

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД**

**ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ  
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ И УСТАНОВАМА КОЈЕ ОБАВЉАЈУ  
ДЕЛАТНОСТ НА ВИШЕ НИВОА У БЕОГРАДУ У 2011. ГОДИНИ**

**Београд, јануар 2012. године**

***Наручилац задатка:***

Министарство здравља Републике Србије

***Обрађивач:***

Градски завод за јавно здравље Београд

***Директор Завода:***

прим. мр сц. мед. др Слободан Тошовић

***Помоћник директора:***

Душанка Матијевић, др сц. мед., научни сарадник

***Носилац задатка:***

др Катарина Војводић

***Учесници:***

прим. мр сц. мед. др Љиљана Сокал Јовановић

мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

прим. мр сц. мед. др Вера Бабић

др Весна Драгићевић

мр сц. мед. др Милена Пауновић

др Либија Димитријевић Танасковић

прим др Предраг Делибашић

прим др Зоран Дурлевић

прим др Ненад Анђелић

др Анђелко Хладиш

др Марко Делибашић

др Марија Марковић

Инга Мијаиловић в.м.с.

Гордана Лазић в.м.с.

Владимир Глишовић в.м.т

Данијела Куљанин в.м.с.

Весна Поштин оператер

Гордана Бошковић здр. статистицар

Биљана Будић в.м.с.

Радмила Бонџић здр. статистицар

Слободанка Будић здр. статистичар

Лидија Вуколић м.с.

Александра Вучковић в.м.с

Сузана Марић здр. статистичар

Љиљана Андрејић, здр. статистичар

У оквиру сталног унапређења квалитета здравствене заштите све установе од 2007. године имају обавезу да једном годишње спроведу испитивање задовољства запослених, анализирају добијене резултате и у складу са добијеним резултатима предузму мере ради унапређења квалитета. Истраживање је спроведено 12. децембра 2011. године, анкетирани су сви запослени радници, присутни на послу у периоду од 07.00 – 19.00 часова тј. до краја радног времена.

Испитивање је обављено анонимним упитником, јединственим за све запослене у здравственим установама. Упитник је садржао 7 питања затвореног типа, прво питање је садржало 13 подпитања, а испитаници су имали могућност да упишу и своје примедбе и сугестије за унапређење квалитета и задовољства запослених.

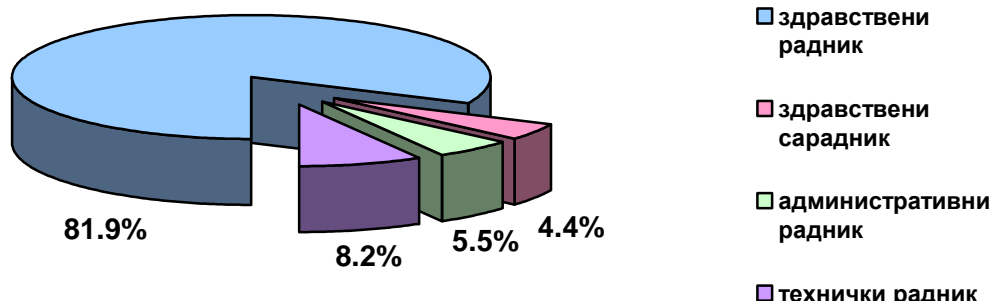
За разлику од ранијих година, унос података није обављен у здравственим установама, већ у Градском заводу за јавно здравље Београд, где је извршена и анализа података.

Анализом добијених података било је могуће сагледати опште карактеристике запослених као и њихову процену задовољства појединим аспектима рада (условима рада, међуљудским односима, могућностима за професионалан развој, однос са предпостављенима и плановима у вези са променом посла) и општу оцену задовољства послом.

Испитивањем је обухваћено 8.786 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 95% од укупног броја присутних на послу тог дана. Стопа одговора се повећала у односу на предходну годину (78,4%) и износи 82,9%, уз присутна одступања међу здравствених установама. Једино су у Дому здравља Палилула сви подељени упитници враћени попуњени. Висока стопа одговора била је и у домовима здравља Вождовац (96,4%), Гроцка (97,5%), Лазаревац (98,4%) и Савски венац (99,5%), док је најмања стопа одговора била у Градском заводу за хитну медицинску помоћ (54,4%) и Дому здравља Стари град (57,3%).

Од укупног броја испитаника, око четири петине су здравствени радници (Графикон 1), а сваки десети анкетирани обавља неку од руководећих функција (11,1%).

Графикон 1: Структура испитаника по занимању



Табела 1: Задовољство запослених појединим аспектима посла који обављају

Аспекти посла	веома незадовољан	незадовољан	ни задовољан ни незадовољан	задовољан	веома задовољан
адекватност опреме	8,4	18,6	30,2	32,9	9,8
међуљудски односи	8,3	15,6	25,5	38,2	12,4
сарадња са колегама	3,2	8,0	23,0	48,5	17,3
професионална аутономија	4,5	10,8	26,2	45,1	13,3
професионални развој	10,0	22,0	28,6	30,0	9,4
распољиво време	7,3	16,9	23,7	41,8	10,3
могућност коришћења знања и вештина	6,1	14,8	26,1	42,0	11,1
финансијска надокнада	34,1	32,0	19,1	10,2	4,6
континуирана едукација	10,6	20,3	26,2	33,0	10,0
евалуација рада	7,8	14,6	31,9	35,6	10,1
подршка претпостављених	10,1	15,9	23,6	36,4	14,1
представљање идеја претпостављенима	9,5	16,3	24,8	36,6	12,8
јасна упутства за рад	8,1	15,7	25,2	39,8	11,3

Запослени су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама (48,5% задовољних и 17,3% веома задовољних), аутономијом у обављању посла (45,1% задовољних и 13,3% веома задовољних), могућношћу коришћења у раду својих

знања, способности и вештина (42,0% задовољних и 11,1% веома задовољних), расположивим временом за обављање послова (41,8% задовољних и 10,3% веома задовољних).

Најчешћи разлози незадовољства запослених су финансијска надокнада за рад (34,1 веома незадовољних и 32,0 незадовољних), могућност професионалног развоја на садашњем послу (10,0% веома незадовољних и 22,0% незадовољних) и могућност за континуирану едукацију (10,6% веома незадовољних и 20,3% незадовољних). Сваки четврти запослени је незадовољан опремом за рад (27,1%), подршком претпостављених (26,0) и могућношћу изношења идеја претпостављенима (25,8%) (Табела 1).

Исказано просечном оценом, аспекти посла којима су запослени најзадовољнији су непосредна сарадња са колегама (3,7) и аутономија у обављању посла (3,5), а најнезадовољнији су финансијском надокнадом за рад (2,2) и могућношћу професионалног развоја (3,1) (Табела 2).

**Табела 2: Задовољство запослених појединим аспектима посла исказано просечном оценом**

Аспекти посла	mean	n	SD
адекватност опреме	3,18	7248	1,103
међуљудски односи	3,31	7186	1,128
непосредна сарадња са колегама	3,69	7160	0,955
аутономија	3,52	7089	1,002
професионални развој	3,17	7140	1,136
време за обављање посла	3,32	7156	1,093
коришћење знања, способности и вештина	3,48	7184	1,057
финансијска надокнада за рад	2,19	7189	1,149
континуирана едукација	3,12	7090	1,158
евалуација рада	3,26	7048	1,073
подршка претпостављених	3,29	7201	1,187
изношење идеја претпостављенима	3,27	7181	1,162
јасна упутства за рад	3,31	7087	1,112

Свим до сада анализираним аспектом најзадовољнији су запослени у Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије који су међу свим здравственим установама дали највише просечне оцене и то за: опрему (4,19), међуљудске односе (4,14), непосредну сарадњу са колегама (4,10), аутономију у обављању посла (4,11), могућност професионалног развоја (4,11), расположиво време за обављање послова (4,06), могућност коришћења стечених знања, вештина и способности у свакодневном раду (4,07), финансијском надокнадом за рад (4,02), могућност континуиране едукације (4,10), постојање редовних евалуација рада (4,11),

подршка претпостављених (4,13), могућност изношења идеја претпостављенима (4,14) и добијање јасних упутстава за рад (4,25).

Запослени у Градском заводу за хитну медицинску помоћ су најниже просечне оцене дали за међуљудске односе у колективу (2,11), непосредну сарадњу са колегама (3,11), могућношћу професионалног развоја (2,46), постојање редовних евалуација рада (2,60), добијање јасних упутстава за рад (2,44), аутономију у обављању посла (2,81) и за могућност изношења идеја претпостављенима (2,49).

Запослени у Дому здравља Врачар најнезадовољнији су опремом (2,57), расположивим временом за обављање послова (2,88), могућношћу коришћења стечених знања, вештина и способности у свакодневном раду (2,86) и финансијском надокнадом за рад (1,72).

У Заводу за здравствену заштиту студената најнезадовољнији су могућношћу континуиране едукације (2,42) и подршком претпостављених (2,46).

Незадовољство платом најизраженије је код запослених у Дому здравља Врачар, затим у Дому здравља Нови Београд (1,77) и Градском заводу за плућне болести и туберкулозу (1,79).

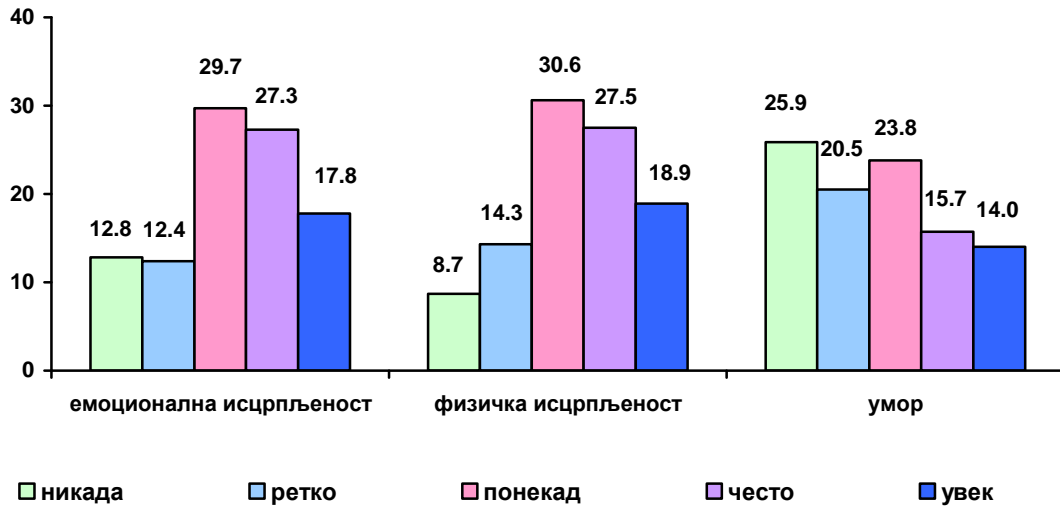
У 2011. год. запослени су све аспекте посла оценили већом оценом односу на резултате истраживања у 2010. год. у 2011. години. И у 2011. год. су били најзадовољнији међуљудским односима, док је финансијска надокнада за рад оцењена у обе године најмањом оценом (Графикон 2).

**Графикон 2. Просечне оцене задовољства запослених појединим аспектима посла у 2010. и 2011. години**



Скоро половина запослених се по повратку с посла осећа исцрпљено. Емоционалну исцрпљеност осећа 45,1% запослених, мање него у 2011. год. када је овај проценат износио (47,8%). Физичку исцрпљеност осећа 46,4% такође мање него у 2010. год. (49,3%) (Графикон 3).

**Графикон 3: Исцрпљеност повезана са послом**

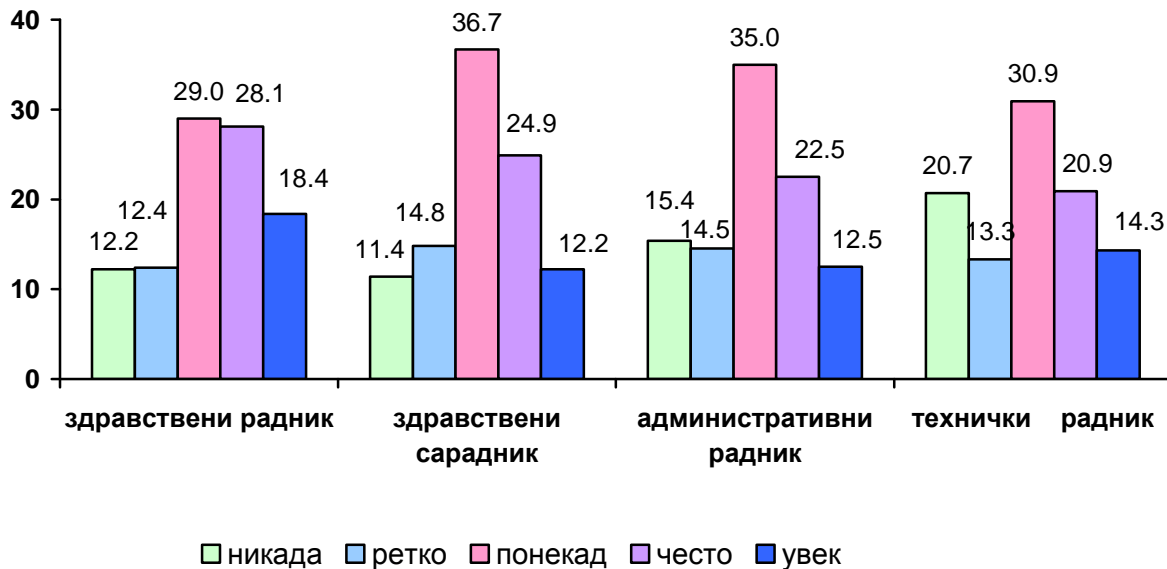


Процена емоционалне исцрпљености запослених значајно се разликовала између здравствених установа ( $\chi^2=762,068$   $df=104$   $p=0,000$ ). На нивоу града скоро половина запослених често или увек после посла осећа емоционалну исцрпљеност (45,1%). Често и увек после посла емоционалну исцрпљеност осећају запослени у домовима здравља Врачар (58,0%), Звездара (50,6%), Лазаревац (59,2%), Младеновац (52,6%), Нови Београд (55,8%), Стари град (59,8%), Градском заводу за хитну медицинску помоћ (66,7%), Градском заводу за геронтологију (56,3%), Градском заводу за плућне болести и туберкулозу (58,4%) и Заводу за заштиту здравља радника “Железница Србије“ (57,2%).

Емоционална исцрпљеност зависи и од занимања испитаника ( $\chi^2=55,272$   $df=12$   $p=0,000$ ), па су тако најисцрпљенији здравствени радници (28,1% често и 18,4% увек) и здравствени сарадници (24,9% често и 12,2% увек) (Графикон 4).



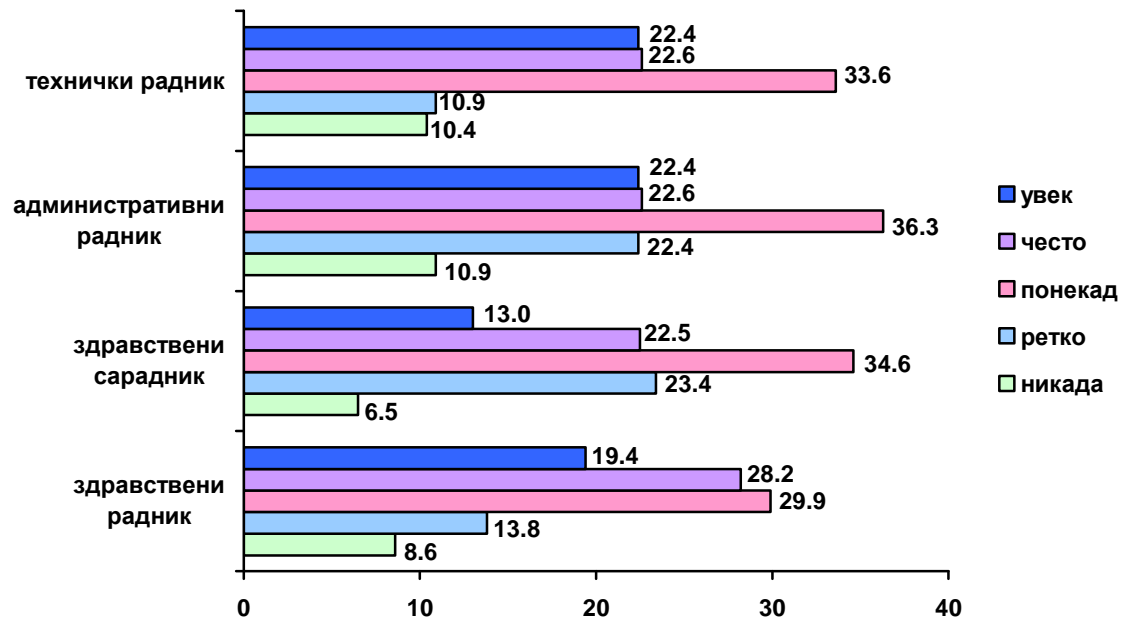
**Графикон 4: Перцепција емоционалне исцрпљености након посла у односу на занимање испитаника**



Готово истоветна ситуација је и у погледу перцепције физичке исцрпљености по здравственим установама ( $\chi^2=714,865$   $df=104$   $p=0,000$ ). Више од половине запослених се често и увек осећа физички исцрпљеним у домовима здравља Барајево (55,4%), Врачар (58,7%), Звездара (51,9%), Лазаревац (62,7%), Младеновац (58,2%), Палилула (50,2%), Сопот (51,9%), Стари град (54,8%), Градском заводу за хитну медицинску помоћ (50,0%), Градском заводу за геронтологију (56,2%) и Градском заводу за плућне болести и туберкулозу (55,0%).

Посматрано по занимању испитаника, највећу физичку исцрпљеност осећају здравствени радници (28,2% често и 19,4% увек) и технички радници (22,6% често и 22,4% увек) (Графикон 5).

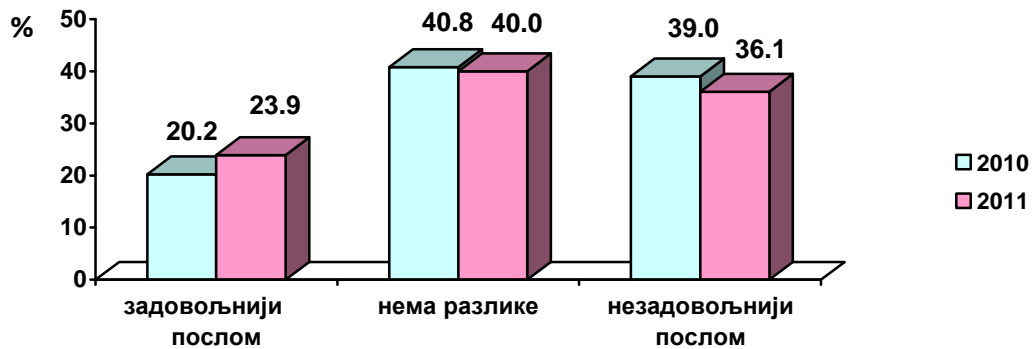
**Графикон 5: Перцепција физичке исцрпљености након посла у односу на занимање испитаника**



Умор при помисли на одлазак на посао често или увек осећа сваки трећи запослени (29,6%) (Графикон 3). Умор при помисли на посао увек осећа 15,7% техничких радника, 14,3% здравствених радника, 10,2% здравствених сарадника и 9,3% административних радника. Као и код исцрпљености, и овде су присутне разлике између здравствених установа ( $\chi^2=590,658$   $df=104$   $p=0,000$ ). Тако да умор при помисли на посао увек осећа 20% запослених у Дому здравља Врачар, 21,1% у Дому здравља Нови Београд, 22,3% у градском заводу за геронтологију, 21,1% у Градском заводу за плућне болести и туберкулозу и 20% запослених у Заводу за биоциде и медицинску екологију. У Заводу за заштиту здравља радника „Железница Србије“ 53,7% запослених често, а 7,3% увек осећа умор при помисли на посао. запослени у домовима здравља Обреновац и Земун у најмањем проценту осећају умор при помисли на одлазак на посао.

Поређење задовољства послом у односу на период од пре пет година указује да се оно код две петине испитаника није променило, да је сваки трећи незадовољнији, а сваки четврти задовољнији послом (Графикон 6).

**Графикон 6. Процена задовољства запослених у односу на период од пре пет година**

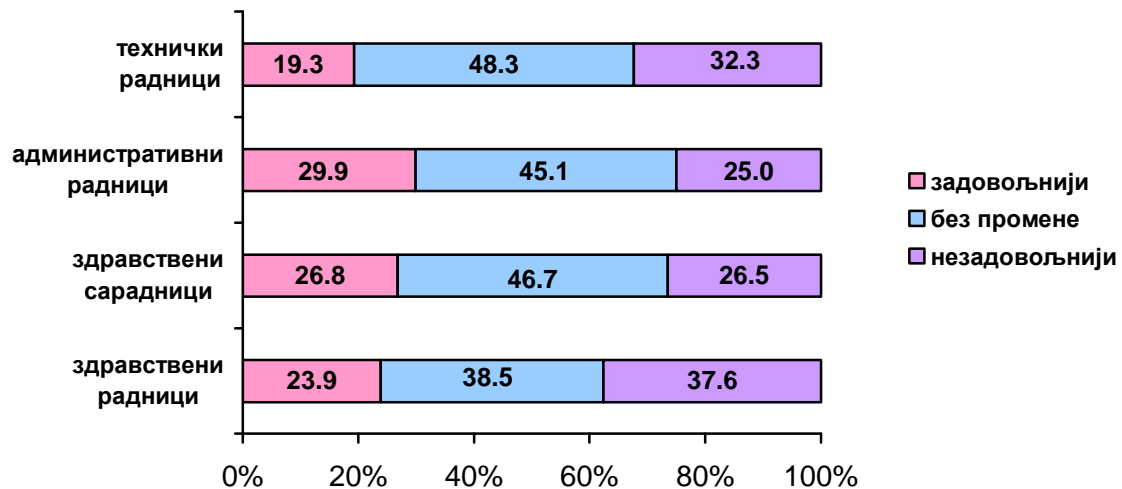


У односу на 2010. год. уочава се већи проценат задовољних и смањење процента незадовољних послом (Графикон 6).

Промена процене задовољства у односу на претходни период ове године значајно се разликовала међу испитаницима различитог занимања ( $\chi^2=58.152$   $df=6$   $p=0.000$ ) (Графикон 7). Највећи пораст незадовољства јавља код здравствених радника (37,6%) и техничких радника (32,3%), док је сваки трећи административни радник задовољнији него пре пет година (29,9%). Такође, разлике су постијале и између испитаницима који обављају руководећу функцију ( $\chi^2=62.593$   $df=2$   $p=0.000$ ) (Графикон 8) и запослених у различитим здравственим установама ( $\chi^2=921,324$   $df=52$   $p=0,000$ ) (Графикон 9).

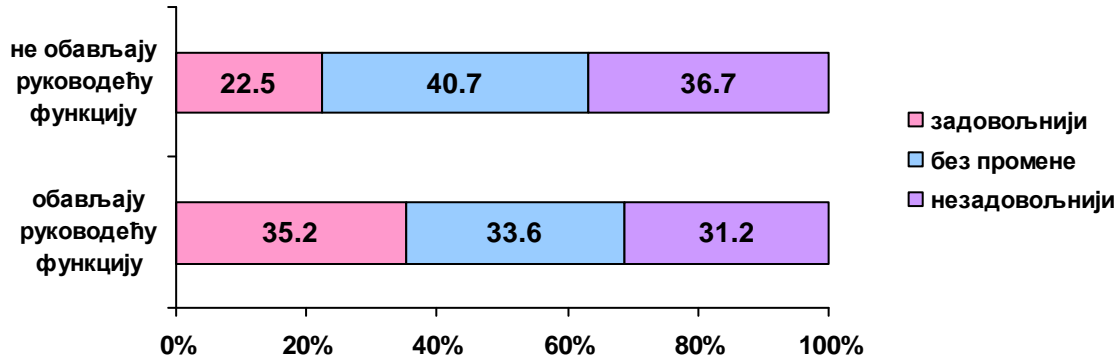
У односу на 2010. годину, предходним петогодишњим периодом је задовољнији већи проценат здравствених и административних радника.

**Графикон 7: Степен задовољства послом у односу на период од пре 5 година у односу на занимање**



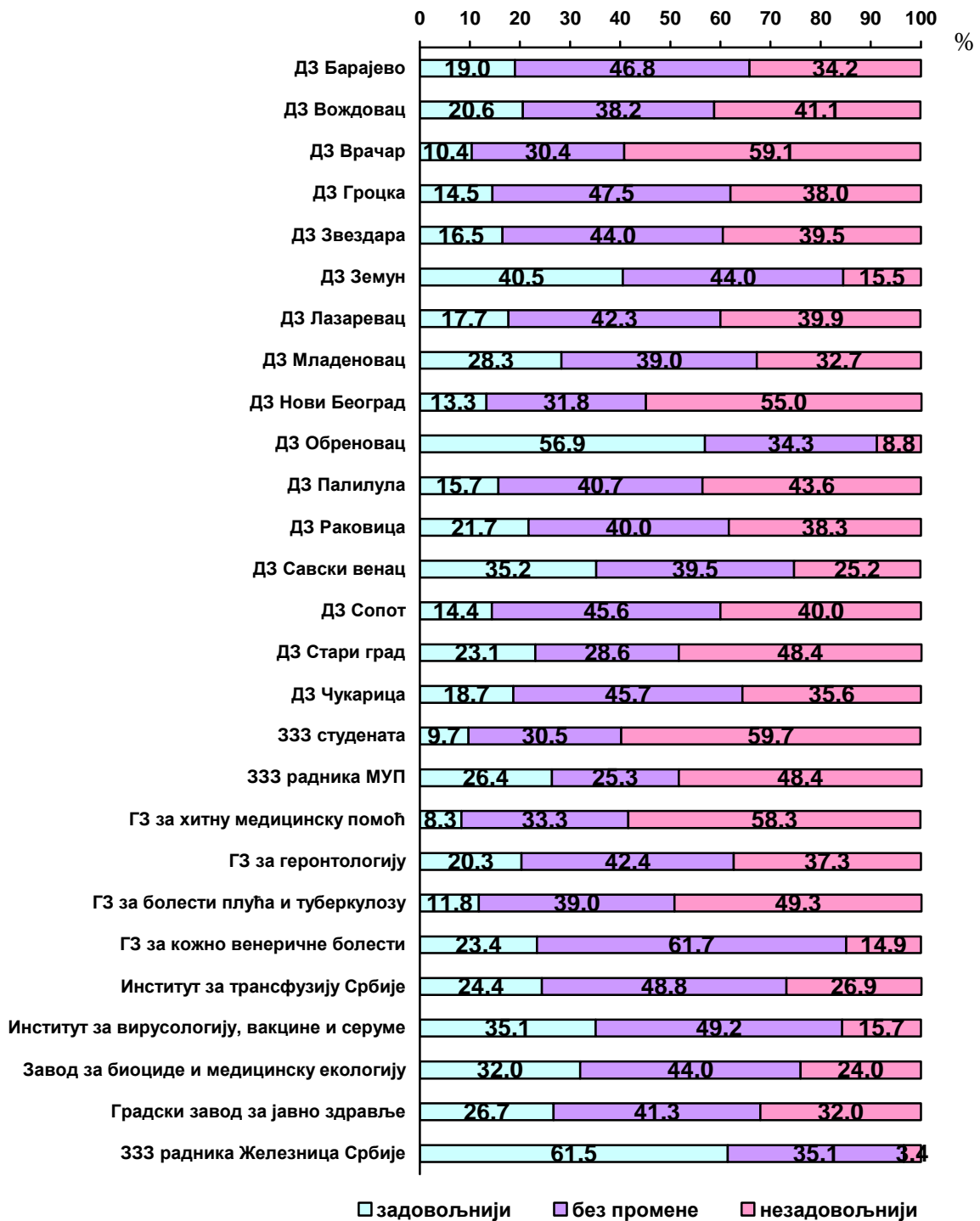
Више од трећине испитаника који обављају неку од руководећих функција је сада задовољније послом у односу на период од пре пет година (Графикон 8).

**Графикон 8: Процена задовољства послом запослених у односу на период од пре 5 година у односу на обављање руководеће функције**



Посматрано по здравственим установама, највећи пораст незадовољства запослених је у Заводу за здравствену заштиту студената (59,7%), домовима здравља Врачар (59,1%), Нови Београд (55,0%) и Градском заводу за хитну медицинску помоћ (58,3%). Насупрот томе, запослени у Дому здравља Обреновац (56,9%) и Заводу за здравствену заштиту радника „Железница Србије“ (61,5%) су значајно задовољнији послом (Графикон 9).

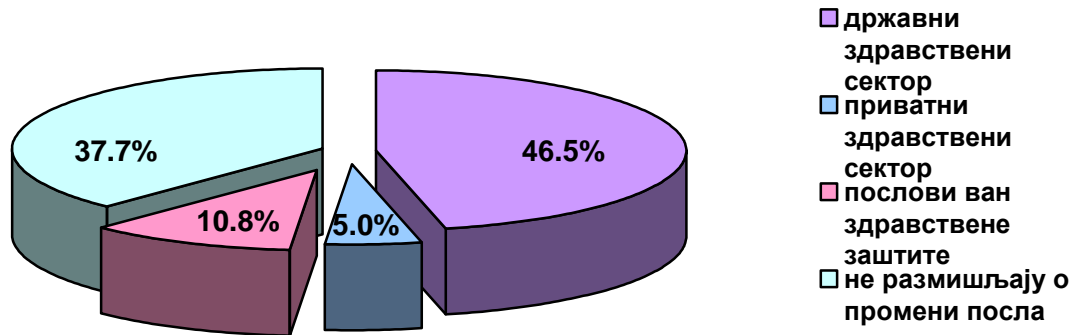
**Графикон 9: Процена задовољства послом запослених у односу на период од пре 5 година у здравственим установама**



Имајући ове податке у виду, не чуди чињеница да тек нешто више од трећине запослених (37,7%) у наредном петогодишњем периоду не размишља о

промени посла (Графикон 10), а од оних који би мењали посао три четвртине (74,6%) би остале у државно сектору здравства, 8,0% би прешло у приватни сектор, а 17,4% би обављало послове ван система здравствене заштите.

**Графикон 10:           Планови испитаника везани за промену посла**

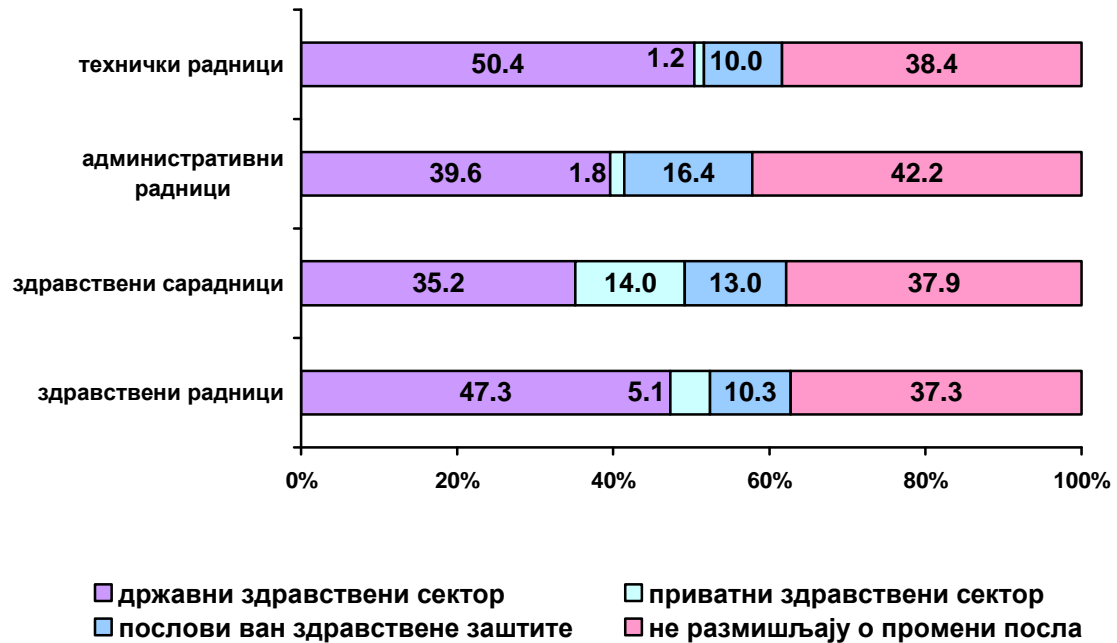


При том се планови везани за наредни петогодишњи период разликују значајно у односу на то да ли запослени обавља неку руководећу функцију или не ( $\chi^2=11.749$   $df=2$   $p=0.003$ ), али су разлике присутне у односу на занимање испитаника ( $\chi^2=100.966$   $df=6$   $p=0.000$ ) и здравствену установу у којој раде ( $\chi^2=490.566$   $df=52$   $p=0.000$ ). Две трећине запослених у Дому здравља Земун (68,5%) би променило посао, а најмање запослених би то учинило у Дому здравља Сопот (46,0%), као и у домовима здравља Обреновац (45,6%), Звездара и Стари град (по 44,2%).

Више од половине свих радника размишља о промени посла, и то 61,6% техничких радника, 62,7% здравствених радника, 62,2% здравствених сарадника и 57,8% административних радника. У односу на предходну годину повећао се проценат здравствених и административних радника који би променили посао.

У приватном здравственом сектору би радило 2,0% техничких, 3,2% административних, 8,1% здравствених радника и 22,5% здравствених сарадника (Графикон 11).

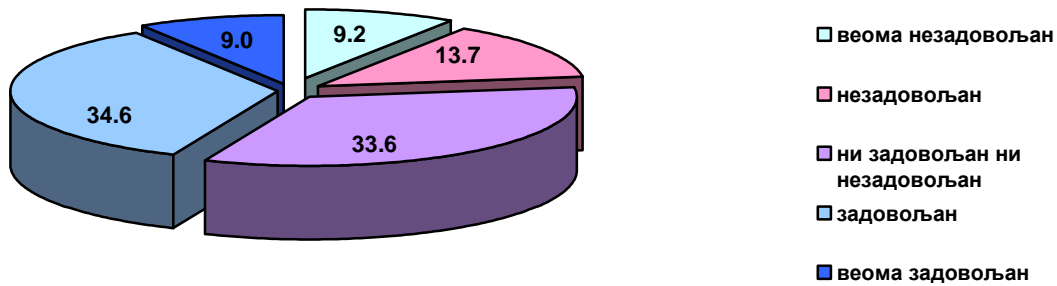
**Графикон 11: Планови испитаника везани за промену посла наредних пет година у односу на њихово занимање**



Чак и они који су задовољни послом у целини, радо би променили посао или бар здравствену установу. У групи задовољних, о промени посла не размишља 40,6% испитаника док је у групи веома задовољних тај проценат већи (44,6%). Више од половине испитаника из обе групе (54,4% задовољних и 51,6% 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 (29,3% веома незадовољних и 23,9% незадовољних) и послове у приватном здравственом сектору (8,6% веома незадовољних и 14,4% незадовољних) него остали запослени.

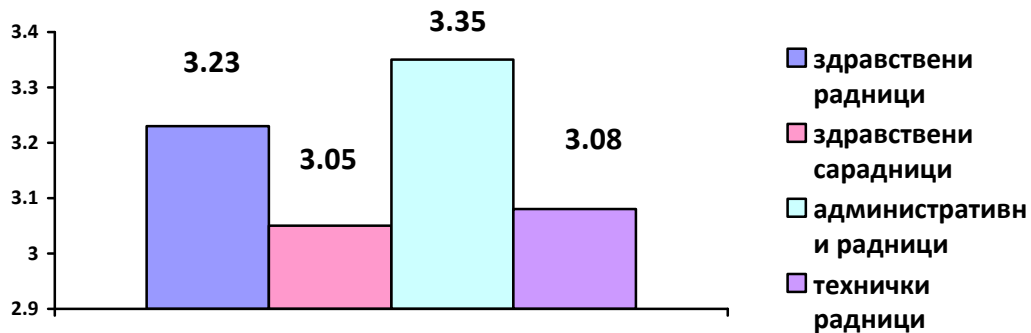
На питање о задовољству послом који обављају 9,2% је изјавило да је веома незадовољно, 13,7% незадовољно, а сваки трећи (33,6%) није ни задовољан ни незадовољан. Задовољних је више од трећине (34,6%), а веома задовољних 9,0% (Графикон 12).

Графикон 12: Задовољство послом (у %)



На скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства послом је  $3,21 \pm 1,1$ . Административни радници су нешто задовољнији од осталих запослених (просечна оцена је 3,35), али постоји значајна разлика у задовољству послом између испитаника различитих занимања ( $\chi^2=25,939$   $df=3$   $p=0,000$ ) (Графикон 13). Као и предходне године најзадовољнији али са готово непромењеном оценом задовољства су административни радници. Најнижу оцену су дали технички радници, али су и они били задовољнији него предходне године.

Графикон 13. Просечна оцена задовољства послом у зависности од занимања



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 2011. години**

Здравствена установа	mean	n	SD
ДЗ Барајево	3,3	80	0,986
ДЗ Вождовац	3,2	591	1,105
ДЗ Врачар	2,7	228	1,088
ДЗ Гроцка	3,4	298	0,989
ДЗ Звездара	3,2	427	1,056
ДЗ Земун	3,7	689	1,000
ДЗ Лазаревац	3,1	294	1,075
ДЗ Младеновац	3,2	224	1,047
ДЗ Нови Београд	2,9	573	1,047
ДЗ Обреновац	4,1	319	0,719
ДЗ Палилула	3,1	671	1,013
ДЗ Раковица	3,1	233	1,053
ДЗ Савски венац	3,5	210	0,999
ДЗ Сопот	3,2	90	0,916
ДЗ Стари град	3,1	272	0,986
ДЗ Чукарица	3,2	449	0,049
ЗЗЗ студената	2,9	151	1,050
ЗЗЗ радника МУП	3,1	91	1,007
ГЗ за хитну медицинску помоћ	2,7	37	0,919
ГЗ за геронтологију	3,0	237	1,125
ГЗ за плућне болести и туберкулозу	2,9	136	1,012
ГЗ за кожно венеричне болести	3,4	46	0,750
Институт за трансфузију крви Србије	3,2	243	1,033
Институт за вирусологију, вакцине и серуме	3,4	186	0,960
Завод за биоциде и медицинску екологију	3,2	24	1,167
Градски завод за јавно здравље	3,3	208	1,096
ЗЗЗ радника Железница Србије	3,1	148	1,647

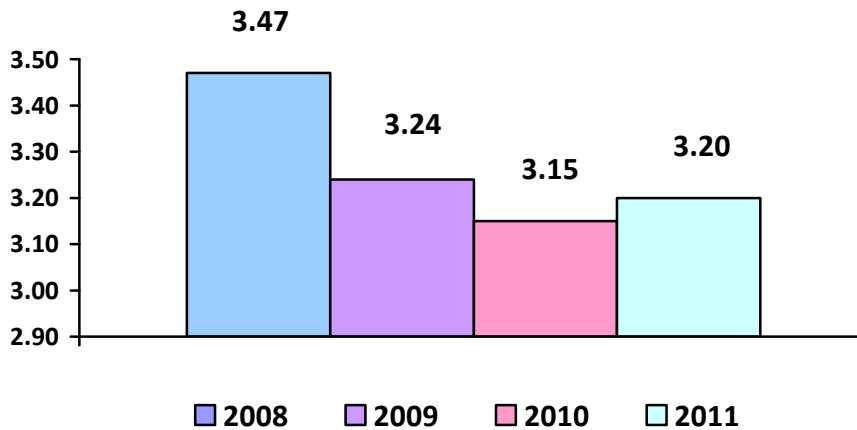
Највеће просечне оцене задовољства послом дали су запослени у домовима здравља Обреновац (4,1), Земун (3,7) и Савски венац (3,5), а најниже у Градском заводу за хитну медицинску помоћ (2,7), Дому здравља Врачар (2,7) и Градском заводу за плућне болести и туберкулозу (2,9).

Известан број запослених је давао и коментаре и предлоге за унапређење организације рада здравствених установа. Као и предходне године, 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 периоду од 2008 године просечна оцена задовољства запослених се смањивала (Графикон 14), а 2011. године се у односу на истраживање спроведено 2010. године, повећала са 3,15 на 3,20. До највећег смањења дошло у Градском заводу за хитну медицинску помоћ (са 3,2 на 2,4), домовима здравља Земун (са 4,0 на 3,7) и Сопот (са 3,6 на 3,2). Значајнији пораст задовољства запослених је у домовима здравља Обреновац (са 3,8 на 4,1) и Младеновац (са 2,9 на 3,2), Институту за трансфузију Србије (са 2,9 на 3,5) Градском заводу за јавно здравље, Београд (са 3,0 на 3,3) (Графикон 15).

**Графикон 14. Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2008-2012. године**



**Графикон 15: Просечна оцена задовољства запослених за период 2008. - 2011. године**

