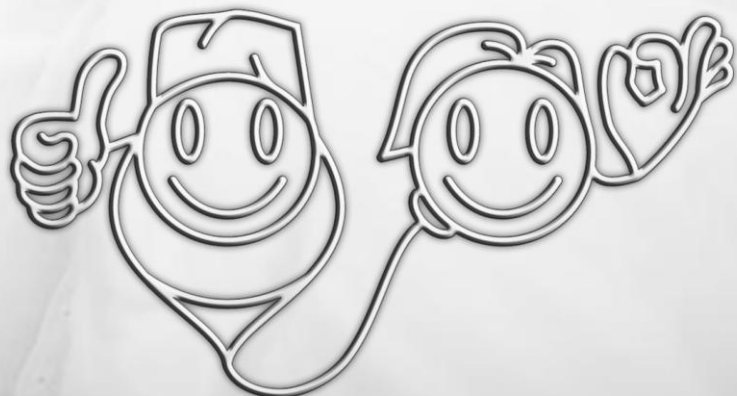


ZADOVOLJSTVO zaposlenih



ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG OKRUGA U PERIODU 2012-2016.



INSTITUT ZA JAVNO ZDRAVLJE NIŠ

Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama nišavskog i topličkog okruga u toku 2012-2016. godine 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. Većina zdravstvenih ustanova nišavskog i topličkog okruga dostavila je popunjene upitnike na vreme. Unos podataka radjen je u Institutu za javno zdravlje Niš, a popunjene baze podataka dostavljane Institutu za javno zdravlje Srbije „Dr Milan jovanović Batut“.

Analizirani su i upoređivani sledeći indikatori:

- Zadovoljstvo sredstvima za rad
- Međuljudski odnosi (pratilo se do 2014.godine, nakon toga u sklopu drugih pokazatelja kvaliteta međuljudskih odnosa).
- Neposredna saradnja sa kolegama
- Autonomija u obavljanju posla
- Mogućnost profesionalnog razvoja/kontinuirane edukacije
- Zadovoljstvo raspoloživim vremenom za obavljanje posla
- Mogućnosti da u radu koriste svoja znanja, sposobnosti i veštine
- Finansijska nadoknada za rad
- Mogućnosti koje imaju za kontinuiranu edukaciju (do 2015.godine kao posebno pitanje, do ovog perioda obradjuje se u sklopu pitanja „Mogućnost profesionalnog razvoja/kontinuirane edukacije“),
- Postojanje redovnih evaulacija njihovog rada od strane rukovodioca (ovaj pokazatelj je praćen do 2014.godine),
- Podrška pretpostavljenih
- Zadovoljstvo zaposlenih mogućnošću da iznesu sopstvene ideje pretpostavljenima
- Dobijanje jasnih uputstava šta se od njih očekuje u okviru posla
- Napetost, stres i pritisak prilikom obavljanja posla /emocionalna i fizička iscrpljenost
- Umor pri pomisli na posao
- Zadovoljstvo poslom sada i pre pet godina
- Razmišljanje o poslu u narednih pet godina
- Ukupno zadovoljstvo zaposlenih

1. Zadovoljstvo sredstvima za rad

Za ukupno zadovoljstvo zaposlenih od izuzetnog je značaja i zadovoljstvo **sredstvima za rad**. Shodno tome treba uzeti u obzir i ovaj pokazatelj u daljem planiranju aktivnosti u cilju unapređenja zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama.

2012. Po pitanju adekvatnosti opreme za rad 39,4% zaposlenih izjasnilo se kao zadovoljno i vrlo zadovoljno, dok je 32,4% nezadovoljno i vrlo nezadovoljno. Oko jedne trećine zaposlenih (28,1%) nije se izjasnilo, zapravo izjasnilo se kao „ni zadovoljno ni nezadovoljno“. Administrativni radnici zadovoljniji su od ostalih zaposlenih (64,6%), dok se najviše zdravstvenih radnika izjasnilo kao nezadovoljno opremom (34,2%).

2013. Broj nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih je u porastu u odnosu na prethodne godine.

2014. Po pitanju zadovoljstva adekvatnošću opreme za rad u službi, poput prethodnih godina, najzadovoljniji su administrativni radnici (srednja vrednost zadovoljstva 3,69) i njihovo zadovoljstvo je u rangu „zadovoljan“. Ostali zaposleni su „ni zadovoljni, ni nezadovoljni“, a ukupno zadovoljstvo je 3,19.

2015. 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 rangu „zadovoljan“. Ostali zaposleni su „ni zadovoljni, ni nezadovoljni“, a ukupno prosečno zadovoljstvo je 3,48 ±1,19.

2016. Zadovoljstvo adekvatnošću opreme za rad u službi, poput prethodnih godina, najzadovoljniji su administrativni radnici (3,75±0,99) i njihovo zadovoljstvo je u rangu „zadovoljan“. Ostali zaposleni su „ni zadovoljni, ni nezadovoljni“, a ukupno prosečno zadovoljstvo je 3,28 ±1,13.

2. Međuljudski odnosi

Na kvalitet funkcionisanja jedne zdravstvene ustanove značajno utiču i međuljudski odnosi. Krajnji izlazni rezultat rada ogleda se u zadovoljstvu, kako zaposlenih tako i pacijenata, pri čemu je zadovoljstvo pacijenata pruženom uslugom ključni izlazni rezultat rada zdravstvenih ustanova. Zbog promene upitnika za ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u 2015. godini podaci su prikazani završno sa 2014.godinom.

2012. Kada su u pitanju međuljudski odnosi, 44,8% zaposlenih se izjašnjava kao zadovoljni i veoma zadovoljni, nešto više od jedne četvrtine, 26.3% je nezadovoljno i vrlo nezadovoljno, dok je 28.9% „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“. Ponovo su administrativni radnici najzadovoljniji, 51,7%, dok je distribucija nezadovoljnih po svim kategorijama zaposlenih veoma slična.

2013. Broj nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih je u porastu u odnosu na prethodne godine.

2014. Kada su u pitanju međjuljudski odnosi, najzadovoljniji su zdravstveni saradnici, 3,35 i administrativni radnici 3,33. Ukupno zadovoljstvo je 3,27, u rangu „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“.

3. Neposredna saradnja sa kolegama

Analizom je obuhvaćeno i ispitivanje neposredne saradnje sa kolegama.

2012. Neposrednom saradnjom sa kolegama zaposleni su generalno zadovoljni: administrativni radnici 64,8%, zdravstveni radnici 63,6%, kao i zdravstveni saradnici 63,5% i tehnički radnici 61,5%.

2013. I dalje ovo je aspekt zadovoljstva poslom.

2014. Neposrednom saradnjom sa kolegama zaposleni su zadovoljni, ukupan skor zadovoljstva je 3,68; najzadovoljniji su administrativni radnici, 3,86.

2015. Kada je u pitanju zadovoljstvo neposrednom saradnjom sa kolegama, ukupno zadovoljstvo iznosi $4,04 \pm 0,98$, što je u rangu „zadovoljno“. Najzadovoljniji su administrativni radnici ($4,20 \pm 0,81$), dok su najmanje zadovoljni zdravstveni radnici drugog zanimanja ($3,95 \pm 0,88$).

2016. Kada je u pitanju zadovoljstvo neposrednom saradnjom sa kolegama, ukupno zadovoljstvo iznosi $3,81 \pm 1,06$, što je u rangu „zadovoljno“. Najzadovoljniji su tehnički radnici ($3,88 \pm 1,06$), ali sa vrlo malim odstupanjima u odnosu na sve ostale kategorije radnika, koji generalno pokazuju zadovoljstvo u saradnji sa kolegama.

4. Zadovoljstvo autonomijom u obavljanju posla

2012. zadovoljno je više od polovine zaposlenih - 58,8%, nezadovoljno je 13,2%, dok je 28% „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“. Najviše autonomije u obavljanju posla imaju zdravstveni radnici, dok su zdravstveni saradnici najnezadovoljniji u tom smislu.

2013. I dalje je mali broj ispitanika nezadovoljan.

2014. I autonomijom u obavljanju posla zaposleni su zadovoljni, srednja vrednost zadovoljstva je 3,57.

2015. 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“. Najzadovoljniji su lekari ($4,02 \pm 0,99$), a najmanje zadovoljni zdravstveni radnici drugog zanimanja ($3,52 \pm 1,07$).

2016. Zadovoljstvo autonomijom u obavljanju posla, tj mogućnošću da donose odluke, ukupno zadovoljstvo je $3,60 \pm 1,15$, u rangu „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“. Najzadovoljniji su lekari ($3,81 \pm 1,12$), a najmanje zadovoljni medicinske sestre ($3,47 \pm 1,08$).

5. Mogućnost profesionalnog razvoja

Za kvalitet rada, a samim tim i zadovoljstvo zaposlenih na radnom mestu neophodna je i **mogućnost profesionalnog razvoja**. Mogućnost profesionalnog razvoja i zadovoljstvo ovim segmentom od izuzetnog je značaja, posebno iz ugla sistema licenciranja i pohađanja različitih edukacija koje obezbeđuju unapređenje znanja i veština zaposlenih. Akreditacija edukacija od strane Zdravstvenog saveta Republike Srbije i učešće na ovim edukacijama predstavljaju sistem koji živi, razvija se i unapređuje i daje već primetne pomake. Mnogobrojne interne edukacije čine dostupnim različite teme koje su bile predmet interesovanja zaposlenih.

2012. Jedna trećina zaposlenih - 29,5%, nije se izjasnilo po pitanju mogućnosti profesionalnog razvoja, 26,9% je nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih. Zdravstveni radnici su najzadovoljniji, 44,6% se izjasnilo kao zadovoljno i vrlo zadovoljno, dok su zdravstveni saradnici najnezadovoljniji, njih 35,6%.

2013. Trećina zaposlenih i dalje je ni zadovoljno, ni nezadovoljno, ali je preko 50% zadovoljnih.

2014. Zadovoljstvo mogućnošću profesionalnog razvoja je u rangu „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“, 3,23.

2015. 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“. Najzadovoljniji su tehnički radnici ($3,81 \pm 1,64$), dok su najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,62 \pm 1,12$).

6. Zadovoljstvo raspoloživim vremenom za obavljanje posla

Raspoloživim vremenom za obavljanje zadatih poslova, tokom celog perioda je aspekt zadovoljstva poslom:

2012. U vezi raspoloživog vremena za obavljanje zadataka na radnom mestu 56,1% ispitanika izjasnilo se kao zadovoljno ili vrlo zadovoljno, četvrtina je „ni zadovoljna ni nezadovoljna“ i svega 19,8% njih nije zadovoljno količinom vremena koje ima na raspolaganju za obavljanje posla. Najzadovoljniji i u ovom pogledu su administrativni radnici (63,5%), dok su zdravstveni radnici najnezadovoljniji ovim aspektom.

2013. Nivo zadovoljstva opada i gotovo 60% je nezadovoljno.

2014. Po pitanju raspoloživog vremena za obavljanje zadataka na radnom mestu ukupnog zadovoljstva je 3,42 i ponovo su najzadovoljniji administrativni radnici sa ocenom zadovoljstva 3,73. Zadovoljstvo zdravstvenih radnika je u rangu „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“.

2015. 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“.

2016. Kada je u pitanju zadovoljstvo raspoloživim vremenom za obavljanje posla, najzadovoljniji su administrativni radnici ($3,77 \pm 0,94$), a najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,61 \pm 1,02$). Ukupno zadovoljstvo je 3,57, u rangu „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“.

7. Mogućnosti da u radu koriste svoja znanja, sposobnosti i veštine

Mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine:

2012. 17,9% je ovim nezadovoljno, 25,8% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 56,3% zadovoljno i vrlo zadovoljno Administrativni radnici su posebno zadovoljni, 59,5% je zadovoljno i vrlo zadovoljno, kao i zdravstveni radnici 56,7%.

2013. većina ispitanika ponovo se izjasnila kao zadovoljna po ovom pitanju.

2014. Kada su u pitanju mogućnosti da se u poslu koriste svojim znanjima i veštinama, zaposleni su zadovoljstvo ocenili sa 3,47, najzadovoljniji su administrativni radnici (3,65) i zdravstveni radnici (3,47).

2015. 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“. Najzadovoljniji su administrativni radnici ($3,90 \pm 1,07$) i lekari ($3,86 \pm 1,08$), dok su najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,73 \pm 1,05$).

2016. Pokazatelj za mogućnost da se u radu koriste sva znanja, sposobnosti i veštine iznosi $3,77 \pm 1,09$, što ukazuje da je prosek zadovoljstva u rangu „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“. Najzadovoljniji su tehnički radnici ($3,81 \pm 1,12$), dok su najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,61 \pm 1,01$) i administrativni radnici ($3,61 \pm 1,13$).

8. Finansijska nadoknada za rad

2012. Četvrtina zaposlenih je „ni zadovoljna ni nezadovoljna“ (22,7%), ali procenti kod nezadovoljnih i zadovoljnih se pomeraju u pravcu nezadovoljstva: 55,8% je nezadovoljno i

vrlo nezadovoljno, a svega 21,5% je zadovoljno i vrlo zadovoljno. Najzadovoljniji su i ovde zaposleni u administraciji (25,5%), a najnezadovoljniji zdravstveni saradnici (57,8%).

2013. Nezadovoljstvo raste kod preko polovine ispitanika. Finansijska nadoknada za rad je i dalje ključni faktor nezadovoljstva poslom.

2014. Zadovoljstvo finansijskom nadoknadom za rad i dalje je ocenjeno najnižim ocenama i ukupna ocena zaposlenih je „nezadovoljni“. Ovo je već godinama aspekt najvećeg nezadovoljstva zaposlenih.

2015. Kada je u pitanju zadovoljstvo finansijskom nadoknadom za rad, ukupno zadovoljstvo je u rangu „nezadovoljan“ ($2,62 \pm 1,31$). Najzadovoljniji su zdravstveni saradnici ($2,81 \pm 1,23$), dok su najmanje zadovoljni tehnički radnici ($2,58 \pm 1,88$).

2016. Zadovoljstvo finansijskom nadoknadom za rad, u rangu je „nezadovoljan“ ($2,62 \pm 1,25$). Najzadovoljniji su tehnički radnici ($2,78 \pm 1,35$), dok su najmanje zadovoljni medicinske sestre ($2,56 \pm 1,23$), zdravstveni radnik- drugo zanimanje ($2,56 \pm 1,22$) i administrativni radnici ($2,56 \pm 1,26$).

9. Mogućnosti koje imaju za kontinuiranu edukaciju

Mogućnostima koje imaju za kontinuiranu edukaciju:

2012. Mogućnosti za kontinuiranu edukaciju su značajno sistematski unapredjivane poslednjih godina, pri čemu je zadovoljstvo samo unekoliko veće u odnosu na prethodne godine: i ovde se ponavlja da je oko jedne četvrtine - 25,6% je „ni zadovoljno ni nezadovoljno“, ali je zato polovina ispitanika - 47,2% zadovoljno i vrlo zadovoljno. Zadovoljstvo je ne najviše izraženo kod zdravstvenih radnika - 50,7%, dok su najmanje zadovoljni zdravstveni saradnici - 37,4%.

2013. Nezadovoljnih i indiferentnih ima podjednako, između 20 i 30 %. Nezadovoljstvo se tiče potrebe za organizovanjem adekvatnih edukacija i edukacija dostupnih svim zaposlenima.

2014. Mogućnosti za kontinuiranu edukaciju su značajno sistematski unapredjivane poslednjih godina. Uprkos tome, zadovoljstvo je na nivou „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“ kod svih kategorija zaposlenih.

2015. 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“. Najzadovoljniji su tehnički radnici ($3,81 \pm 1,64$), dok su najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,62 \pm 1,12$).

2016. Poslednjih godina je pružena znatno veća mogućnost za kontinuirane edukacije u zdravstvenim ustanovama, ali na žalost tto nije uticalo i na veće zadovoljstvo mogućnostima

za profesionalni razvoj/kontinuiranu edukaciju. Zadovoljstvo je na nivou „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“ kod svih kategorija zaposlenih. Prosečno zadovoljstvo je u rangu „ni zadovoljno ni nezadovoljno“ ($3,54 \pm 1,20$).

10. Postojanje redovnih evaluacija rada od strane rukovodioca

Postojanjem redovnih evaulacija njihovog rada od strane rukovodioca:

2012. Gotovo polovna, njih 49,1% zadovoljno je i vrlo zadovoljno, dok 19,9% pradnika iskazuje nezadovoljstvo po ovom pitanju. I po ovom pitanju najzadovoljniji su zdravstveni radnici (49,8%), a najnezadovoljniji zdravstveni saradnici.

2013. Broj nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih opada u odnosu na prethodne godine.

2014. Na pitanje koliko su zadovoljni postojanjem redovnih evaluacija rada od strane rukovodioca, administrativni radnici su iskazali zadovoljstvo na donjoj granici „zadovoljan“, dok svi ostali zaposleni su „ni zadovoljni, ni nezadovoljni“.

11. Zadovoljstvo podrškom pretpostavljenih

Podrškom pretpostavljenih:

2012. Vrlo visok procenat zaposlenih je zadovoljan podrškom pretpostavljenih, 53.4% je zadovoljno i vrlo zadovoljno, jedna četvrtina se izjašnjava kao „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“, dok je 22,1% nezadovoljno i vrlo nezadovoljno. Najmanje neizjašnjenih bilo je među administrativnim radnicima - i najzadovoljniji (56,6%) i najnezadovoljniji (25,5%) spadaju u ovu grupu.

2013. Vrlo visok procenat zaposlenih je zadovoljan i veoma zadovoljno, 58.7%

2014. Podrškom predpostavljenih i mogućnošću iznošenja ideja predpostavljenom većina zaposlenih je zadovoljnija no ostalim aspektima zadovoljstva.

2015. Ukupno zadovoljstvo je u rangu „ni zadovoljno ni nezadovoljno“ ($3,66 \pm 1,39$). Najzadovoljniji su administrativni radnici ($3,82 \pm 1,20$), a najmanje zadovoljni zdravstveni radnici drugog zanimanja ($3,47 \pm 1,08$).

2016. ukupno zadovoljstvo je u rangu „ni zadovoljno ni nezadovoljno“ ($3,66 \pm 1,39$). Najzadovoljniji su administrativni radnici ($3,82 \pm 1,20$), a najmanje zadovoljni zdravstveni radnici drugog zanimanja ($3,47 \pm 1,08$).

12. Zadovoljstvo zaposlenih mogućnošću da iznesu sopstvene ideje pretpostavljenima

Mogućnošću da iznesu svoje ideje pretpostavljenima:

2012. 53,4% ih je ukupno zadovoljnih i vrlo zadovoljnih, jedna četvrtina je ponovo ni zadovoljna, ni nezadovoljna i 21,9% nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih. Najmanje nezadovoljstvo je ovde prisutno kod tehničkih radnika - 16,8%; kod zdravstvenih radnika je 21,8% i kod administrativnih radnika 26,07%.

2013. Nivo zadovoljstva odgovara prethodnim godinama.

2014. Mogućnost iznošenja ideja pretpostavljenima ocenjeno je sa 3,45.

2015. Po pitanju zadovoljstva zaposlenih mogućnošću da iznesu sopstvene ideje, ukupno zadovoljstvo je u rangu „ni zadovoljno ni nezadovoljno“ ($3,71 \pm 1,12$). Najzadovoljniji su administrativni radnici ($3,93 \pm 1,05$), dok su najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,57 \pm 1,12$).

2016. Zadovoljstva zaposlenih mogućnošću da iznesu sopstvene ideje, zadovoljstvo svih zaposlenih je u rangu „ni zadovoljno ni nezadovoljno“ ($3,55 \pm 1,13$). Najzadovoljniji su administrativni radnici ($3,66 \pm 1,12$), dok su najmanje zadovoljni zdravstveni saradnici ($3,48 \pm 1,05$).

13. Zadovoljstvo dobijanjem jasnih uputstava šta se očekuje od zaposlenih

Dobijanje jasnih uputstava u vezi posla od strane nadređenih potrebno je za adekvatno izvršenje istog. Dobijanjem jasnih uputstava:

2012. ovim aspektom zadovoljna je većina zaposlenih (56,4%), svega 18,0% izjasnilo se kao nezadovoljno ili veoma nezadovoljno, dok se jedna četvrtina njih ne oseća ni zadovoljno ni nezadovoljno. Grupa najzadovoljnijih su tehnički radnici (61,8%), odmah zatim i zdravstveni (56,3%), dok administrativni radnici ovde spadaju u najnezadovoljnije (23,2%).

2013. nivo zadovoljstva je u skladu sa prethodnim godinama.

2014. Zaposleni smatraju da dobijaju jasna uputstva od pretpostavljenih, naime, ocena zadovoljstva je u kategoriji „zadovoljan“.

2015. Po pitanju zadovoljstva dobijanjem jasnih uputstava šta se očekuje od zaposlenih, ukupno zadovoljstvo je u rangu „ni zadovoljno ni nezadovoljno“ ($3,76 \pm 1,06$). Ponovo su najzadovoljniji administrativni radnici ($3,89 \pm 1,07$), a najmanje zadovoljni zdravstveni radnici drugog zanimanja ($3,68 \pm 0,97$).

2016. U ovoj godini najmanje zadovoljni su zdravstveni radnici ($3,55 \pm 0,99$), a najzadovoljniji tehnički radnici ($3,71 \pm 1,02$). Zadovoljstva dobijanjem jasnih uputstava šta se

očekuje od zaposlenih, ukupno zadovoljstvo je u rangu „ni zadovoljno ni nezadovoljno“ (3,61±1,04).

14. Napetost, stres i pritisak prilikom obavljanja posla /emocionalna i fizička iscrpljenost

Kao posebni segment zadovoljstva procenjuje se i iscrpljenost zaposlenih koja je povezana sa poslom.

2012. 42,5% je često i uvek emocionalno iscrpljeno, 31,9% ponekad, 13,1% retko i 12,5% nikada ne oseća emocionalnu iscrpljenost. Najiscrpljeniji emotivno su administrativni radnici, njih 46,1%. Nasuprot njima, tehnički radnici su fizički najiscrpljeniji - 47,37%, a odmah za njima zdravstveni radnici – njih je 46,26%, koji se izjašnjavaju kao često i uvek fizički iscrpljeni.

45,1% nikada i retko oseća umor, oko jedne četvrtine (27.5%) ponekad, dok svega 27.4% često i uvek oseća umor. I ovde se tehnički radnici, 31,8% izjašnjavaju kao najumorniji, dok se najmanje zdravstvenih saradnika izjašnjava pozitivno u smislu osećaja umora pri pomisli na odlazak na posao (26,6%).

2013. I dalje su zdravstveni radnici psihički i fizički najiscrpljeniji i osećaju najveći umor pri pomisli na odlazak na posao.

2014. Zaposleni su se izjašnjavali po pitanju psihičke, fizičke iscrpljenosti, kao i osećaja umora pri pomisli na odlazak na posao: zdravstveni radnici su emocionalno najčešće iscrpljeni (42,9%), a potom tehnički radnici (38,7). Ukupno 41,00% zaposlenih se oseća emocionalno iscrpljeno. Po pitanju fizičke iscrpljenosti 44,00% zaposlenih je fizički iscrpljeno i 26,40% umorno pri pomisli na odlazak na posao.

2015. Na pitanje napetosti, stresa i pritiska prilikom obavljanja posla većina ispitivanih profila je navela da je umereno opterećena, dok je najveći procenat medicinskih sestara/tehničara 273(16,1%) naveo da je veoma mnogo napet i fizički opterećen.

2016. Najveću napetost, stres i pritisak prilikom obavljanja posla pokazala je kategorija ispitanika profila medicinskih sestara/tehničara 279(13,3), umereno opterećenje je zabeleženo kod lekara, dok su najmanje pod stresom i fizički opterećeni zdravstveni saradnici 15(12,4).

15. Zadovoljstvo poslom sada i pre pet godina

Analiza zadovoljstva poslom pre pet godina i danas, pokazuje da:

2012. 23,3% zaposlenih je zadovoljnije poslom, pri čemu se najviše administrativnih radnika ovako izjašnjava, njih 29,64%; 42,1% zaposlenih smatra da nema razlike, dok 34,6%

oseća veće nezadovoljstvo u odnosu na prethodnih pet godina. Najnezadovoljniji poslom u odnosu na prethodni period su zdravstveni radnici 36,6%.

2013. 27,8% zaposlenih je zadovoljnije poslom.

2014. Većina zaposlenih smatra da nema razlike u zadovoljstvu poslom pre 5 godina i sada

2015. 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 .

2016. Najnezadovoljniji poslom u odnosu na prethodni period su medicinske sestre 32,8%. Dok su administrativni radnici najzadovoljniji poslom njih 34,6%.

16. Razmišljanje o poslu u narednih pet godina

Pri razmišljanju o poslu u narednih pet godina:

2012. 91,4% zaposlenih se izjasnilo pozitivno, od čega 51,6% da će ostati u državnom sektoru i 39,8% da neće menjati posao. Svega 3,2% planira odlazak u privatni sektor i 5,5% planira poslovanje van zdravstvene zaštite.

2013. više od polovine zaposlenih bi ostalo u državnom sektoru zdravstva.

2014. Više od jedne trećine zaposlenih ne planira promenu posla, a polovina zaposlenih planira da ostane u zdravstvenom sektoru.

2015. Većina zaposlenih u državnom sektoru, u privatni sektor odlazi najveći procenat lekara (5,3%) dok u inostranstvo odlazi najveći procenat medicinskih sestara/tehničara (15,0%) .

2016. Polovina zaposlenih svih profila se izjasnilo da ostaju u državnom sektoru i 33,0% da ne razmišlja o menjanju posla. Na pitanje odlaka u inostranstvo najveći procenat je u kategoriji zanimanja medicinskih sestara (17,3%), dok svega 1,9% medicinskih sestara planira odlazak u privatni sektor. Lekari su u najvišem procentu pokazali interesovanje za odlazak u privatni sektor 7,0% i 4,1% planira poslovanje van zdravstvene zaštite. Preko 50% administrativnih i tehničkih radnika ostaje u državnom sektoru, trećina se izjašnjava da ne razmišlja o promeni , a 7% administrativnih i tehničkih radnika razmišlja o poslovima van zdravstvene zaštite.

17. Ukupno zadovoljstvo zaposlenih

Uzimajući sve navedeno u obzir, poslom koji sada obavljaju:

2012. Po pitanju ukupnog zadovoljstva poslom svih zaposlenih u zdravstvenim ustanovama nišavskog i topličkog okruga, jedna trećina – 33,3% nije „ni zadovoljna, ni nezadovoljna“, nešto manje od polovine – 47,4% je zadovoljno i vrlo zadovoljno, a svega 11,9% je nezadovoljno i 7,4% veoma nezadovoljno. Zdravstveni radnici su u 47,4% zadovoljni i vrlo zadovoljni, a svega 19,7% nezadovoljni. 52,8% zdravstvenih saradnika je zadovoljno i vrlo zadovoljno, dok je 19,3% nezadovoljno; čak 55,9% administrativnih radnika je zadovoljno i veoma zadovoljno i svega 12,8% nezadovoljno; 40,4% tehničkih radnika se izjasnilo kao zadovoljno.

2013. Nivo ukupnog zadovoljstva ima trend pada, ali i dalje je više od trećine zaposlenih zadovoljno i veoma zadovoljno poslom.

2014. Ukupno zadovoljstvo zaposlenih je 3,35, u kategoriji „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“.

2015. Ukupno zadovoljstvo zaposlenih je u kategoriji „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“ $3,50 \pm 1,11$.

2016. Najviše su zadovoljstvo ukupnim poslom pokazali administrativni radnici $3,48 \pm 1,05$, dok su najnezadovoljniji bili tehnički radnici $3,32 \pm 1,03$. Ukupno zadovoljstvo zaposlenih je u kategoriji „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“ $3,35 \pm 1,04$.

18. Zadovoljstvo raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima

Kada je u pitanju zadovoljstvo raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima, kao novo pitanje koje se nije postavljalo u prethodnom navedenom periodu, u

2015.godini ukupno zadovoljstvo je $3,88 \pm 1,24$, u rangu „ni zadovoljno, ni nezadovoljno. Najzadovoljniji su administrativni radnici ($5,06 \pm 1,06$), a najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,62 \pm 1,14$)“.

2016.godini ukupno zadovoljstvo je $3,72 \pm 1,27$, u rangu „ni zadovoljno, ni nezadovoljno. Najzadovoljniji su administrativni radnik kao i prethodne godine ($4,99 \pm 1,29$), a najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,46 \pm 1,13$)“.

19. Zadovoljstvo odnosom pacijenata prema zdravstvenim radnicima

Zadovoljstvo odnosom pacijenata prema zdravstvenim radnicima je još jedno pitanje koje se nije nalazilo u anketama u periodu od 2011-2014. godine, a rezultati iz **2015. godine** govore da je prema zdravstvenim radnicima, ukupno zadovoljstvo iznosi $4,09 \pm 1,09$, što je u rangu „zadovoljno“. Najzadovoljniji su administrativni radnici ($5,07 \pm 0,99$), dok su najmanje zadovoljne medicinske sestre/tehničari ($3,91 \pm 1,02$).

20. Uvažavanje i vrednovanje rada

Analizom je obuhvaćeno i ispitivanje Uvažavanje i vrednovanje rada zaposlenih u zdravstvu u **2015.** godini , ukupno zadovoljstvo iznosi $3,45 \pm 1,25$. 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 ($3,73 \pm 1,21$).

2016. godini , ukupno zadovoljstvo iznosi $3,32 \pm 1,20$. Svi su bili u rangu 'ni zadovoljan ni nezadovoljan', ove godine su najzadovoljniji bili lekari ($3,89 \pm 1,23$), a najmanje zadovoljni zdravstveni radnici drugog zanimanja u istom rangu zadovoljstva ($3,31 \pm 1,15$).

ZAKLJUČAK

Zadovoljstvo zaposlenih u periodu 2012-2016.godine je po postavljenim pokazateljima ujednačeno sa trendom pada zadovoljstva. Od svih zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga po pitanju ukupnog zadovoljstva poslom više od polovine zaposlenih je „ni zadovoljna, ni nezadovoljna“, zadovoljno i vrlo zadovoljno, jedna trećina . Zaposleni svoje nezadovoljstvo u sistemu zdravstva iskazuju u pogledu neodgovarajućom finasiskom nadoknadom za rad i nemogućnosti da se odgovori svim zahtevima posla, odnosno nezadovoljstvo u pogledu dovoljnog vremena za obavljanje posla. Zaposleni su nezadovoljni po pitanju motivacionih pokazatelja, ove ključne oblasti treba uduce da budu sagledane u okvirima mera unapredjenja kvaliteta zdravstvene zaštite.

MIŠLJENJE NAPISALA

Dr Katarina Bulatović
spec. socijalne medicine

NAČELNIK
Centra za analizu, planiranje i organizaciju
zdravstvene zaštite

Mr sc.med. dr Dragan Nikolić
spec. socijalne medicine

V.D. DIREKTOR

Doc. dr Miodrag Stojanović