

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U
ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NIŠAVSKOG I
TOPLIČKOG OKRUGA U 2015. GODINI**

INSTITUT ZA JAVNO ZDRAVLJE NIŠ

Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga u 2015. godini, kao i prethodnih godina, sprovedeno je u skladu sa smernicama i preporukama Ministarstva zdravlja Republike Srbije, a korišćenjem unapred usvojenih upitnika. Dinamika istraživanja bila je u skladu sa definisanim terminima. Zdravstvene ustanove Nišavskog i Topličkog okruga dostavile su popunjene upitnike uglavnom na vreme, ili sa kašnjenjem od par dana. Unos podataka rađen je u Institutu za javno zdravlje Niš, a popunjene baze podataka dostavljene republičkom Institutu za javno zdravlje „Dr Milan Jovanović Batut“.

Ovim istraživanjem je obuhvaćeno je 3.578 zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga. Baza je kreirana u kompjuterskom programu Excel, a za statističku obradu podataka korišćen je SPSS program, verzija 16.0 (Statistical Package for Social Sciences). Zadovoljstvo zaposlenih, različitim segmentima kvaliteta, iskazano je prosečnom ocenom na skali od 1 do 5, gde je 1= veoma nezadovoljan, a 5= veoma zadovoljan. Zadovoljstvo različitim segmentima rada prikazano je po kategorijama zaposlenih: lekar, medicinska sestra/tehničar, zdravstveni radnik-drugo zanimanje, zdravstveni saradnik, administrativni radnik, tehnički radnik, ne uzimajući u obzir nivoe zdravstvene zaštite, niti menadžersko pozicioniranje u ustanovama.

Analiza dobijenih podataka pokazuje sledeće:

Tabela 1. Zadovoljstvo adekvatnošću opremljenosti za rad

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	779	3,50	1,24
Medicinska sestra/tehničar	1769	3,36	1,19
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	223	3,35	1,14
Zdravstveni saradnik	97	3,48	1,14
Administrativni radnik	288	3,91	1,05
Tehnički radnik	405	3,34	1,21
Ukupno	3561	3,48	1,19

Po pitanju zadovoljstva adekvatnošću opreme za rad u službi, poput prethodnih godina, najzadovoljniji su administrativni radnici (3,91±1,05) i njihovo zadovoljstvo je u rangju „zadovoljan“. Ostali zaposleni su „ni zadovoljni, ni nezadovoljni“, a ukupno prosečno zadovoljstvo je 3,48 ±1,19 (Tabela 1).

Tabela 2. **Zadovoljstvo raspoloživim vremenom za obavljanje posla**

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	790	3,80	1,18
Medicinska sestra/tehničar	1770	3,66	1,06
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	223	3,71	0,97
Zdravstveni saradnik	97	3,85	0,94
Administrativni radnik	286	4,11	0,88
Tehnički radnik	410	3,87	0,97
Ukupno	3576	3,74	1,05

Kada je u pitanju zadovoljstvo raspoloživim vremenom za obavljanje posla, najzadovoljniji su administrativni radnici ($4,11 \pm 0,88$), a najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,66 \pm 1,06$). Ukupno zadovoljstvo je 3,74, u rangu „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ (Tabela 2).

Tabela 3. **Zadovoljstvo raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima**

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	779	3,78	1,09
Medicinska sestra/tehničar	1744	3,62	1,14
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	218	3,86	1,23
Zdravstveni saradnik	93	3,98	1,08
Administrativni radnik	269	5,06	1,06
Tehnički radnik	356	4,61	1,35
Ukupno	3459	3,88	1,24

Kada je u pitanju zadovoljstvo raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima, ukupno zadovoljstvo je $3,88 \pm 1,24$, u rangu „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ (Tabela 3). Najzadovoljniji su administrativni radnici ($5,06 \pm 1,06$), a najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,62 \pm 1,14$).

Tabela 4. **Zadovoljstvo autonomijom u obavljanju posla**

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	789	4,02	0,99
Medicinska sestra/tehničar	1756	3,59	1,14
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	219	3,52	1,07
Zdravstveni saradnik	96	3,75	1,04
Administrativni radnik	282	3,95	1,27
Tehnički radnik	396	3,88	1,42
Ukupno	3538	3,74	1,16

Po pitanju zadovoljstva autonomijom u obavljanju posla, tj mogućnošću da donose odluke, ukupno zadovoljstvo je $3,74 \pm 1,16$, u rangu „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ (Tabela

4). Najzadovoljniji su lekari ($4,02 \pm 0,99$), a najmanje zadovoljni zdravstveni radnici drugog zanimanja ($3,52 \pm 1,07$).

Tabela 5. Zadovoljstvo mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	777	3,86	1,08
Medicinska sestra/tehničar	1754	3,73	1,05
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	218	3,74	1,01
Zdravstveni saradnik	97	3,87	1,03
Administrativni radnik	286	3,90	1,07
Tehnički radnik	388	3,84	1,24
Ukupno	3520	3,77	1,09

Kada je u pitanju zadovoljstvo mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine ukupno zadovoljstvo iznosi $3,77 \pm 1,09$, u rangu „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ (Tabela 5). Najzadovoljniji su administrativni radnici ($3,90 \pm 1,07$) i lekari ($3,86 \pm 1,08$), dok su najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,73 \pm 1,05$).

Tabela 6. Uvažavanje i vrednovanje rada

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	785	3,58	1,27
Medicinska sestra/tehničar	1776	3,41	1,24
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	221	3,32	1,21
Zdravstveni saradnik	98	3,56	1,10
Administrativni radnik	286	3,62	1,22
Tehnički radnik	403	3,48	1,30
Ukupno	3569	3,45	1,25

Kada je u pitanju uvažavanje i vrednovanje rada zaposlenih u zdravstvu, ukupno zadovoljstvo iznosi $3,45 \pm 1,25$ (Tabela 6). Svi su bili u rangu 'ni zadovoljan ni nezadovoljan', mada su najzadovoljniji bili administrativni radnici ($3,62 \pm 1,22$), a najmanje zadovoljni zdravstveni radnici drugog zanimanja ($3,73 \pm 1,21$).

Tabela 7. Zadovoljstvo neposrednom saradnjom sa kolegama

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	786	4,06	0,98
Medicinska sestra/tehničar	1770	4,05	0,93
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	220	3,95	0,88
Zdravstveni saradnik	98	4,03	0,74
Administrativni radnik	288	4,20	0,81
Tehnički radnik	394	3,98	1,05
Ukupno	3556	4,04	0,98

Kada je u pitanju zadovoljstvo neposrednom saradnjom sa kolegama, ukupno zadovoljstvo iznosi $4,04 \pm 0,98$, što je u rangu „zadovoljno“ (Tabela 7). Najzadovoljniji su administrativni radnici ($4,20 \pm 0,81$), dok su najmanje zadovoljni zdravstveni radnici drugog zanimanja ($3,95 \pm 0,88$).

Tabela 8. Zadovoljstvo neposrednom saradnjom sa pretpostavljenima

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	787	4,11	1,05
Medicinska sestra/tehničar	1766	3,91	1,03
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	225	3,77	1,00
Zdravstveni saradnik	97	3,99	0,91
Administrativni radnik	287	4,13	0,90
Tehnički radnik	402	4,00	1,06
Ukupno	3564	3,96	1,03

Kada je u pitanju zadovoljstvo neposrednom saradnjom sa kolegama, ukupno zadovoljstvo iznosi $4,04 \pm 0,98$, što je u rangu „zadovoljno“ (Tabela 7). Najzadovoljniji su administrativni radnici ($4,20 \pm 0,81$), dok su najmanje zadovoljni zdravstveni radnici drugog zanimanja ($3,95 \pm 0,88$).

Tabela 9. Zadovoljstvo odnosom pacijenata prema zdravstvenim radnicima

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	788	4,07	0,98
Medicinska sestra/tehničar	1761	3,91	1,02
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	219	4,12	1,05
Zdravstveni saradnik	93	4,29	0,92
Administrativni radnik	265	5,07	0,99
Tehnički radnik	381	4,39	1,30
Ukupno	3507	4,09	1,09

Kada je u pitanju zadovoljstvo odnosom pacijenata prema zdravstvenim radnicima, ukupno zadovoljstvo iznosi $4,09 \pm 1,09$, što je u rangu „zadovoljno“ (Tabela 9).

Najzadovoljniji su administrativni radnici ($5,07 \pm 0,99$), dok su najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,91 \pm 1,02$).

Tabela 10. Zadovoljstvo mogućnostima za profesionalni razvoj/kontinuiranu edukaciju

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	788	3,74	1,43
Medicinska sestra/tehničar	1763	3,62	1,12
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	222	3,67	1,15
Zdravstveni saradnik	97	3,55	1,17
Administrativni radnik	283	3,71	1,38
Tehnički radnik	384	3,81	1,64
Ukupno	3537	3,65	1,24

Kada je u pitanju zadovoljstvo mogućnostima za profesionalni razvoj/kontinuiranu edukaciju, ukupno zadovoljstvo iznosi $3,65 \pm 1,24$, što je u rangu „ni zadovoljno ni nezadovoljno“ (Tabela 10). Najzadovoljniji su tehnički radnici ($3,81 \pm 1,64$), dok su najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,62 \pm 1,12$).

Tabela 11. Zadovoljstvo finansijskom nadoknadom za rad

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	778	2,73	1,58
Medicinska sestra/tehničar	1769	2,59	1,35
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	220	2,59	1,22
Zdravstveni saradnik	96	2,81	1,23
Administrativni radnik	288	2,67	1,22
Tehnički radnik	403	2,58	1,88
Ukupno	3554	2,62	1,31

Kada je u pitanju zadovoljstvo finansijskom nadoknadom za rad, ukupno zadovoljstvo je u rangu „nezadovoljan“ ($2,62 \pm 1,31$) (Tabela 11). Najzadovoljniji su zdravstveni saradnici ($2,81 \pm 1,23$), dok su najmanje zadovoljni tehnički radnici ($2,58 \pm 1,88$).

Tabela 12. Zadovoljstvo rukovođenjem i organizacijom rada u ustanovi

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	784	3,79	1,17
Medicinska sestra/tehničar	1761	3,61	1,17
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	222	3,47	1,08
Zdravstveni saradnik	98	3,72	0,96
Administrativni radnik	288	3,82	1,20
Tehnički radnik	399	3,74	1,27
Ukupno	3552	3,66	1,39

Po pitanju zadovoljstva rukovođenjem i organizacijom rada u ustanovi, ukupno zadovoljstvo je u rangu „ni zadovoljno ni nezadovoljno“ ($3,66 \pm 1,39$) (Tabela 12). Najzadovoljniji su administrativni radnici ($3,82 \pm 1,20$), a najmanje zadovoljni zdravstveni radnici drugog zanimanja ($3,47 \pm 1,08$).

Tabela 13. Zadovoljstvo dobijanjem jasnih uputstava šta se očekuje od zaposlenih

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	784	3,85	1,08
Medicinska sestra/tehničar	1763	3,74	1,05
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	221	3,68	0,97
Zdravstveni saradnik	96	3,76	1,00
Administrativni radnik	288	3,89	1,07
Tehnički radnik	398	3,82	1,03
Ukupno	3550	3,76	1,06

Po pitanju zadovoljstva dobijanjem jasnih uputstava šta se očekuje od zaposlenih, ukupno zadovoljstvo je u rangu „ni zadovoljno ni nezadovoljno“ ($3,76 \pm 1,06$) (Tabela 13). Ponovo su najzadovoljniji administrativni radnici ($3,89 \pm 1,07$), a najmanje zadovoljni zdravstveni radnici drugog zanimanja ($3,68 \pm 0,97$).

Tabela 14. Zadovoljstvo zaposlenih mogućnošću da iznesu sopstvene ideje pretpostavljenima

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	781	3,86	1,12
Medicinska sestra/tehničar	1772	3,67	1,11
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	225	3,57	1,12
Zdravstveni saradnik	97	3,74	0,89
Administrativni radnik	288	3,93	1,05
Tehnički radnik	401	3,76	1,17
Ukupno	3564	3,71	1,12

Po pitanju zadovoljstva zaposlenih mogućnošću da iznesu sopstvene ideje, ukupno zadovoljstvo je u rangu „ni zadovoljno ni nezadovoljno“ ($3,71 \pm 1,12$) (Tabela 14). Najzadovoljniji su administrativni radnici ($3,93 \pm 1,05$), dok su najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,57 \pm 1,12$).

Tabela 15. Napetost, stres i pritisak prilikom obavljanja posla

Kategorija zaposlenih	Nimalo	Malo	Umereno	Mnogo	Veoma mnogo
Lekar	1(16,0)	130(17,2)	245(32,4)	151(20,0)	109(14,4)
Medicinska sestra/tehničar	313(18,5)	243(14,4)	551(32,5)	313(18,5)	273(16,1)
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	37(17,3)	35(16,4)	67(32,5)	44(20,6)	31(14,5)
Zdravstveni saradnik	14(15,2)	17(18,5)	35(38,0)	18(16,9)	8(8,7)
Administrativni radnik	45(16,1)	41(17,7)	85(30,5)	69(24,7)	39(14,0)
Tehnički radnik	61(16,0)	69(18,1)	145(38,1)	65(17,1)	41(10,8)

Na pitanje o napetosti, stresu u pritisku na poslu većina svih ispitivanih profila je navela da je umereno opterećena, dok je najveći procenat medicinskih sestara/tehničara 273(16,1%) naveo da je veoma mnogo napet, pod stresom i opterećenjem (tabela 15).

Tabela 16. Zadovoljstvo poslom sada i pre pet godina

Kategorija zaposlenih	Zadovoljniji	Bez razlike	Nezadovoljniji
Lekar	363(46,6)	201(25,8)	215(27,6)
Medicinska sestra/tehničar	563(32,2)	666(38,0)	522(29,8)
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	55(24,4)	100(44,4)	70(31,1)
Zdravstveni saradnik	43(43,9)	36(36,7)	19(19,4)
Administrativni radnik	132(10,3)	91(31,9)	62(21,8)
Tehnički radnik	122(29,8)	198(48,3)	90(22,0)

Većina lekara 363 (46,6%) i zdravstvenih saradnika 43 (43,9%) je zadovoljnija poslom sada nego pre 5 godina, dok je kod ostalih profila uglavnom bez razlike (Tabela 16).

Tabela 17. Razmisljanje o poslu u narednih pet godina

Kategorija zaposlenih	ostajem u državnom sektoru	odlazak u privatni sektor	poslovi van zdravstvene zaštite	odlazak u inostranstvo	ne razmišljam o promeni
Lekar	460(59,4)	43(5,3)	28(3,6)	77(9,9)	166(21,4)
Medicinska sestra/tehničar	886(50,2)	30(1,7)	67(3,8)	264(15,0)	518(29,3)
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	101(45,3)	7(3,1)	9(4,0)	27(12,1)	79(7,8)

Zdravstveni saradnik	56(57,1)	3(3,1)	7(7,1)	7(7,1)	25(25,5)
Administrativni radnik	155(54,6)	3(1,1)	13(4,6)	27(9,5)	86(30,3)
Tehnički radnik	227(55,8)	3(0,7)	11(2,7)	28(6,9)	138(33,9)

Većina zaposlenih svih profila ostaje u državnom sektoru, u privatni sektor odlazi najveći procenat lekara (5,3%) dok u inostranstvo odlazi najveći procenat medicinskih sestara/tehničara (15,0%) (Tabela 17).

Tabela 18. **Ukupno zadovoljstvo zaposlenih**

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Lekar	782	3,60	1,15
Medicinska sestra/tehničar	1775	3,47	1,11
Zdravstveni radnik-drugo zanimanje	224	3,41	0,96
Zdravstveni saradnik	97	3,68	0,95
Administrativni radnik	286	3,69	1,13
Tehnički radnik	411	3,43	1,08
Ukupno	3575	3,50	1,11

Ukupno zadovoljstvo zaposlenih je u kategoriji „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“ 3,50±1,11 (Tabela br 18).

Zaključak

Po pitanju ukupnog zadovoljstva poslom svih zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga više od polovine zaposlenih je zadovoljno i vrlo zadovoljno, jedna trećina nije „ni zadovoljna, ni nezadovoljna“.

Najznačajniji faktor nezadovoljstva je finansijska nadoknada za rad, adekvatnost opremljenosti za rad, mogućnost profesionalnog razvoja, mogućnost da se u radu koriste svoja znanja, sposobnosti i veštine. Zaposleni su nezadovoljni po pitanju motivacionih pokazatelja i ove oblasti treba da budu u fokusu daljih mera za unapredjenje.

Komunikacioni pokazatelji zadovoljstva (medjusobna saradnja, medjuljudski odnosi, podrška pretpostavljenih) imaju veće vrednosti, što je očekivano jer oslikava nivo saradnje izmedju najbližih članova timova.

Organizacioni pokazatelji (zadovoljstvo raspoloživim vremenom za obavljanje posla, mogućnostima da u radu koristite sva svoja znanja, sposobnosti i veštine, postojanjem redovnih evaluacija rada, dobijanjem jasnih uputstava šta se od vas očekuje u okviru posla) uglavnom imaju srednji nivo zadovoljstva.

Sprovedeno istraživanje daje presek ukupnog zadovoljstva zaposlenih u svim zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga. Dodatna istraživanja i analize mogu se uraditi po ustanovama i za određene kategorije zaposlenih.

Centar za analizu, planiranje i organizaciju zdravstvene zaštite

Načelnik
Mr sc med Dragan Nikolić

Pomoćnik direktora za kvalitet

Doc dr Roberta Marković

DIREKTOR

Doc dr Miodrag Stojanović