



**ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ”**

**ЦЕНТАР ЗА АНАЛИЗУ, ПЛАНИРАЊЕ И ОРГАНИЗАЦИЈУ
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ**

**АНАЛИЗА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА
ЗАПОСЛЕНИХ У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ
УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2013. ГОДИНЕ**

Април 2014.

Аутори анализе:

Др сц. мед. Весна Кораћ, специјалиста социјалне медицине¹

Мр сц. мед. Весна Хорозовић, специјалиста социјалне медицине¹

Сања Савковић, инж. статистике¹

Неда Стојановић, дипл. математичар²

Лидија Станковић, дипл. инж. информационих система и технологија²

Слободанка Томашевић, дипл. инж. информатике²

Лектура и коректура:

Мр Тамара Груден, специјалиста књижевне публицистике

¹Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите

²Центар за информатику и биостатистику, ИЈЗ Србије

Садржај:

1. Увод.....	1
2. Метод.....	2
3. Резултати истраживања.....	3
4. Закључци и предлози мера.....	23
5. Прилог: Упитник о задовољству запослених, дистрибуција одговора.....	29

1. УВОД

Разумевање проблема задовољства послом је од суштинског значаја за побољшање организације посла, пословне културе и климе, система награђивања, система напредовања, итд. Ово важи за здравствене установе, можда више него за друге врсте установа, јер запослени у здравству имају највећу могућу одговорност у свом послу. Истраживања задовољства запослених дају основу за дефинисање концепције мотивисања, уважавање потреба и нивоа њиховог задовољења у организацији и основ за предузимање акција и мера у циљу побољшања задовољства запослених. Мерење задовољства послом представља и кључни услов постизања задатих циљева у унапређењу квалитета здравствене заштите.

Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” у сарадњи са Министарством здравља и здравственим установама већ осму годину спроводи истраживање задовољства запослених у здравственим установама у Републици Србији. Национално испитивање задовољства запослених је на систематски начин омогућило свим запосленима у здравственим установама у Републици Србији да изнесу своје ставове о опреми, времену, могућности професионалног развоја, сарадњи са колегама, претпостављенима, физичкој и емоционалној исцрпљености, па и о томе да ли планирају да промене посао.

Ово је компаративна анализа ових истраживања.

2. МЕТОД

Истраживање задовољства запослених испитивано је према стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” (<http://www.batut.org.rs/index.php?content=652>).

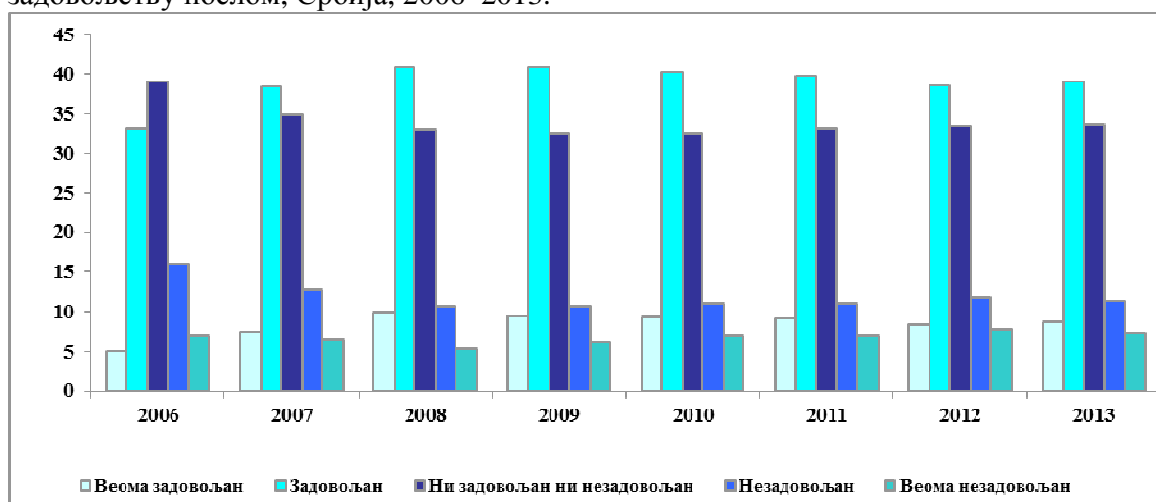
Истраживање задовољства запослених у здравственим установама примарног, секундарног и терцијарног нивоа спроведено је 2. децембра 2013. године. У истраживању се користио јединствен упитник за све здравствене установе који је обухватао запослене раднике свих профила. Упитник се састојао од 19 питања. Такође, запослени су на крају упитника били у могућности да унесу своје примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада и повећање задовољства запослених. Попуњени упитници су се убацивали у за то предвиђене анкетне кутије. Кутије са упитницима су се непосредно по истеку истраживања, са записницима комисија за стално унапређење квалитета, достављале надлежном институту/заводу за јавно здравље, где је вршен унос и обрада података. Почетком фебруара комплетирана је централна електронска база података (упитници и извештајни обрасци) истраживања у Институту за јавно здравље Србије.

Статистичка обрада: Анализа података за потребе ове анализе обављена је у SPSS 20 софтверском пакету. За све варијабле урађена је анализа дистрибуције одговора (фреквенција) 2013. и компаративна анализа (2009–2013) за одабране аспекте.

3. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

У истраживању професионалног задовољства учествовало је 319 здравствених установа. Стопа одговора је 83,45%. Истраживањем су били обухваћени сви запослени присутни на послу 2. децембра 2013. године. Од 79.518 запослених који су тог дана били присутни на послу упитник је подељен за 74.095 запослених, а 61.835 га је попунило. У односу на 2012. тај број је мањи за 4714, али је стопа одговора већа за 1%. Компаративна анализа општег задовољства послом је показала да је задовољство 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. Процент ни задовољних ни незадовољних остаје на скоро истим вредностима као у претходне три године, док проценат незадовољних и веома незадовољних бележи благи пад у односу на 2012. годину. У 2013. години долази до благог пораста броја задовољних (са 38,6% на 39,1%) и веома задовољних (са 8,4% на 8,6%) у односу на 2012. годину (графикон 1).

Графикон 1. Дистрибуција запослених у здравственим установама према општем задовољству послом, Србија, 2006–2013.



Уколико посматрамо дистрибуцију запослених према занимању, 76,8% запослених су здравствени радници, 4,5% је здравствених сарадника, 7,3% су административни радници и 11,4% су технички радници. Од укупног броја запослених, 14,0% 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.

Истраживање професионалне сатисфакције у 2012. години је показало да први пут од 2008. године, мање од 50% здравствених радника је задовољно послом који обављају, и то се понавља и у 2013. години. Једино је и даље више од 50% задовољних и веома задовољних међу административним радницима. Процент веома задовољних међу административним радницима (9,9%) бележи пораст од 0,9% у односу на 2012. годину. Као и претходних година највише веома незадовољних у 2013. години је међу техничким радницима (10,2%), али незнатно веће него што је било у 2012. години (10,1%). У поређењу са претходном годином, степен задовољства послом је у минималном порасту. Уколико посматрамо задовољство здравствених радника, у односу на претходну годину бележимо минимално повећање веома задовољних за 0,2% и смањење процента веома незадовољних за 0,4%. Код здравствених сарадника и административних радника постоји исти тренд у нашој блажем облику, који се наставља и у 2013. години. Најмање разлике у општем задовољству послом су исказали технички радници (табела 1).

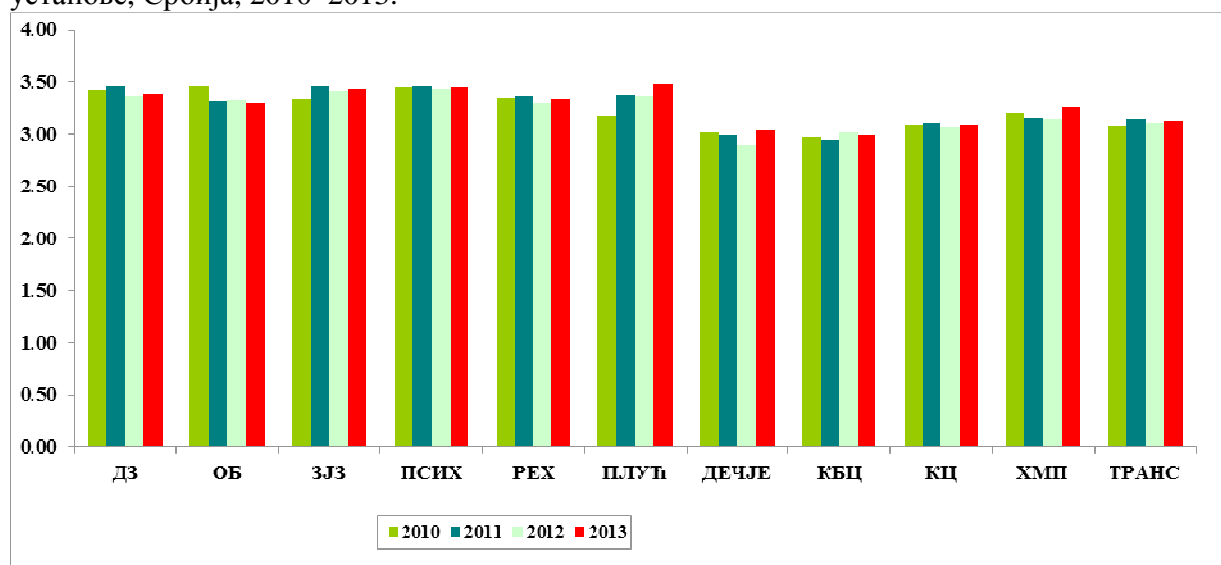
Табела 1. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) према општем задовољству послом и профилу запослених, Србија, 200 –2013.

Здравствени радници					
Степен задовољства	2009	2010	2011	2012	2013
Веома задовољан	9,8	9,3	9,2	8,4	8,6
Задовољан	42,1	41,3	40,9	39,6	40,2
Ни задовољан ни незадовољан	31,5	31,7	32,5	32,9	33,1
Незадовољан	10,8	11,2	10,9	11,8	11,2
Веома незадовољан	5,8	6,5	6,4	7,3	6,9
Здравствени сарадници					
Степен задовољства	2009	2010	2011	2012	2013
Веома задовољан	8,9	8,8	9,2	8,5	8,8
Задовољан	40,2	39,3	39,6	38,1	40,0
Ни задовољан ни незадовољан	33,4	32,9	31,1	33,5	31,6
Незадовољан	10,7	11,6	13,1	12,7	12,4
Веома незадовољан	6,8	7,3	7,1	7,2	7,1
Административни радници					
Степен задовољства	2009	2010	2011	2012	2013
Веома задовољан	9,1	9,9	9,7	9,0	9,9
Задовољан	44,0	43,7	45,0	43,4	41,0
Ни задовољан ни незадовољан	33,0	33,3	32,2	33,3	34,2
Незадовољан	9,0	8,2	7,9	8,4	9,5
Веома незадовољан	4,9	4,9	5,2	5,9	5,5
Технички радници					
Степен задовољства	2009	2010	2011	2012	2013
Веома задовољан	8,8	9,3	7,9	8,0	8,2
Задовољан	34,3	33,6	32,2	32,2	32,7
Ни задовољан ни незадовољан	37,0	35,5	37,2	37,3	37,3
Незадовољан	10,9	11,4	11,8	12,4	11,6
Веома незадовољан	9,0	10,2	10,9	10,1	10,2

Посматрано по врсти здравствених установа, највишу просечну оцену задовољства су имали запослени у болницама за плућне болести (3,49), након чега следе запослени у психијатријским болницама (3,45), институтима и заводима за јавно здравље (3,44), домовима здравља (3,39) и болницама за рехабилитацију (3,33). Задовољство послом је

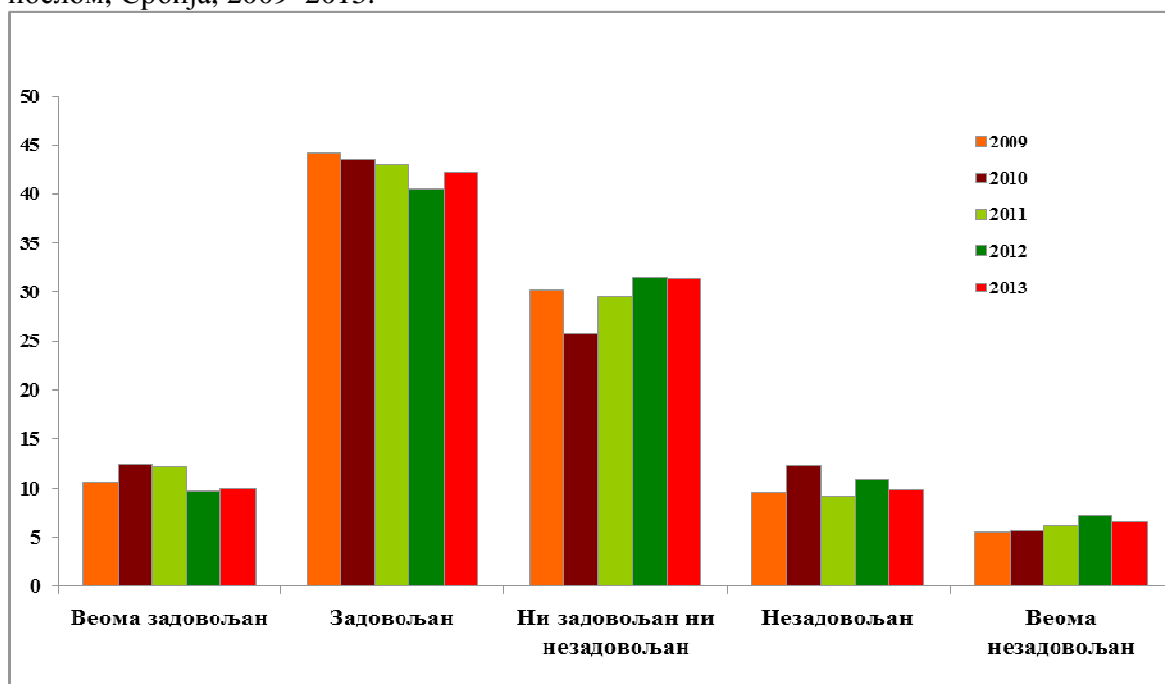
оцењено са најнижом оценом међу запосленима у клиничко-болничким центрима (3,00) и у дечјим болницама (3,05) и клиничким центрима (3,10) (графикон 2). Повећање задовољства у односу на прошлу годину највеће је у дечјим и плућним болницама и у заводима за хитну медицинску помоћ. У клиничко-болничким центрима и општим болницама дошло је до минималног пада задовољства од 0,02 средње просечне оцене.

Графикон 2. Просечна оцена задовољства послом запослених према врсти здравствене установе, Србија, 2010–2013.



Посматрајући опште задовољство послом запослених у домовима здравља примећује се да је од 2009. до 2012. константно падао проценат задовољних и веома задовољних, док се повећавао проценат незадовољних и веома незадовољних. У 2013. години, напротив, долази до повећања броја задовољних и веома задовољних, опао је број незадовољних и веома незадовољних (графикон 3). Ако се саберу проценти задовољних (42,2%) и веома задовољних (10%) послом у домовима здравља у 2013. години констатује се да је више од 50% запослених задовољно послом који обавља у овим установама примарне здравствене заштите.

Графикон 3, Дистрибуција запослених у домовима здравља према општем задовољству послом, Србија, 2009–2013.

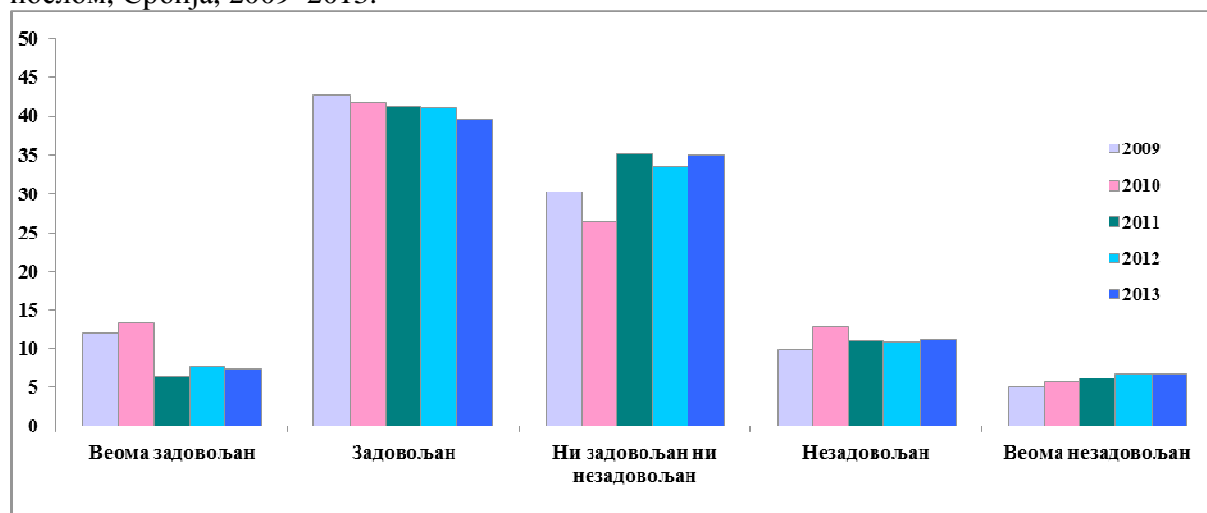


У општим болницама проценат запослених који су задовољни и веома задовољни послом је у 2013. години опао за 0,8% у односу на 2012. Процент незадовољних и веома незадовољних је порастао за 0,2%, као и број оних који нису ни задовољни ни незадовољни послом (са 33,5% на 34,9%) (графикон 4).

Највеће разлике у задовољству послом између запослених у домовима здравља и општим болницама постоје у односу на следеће карактеристике посла: постојећом опремом је задовољно 45,1% запослених у домовима здравља, а 36,4% запослених у општим болницама; финансијском надокнадом је задовољно 24% запослених у домовима здравља, а 19,7% запослених у општим болницама и могућностима за континуирану медицинску едукацију је задовољно 52,5% запослених у домовима здравља, а 46,9% запослених у општим болницама. Приметно је да се временом смањују разлике између задовољства запослених у домовима здравља и општим болницама, и то тако што се постепено смањује задовољство појединим аспектима посла међу запосленима у домовима здравља, а

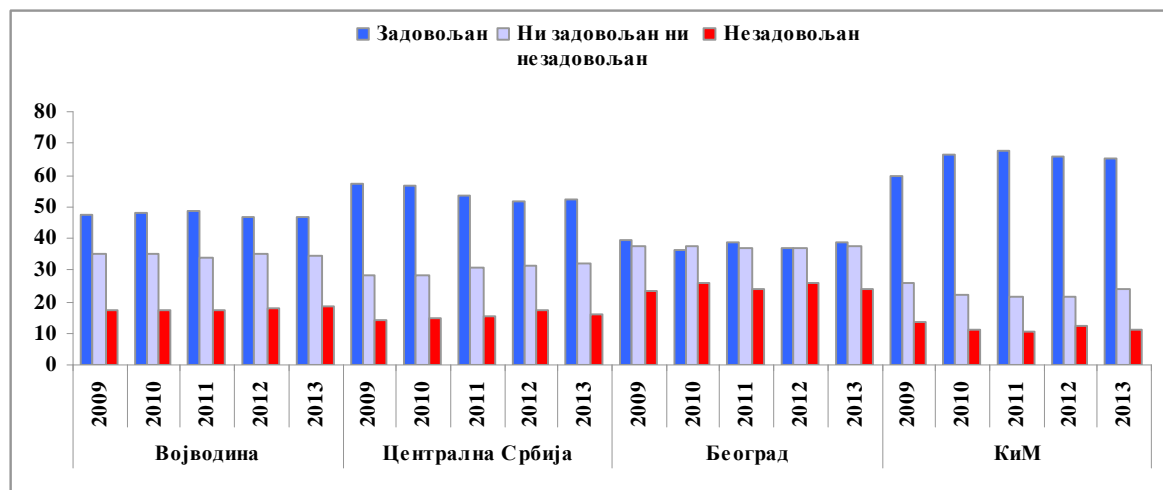
повећава задовољство тим истим аспектима посла, међу запосленима у општим болницама.

Графикон 4, Дистрибуција запослених у општим болницама према општем задовољству послом, Србија, 2009–2013.



Задовољство запослених, посматрано по регионима (за потребе истраживања су овде одвојено приказани подаци за Београд, Војводину, централну Србију и Косово и Метохију), показује да је од 2009. године највећи проценат (око 25%) незадовољних запослених на територији града Београда, мада се у 2013. тај проценат смањио за 1,6% у односу на 2012. и износи 24,1%. За исти проценат (1,6%) у 2013. порастао је број задовољних у Београду и износи 38,6%. С обзиром да је задовољство запослених у клиничко-болничким центрима већ низ година има најниже вредности, разумљиво је и да су запослени у београдским здравственим установама у којима се налазе четири клиничко-болничка центра, најнезадовољнији.

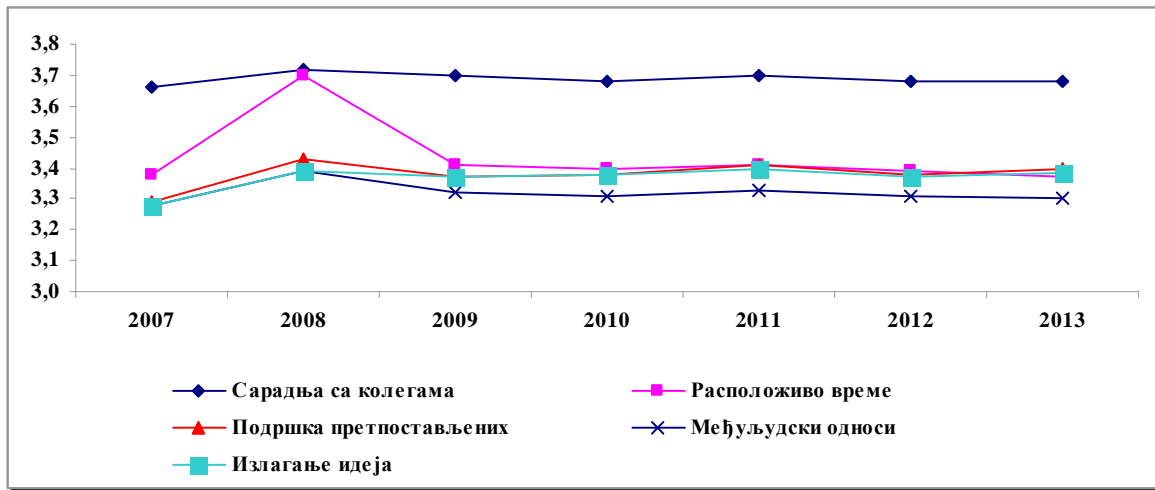
Графикон 5. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) према општем задовољству послом и регионалним областима, Србија, 2009–2013.



Задовољство запослених у централној Србији показује благи тренд смањења задовољства, односно повећања незадовољства запослених. Процент задовољних од 2009. када је износио 57,4% опао је на 52,2% у 2013. У Војводини, после благог повећања у 2011. години, поново долази до смањења задовољства. Са друге стране, после двогодишњег стабилног процента незадовољних (17,3%), од 2011. године њихов број се повећава и проценат у 2013. години износи 18,6%. Од када се спроводе истраживања задовољства запослених, највиши степен задовољства исказују запослени у здравственим установама на Косову и Метохији, што се одржава и током последње четири године (графикон 5).

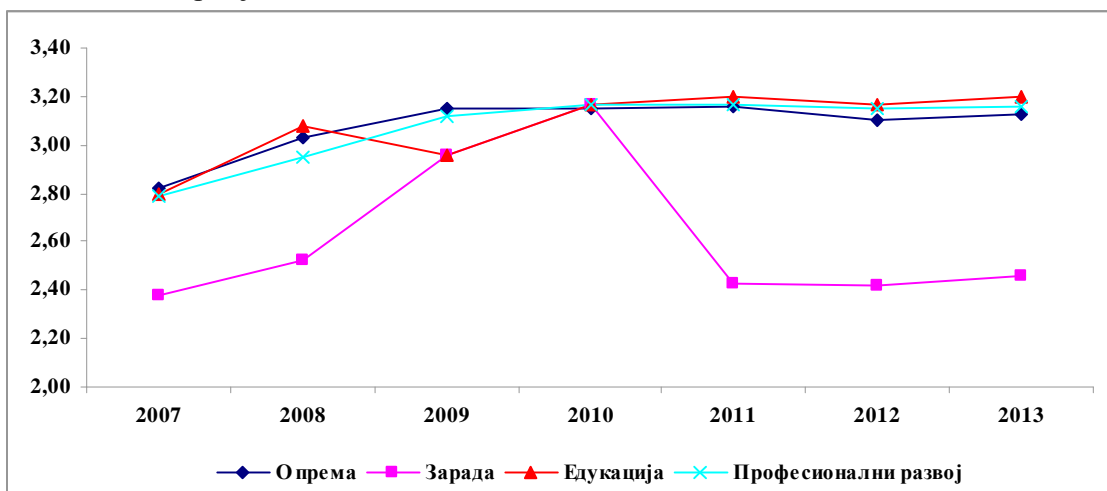
Анализа резултата истраживања показује да су у 2013. години запослени имали готово идентичан однос према различитим аспектима посла као и претходних година. Средња оцена задовољства је за различите аспекте посла варијала у свим посматраним годинама (2007–2013) од 3,3 до 3,7 (графикон 6).

Графикон 6. Аспекти посла којима су запослени најзадовољнији (просечна оцена задовољства), Србија, 2007–2013.



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 којима су запослени најнезадовољнији (просечна оцена задовољства), Србија, 2007–2013.

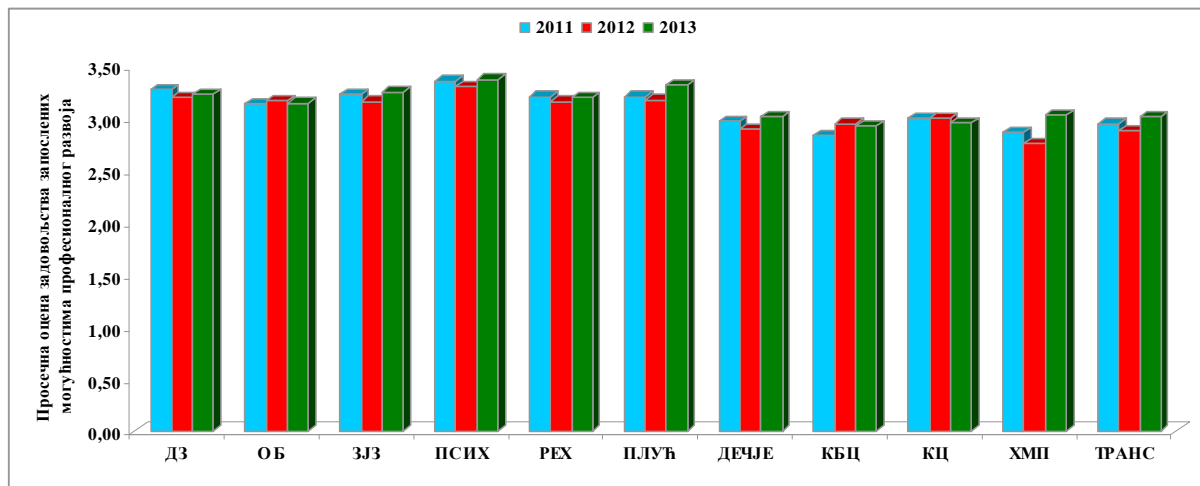


Од 2007. до 2011. године постоји континуирани тренд смањења незадовољства запослених опремом са којом раде, односно повећање средње оцене задовољства. За разлику од опреме, задовољство месечним примањима показује да је средња оцена константно расла до 2010. када је износила 3,17. Од 2010. средња оцена задовољства

зарадом нагло опада у 2011. и 2012. да би у 2013. показала благи тренд раста (2,46). Анализирајући оцене задовољства запослених могућностима за едукацију и професионални развој у посматраним годинама, закључујемо да ови аспекти показују константни благи раст.

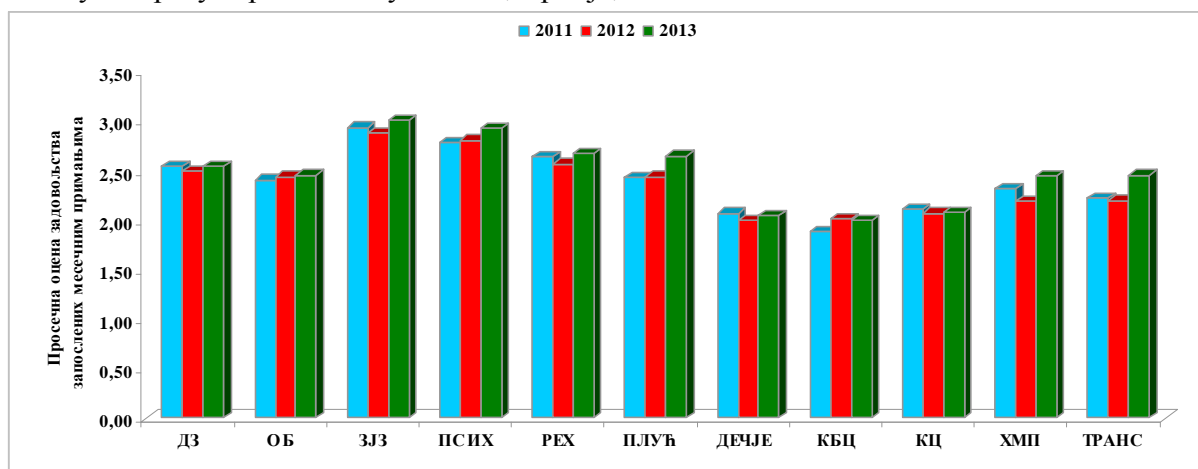
Уколико посматрамо задовољство запослених појединим аспектима посла, а у односу на врсту здравствене установе, резултати су следећи: професионалним развојем су најзадовољнији запослени у специјалним психијатријским болницама (просечна оцена 3,38) а најнезадовољнији у клиничко-болничким центрима (2,93). Када се посматра задовољство запослених могућностима професионалног развоја у 2013. години, уочава се повећање процента задовољних у свим здравственим установама, са изузетком општих болница и клиничких центара (графикон 8).

Графикон 8. Просечна оцена задовољства запослених могућностима професионалног развоја у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011–2013.



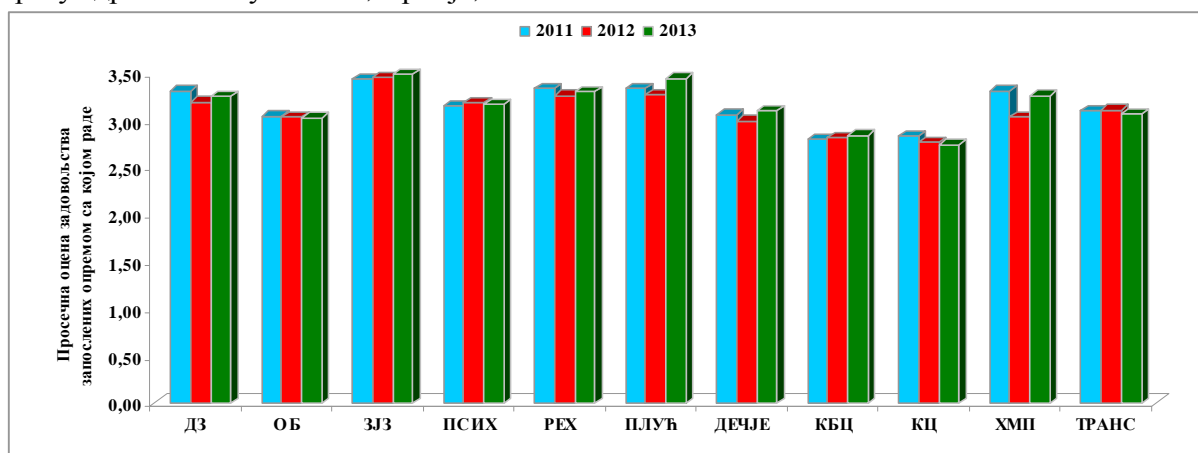
Месечним примањима су најзадовољнији запослени у институтима и заводима за јавно здравље (3,01), а најнезадовољнији у клиничко-болничким центрима (2,00). Задовољство месечним примањима у свим установама, осим у КБЦ, показује тренд повећања у 2013. у односу на 2012. годину (графикон 9).

Графикон 9. Просечна оцена задовољства запослених месечним примањима у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011–2013.



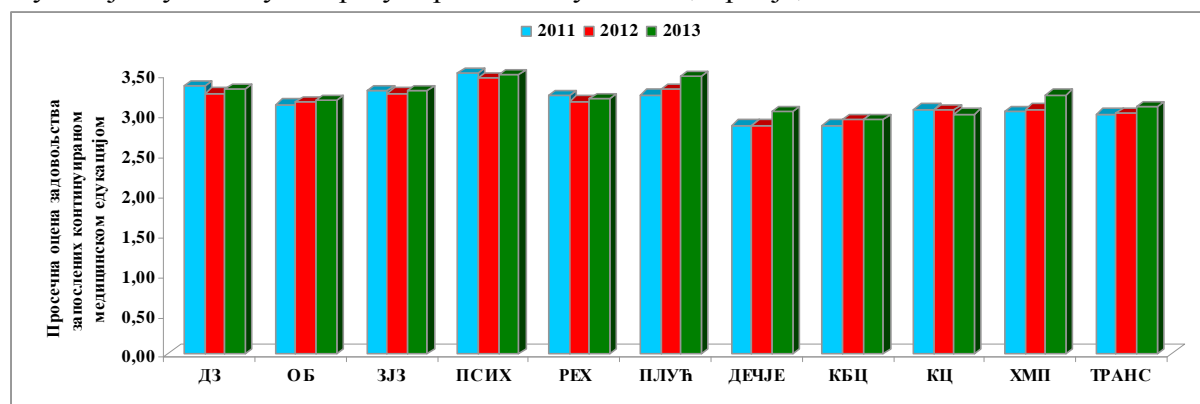
Расположивом опремом су у 2013. години били нешто задовољнији само запослени у институтима и заводима за јавно здравље, заводима за хитну медицинску помоћ и специјалним болницама за плућне болести (графикон 10).

Графикон 10. Просечна оцена задовољства запослених опремом са којом раде у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011–2013.



Просечна оцена задовољства континуираном медицинском едукацијом је значајно виша и креће се од 2,92 у клиничко-болничким центрима до 3,48 у специјалним психијатријским болницама (графикон 11).

Графикон 11. Просечна оцена задовољства запослених континуираном медицинском едукацијом у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011–2013.

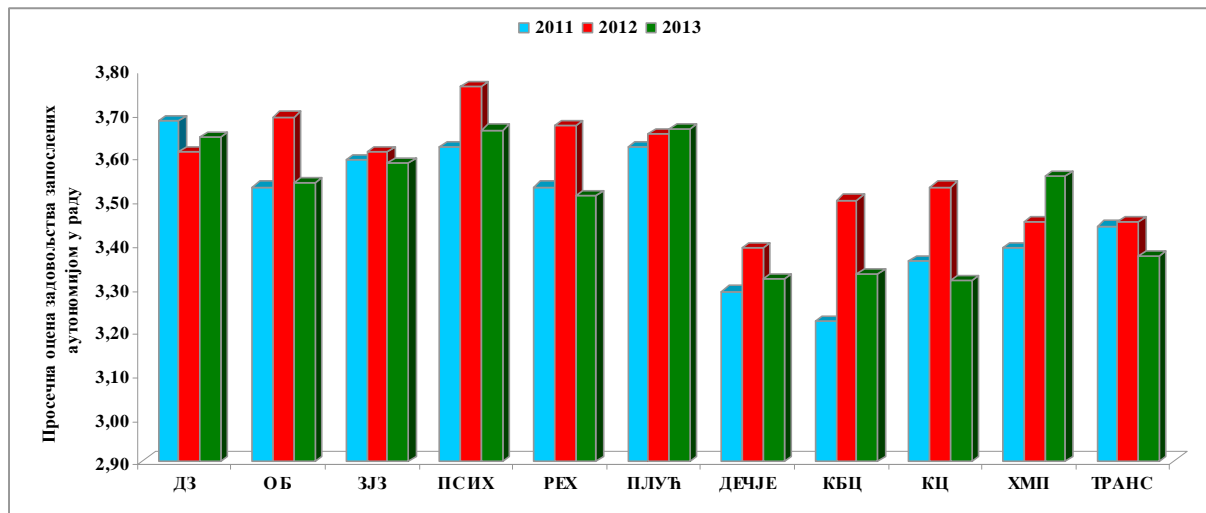


Задовољство запослених могућностима које имају за континуирану медицинску едукацију у 2013. години било је у већини здравствених установа на истом нивоу као и претходне године, са изузетком запослених у дечјим и плућним болницама и у хитној медицинској помоћи где је ово задовољство веће и у клиничким центрима где је незнатно мање (графикон 11). У првим годинама истраживања професионалне сатисфакције у здравственим установама, задовољство могућностима едукације је било међу аспектима посла којима су запослени били најнезадовољнији. Доношењем Правилника о ближим условима за спровођење континуиране едукације здравствених радника и здравствених сарадника, као и увођењем лиценцирања здравствених радника од стране надлежних комора, значајно је повећано и задовољство, пре свега здравствених радника овим аспектом посла. Треба имати у виду да је у том периоду било доста пројеката који су подржавали и едукације здравствених радника и све је то вероватно утицало на њихово веће задовољство. Данас бележимо минимално веће задовољство једино међу запосленима у специјалним болницама за плућне болести, дечјим специјалним болницама, заводима за хитну медицинску помоћ и институтима и заводима за трансфузију крви.

С обзиром да се медицинска професија, у много већој мери у односу на друге професије, ослања на аутономију у раду, значајно је да су запослени били задовољнији

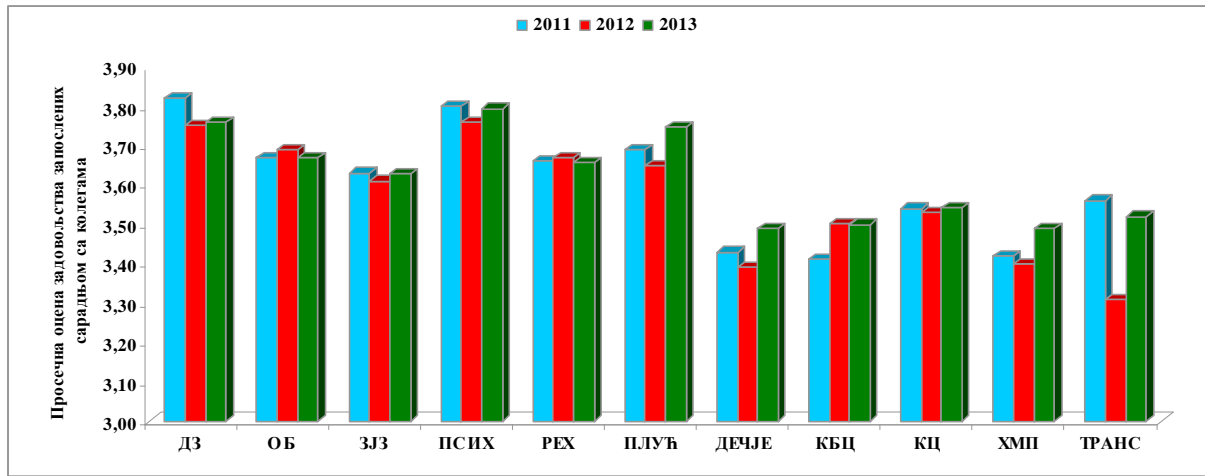
овим аспектом посла у већини здравствених установа у 2012. години него у 2011. (графикон 12). Оцена задовољства аутономије у раду је значајно нижа у 2013. години у свим установама, са изузетком домова здравља, специјалних болница за плућне болести и завода за хитну медицинску помоћ.

Графикон 12. Просечна оцена задовољства запослених аутономијом у раду у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011–2013.

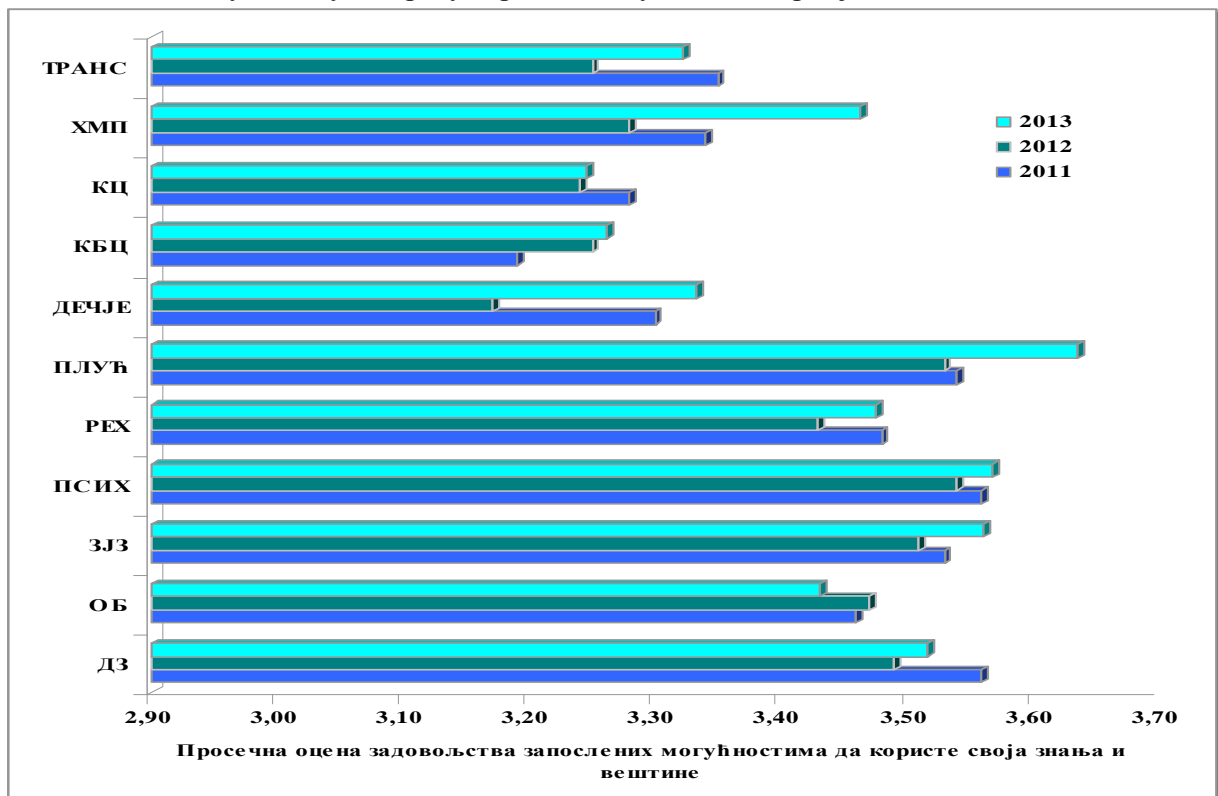


Сличне вредности од самог почетка испитивања задовољства исказују запослени када оцењују задовољство сарадњом са колегама, које има увек просечну оцену изнад 3,30 (графикон 13). Оцена задовољства запослених у 2013. години овим аспектом у односу на 2012. годину, у већини здравствених установа је била виша или на истом нивоу. У 2013. години непосредном сарадњом са колегама најзадовољнији су запослени у специјалним болницама за психијатрију са просечном оценом (3,79), домовима здравља (3,76) и специјалним болницама за плућне болести (3,75). Запослени у заводима за хитну медицинску помоћ и дечијим специјалним болницама исказали су најнижу оцену (3,49).

Графикон 13. Просечна оцена задовољства запослених сарадњом са колегама у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011–2013.

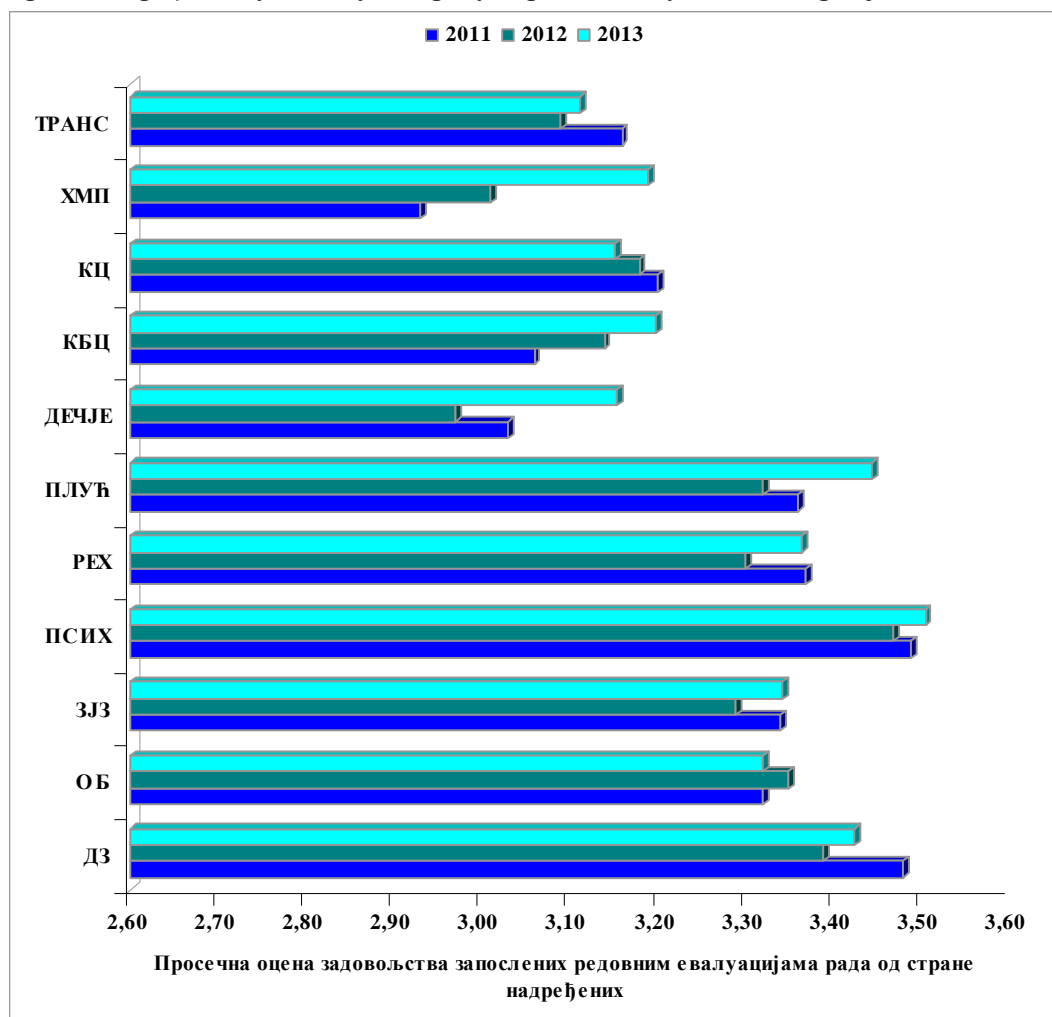


Графикон 14. Просечна оцена задовољства запослених могућностима да користе своја знања и вештине у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011–2013.



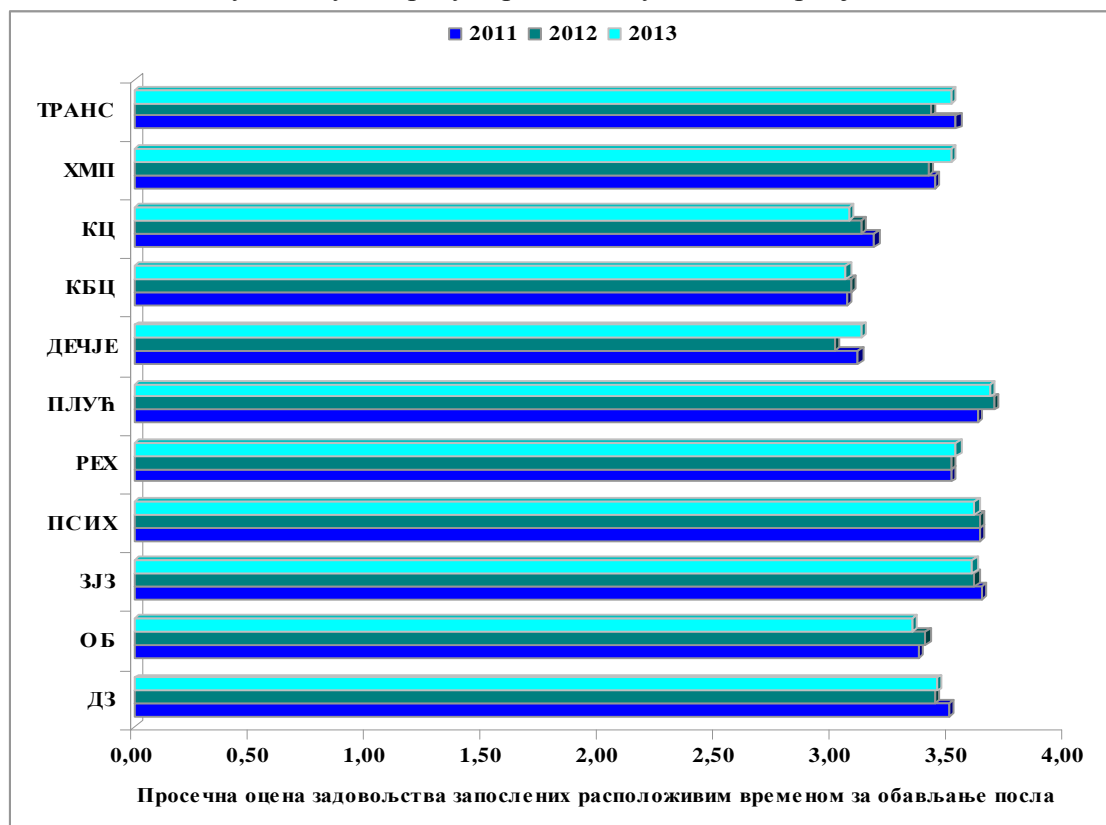
Редовне евалуације рада и могућност да користе знања и вештине су аспекти посла који су значајни за задовољство запослених, а посебно за професионално задовољство медицинских сестара. Генерално, запослени су задовољнији уколико им се пружа могућност да током обављања посла користе знања и вештине које поседују. Редовније евалуације рада од стране надређених подстичу задовољство послом. Задовољство расположивим временом за обављање послова је и одраз организације процеса рада у здравственој установи (графикони 14, 15 и 16) и генерално, ови аспекти посла су уско повезани са начином руковођења и организацијом рада једне установе.

Графикон 15. Просечна оцена задовољства запослених редовним евалуацијама рада од стране надређених у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011–2013.



Задовољство запослених могућностима да користе знања и вештине које имају у обављању посла показује пораст у односу на 2012. годину у већини здравствених установа. Клинички центри са оценом 3,25 и клиничко-болнички центри са оценом 3,26 су установе са најнижом оценом (графикони 14). Најзадовољнији овим аспектом посла су били запослени у плућним (3,64), психијатријским болницама (3,57), и заводима и институтима за јавно здравље (3,56).

Графикон 16. Просечна оцена задовољства запослених расположивим временом за обављање посла, у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011–2012.



Други важан аспект посла запослених су редовне евалуације рада. Оцена редовних евалуација рада је у већини здравствених установа виша у односу на 2012. годину, са изузетком општих болница, клиничких центара који су исказали нижу оцену у односу на 2012. годину. Највишу оцену у 2013. години исказали су запослени у специјалним болницама за психијатријске болести (3,51), болницама за плућне болести (3,45) и

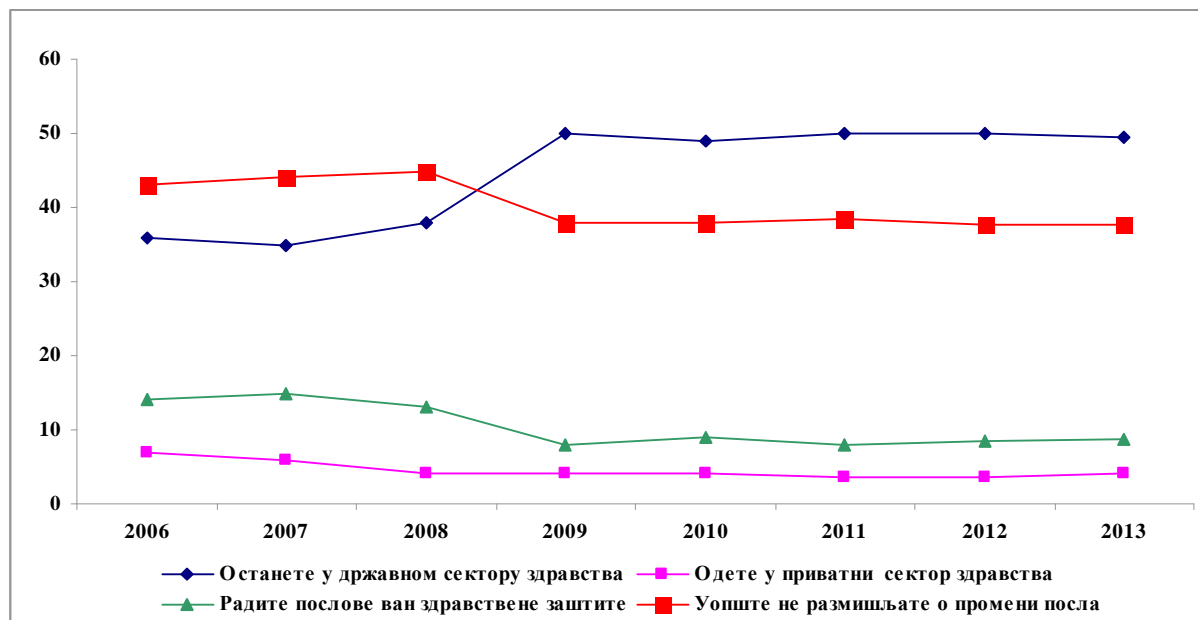
домовима здравља (3,43). Запослени у институтима и заводима за трансфузију крви са оценом (3,11) и клиничким центрима и дечијим специјалним болницама са оценом (3,11), исказали су најнижи степен незадовољства овим аспектом (графикон 15).

Расположивим временом за обављање посла у 2013. години у односу на 2012. задовољнији су запослени у дечијим болницама, заводима за трансфузију и у заводима за хитну медицинску помоћ (графикон 16).

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 поново дали одговоре сличне онима из претходних година: 37,7% запослених је изјавило да уопште не би мењали посао, 49,5% би остало у државном сектору здравства, 8,8% би радили послове који су ван система здравствене заштите и 4,0% би отишло да ради у приватни здравствени сектор.

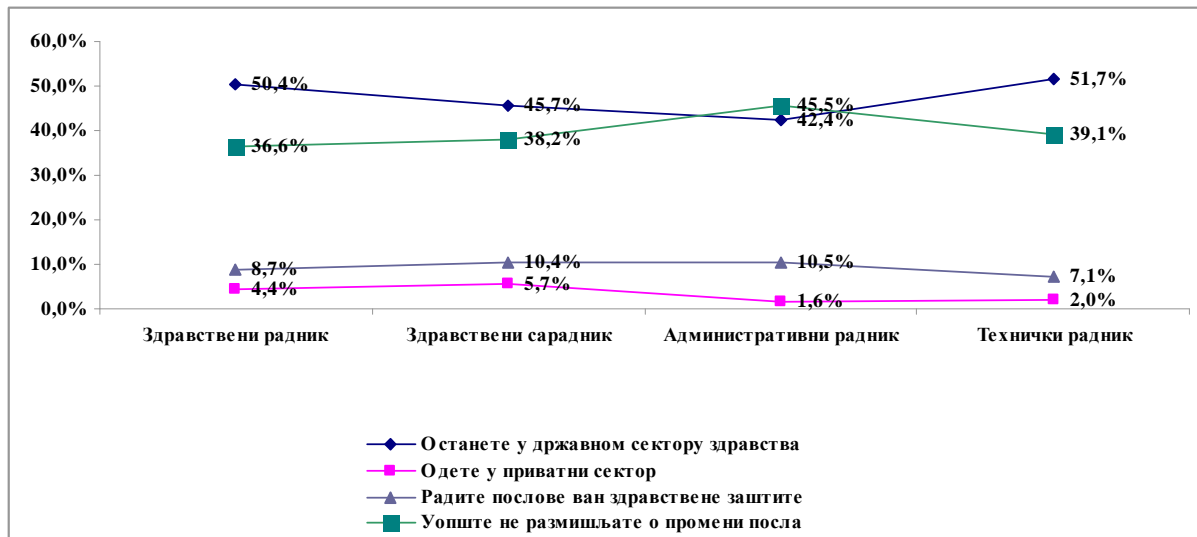
Процент запослених који планирају да раде у приватном сектору бележи благи континуирани пад у односу на 7% колико је износио у 2006. години. Процент запослених који не планирају да мењају посао се нагло смањује од 2008. године када је износио 45%, 2009. године тај проценат је био 38% и наставља са благим трендом пада. Иста ситуација је међу запосленима који би радили послове који су ван система здравствене заштите. Тај проценат се креће око 14% до 2009. године од када такође бележи пад на 8,4% у 2012. години, и незнатни пораст у 2013 за 0,4%. Са друге стране, 2009. године се бележи нагли скок од 12% запослених који би остали да раде у државном сектору здравства. Уз минималне осцилације, наредних година се одржава исти проценат, око половине запослених планира да остане да ради у државном сектору здравства (графикон 17).

Графикон 17. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) у односу на питање где планирају да раде у наредних пет година, Србија, 2006–2013.



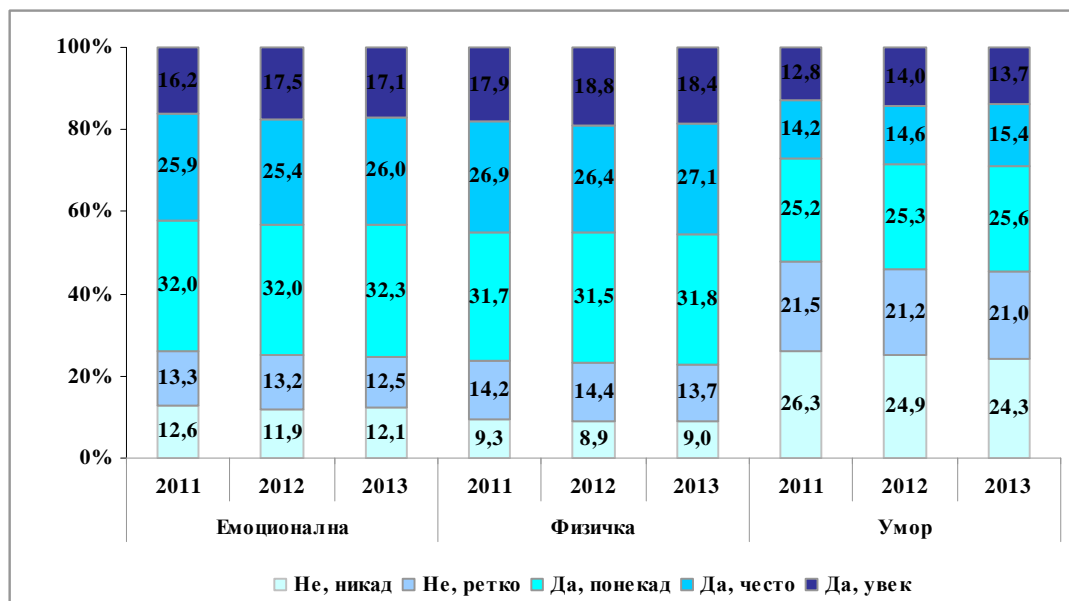
Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао према занимању (графикон 18) је показала да од свих запослених који не би мењали посао, највећи је проценат административних радника, док је најмањи проценат међу здравственим радницима. Очекивано је и највећи проценат запослених који би радили послове ван система здравствене заштите међу административним радницима, а најмањи када се говори о пословима у приватном сектору здравства. С обзиром на то да је учешће здравствених радника у здравственим установама веће од 75%, значајни су подаци да је 39,1% здравствених радника изјавило да уопште не би мењало посао и још 51,7% би остало да ради у државном сектору. Око 2% здравствених радника планира у наредних пет година да мења посао тако што би отишло у приватни сектор, односно 7,1% би радило послове ван система здравствене заштите.

Графикон 18. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) у односу на питање где планирају да раде у наредних пет година а према профилу запослених, Србија, 2013.



Од 2009. године су уведена и нова питања која су се односила на исцрпљеност повезану са послом. На скали од 1 до 5, запослени су оцењивали емоционалну исцрпљеност повезану са послом, физичку исцрпљеност повезану са послом и у којој мери осећају умор при самој помисли на посао (графикон 19).

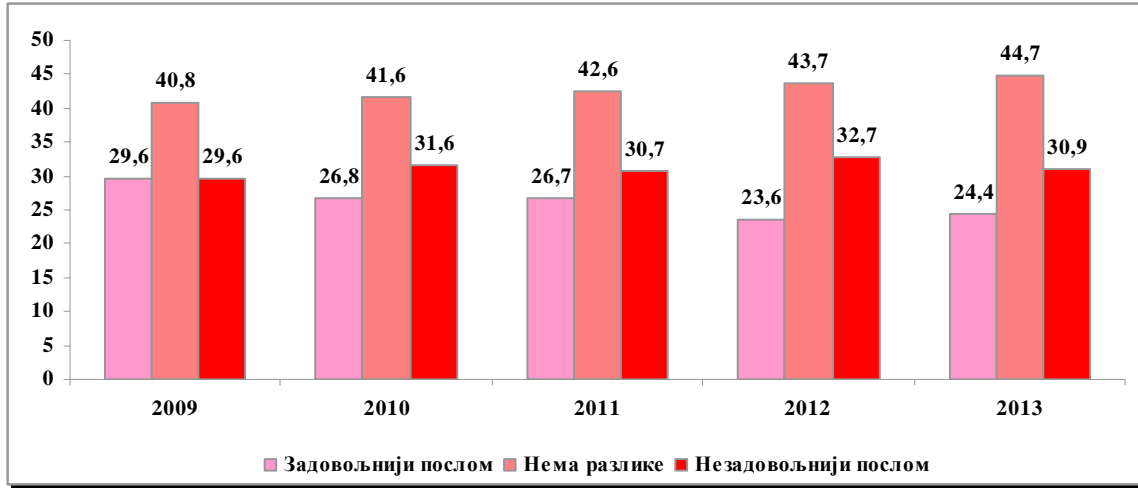
Графикон 19. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) у односу на осећање исцрпљености повезане са послом, Србија, 2011–2013.



Посматрајући исцрпљеност повезану са послом по врсти здравствене установе у којој раде, емоционалну исцрпљеност (да, често и да, увек) у највећем проценту осећају запослени у дечјим болницама (57,3% запослених), клиничко-болничким центрима (54,9%), клиничким центрима (52,5%) и заводима и институтима за трансфузију крви (42,9%) и заводима за хитну медицинску помоћ (42,0%). Физичка исцрпљеност је најприсутнија међу запосленима у дечјим болницама (60,0), клиничким центрима (58,7%), клиничко-болничким центрима (56,8%), општим болницама (47,9%) и заводима за хитну медицинску помоћ (46,1%). Запослени у дечјим болницама најчешће осећају умор при помисли на посао, и то у забрињавајуће значајном броју (41,0%). Умор при самој помисли на посао, емоционална и физичка исцрпљеност су најређе присутне међу запосленима у заводима за јавно здравље.

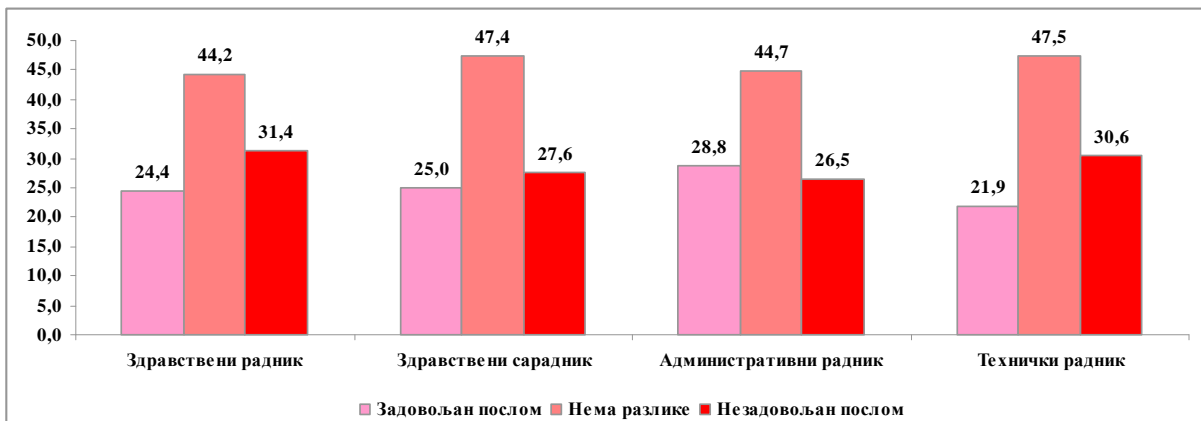
Од 2009. године запослени су одговарали и на питање да ли су задовољнији послом који обављају у односу на време од пре пет година. Постепено се смањује проценат запослених који сматра да је данас задовољнији послом него што је био пре пет година, а расте проценат оних који не виде разлику, односно проценат запослених који се осећа данас незадовољније него пре пет година (графикон 20). Процент задовољних послом у 2013. години бележи незнатни скок у односу на 2012. годину за 0,8%, док проценат незадовољних бележи мали пад за 1,8%.

Графикон 20. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) према поређењу задовољства послом од пре пет година и данас, Србија, 2009–2013.



Посматрано по врсти здравствене установе, једино запослени у специјалним психијатријским болницама сматрају да су данас задовољнији послом (36,2%) у односу на време од пре пет година (25,5%). У клиничко-болничким центрима, 39,2% запослених је данас незадовољније послом, док је свега 19,0% њих задовољније. У општим болницама је 22,6% запослених који су задовољнији сада послом, у односу на 30,1% који је незадовољнији. У домовима здравља 25,5% запослених су задовољнији послом у односу на 29,6% колико их је незадовољније.

Графикон 21. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) према поређењу задовољства послом од пре пет година и данас и профилу запослених, Србија, 2013.



Уколико се пореди задовољство послом пре пет година и данас према профилу запослених (графикон 21), највише незадовољнијих је међу здравственим радницима, где је једна трећина здравствених радника незадовољнија данас послом у односу на мање од једне четвртине која је задовољнија, а највише задовољних је међу административним радницима. Најнижи проценат задовољних запослених је у групи техничких радника.

4. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

1. Задовољство запослених у здравственим установама Републике Србије се континуирано смањује од 2010. до 2013. године. Међутим, у 2013. години дошло је до незнатног пораста задовољних (0,5%) и веома задовољних (0,2%). Процент неопређених се, углавном, одржава на просечних 33–34 процената.
2. Око половине (47%) запослених у здравственим установама Републике Србије је задовољно (задовољно и веома задовољно) послом који обавља. Када се посматра професионално задовољство према структури, проценат здравствених радника који су задовољни послом у 2013. години износио је 48,8%. Од 2009. године када је проценат задовољних здравствених радника био преко 50%, њихов број се смањивао до 2012. да би у 2013. показао повећање за 0,8%.
3. У односу на занимање, највећи проценат задовољних је међу административним радницима (50,9%), док су најмање задовољни технички радници (40,9%). Код здравствених радника у 2013. години је дошло до повећања броја задовољних и веома задовољних, а смањења број незадовољних и веома незадовољних. Процент задовољних и веома задовољних здравствених сарадника се одржава годинама на готово истом нивоу, али број незадовољних опада. Административни радници су

показали смањење процента задовољних, а повећање процента незадовољних. Код техничких радника нема промена у броју незадовољних у односу на 2011. годину али је повећан број задовољних.

4. Запослени су и у 2013. години били најзадовољнији оним аспектима посла којима су били задовољни и у претходним годинама. То су социјални аспекти као што су међуљудски односи и сарадња са колегама, али и подршка претпостављених, расположиво време за обављање послова и могућност изношења сопствених идеја.
5. Услови рада и висина примања веома су значајни за задовољство запослених у свим областима, па и у здравственој заштити. Од 2006. године континуирано се смањује незадовољство опремом са којом запослени раде. У 2012. години се такав тренд прекида и настаје благо повећање незадовољства. Међутим, у 2013. опет расте задовољство опремом.
6. Месечна примање су аспект посла којим су запослени увек били најмање задовољни, али се бележио пораст задовољства до 2009. године када је дошло до повећања незадовољства месечним примањима и то незадовољство од тада расте. У 2011. години нагло се повећава незадовољство финансијском надокнадом за рад и тај тренд се наставља до 2012. године. У 2013. забележен је благи пораст задовољства месечном зарадом од 0,4 средње оцене. Свакако да разлоге треба тражити у економским приликама и чињеници да се примања у државном сектору здравства нису мењала већ неколико година.
7. Као и свих претходних година, најзадовољнији су запослени на Косову и Метохији (здравствене установе у Косовској Митровици и српским енклавама), док је убедљиво најниже задовољство код запослених у здравственим установама на територији града Београда.

8. Уколико се посматра задовољство запослених према врстама здравствених установа, најзадовољнији су запослени који раде у специјалним болницама за плућне болести, психијатријским болницама, институтима и заводима за јавно здравље, домовима здравља и болницама за рехабилитацију. Повећање задовољства у односу на прошлу годину највеће је у дечјим и плућним болницама и у заводима за хитну медицинску помоћ. У клиничко-болничким центрима и општим болницама дошло је до минималног пада задовољства од 0,02 средње просечне оцене.
9. После значајног смањења задовољства послом међу запосленима у домовима здравља у 2012. години, у 2013. долази до постепеног раста процента задовољних и веома задовољних. У општим болницама се и даље наставља тренд пада задовољства и благог пораста незадовољства.
10. Најнижа просечна оцена задовољства послом је у клиничко-болничким центрима, специјалним дечјим болницама, и клиничким центрима. Овакав резултат веома забрињава због тога што су то установе највишег нивоа здравствене заштите које збрињавају врло осетљиву популацију, што захтева преиспитивање успостављених процеса рада у циљу њиховог унапређења, а што би омогућило да запослени адекватније користе своје стручне потенцијале и обезбеђују још боље здравствене исходе пацијената које лече.
11. У односу на питање какве планове са послом имају запослени у наредном периоду, половина запослених ће остати да ради у државном сектору здравства и још 38% запослених не планира да мења посао у наредних пет година. Процент запослених који би радили послове који су ван система здравствене заштите (9%), као и проценат запослених који планира да ради у приватном сектору здравства (4%), показује приближно исте вредности као и претходних година. Ово је веома

значајно за здравствене установе, јер су истраживања показала да 20% оних који планирају да мењају посао то и ураде у периоду од пет година. Посебно се то односи на високо образоване стручњаке чија едукација је скупа и дуго траје, а који, као хумани капитал, представљају најважнији ресурс сваке здравствене установе.

12. Исцрпљеност повезану са послом најчешће осећају запослени који раде у специјалним дечјим болницама и клиничко-болничким центрима, а најређе запослени у домовима здравља. Запослени у дечјим болницама осећају умор при помисли на посао у забрињавајуће значајном проценту (44%). Када се има у виду да су то установе највишег нивоа здравствене заштите које збрињавају врло осетљиву популациону групу, неопходно је утврдити разлоге присутног незадовољства. Након тога би требало да надлежни, заједно са запосленима, нађу начине за обезбеђење услова и процеса рада којима би се умањио овако висок проценат незадовољних и послом исцрпљених запослених.

13. Континуирано праћење задовољства могућностима едукације и професионалног развоја је врло значајно јер су то аспекти посла који су врло важни за професионалну сатисфакцију и у другим међународним истраживањима, пре свега развијених земаља. После 2006. године, када је постојало велико незадовољство овим аспектима посла, дошло је до континуираног раста задовољства запослених овим аспектима посла. 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.

14. У 2013. години је повећано задовољство запослених могућностима да користе своја знања, способности и вештине, као и задовољство редовним евалуацијама рада од

стране руководиоца, и ови су аспекти посла, према многим истраживањима, значајни за мотивацију и задовољство послом.

15. Континуирано, од 2007. године, највеће незадовољство послом је међу запосленима у београдским здравственим установама. Посматрано по врсти здравствених установа, најнезадовољнији су запослени у специјалним дечјим болницама и запослени у клиничко-болничким центрима.
16. Након вишегодишњег тренда пада задовољства запослених у нашим здравственим установама, у 2013. години дошло је до благог повећања броја задовољних и веома задовољних (за 0,7%), смањења броја незадовољних и веома незадовољних (за 0,9%). То је нарочито изражено у домовима здравља где је задовољство порасло за 1,8%, а незадовољство се смањило за 1,7%. У општим болницама је ситуација другачија, задовољство је пало за 1,7%, а незадовољство се повећало за 0,3%.

Не треба занемарити чињеницу да је задовољство послом субјективна категорија и да представља личну перцепцију запосленог у којој мери су задовољена његова очекивања. Као такво, сигурно да је подложно укупном осећању мањег задовољства због економске нестабилности и несигурности времена у коме је истраживање спроведено.

С обзиром на чињеницу да просечан радник проводи трећину дана на радном месту, изузетно је важно да буде задовољан на свом послу. Онај ко је незадовољан послом, пренеће то незадовољство и на друге аспекте живота. Иако запослени можда тренутно није задовољан својом позицијом, платом, условима и односима на радном месту, на њему је да уради све што може у циљу промене на боље.

Задовољство послом представља једно од најкомплекснијих подручја са којим се суочавају руководиоци. Многе студије су показале велики утицај који задовољство послом има на мотивацију, а ниво мотивације, са друге стране, има утицај на добар радни учинак, па самим тим и на квалитет рада читаве установе. Како постоји значајан утицај који задовољство послом има на читаву установу, неопходно је даље радити на томе да радници буду срећни и испуњени послом који обављају.

Дакле, запослени и њихове потребе би требало да постану једна од главних преокупација менаџера људским ресурсима, јер су запослени примарни развојни ресурс који обезбеђује квалитетнију здравствену заштиту, а самим тим конкурентску предност на тржишту, и на тај начин постају носиоци здравствене реформе.



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ 2013. ГОДИНЕ

1. У којој мери сте задовољни:

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Адекватношћу опреме за рад у служби	8,4%	19,7%	30,8%	33,2%	8,0%
б) Међуљудским односима	7,4%	15,1%	27,9%	38,9%	10,7%
в) Непосредном сарадњом са колегама	3,2%	7,1%	24,2%	49,8%	15,7%
г) Аутономијом у обављању посла	3,8%	9,5%	27,6%	46,7%	12,4%
д) Могућностима професионалног развоја које вам пружа садашњи посао	8,2%	19,2%	30,3%	33,6%	8,8%
ђ) Распоживим временом за обављање задатих послова	5,8%	15,0%	24,7%	45,3%	9,1%
е) Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	4,8%	12,4%	26,9%	45,2%	10,7%
ж) Финансијском надокнадом за рад	25,5%	29,5%	23,1%	17,1%	4,8%
з) Могућностима које имате за континуирану едукацију	8,4%	18,5%	27,7%	35,6%	9,8%
и) Постојањем редовних евалуација вашег рада од стране руководиоца	6,3%	12,5%	32,1%	39,3%	9,8%
ј) Подршком претпостављених	8,0%	13,0%	24,7%	39,9%	14,4%
к) Могућностима да изнесете своје идеје претпостављенима	7,3%	13,3%	26,1%	40,5%	12,8%
л) Добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	5,9%	11,7%	27,0%	43,7%	11,6%

2. На скали од 1 до 5 (1 = не, никад; 2 = не, ретко; 3 = да, понекад; 4 = да, често; 5 = да, увек) означите сваку понуђену изјаву о исцрпљености која је повезана са послом.

	<i>Не, никад</i>	<i>Не, ретко</i>	<i>Да, понекад</i>	<i>Да, често</i>	<i>Да, увек</i>
а) Осећам се емоционално исцрпљен након посла	12,1%	12,5%	32,3%	26,0%	17,1%
б) Осећам се физички исцрпљен након посла	9,0%	13,7%	31,8%	27,1%	18,4%
в) Осетим умор на помисао да треба да идем на посао	24,3%	21,0%	25,6%	15,4%	13,7%

Код следећих питања заокружити од свих понуђених одговора један

3. Када поредите колико сте били задовољни послом пре пет година и данас, да ли сте сада:

Задовољнији послом	24,4%
Нема разлике	44,7%
Незадовољнији послом	30,9%

4. Када размишљате о послу у наредних пет година, да ли планирате да:

Останете у државном сектору здравства	49,5%
Одете у приватни сектор здравства	4,0%
Радите послове ван здравствене заштите	8,8%
Уопште не размишљате о промени посла	37,7%

5. Узимајући све наведено у обзир, оцените задовољство послом који сада обављате:

Веома незадовољан	7,3%
Незадовољан	11,3%
Ни задовољан, ни незадовољан	33,7%
Задовољан	39,1%
Веома задовољан	8,6%

6. Да ли тренутно обављате неку руководећу функцију?

Да	Не
14,0%	86,0%

7. Занимање:

Здравствени радник	76,8%
Здравствени сарадник	4,5%
Административни радник	7,3%
Технички радник	11,4%