

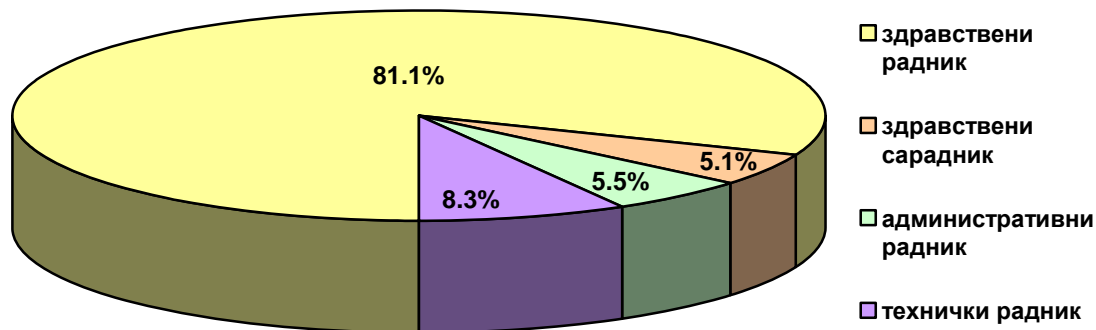
ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ И УСТАНОВАМА КОЈЕ ОБАВЉАЈУ ДЕЛАТНОСТ НА ВИШЕ НИВОА У БЕОГРАДУ У 2009. ГОДИНИ

У испитивању задовољства запослених спроведеном 14. децембра 2009. године учествовало је укупно 8.752 запослених из шеснаест домова здравља, седам завода који обављају делатност на примарном нивоу здравствене заштите, два завода и два института који обављају делатност на више нивоа здравствене заштите, или 96% од укупног броја присутних на послу тог дана. Стопа одговора анкетираних је 77,7%, уз присутна одступања између здравствених установа. Тако су у Заводу за здравствену заштиту радника "Железнице Србије" и Дому здравља Палилула сви подељени упитници враћени попуњени, док је најмања стопа одговора у Дому здравља Вождовац (51,9%) и Градском заводу за хитну медицинску помоћ (53,9%).

У испитивању је коришћен стандардизовани упитник са 7 питања затвореног типа којима се сагледавају услови рада, међуљудски односи и непосредна сарадња са колегама, односи са руководиоцима, могућности професионалног развоја, задовољство послом и планови везани за промену посла.

Од укупног броја испитаника, четири петине су здравствени радници (графикон 1), а сваки девети анкетирани обавља неку од руководићких функција (10,7%).

Графикон 1: Структура испитаника по занимању



Запослени су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама (49,9% задовољних и 13,5% веома задовољних), аутономијом у обављању посла (45,8% задовољних и 9,4% веома задовољних), расположивим временом за обављање послова (45,6% задовољних и 6,4% веома задовољних) и могућношћу коришћења у раду својих знања, способности и вештина (42,8% задовољних и 7,7% веома задовољних).

Најчешћи разлози незадовољства запослених су финансијска надокнада за рад (33,6% веома незадовољних и 36% незадовољних), могућност за континуирану

едукацију (14,4% веома незадовољних и 28,5% незадовољних) и могућност професионалног развоја на садашњем послу (11,3% веома незадовољних и 24,8% незадовољних). Сваки четврти запослени је незадовољан и подршком претпостављених (27,1%), постојањем редовних евалуација рада од стране руководиоца (26,4%), могућношћу изношења идеја претпостављенима (26,2%), међуљудским односима (25,9%) и добијањем јасних упутстава о очекивањима у послу (24,1%) (табела 1).

Табела 1: Задовољство запослених појединим аспектима посла који обављају

аспекти посла	веома незадовољан	незадовољан	ни задовољан ни незадовољан	задовољан	веома задовољан
адекватност опреме	9.2	19.6	30.1	34.8	6.3
међуљудски односи	8.7	17.2	27.5	38.9	7.7
сарадња са колегама	3.6	8.1	24.9	49.9	13.5
професионална аутономија	4.6	11.3	28.9	45.8	9.4
професионални развој	11.3	24.8	29.8	28.4	5.6
расположиво време	7.0	15.9	25.1	45.6	6.4
могућност коришћења знања и вештина	6.5	15.1	28.0	42.8	7.7
финансијска надокнада	33.6	36.0	19.4	9.1	1.8
континуирана едукација	14.4	28.5	27.7	24.6	4.8
евалуација рада	9.0	17.4	35.3	32.0	6.3
подршка претпостављених	10.5	16.6	27.4	35.4	10.1
представљање идеја претпостављенима	9.8	16.4	27.7	36.9	9.2
јасна упутства за рад	8.2	15.9	28.0	39.6	8.3

Исказано просечном оценом, аспекти посла којима су запослени најзадовољнији су непосредна сарадња са колегама (3,6) и аутономија у обављању посла (3,4), а најнезадовољнији су финансијском надокнадом за рад (2,1) и могућношћу едукације (2,8) (табела 2).

Табела 2: Задовољство запослених појединим аспектима посла исказано просечном оценом

аспекти посла	mean	n	SD
адекватност опреме	3.10	6743	1.075
међуљудски односи	3.20	6679	1.085
непосредна сарадња са колегама	3.62	6654	0.941
аутономија	3.44	6617	0.969
професионални развој	2.92	6642	1.098
време за обављање посла	3.28	6666	1.035
коришћење знања, способности и вештина	3.30	6702	1.026
финансијска надокнада за рад	2.09	6705	1.025
континуирана едукација	2.77	6667	1.116
евалуација рада	3.09	6558	1.048
подршка претпостављених	3.18	6719	1.145
изношење идеја претпостављенима	3.19	6682	1.121
јасна упутства за рад	3.24	6597	1.076

Чини се да су највећим бројем аспеката рада задовољни запослени у Дому здравља Сопот који су међу свим здравственим установама дали највише просечне оцене, и то за: међуљудске односе (3,76), непосредну сарадњу са колегама (4,01), аутономију у обављању посла (3,90), могућност професионалног развоја (3,69), расположиво време за обављање послова (3,86), могућност коришћења стечених знања, вештина и способности у свакодневном раду (3,85), могућност континуиране едукације (3,45), постојање редовних евалуација рада (4,08), подршка претпостављених (4,10), могућност изношења идеја претпостављенима (4,16) и добијање јасних упутстава за рад (4,16).

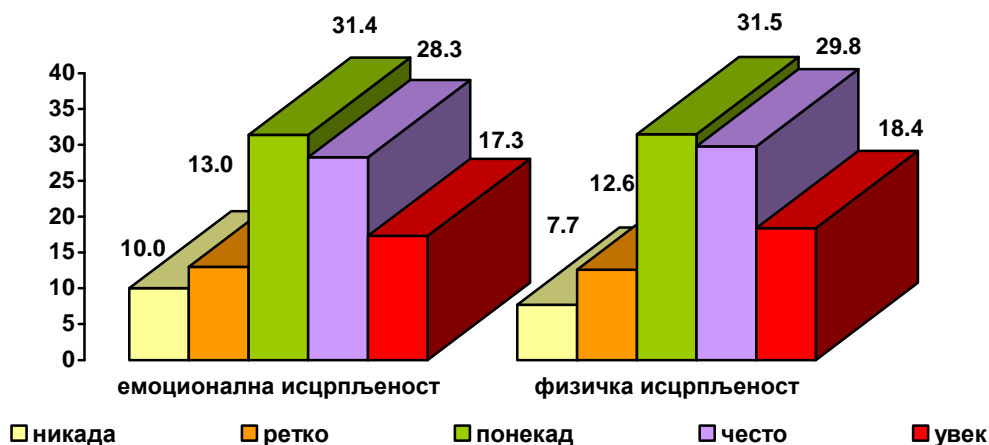
Запослени у Заводу за здравствену заштиту студената су најниже просечне оцене дали за међуљудске односе у колективу (2,55), непосредну сарадњу са колегама (3,23), добијање јасних упутстава за рад (2,81) и за могућност изношења идеја претпостављенима (2,81).

Адекватност опреме за рад најниже је оцењена у Дому здравља Гроцка (2,51) и Заводу за биоциде и медицинску екологију (2,58), а редовна евалуација рада од стране претпостављених у Дому здравља Врачар (2,73) и Заводу за здравствену заштиту студената (2,79).

Незадовољство платом најизраженије је код запослених у Дому здравља Врачар (просечна оцена 1,65) и заводима за геронтологију (1,78) и здравствену заштиту студената (1,87).

Скоро половина запослених се по повратку с посла осећа исцрпљено. Емоционалну исцрпљеност осећа 45,6% запослених, а физичку 48,2% (графикон 2).

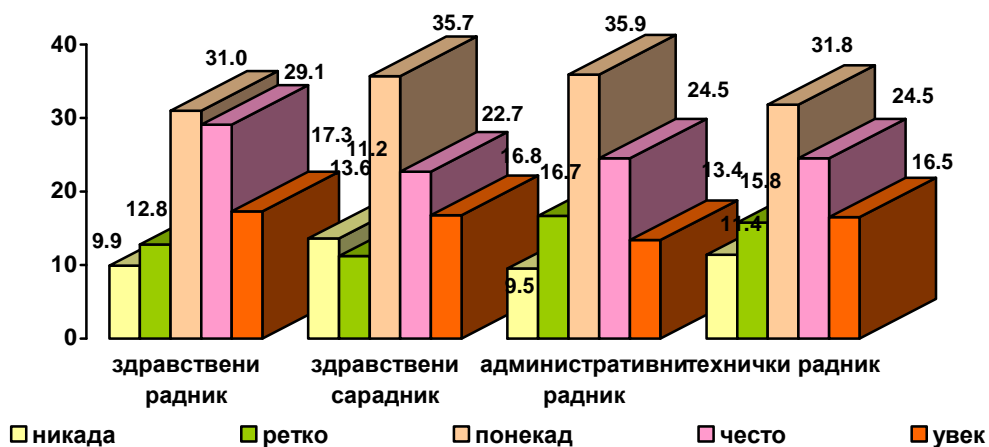
Графикон 2: Исцрпљеност повезана са послом



Процена емоционалне исцрпљености запослених значајно се разликовала између здравствених установа ($\chi^2=589,351$ $df=104$ $p=0,000$). Тако више од половине запослених често и увек после посла осећа емоционалну исцрпљеност у домовима здравља Врачар (65,8%), Младеновац (60,2%), Нови Београд (53,1%) и Савски венац (51,6%), као и у заводима за плућне болести и туберкулозу (60,2%), здравствену заштиту студената (58,6%), радника Железница Србије (54,1%) и геронтологију (52,4%).

Емоционална исцрпљеност зависи и од занимања испитаника ($\chi^2=24,757$ $df=12$ $p=0,016$), па су тако најисцрпљенији здравствени радници (29,1% често и 17,3% увек) и технички радници (24,5% често и 16,5% увек) (графикон 3).

Графикон 3: Перцепција емоционалне исцрпљености након посла у односу на занимање испитаника

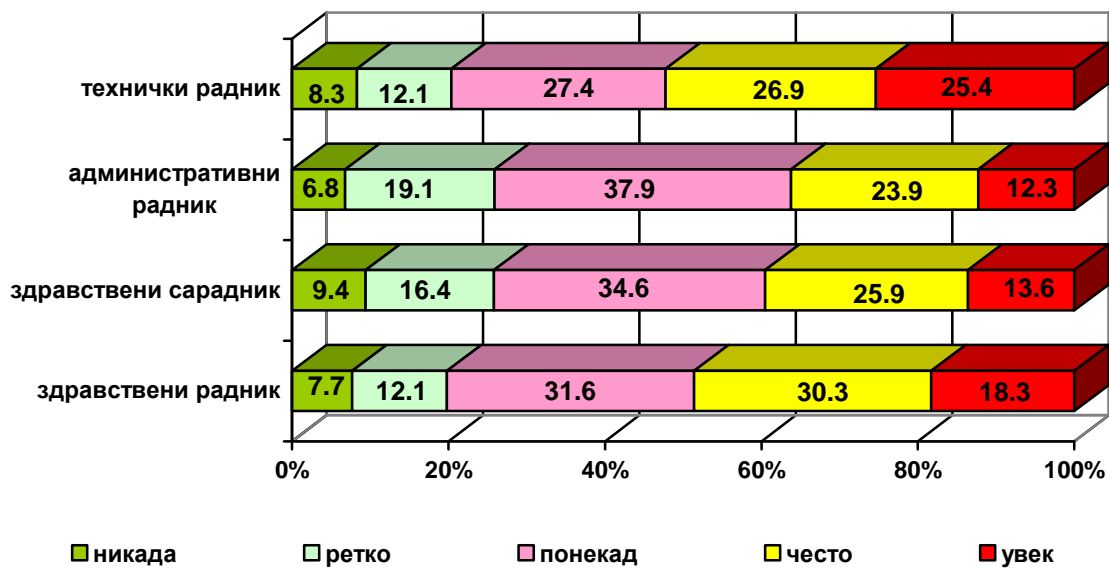


Готово истоветна ситуација је и у погледу перцепције физичке исцрпљености по здравственим установама ($\chi^2=585,666$ $df=104$ $p=0,000$). Више

од половине запослених се често и увек осећа физички исцрпљеним у домовима здравља Младеновац (63,7%), Лазаревац (59,5%), Врачар (59%), Нови Београд (54,8%), Палилула (52,8%) и Стари град (52,1%), као и у заводима за геронтологију (64%), болести плућа и туберкулозу (61,9%) и Институту за трансфузију крви Србије (52,3%).

Посматрано по занимању испитаника, највећу физичку исцрпљеност осећају технички радници (26,9% често и 25,4% увек) и здравствени радници (30,3% често и 18,3% увек) (графикон 4).

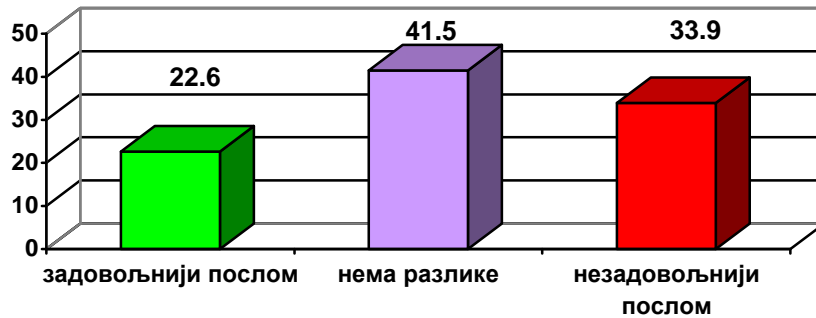
Графикон 4: Перцепција физичке исцрпљености након посла у односу на занимање испитаника



Умор при помисли на одлазак на посао често или увек осећа сваки трећи/четврти запослени (28,5%) независно од посла којим се бави (здравствени радници 28,6%, здравствени сарадници 26,5%, административни радници 28,3% и технички радници 29,6%). Међутим, као и код исцрпљености, и овде су присутне разлике између здравствених установа ($\chi^2=453,380$ $df=104$ $p=0,000$). Тако се Дом здравља Младеновац (46,8%), заводи за болести плућа и туберкулозу (50,8%) и геронтологију (42,3%) и Институт за трансфузију крви Србије (41,6%) издвајају по највећем уделу оних који тешко одлазе на посао, на супрот Заводу за биоциде и медицинску екологију где таквих нема, и Дому здравља Сопот где такав осећај има тек сваки десети запослени.

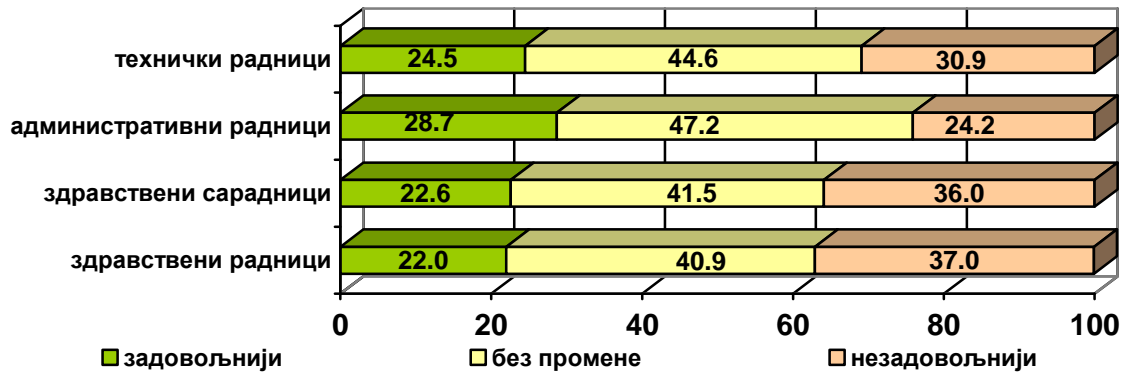
Поређење задовољства послом у односу на период од пре пет година указује да се оно код две петине испитаника није променило (41,5%), да је сваки трећи незадовољнији (33,9%) а сваки четврти/пети задовољнији послом (22,6%) (графикон 5).

Графикон 5: Процена задовољства запослених у односу на период од пре пет година



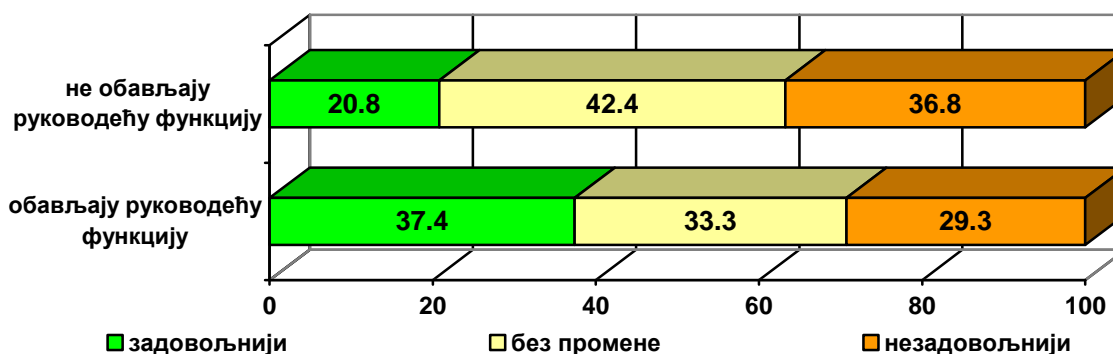
Промена процене задовољства у односу на претходни период значајно се разликовала међу испитаницима различитог занимања ($\chi^2=31.152$ $df=6$ $p=0.000$) (графикон 6), испитаницима који обављају руководећу функцију (графикон 7) и запослених у различитим здравственим установама ($\chi^2=493.596$ $df=52$ $p=0.000$) (графикон 8).

Графикон 6: Степен задовољства послом у односу на период од пре 5 година у односу на занимање

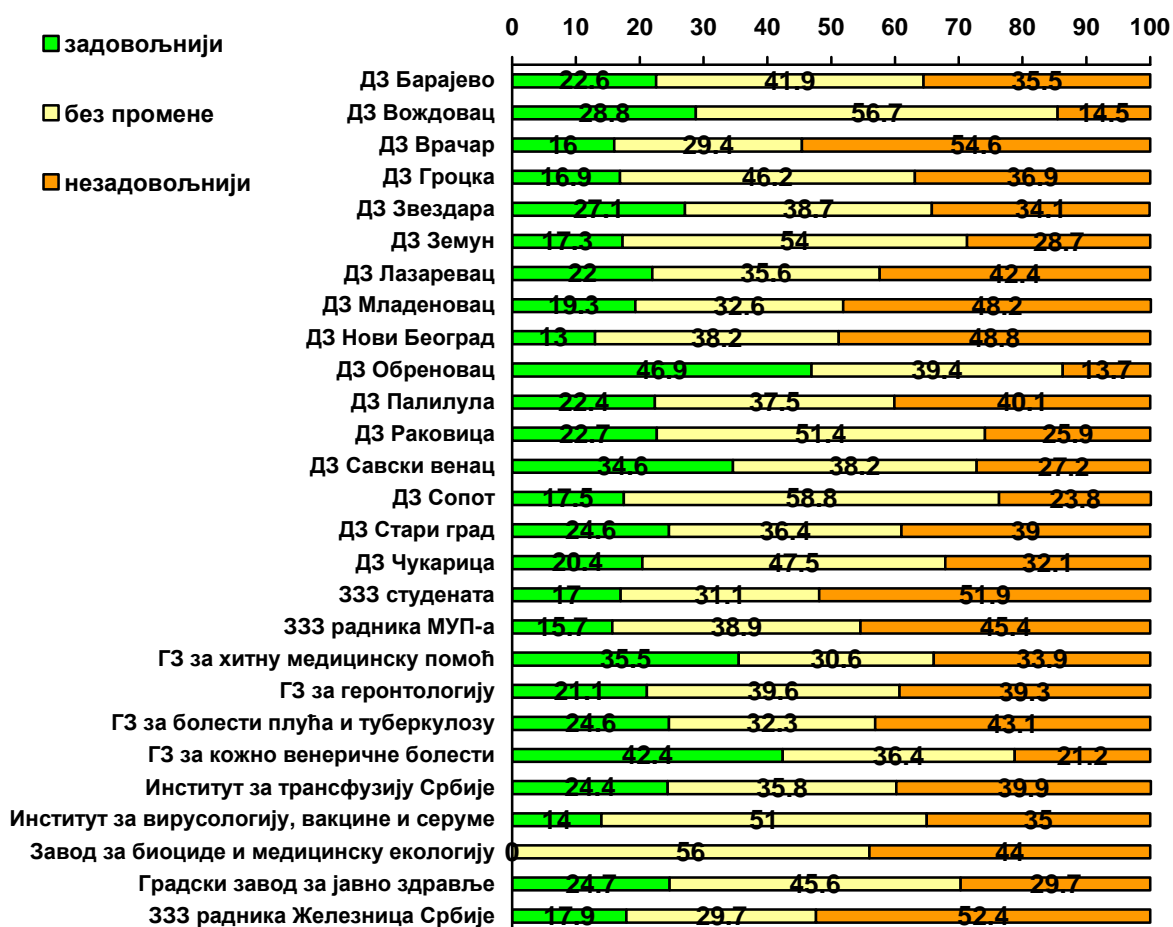


Тако се пораст незадовољства јавља код здравствених радника (37%) и сарадника (36%), док су административни (28,7%) и технички радници (24,5%) задовољнији него пре пет година. Више од трећине испитаника (37,4%) који обављају неку од руководећих функција је сада задовољније послом у односу на период од пре пет година (графикон 7).

Графикон 7: Процена задовољства послом запослених у односу на период од пре 5 година у односу на обављање руководеће функције



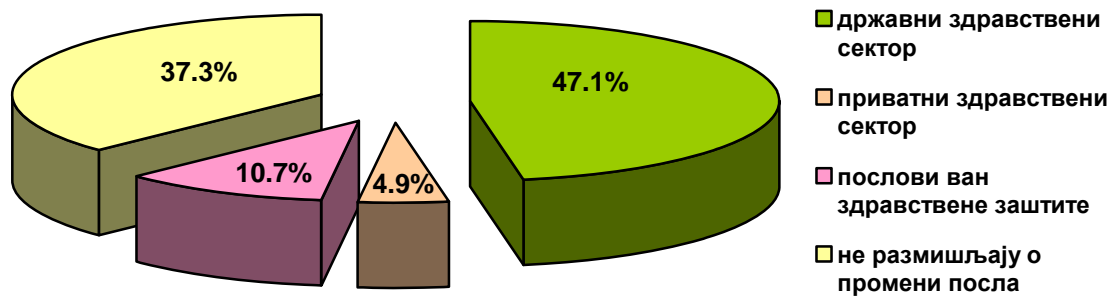
Графикон 8: Процена задовољства послом запослених у односу на период од пре 5 година у здравственим установама



Посматрано по здравственим установама, највећи пораст незадовољства запослених је у Дому здравља Врачар (54,6%), заводима за здравствену заштиту радника Железница Србије (52,4%) и студената (51,9%) и домовима здравља Нови Београд (48,8%) и Младеновац (48,2%). Насупрот томе, запослени у Дому здравља Обреновац (46,9%) и Заводу за кожно венеричне болести (42,4%) су значајно задовољнији послом.

Имајући ове податке у виду, не чуди чињеница да тек нешто више од трећине запослених (37,3%) у наредном петогодишњем периоду не размишља о промени посла (графикон 9), а од оних који би мењали посао три четвртине (75,1%) би остале у државно сектору здравства, 7,9% би прешло у приватни сектор, а 17% би обављало послове ван система здравствене заштите.

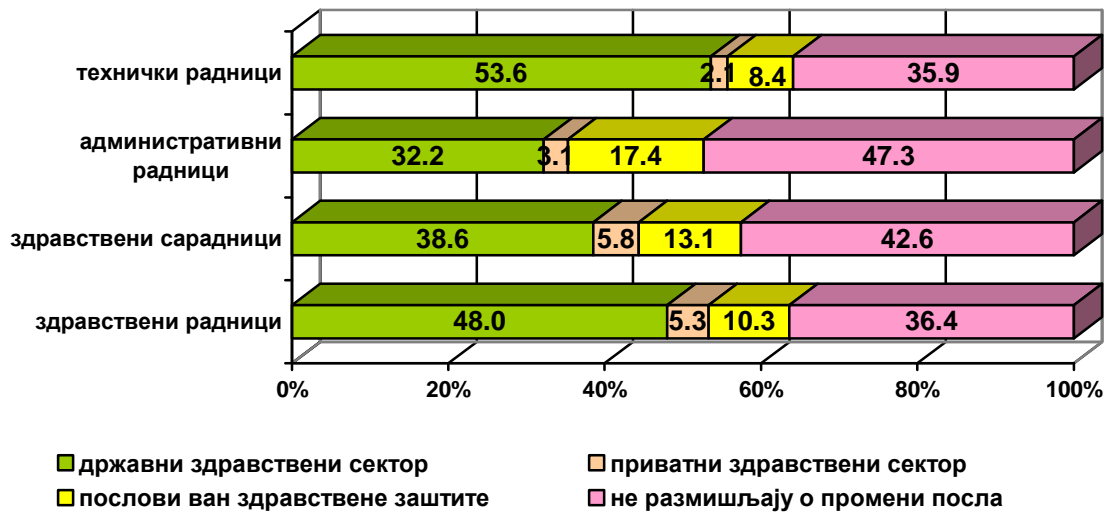
Графикон 9: Планови испитаника везани за промену посла



При том се планови везани за наредни петогодишњи период не разликују значајно у односу на то да ли запослени обавља неку руководећу функцију или не, али су разлике присутне у односу на занимање испитаника ($\chi^2=74,605$ $df=9$ $p=0,000$) и здравствену установу у којој раде ($\chi^2=314,220$ $df=78$ $p=0,000$). Скоро три четвртине запослених у Дому здравља Земун (73,5%) би променило посао, а најмање запослених би то учинило из Градског завода за кожно венеричне болести (48,5%), Градског завода за јавно здравље (49,2%) и Института за вирусологију, вакцине и серуме (49,4%).

Више од половине техничких радника (53,6%) и скоро половина здравствених радника (48%) планира да промени посао, односно здравствену установу у којој ради остајући ипак у државном сектору здравства. У приватном здравственом сектору би радило најмање запослених свих профила (2,1% техничких, 3,1% административних, 5,3% здравствених радника и 5,8% здравствених сарадника (графикон 10).

Графикон 10: Планови испитаника везани за промену посла наредних пет година у односу на њихово занимање

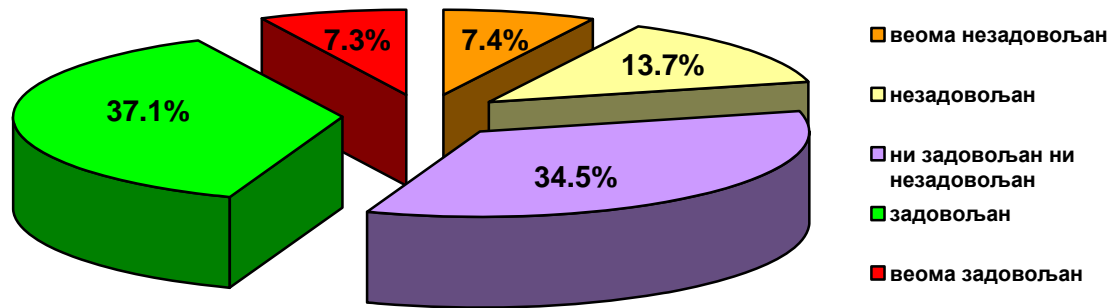


Интересантно је да би чак и они који су задовољни послом у целини, радо променили посао или бар здравствену установу. У групи задовољних, о промени посла не размишља само 40% испитаника и тек нешто мање у групи веома задовољних (39,8%). Више од половине испитаника из обе групе (54,1% задовољних и 55,9% веома задовољних) би остало у државном сектору здравства. Испитаници из групе веома незадовољних и незадовољних послом који сада обављају испољавају веће интересовање за послове ван здравствене заштите (29,4% веома незадовољних и 24,3% незадовољних) и послове у приватном здравственом сектору (13,1% веома незадовољних и 12,1% незадовољних).

Испитаници су се изјашњавали о задовољству послом који обављају и 7,4% је изјавило да је веома незадовољно, 13,7% незадовољно, а сваки трећи (34,5%) није ни задовољан ни незадовољан. Задовољних је више од трећине (37,1%), а веома задовољних 7,3% (графикон 11).

На скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства послом је $3,24 \pm 1$. Иако су административни радници нешто задовољнији од осталих запослених (просечна оцена је 3,28), нема значајних разлика у задовољству послом између испитаника различитих занимања ($\chi^2=9,275$ $df=12$ $p=0,679$).

Графикон 11: Задовољство послом



Значајно задовољнији послом су испитаници на руководећим функцијама (просечна оцена 3,4), као и запослени у појединим здравственим установама (табела 3).

Табела 3: Просечна оцена задовољства послом у Београду у 2009. години

здравствена установа	mean	n	SD
ДЗ Барајево	3.22	64	0.951
ДЗ Вождовац	3.56	358	0.799
ДЗ Врачар	2.88	191	1.052
ДЗ Гроцка	3.11	248	0.988
ДЗ Звездара	3.32	437	1.125
ДЗ Земун	3.15	527	0.999
ДЗ Лазаревац	3.16	322	1.025
ДЗ Младеновац	3.08	219	0.995
ДЗ Нови Београд	3.02	647	0.964
ДЗ Обреновац	3.64	335	0.753
ДЗ Палилула	3.22	592	0.954
ДЗ Раковица	3.93	255	0.620
ДЗ Савски венац	3.46	191	1.055
ДЗ Сопот	3.90	80	0.686
ДЗ Стари град	3.16	305	1.023
ДЗ Чукарица	3.42	402	1.145
ЗЗЗ студената	2.99	106	1.151
ЗЗЗ радника МУП-а	3.15	108	1.031
ГЗ за хитну медицинску помоћ	3.18	123	1.087
ГЗ за геронтологију	2.83	270	1.027
ГЗ за болести плућа и туберкулозу	3.02	131	1.060
ГЗ за кожно венеричне болести	3.52	33	0.834
Институт за трансфузију крви Србије	2.94	200	1.146
Институт за вирусологију, вакцине и серуме	3.13	156	0.907
Завод за биоциде и медицинску екологију	3.56	25	.0507
Градски завод за јавно здравље	3.33	183	1.066
ЗЗЗ радника Железница Србије	2.82	148	0.976

Највеће просечне оцене задовољства послом дали су запослени у домовима здравља Раковица (3,93), Сопот (3,90) и Обреновац (3,64), а нанајниже у 333 радника Железнице Србије (2,82), Градском заводу за геронтологију (2,83) и Дому здравља Врачар (2,88).

Известан број запослених је давао и коментаре и предлоге за унапређење организације рада здравствених установа. Највећи број испитаника је давао предлоге за повећање зарада, укључујући ту и плаћање дежурства, затим улагања у сређивање радног простора, набавку опреме за рад и аутомобила, као и бољу организацију континуиране медицинске едукације (повећање броја запослених којима је она омогућена о трошку здравствене установе, прилагођавање времена едукације радном времену запослених), повећање броја запослених и бољу организацију рада.

У односу на истраживање спроведено 2008. године, задовољство запослених исказано просечним оценама се са 3,47 смањило на 3,24, при чему је до највећег смањења дошло у домовима здравља Чукарица (са 4,26 на 3,42) и Палилула (са 3,96 на 3,22) и Заводу за здравствену заштиту радника "Железнице Србије" (са 3,31 на 2,82). Значајни пораст задовољства запослених је у Градском заводу за хитну медицинску помоћ (са 2,78 на 3,18), Градском заводу за кожно венеричне болести (са 3,27 на 3,52) и Дому здравља Раковица (са 3,68 на 3,93) (графикон 12).

Графикон 12: Просечна оцена задовољства запослених 2008. и 2009. године

