

ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

**ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА
ПРИМАРНОГ НИВОА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ
У БЕОГРАДУ У 2020. ГОДИНИ**

Београд, септембар 2021. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, спец.социјалне медицине

Помоћник директора:

Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић-Јанковић

Носилац задатка:

Др Катарина Војводић

Анализу урадила:

Др Катарина Војводић

Учесници у задатку:

Мр сц. мед. др Верица Почуча

Др Гордана Беламерић

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Др Милена Јаковљевић

Др Младен Бабић

Др Катица Трипковић

Инга Мијаиловић, в.м.с.

Гордана Лазић, в.м.с.

Данијела Куљанин, в.м.с.

Владимир Глишовић, в.м.т

Милица Бабовић, в.м.с.

Биљана Будић, в.м.с

Гордана Бошковић, здр. статистичар

Весна Поштин, дактилограф

УВОД

Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите, 2007. године утврђена је обавеза здравствених установа у Републици Србији, да једном годишње спроведу испитивање задовољства својих радника, ураде анализу добијених резултата, као и да спроводе мере и активности на унапређењу квалитета на основу резултата истраживања. Анкета је анонимна и добровољна, а спроводи се у свим здравственим установама у исто време и са истим упитником, по методологији коју утврђује Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“.

У 2020. години, услед пандемије COVID-19 спровођење истраживање је планирано за децембар али без дефинисаног датума. Установама је остављено да се организују на најбољи начин поштујући противепидемијске мере. Због великог броја пацијената са COVID-19 инфекцијом у току децембра месеца установе у Београду су истраживање спровеле у току јануара 2021. године. Као и предходних година, анкетирани су сви запослени радници, присутни на послу у периоду од 07 – 20 часова тј. до краја радног времена који су желели да учествују у истраживању. У испитивању је коришћен упитник са 23 питања затвореног типа и једним питањем отвореног типа (коментари испитаника). Упитник је измењен у односу на предходне године. Додата су питања у вези са COVID-19 инфекцијом и условима рада у условима пандемије.

Испитаници су имали могућност да на скали од 1 до 5 искажу своје задовољство појединим аспектима рада (1-веома незадовољан; 2–незадовољан; 3-ни задовољан, ни незадовољан; 4–задовољан; 5-веома задовољан), као и да се одреде за опцију 6-питање се не односи на мене.

Такође испитивано је и присуство напетости, стреса или притиска приликом обављања посла у редовним условима и у току COVID-19 пандемије. Испитаници су на ово питање имали могућност да дају одговор на петостепеној скали (1- нимало; 2- мало; 3- умерено; 4- много; 5–веома много).

Испитивани су и највећи изазови у раду у току пандемије (рад у новим условима, исцрпљеност због обима посла, рад под заштитном опремом, расположивост заштитне опреме, доступност информација, неизвесност и страх и суочавање са искуствима пацијената).

Упитником су обухваћени и планови у вези са променом посла (одлазак у приватни сектор, рад ван здравствене заштите, одлазак у иностранство или остајање на истом послу).

Испитаници су на крају, узимајући све поменуте аспекте посла у обзир, давали оцену укупног задовољства послом (1 - веома незадовољан; 2 - незадовољан; 3 - ни задовољан, ни незадовољан; 4 - задовољан; 5 - веома задовољан).

Прикупљени су и подаци о полу, годинама старости и руководећем положају испитаника, као и подаци о томе да ли испитаници сем посла који обављају у својој установи раде и у настави, приватној пракси или другом сектору.

У овој анализи приказани су и резултати за 2020. годину као и за предходни период, али без поређења с обзиром да је у 2020. години број установа које су спровеле истраживање био знатно мањи него предходних година.

У истраживању су учествовали запослени свих профила (здравствени радници, здравствени сарадници, технички и административни радници) у следећим домовима здравља (ДЗ) и заводима на примарном нивоу здравствене заштите:

1. Дому здравља „Др Милорад Влајковић“ Барајево (у даљем тексту: ДЗ „Барајево“)
2. Дому здравља „Вождовац“
3. Дом здравља „Др Ђорђе Ковачевић“ Лазаревац (у даљем тексту: ДЗ „Лазаревац“)
4. Дом здравља „Нови Београд“
5. Дом здравља „Обреновац“
6. Дом здравља „Др Милутин Ивковић“ Палилула (у даљем тексту: ДЗ „Палилула“)
7. Дом здравља „Сопот“
8. Дом здравља „Стари град“
9. Дом здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица (у даљем тексту: ДЗ „Чукарица“)
10. Завод за здравствену заштиту студената (у даљем тексту: ЗЗЗ студената)
11. Градски завод за геронтологију и палијативно збрињавање, Београд (у даљем тексту: ГЗ за геронтологију)
12. Градски завод за хитну медицинску помоћ (у даљем тексту: ГЗХМП)
13. Градски завод за кожне и венеричне болести, Београд (у даљем тексту: ГЗ за кожне и венеричне болести)

У 2020. години, анкета о задовољству запослених није била спроведена у следећим установама примарне здравствене заштите:

1. Дом здравља „Врачар“
2. Дом здравља „Гроцка“
3. Дом здравља „Звездара“
4. Дом здравља „Земун“
5. Дом здравља „Младеновац“
6. Дом здравља „Раковица“
7. Дом здравља „Савски венац“
8. Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова (у даљем тексту: ЗЗЗ радника МУП)
9. Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије (у даљем тексту: ЗЗЗ радника ЖС)
10. Градски завод за плућне болести и туберкулозу (у даљем тексту: ГЗ за плућне болести и ТБЦ)

На дан спровођења истраживања у 9 домова здравља и 4 завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите, на послу је било укупно 3.839 запослених, а у анкети је учествовало 2.374 запослених. У овим установама укупно је подељено 3.185 упитника, чиме је обухваћено 61,8% запослених присутних на послу тог дана. Стопа одговора износила је 74,5.% (Табела 1).

Табела 1. Стопе одговора у истраживању задовољства запослених у установама примарне заштите у Београду у 2020. години

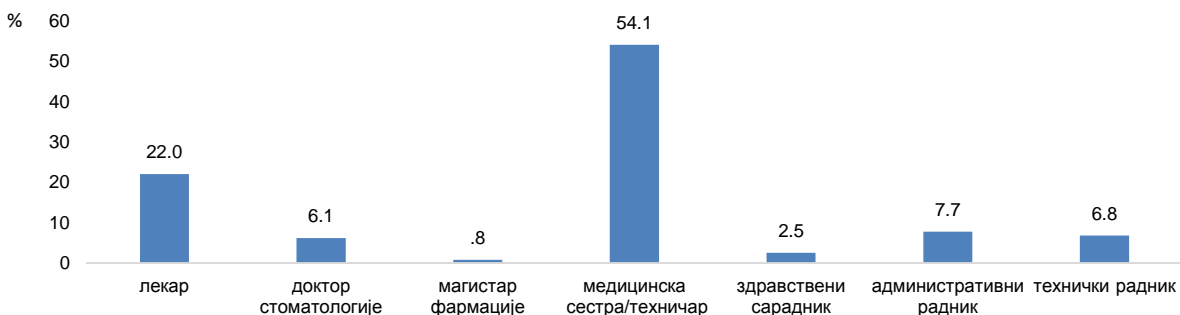
<i>Здравствене установе</i>	Укупан број запослених	Број запослених присутних на послу у току истраживања	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Стопа одговора у односу на број запослених	Стопа одговора у односу на број подељених упитника
<i>Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево</i>	153	82	71	56	36.6	78.9
<i>Дом здравља Вождовац</i>	699	556	466	466	66.7	100.0
<i>Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац</i>	374	314	78	50	13.4	64.1
<i>Дом здравља Нови Београд</i>	750	532	474	205	27.3	43.2
<i>Дом здравља Обреновац</i>	428	327	327	289	67.5	88.4
<i>Дом здравља "Др Милутин Иковић" Палилула</i>	760	669	669	447	58.8	66.8
<i>Дом здравља Сопот</i>	108	61	61	40	37.0	65.6
<i>Дом здравља Стари град</i>	282	232	232	113	40.1	48.7
<i>Дом здравља "Др Симо Милошевић" Чукарица</i>	756	451	441	415	54.9	94.1
УКУПНО домови здравља	4310	3224	2819	2081	48.3	73.8
<i>Завод за здравствену заштиту студената</i>	174	142	142	141	81.0	99.3
<i>Завод за хитну медицинску помоћ</i>	910	284	132	64	7.0	48.5
<i>Завод за кожне и венеричне болести</i>	67	36	36	32	47.8	88.9
<i>Завод за геронтологију и палијативно збрињавање</i>	260	153	56	56	21.5	100.0
УКУПНО заводи	1411	615	366	293	20.8	80.1
УКУПНО примар	5721	3839	3185	2374	41.5	74.5

Највећа стопа одговора од 100% постигнута је у ДЗ „Вождовац“ и ГЗ за геронтологију и палијативно збрињавање. Висока стопа одговора (95% и више), постигнута је у 333 студената (Табела 1).

Посматрајући број враћених упитника у односу на број запослених, највећи обухват постигнут је у 333 студената и домовима здравља: „Вождовац“ (66,7%) и „Обреновац“ (67,5%), а најмањи у ГЗХМП где је због сменског рада и терена обухваћено само 7% запослених (Табела 1).

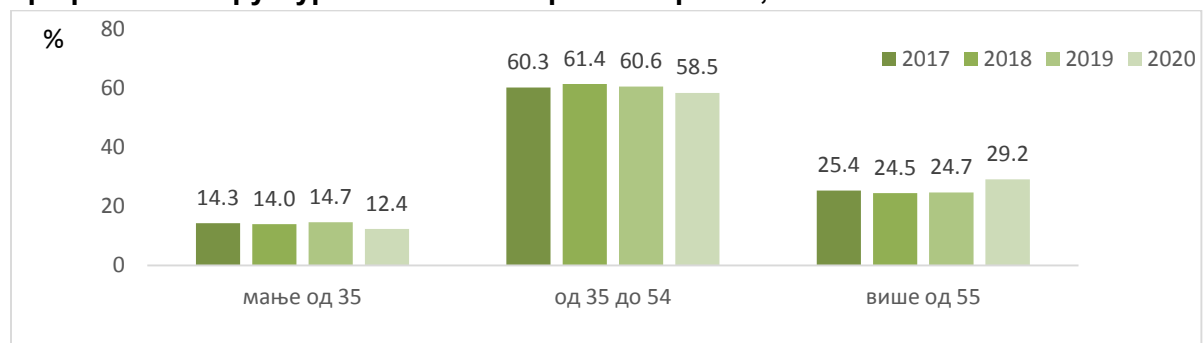
У структури испитаних најбројнији су здравствени радници и чине 82,2%, а међу њима медицинске сестре/техничари (Графикон 1).

Графикон 1. Структура испитаника по занимању у 2020. години



Као и предходних година, највише испитаника је било у старосној доби од 35. до 54. године (Графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према старости, 2017-2020



Највећи проценат испитаника млађих од 35 година био је у домовима здравља „Обреновац“ (31,9%) „Чукарица“ (19,8%) и „Земун“ (18,3%) и у ГЗ за кожне и венеричне болести (19,0%) (Табела 2).

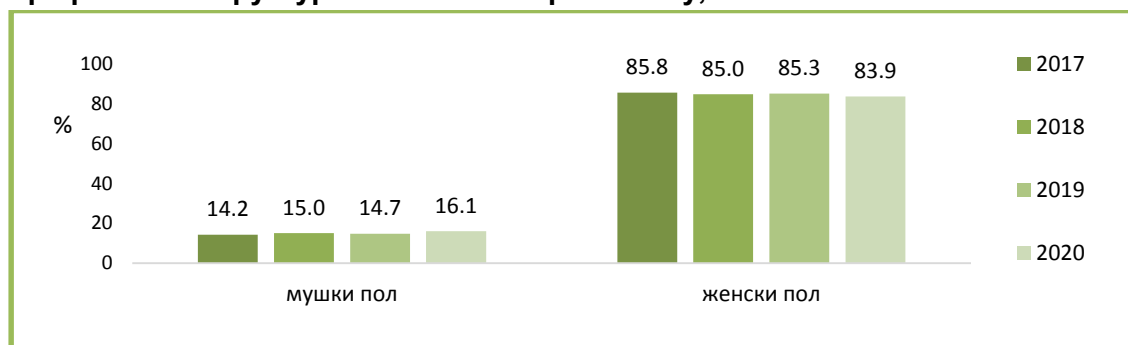
Табела 2. Структура испитаника у здравственим установама према старости у 2020. години

Здравствена установа	Године старости			Укупно
	мање од 35	35 до 54	више од 55	
Дом здравља Барајево	6	28	22	56
	10.7%	50.0%	39.3%	100.0%
Дом здравља Чукарица	55	224	133	412
	13.3%	54.4%	32.3%	100.0%
Дом здравља Лазаревац	7	31	12	50
	14.0%	62.0%	24.0%	100.0%
Дом здравља Нови Београд	13	138	54	205
	6.3%	67.3%	26.3%	100.0%
Дом здравља Обреновац	57	178	54	289
	19.7%	61.6%	18.7%	100.0%
	56	234	132	422

Дом здравља Палилула	13.3%	55.5%	31.3%	100.0%
Дом здравља Сопот	10	17	13	40
	25.0%	42.5%	32.5%	100.0%
Дом здравља Стари Град	5	47	49	101
	5.0%	46.5%	48.5%	100.0%
Дом здравља Вождовац	53	284	122	459
	11.5%	61.9%	26.6%	100.0%
Градски завод за геронтологију	6	31	17	54
	11.1%	57.4%	31.5%	100.0%
Градски завод за хитну медицинску помоћ	6	34	22	62
	9.7%	54.8%	35.5%	100.0%
Градски завод за кожно венеричне болести	3	16	12	31
	9.7%	51.6%	38.7%	100.0%
ЗЗЗ студената	10	93	34	137
	7.3%	67.9%	24.8%	100.0%
Укупно	287	1355	676	2318
	12.4%	58.5%	29.2%	100.0%

Као и предходних година, највећи проценат испитаника, чиниле су жене (83,9%) (Графикон 3).

Графикон 3. Структура испитаника према полу, 2017-2020



Када је испитивано да ли запослени поред посла који обављају у установи, раде додатно, резултати су показали да највећи број испитаника ради и у приватној пракси (52,2%) (Графикон 4).

Графикон 4. Додатни рад у настави, приватној пракси и другом сектору, који испитаници обављају поред посла у установи, 2020



Руководећу функцију имала су 208 испитаника (9,3%). Највише руководећег кадра било је међу магистрима фармације (26,7%), мање међу лекарима (14,7%) и

административним радницима (13,5%), а најмање међу здравственим сарадницима (5,7%).

Највише запослених са руководећом функцијом је анкетирано у Дому здравља „Барајево“ (23,2) и Градском завод за кожне и венеричне болести (19,4%) (Табела 3).

Табела 3. Структура испитаника у здравственим установама према обављању руководеће функције у 2020. години

Здравствена установа	Да ли тренутно обављате неку руководећу функцију?		
	Да	Не	Укупно
<i>Дом здравља Барајево</i>	13 23.2%	43 76.8%	56 100.0%
<i>Дом здравља Чукарица</i>	33 8.3%	367 91.8%	400 100.0%
<i>Дом здравља Лазаревац</i>	0 0.0%	50 100.0%	50 100.0%
<i>Дом здравља Нови Београд</i>	15 7.3%	190 92.7%	205 100.0%
<i>Дом здравља Обреновац</i>	11 3.8%	278 96.2%	289 100.0%
<i>Дом здравља Палилула</i>	31 7.6%	377 92.4%	408 100.0%
<i>Дом здравља Сопот</i>	5 12.5%	35 87.5%	40 100.0%
<i>Дом здравља Стари Град</i>	18 18.9%	77 81.1%	95 100.0%
<i>Дом здравља Вождовац</i>	34 7.5%	418 92.5%	452 100.0%
<i>Градски завод за геронтологију и палијативно збрињавање</i>	8 15.4%	44 84.6%	52 100.0%
<i>Градски завод за хитну медицинску помоћ</i>	9 15.5%	49 84.5%	58 100.0%
<i>Градски завод за кожно венеричне болести</i>	6 19.4%	25 80.6%	31 100.0%
<i>Завод за здравствену заштиту студената</i>	26 18.8%	112 81.2%	138 100.0%
Укупно	209 9.2%	2065 90.8%	2274 100.0%

Запослени су, као и предходних година, најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама и расположивим опремом за рад (Табела 4).

Као и предходних година, **најчешћи разлог незадовољства** запослених је финансијска надокнада за рад, затим следи могућност за професионални развој и континуирану едукацију и уважавање и вредновање рада (Табела 4).

С обзиром да је истраживање рађено у време трајање COVID 19 пандемије, у упитник је додато питање у вези са спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID 19 инфекције. Две трећине испитаника у установама које су спровеле истраживање је било задовољно предузетим мерама али је сваки 8 испитаник сматрао да су оне биле лоше или веома лоше (Табела 4).

Ове године први пут је оцењивано и одржавање хигијенских мера за спречавање болничких инфекција и већина их је осенила као добре и одличне, а сваки седми испитаник их је оценио као лоше или веома лоше. Такође први пут је истраживано и задовољство запослених простором за рад и већина испитаника је била задовољна или веома задовољна овим аспектом рада (Табела 4).

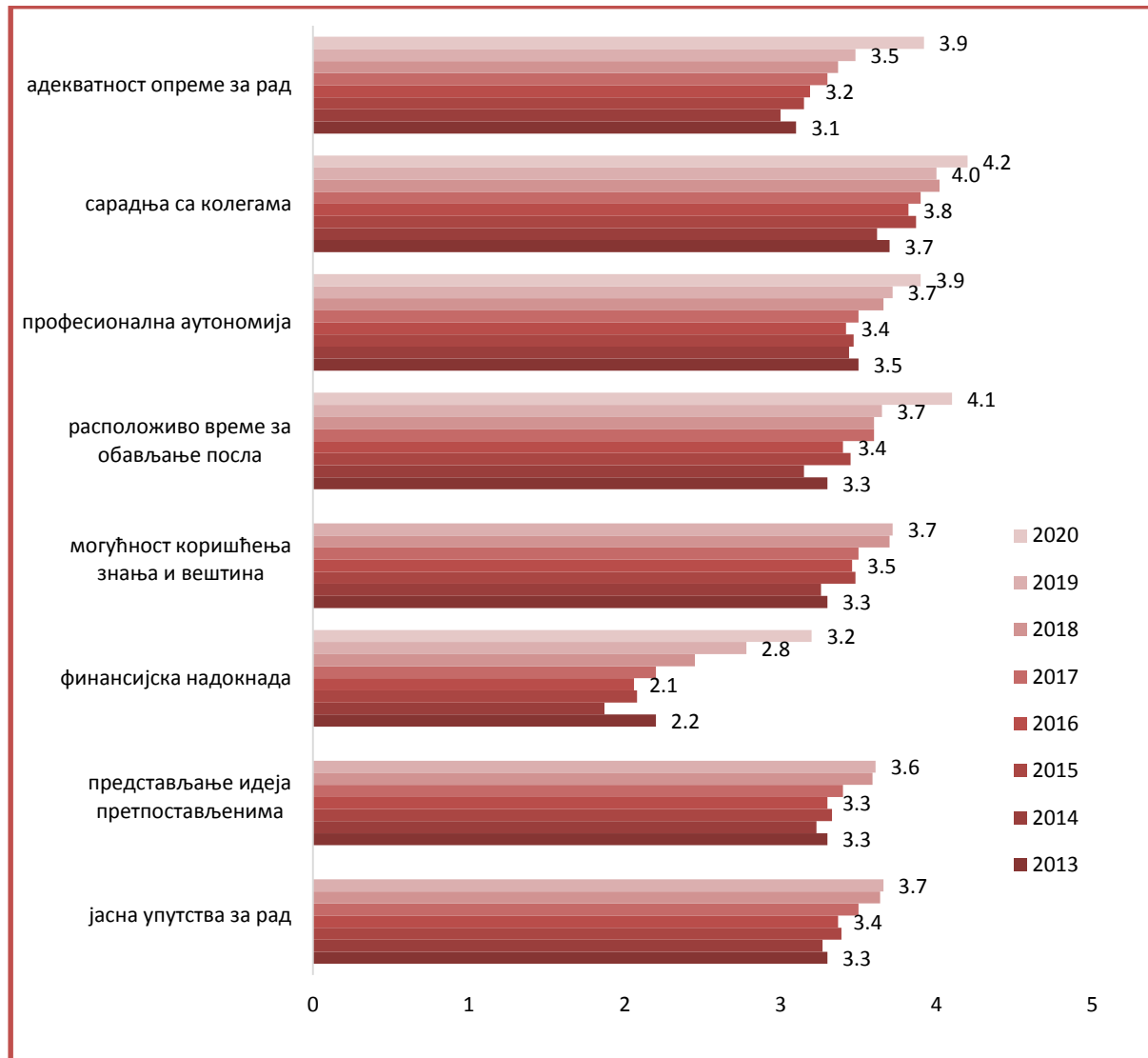
Табела 4. Задовољство запослених појединим аспектима посла у 2020. години

Испитивани аспект		веома незадовољан	незадовољан	ни задовољан ни незадовољан	задовољан	веома задовољан	не односи се на мене	Укупно
адекватност опреме	n	105	154	479	680	909	25	2.352
	%	4,5	6,5	20,4	28,9	38,6	1,1	100,0
адекватан простор за рад	n	106	168	409	810	861	8	2.362
	%	4,5	7,1	17,3	34,3	35,6	0,3	100,0
расположиво време за рад	n	64	81	352	829	1.003	11	2.340
	%	2,7	3,5	15,0	35,4	42,9	0,5	100,0
професионална аутономија	n	127	149	382	813	841	35	2.347
	%	5,4	6,3	16,3	34,6	35,8	1,5	100,0
уважавање и вредновање рада од стране предпостављених	n	174	159	423	779	795	18	2.348
	%	7,4	6,8	18,0	33,2	33,9	0,8	100,0
непосредна сарадња са колегама	n	42	76	257	882	1.084	17	2.358
	%	1,8	3,2	10,9	37,4	46,0	0,7	100,0
однос пацијената према вама	n	90	107	403	799	696	220	2.315
	%	3,9	4,6	17,4	34,5	30,1	9,5	100,0
професионални развој и континуирана едукација	n	254	207	456	893	438	78	2.326
	%	10,9	8,9	19,6	38,4	18,8	3,4	100,0
финансијска надокнада	n	276	300	770	703	279	19	2.346
	%	11,8	12,8	32,8	30,0	11,9	0,8	100,0
руковођење и организација рада	n	165	187	379	718	850	49	2.348
	%	7,0	8,0	16,1	30,6	36,2	2,1	100,0
хигијенски услови за спречавање болничких инфекција	n	133	177	433	670	844	41	2.298
	%	5,8	7,7	18,8	29,2	36,7	1,8	100,0
адекватност мера за спречавање и контролу ширења COVID 19	n	122	182	408	707	912	23	2.354
	%	5,2	7,7	17,3	30,0	38,7	1,0	100,0

На Графикону 5. приказане су осцилације у вредностима просечних оцена задовољства запослених у зависности од испитиваног аспекта посла. За разлику од предходних година, у 2020. нису истраживани следећи аспекти посла: добијање јасних

упутстава за рад, могућност представљања идеја претпостављенима и могућност коришћења знања и вештина у раду. Вредности ових показатеља остављени су у графикону ради илустрације задовољства у предходним годинама. Запослени су као и предходних година, најнижом просечном оценом (3,2), али највишом у последњих 8 година, оценили задовољство финансијском надокнадом за рад, а највишом (4,2) сарадњу са колегама. У односу на период пре осам година запажа се да је задовољство запослених у свим аспектима посла порасло али се мора узети у обзир и број установа које су учествовале у истраживању.

Графикон 5. Просечне оцене задовољства запослених појединим аспектима рада, 2013-2020. године

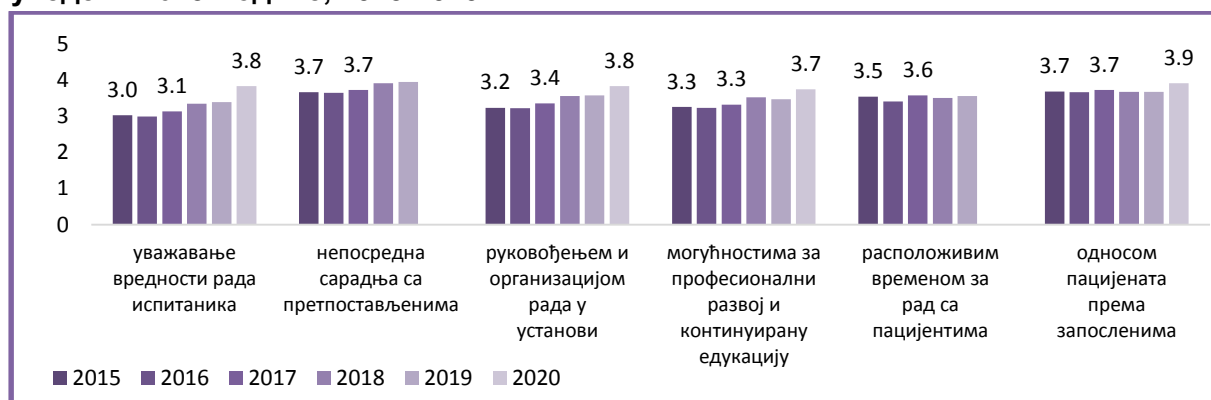


Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Осим наведеног, први пут 2015. године, испитивано је задовољство запослених расположивим временом за рад са пацијентима (није испитивано 2020.) и задовољство

односом пацијената према запосленима. Запослени који раде са пацијентима, однос пацијената према запосленима су оценили већом оценом него предходних година (Графикон 6). Такође, од 2015. године испитује се и задовољство запослених уважавањем и вредновањем њиховог рада, непосредном сарадњом са претпостављенима (није испитивано 2020. године), руковођењем и организацијом рада у установи. Запажа се пораст задовољства запослених свим испитиваним аспектима посла у односу на претходне године (Графикон 6). Поређење резултата свих испитиваних аспеката не даје реалну слику задовољства запослених на нивоу примарне здравствене заштите у Београду јер је у истраживању учествовао део здравствених установа за разлику од предходних година када су учествовале све установе примарне здравствене заштите.

Графикон 6. Просечна оцена задовољства испитаника аспектима посла који су уведени 2015. године, 2015-2020



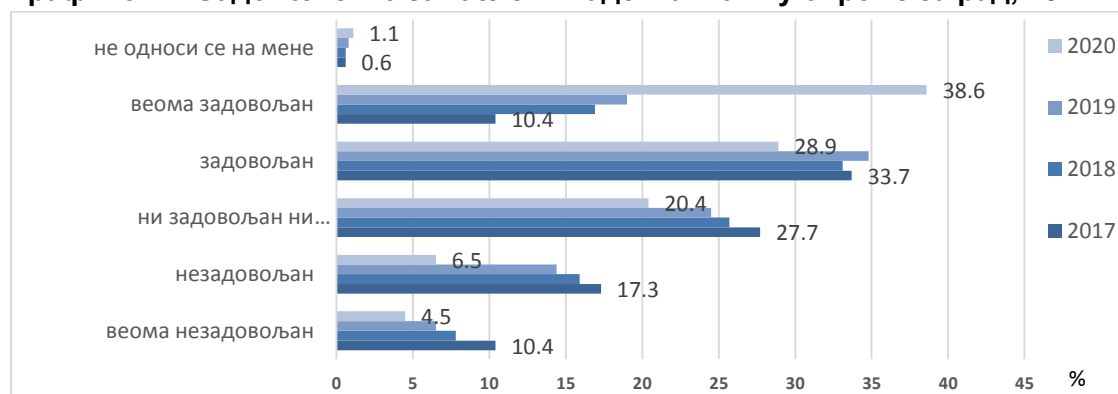
Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Поређење резултата и ових испитиваних аспеката не даје реалну слику задовољства запослених на нивоу примарне здравствене заштите у Београду због мањег броја установа које учествовале у спровођењу истраживања.

Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад

У 2020. години, више од две трећине запослених у установама које су спровеле истраживање, је веома задовољно или задовољно адекватношћу опреме за рад, док је сваки девети испитаник незадовољан и веома незадовољан (Графикон 7).

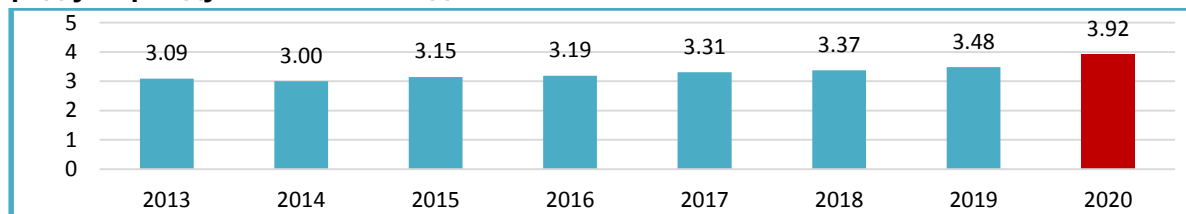
Графикон 7. Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад, 2017-2020



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

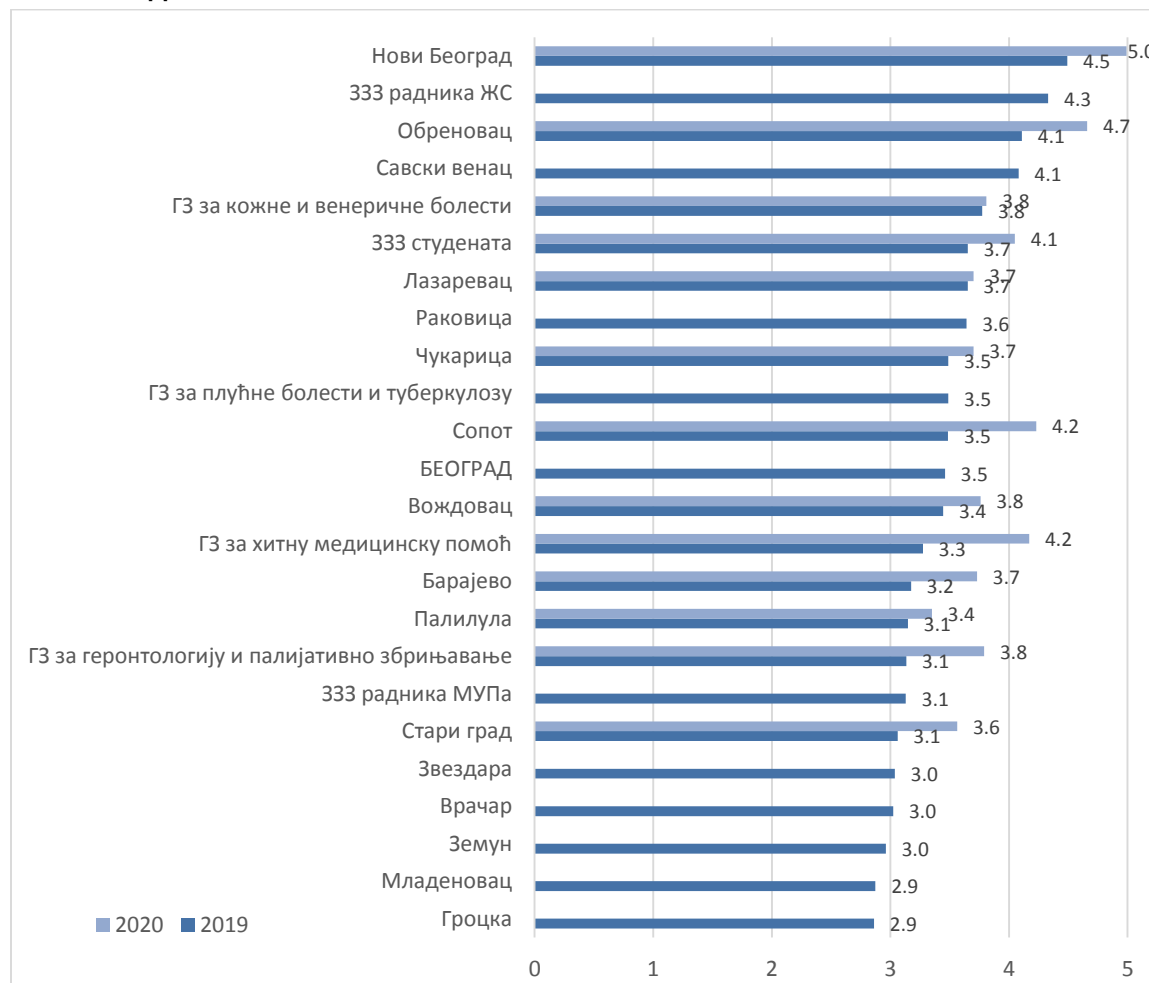
Задовољство **опремом** за рад од стране запослених у установама примарне здравствене заштите у Београду показује растући тренд у периоду од 2013. до 2019. године (Графикон 8). У 2020. години у установама које су спровеле истраживање просечна оцена задовољства опремом износи знатно више него предходних година за све установе на нивоу Београда.

Графикон 8. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у периоду 2013 - 2020. године



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

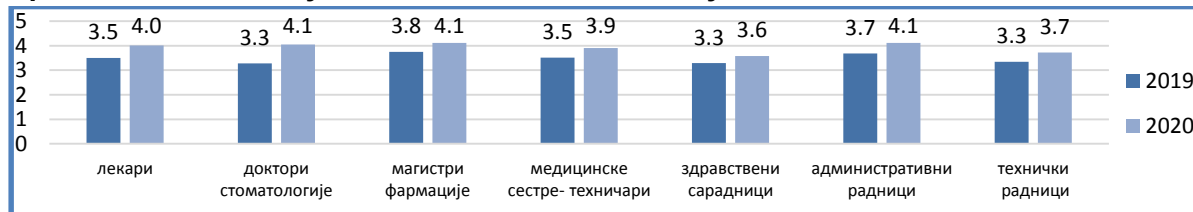
Графикон 9. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду, 2019. и 2020. године



Запослени у свим установама које су спровеле истраживање 2020. године су били задовољнији опремом за рад у односу на предходну годину (Графикон 9). Најзадовољнији опремом су запослени у Дому здравља „Нови Београд“ који су овај аспект оценили са 5,0, што је значајно више изнад просека за установе учеснице истраживања (3,9), а најнезадовољнији су у домовима здравља „Палилула“ и „Стари град“ (Графикон 9).

Овим аспектом посла, најзадовољнији су административни радници, доктори стоматологије и фармацеути и, а најмање здравствени сарадници и технички радници (Графикон 10).

Графикон 10. Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. и 2020. години

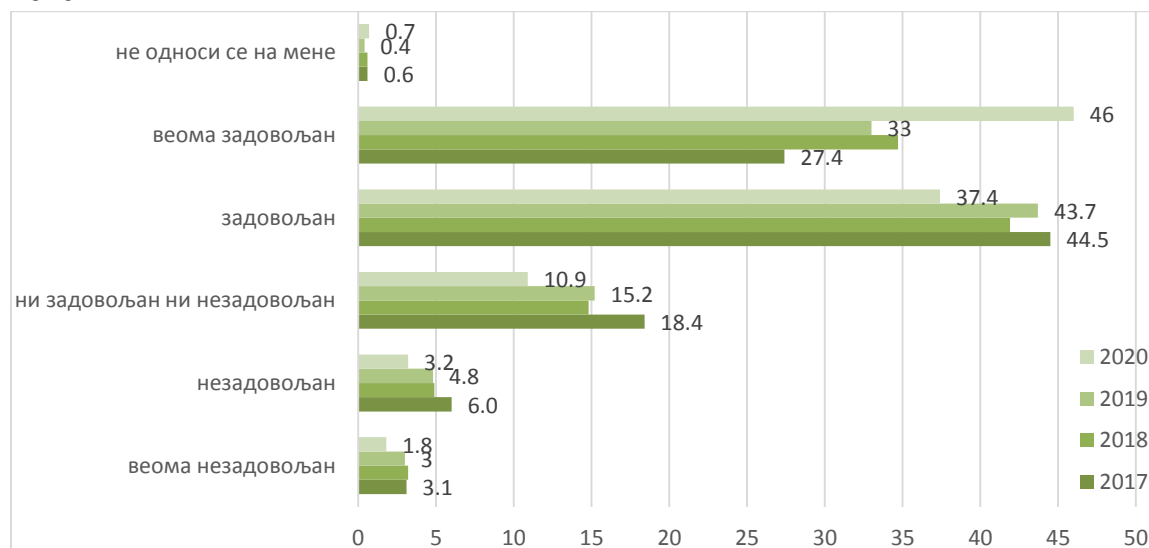


Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама

У 2020. години, **непосредном сарадњом са колегама** задовољно и веома задовољно је више од 80% испитаника у установама које су спровеле истраживање што је више од градског просека за предходну годину (Графикон 11).

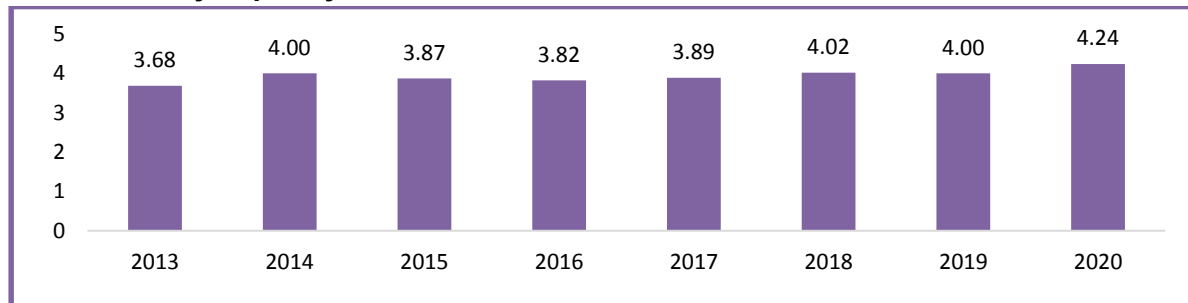
Графикон 11. Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама, 2017-2020



Напомена: вредности за 2017-2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Задовољство запослених **непосредном сарадњом са колегама** у периоду 2013–2019. године показује тренд раста, а највећа вредност задовољства забележена је у 2018. години (Графикон 12). У 2020. години вредност је већа али се односи само на установе које су спровеле истраживање.

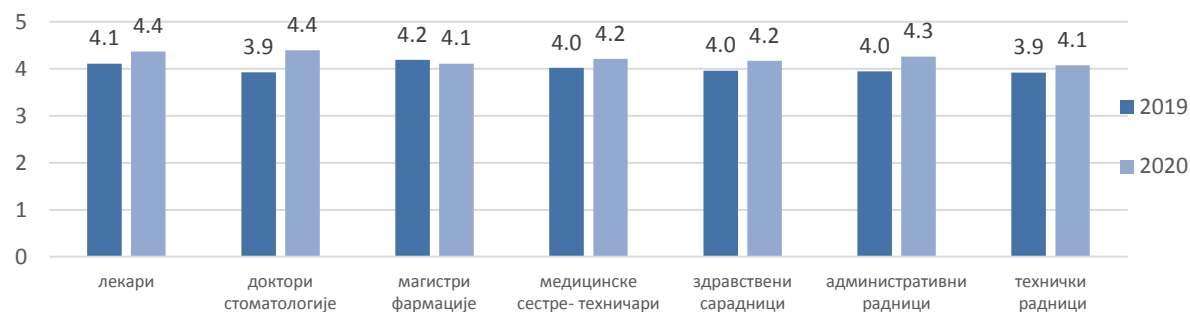
Графикон 12. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у периоду 2013-2020. године



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Овим аспектом посла, у 2020. години, најзадовољнији су били лекари и доктори стоматологије док су технички радници и фармацеути најмање задовољни (Графикон 13).

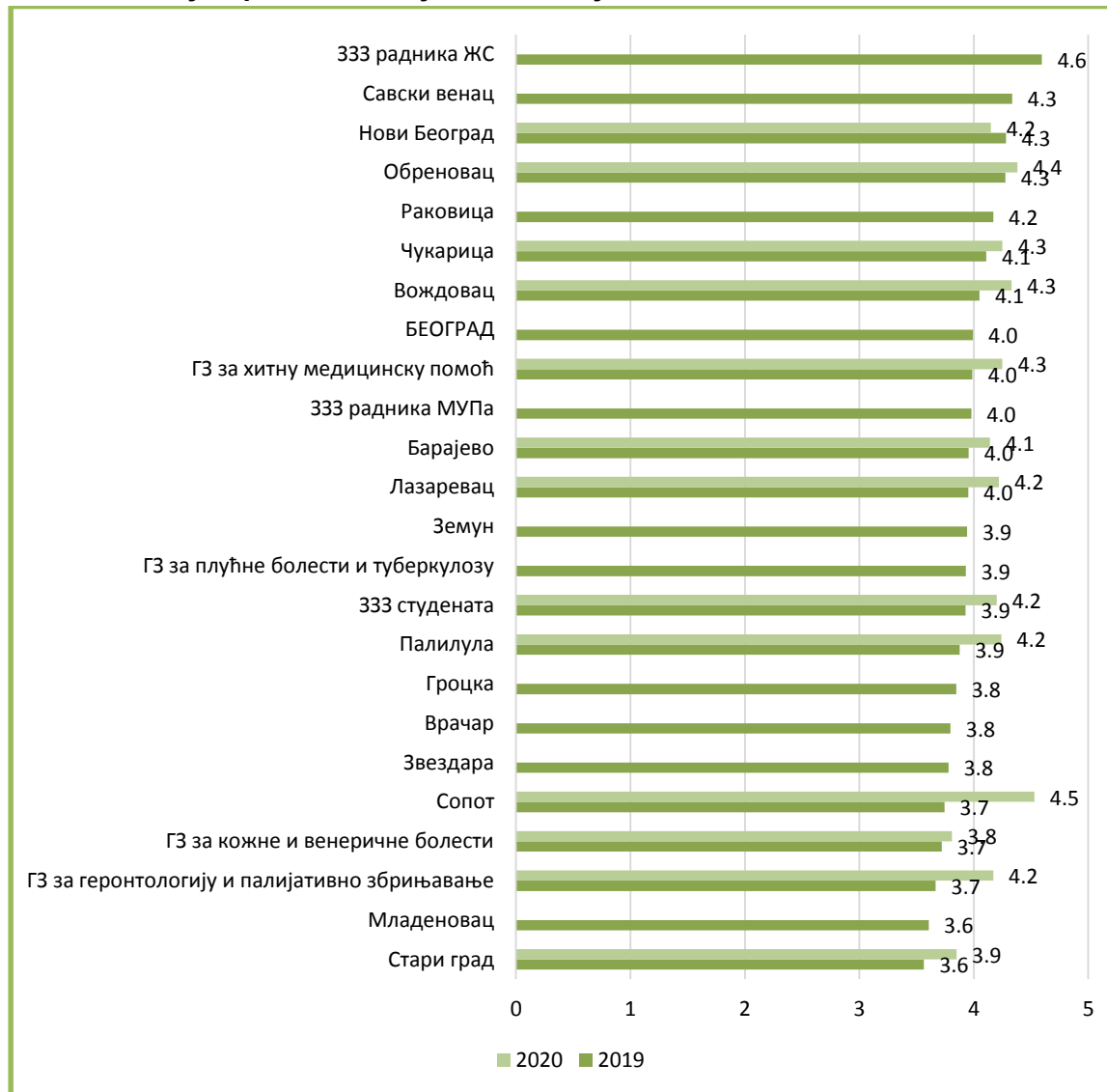
Графикон 13. Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. и 2020. години



Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Непосредном сарадњом са колегама, у 2020. години, најзадовољнији су били запослени у домовима здравља „Сопот“ и „Обреновац“, а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Стари град“ (Графикон 14).

Графикон 14. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у здравственим установама у 2019. и 2020. години

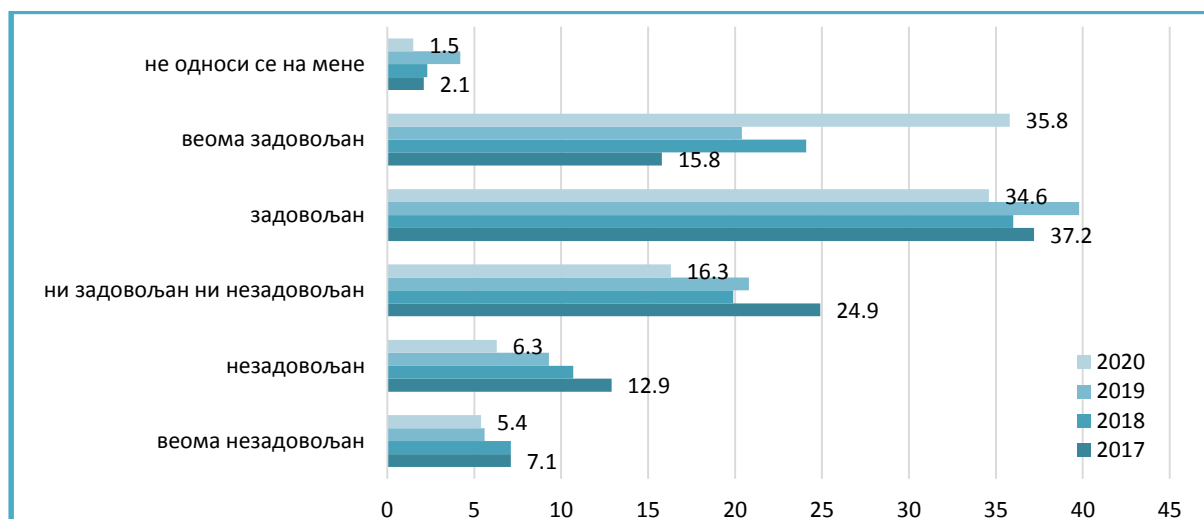


Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Задовољство запослених аутономијом у обављању посла

Аутономијом у обављању посла (могућношћу самосталног доношења одлука) незадовољан је сваки осми испитаник, а задовољно и веома задовољно је скоро 80% испитаника (Графикон 15).

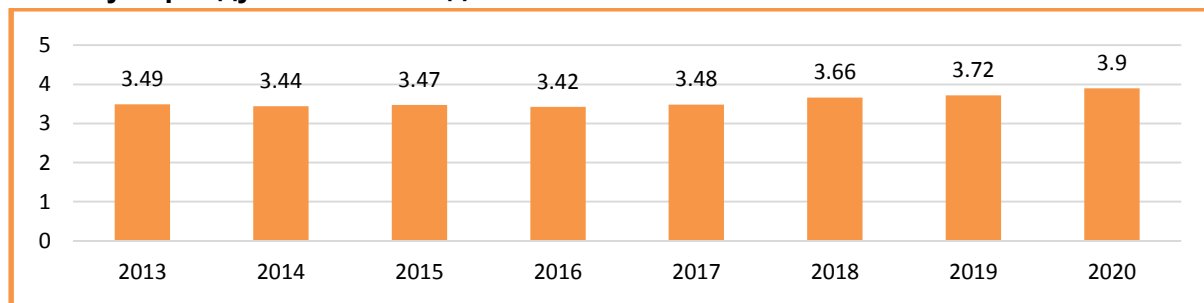
Графикон 15. Задовољство аутономијом у обављању посла, 2017-2020



Напомена: вредности за 2017-2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

На нивоу свих установа примарне здравствене заштите у Београду, **аутономијом у обављању посла** запослени су били најзадовољнији у 2019. години (Графикон 16). У 2020. години задовољство овим аспектом рада је у установама које су спровеле истраживање било је оцењено већом оценом него предходне године на нивоу града.

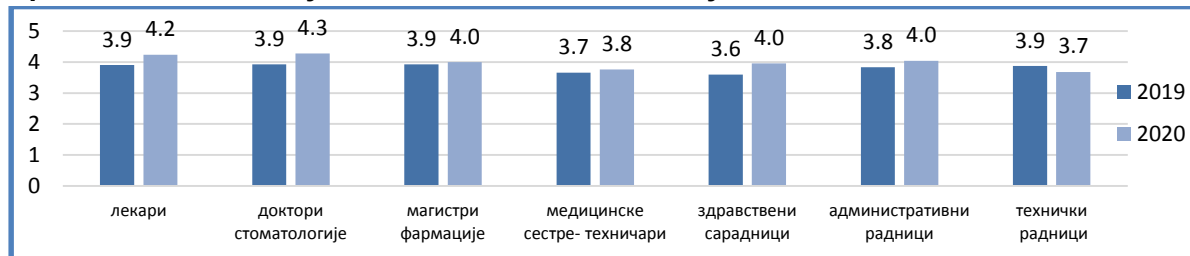
Графикон 16. Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у периоду 2013-2020. године



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

У 2019. години, овим аспектом посла најзадовољнији су фармацеути и лекари, а најмање задовољни су здравствени сарадници и медицинске сестре/техничари (Графикон 17).

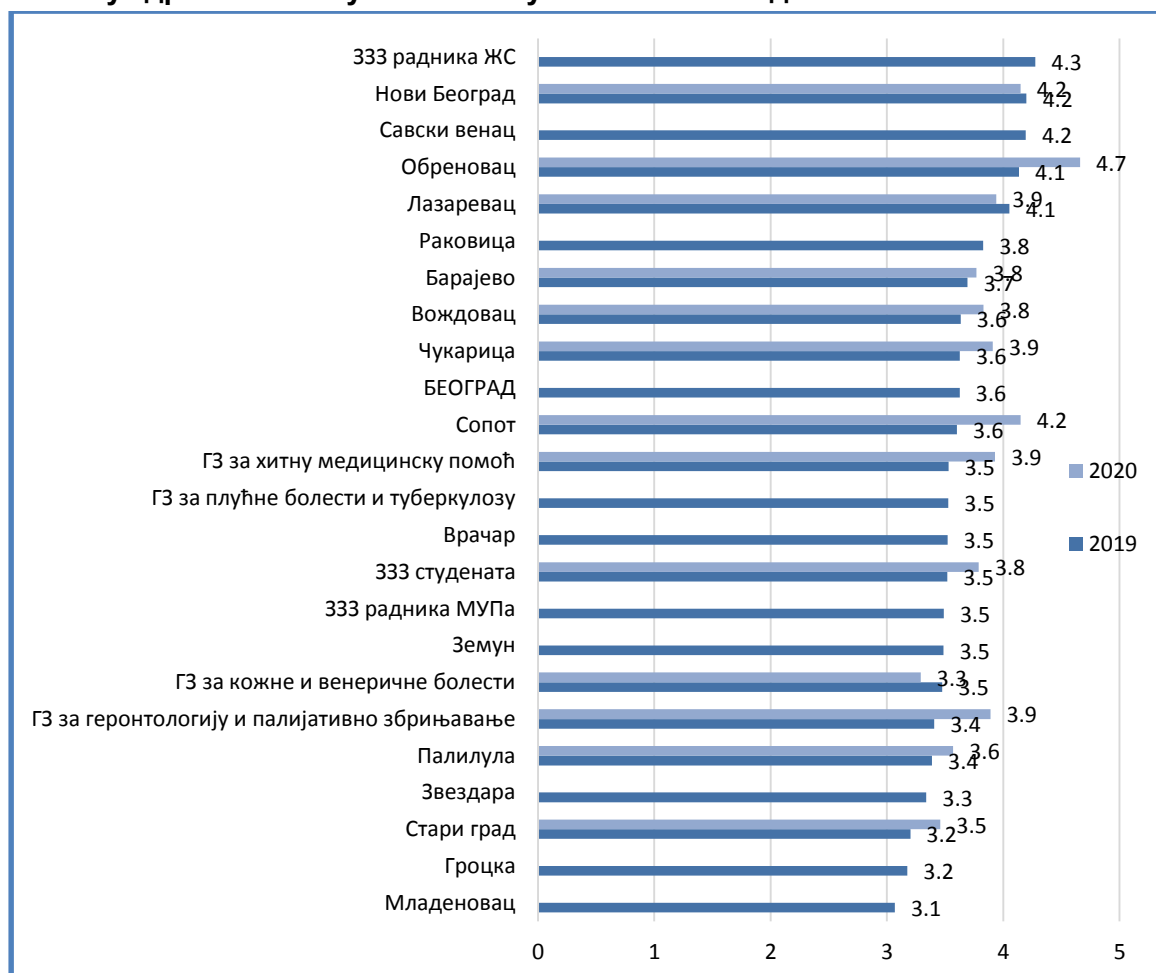
Графикон 17. Задовољство запослених аутономијом у обављању посла исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. и 2020. години



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Запослени у 333 радника ЖС (4,28) и у Дому здравља „Нови Београд“ (4,20) су највећим просечним оценама оценили аутономију у обављању посла, док су најмање просечне оцене дали запослени у домовима здравља „Гроцка“ (3,18) и „Младеновац“ (3,07) (Графикон 18).

Графикон 18. Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у здравственим установама у 2019. и 2020. години



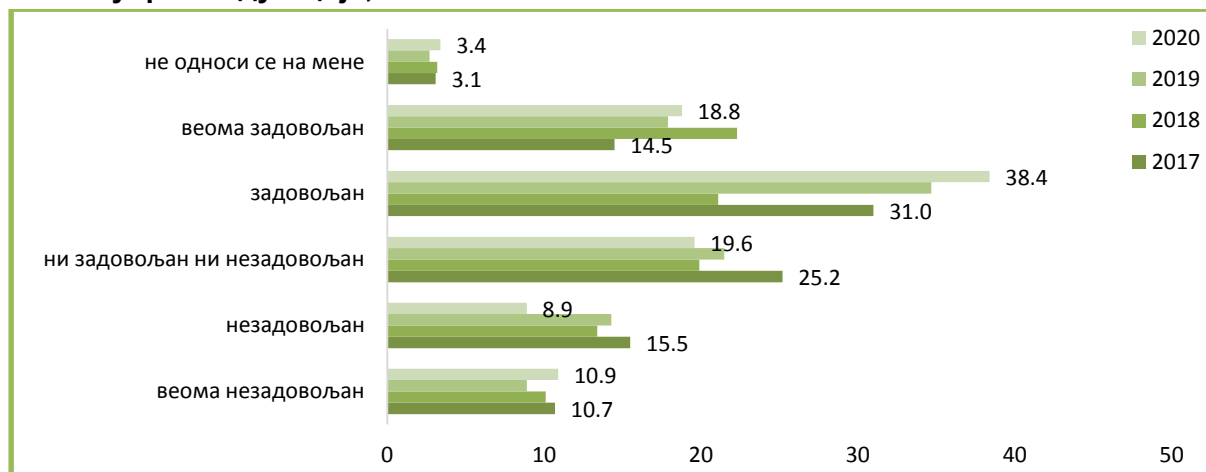
Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Задовољство запослених професионалним развојем и континуираном едукацијом

Могућност професионалног развоја и континуиране едукације у оквиру једног питања први пут је испитивано 2015. године (у претходним година истраживано је одвојено задовољство запослених професионалним развојем од могућности за континуирану едукацију).

Скоро половина испитаника у 2020. години је задовољна и веома задовољна **могућностима професионалног развоја и континуиране едукације** у установама које су спровеле истраживање што је бољи резултат него 2019. године на нивоу града. У 2019. години, у односу на претходну, учева се повећање броја задовољних, а смањење броја веома задовољних и веома незадовољних радника могућношћу за професионални развој и континуирану едукацију на нивоу града (Графикон 19).

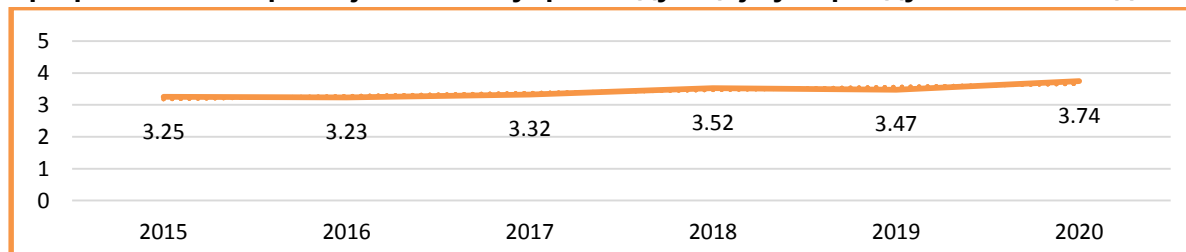
Графикон 19. Задовољство могућностима професионалног развоја и континуиране едукације, 2017-2020



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

У односу на претходне године на нивоу града, запослени у установама које су 2020. године спровеле истраживање су задовољнији могућностима професионалног развоја и континуираном едукацијом (Графикон 20).

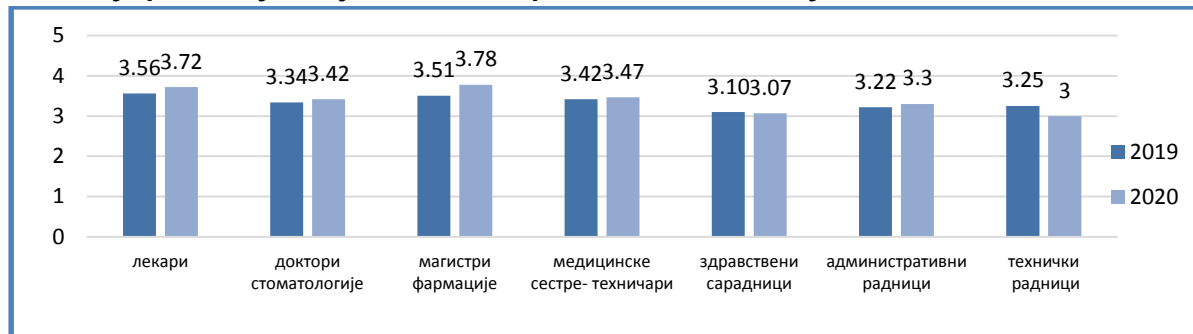
Графикон 20. Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације у периоду 2015-2020. године



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Овим аспектом посла најзадовољнији су лекари и фармацеути, а најмање здравствени сарадници и доктори стоматологије (Графикон 21).

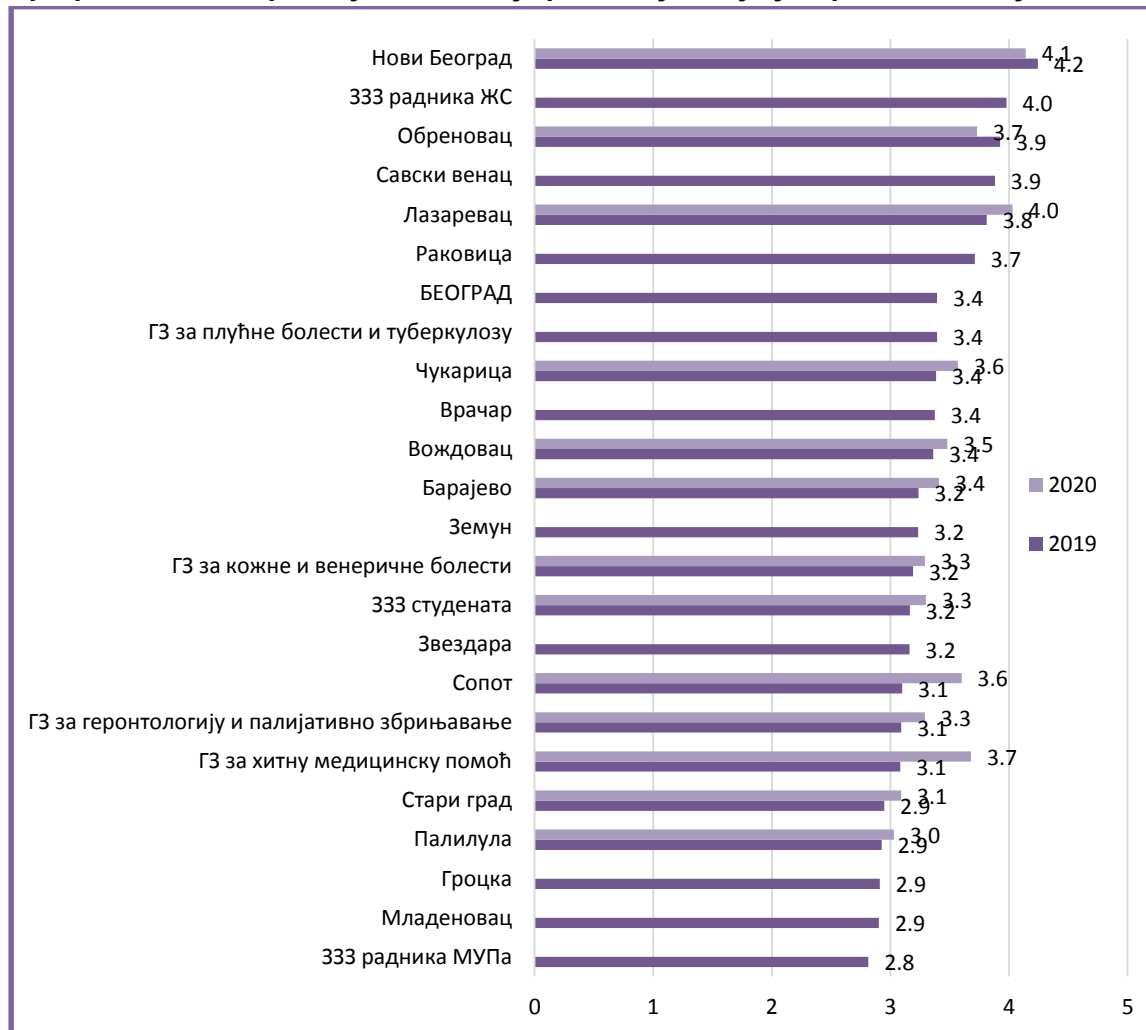
Графикон 21. Задовољство запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације исказано просечном оценом, у зависности од занимања



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Запослени у домовима здравља „Нови Београд“ и „Лазаревац“ су највећом просечном оценом оценили **могућности професионалног развоја и континуиране едукације** док су најмање задовољни су запослени у домовима здравља „Палилула“ и „Стари град“ (Графикон 22).

Графикон 22. Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације у здравственим установама

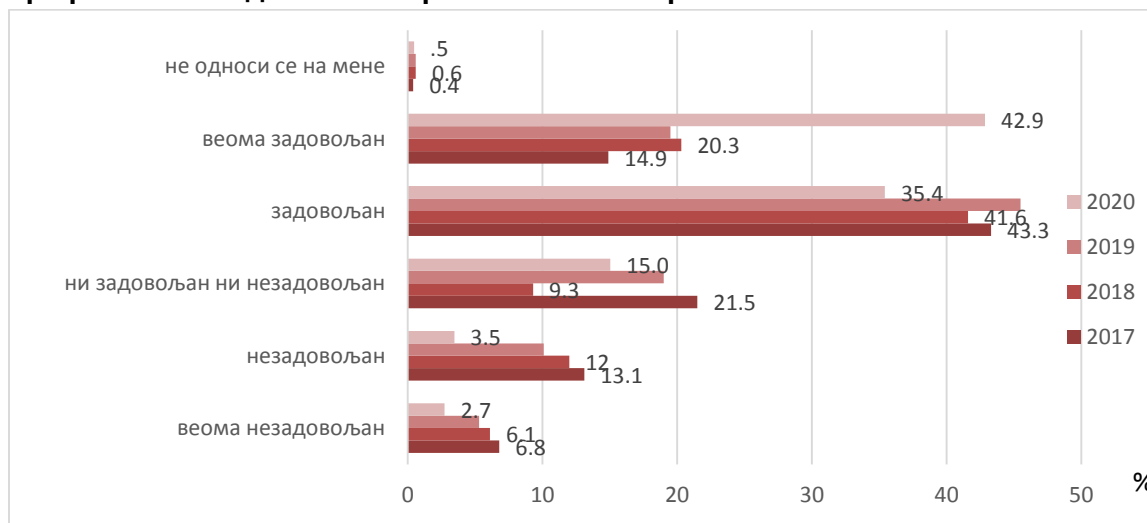


Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Задовољство запослених расположивим временом за обављање посла

Скоро три четвртине испитаника у установама које су спровеле истраживање у 2020. години је било задовољно и веома задовољно **расположивим временом за обављање послова**, док је трк сваки петнаести испитаник био незадовољан и веома незадовољан (Графикон 23). Ови резултати се знатно разликују од резултата добијених у предходним годинама када су у истраживању учествовале све установе примарне здравствене заштите у Београду.

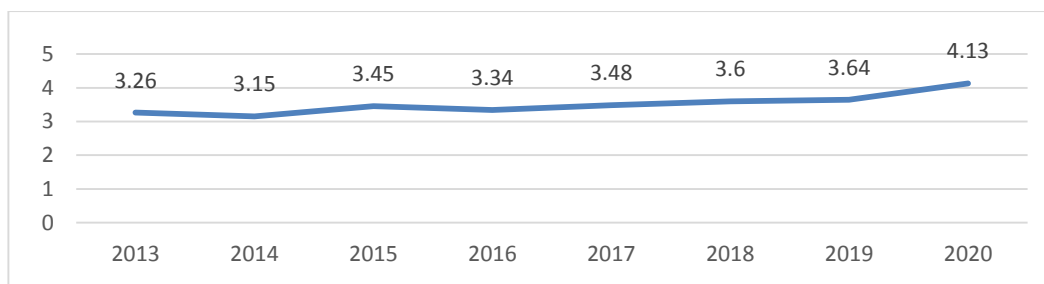
Графикон 23. Задовољство расположивим временом за обављање послова



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Задовољство расположивим временом који имају запослени за обављање послова је до 2020. године било највеће у 2019. години. У 2020. години просечна оцена задовољства овим аспектом посла је била веће него у предходним годинама, у складу са бројем задовољних и веома задовољних (Графикон 24).

Графикон 24. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у периоду 2013-2020. године



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

У 2019. години, Технички радници и лекари су били најмање задовољни расположивим временом за обављање послова, а најзадовољнији су били доктори стоматолозије, здравствени сарадници и медицинске сестре (Графикон 25).

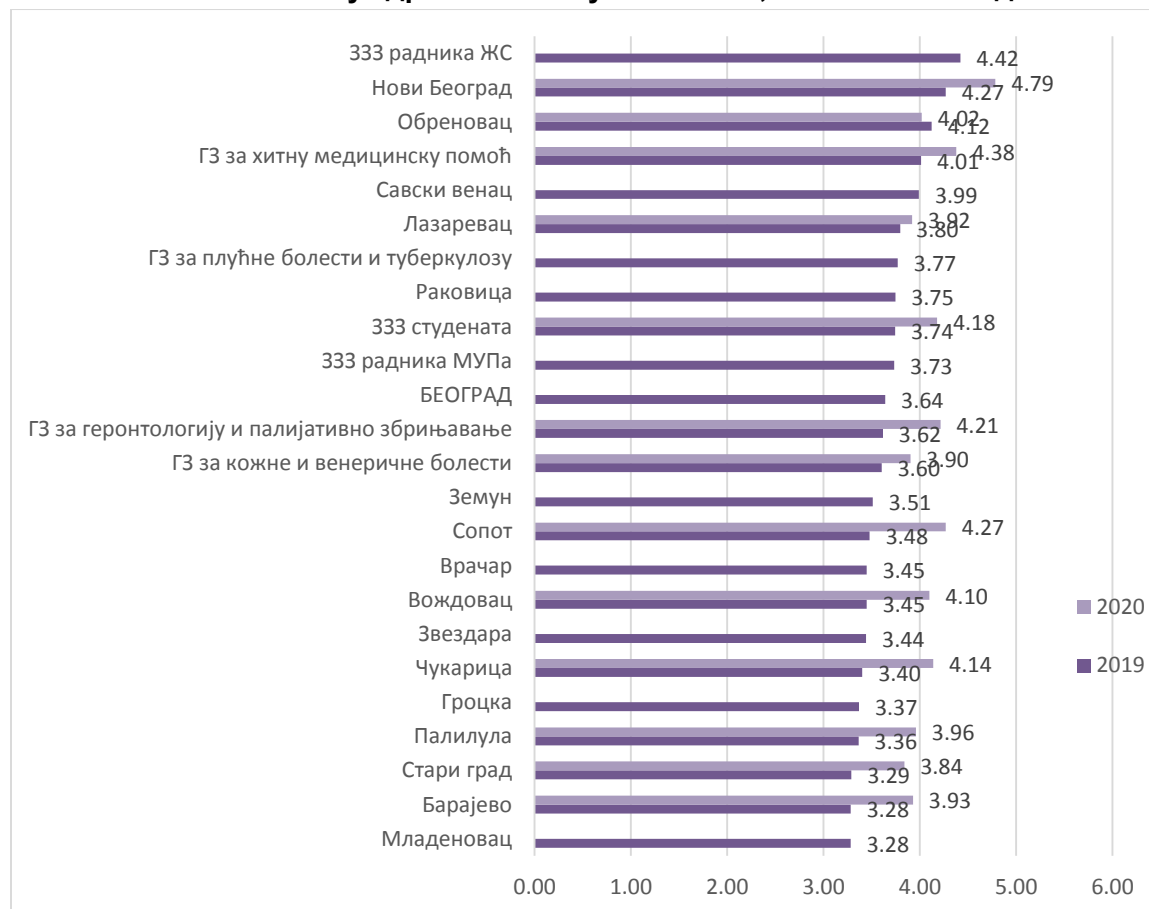
Графикон 25. Просечна оцена задовољства запослених расположивим временом за обављање послова исказано просечном оценом, у зависности од занимања



Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Расположивим временом за обављање послова, међу установама које су спровеле истраживање, најзадовољнији су били испитаници у Дому здравља „Нови Београд“ (4,79), а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Стари град“ (3,86) (Графикон 26).

Графикон 26. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у здравственим установама, 2019. и 2020. година

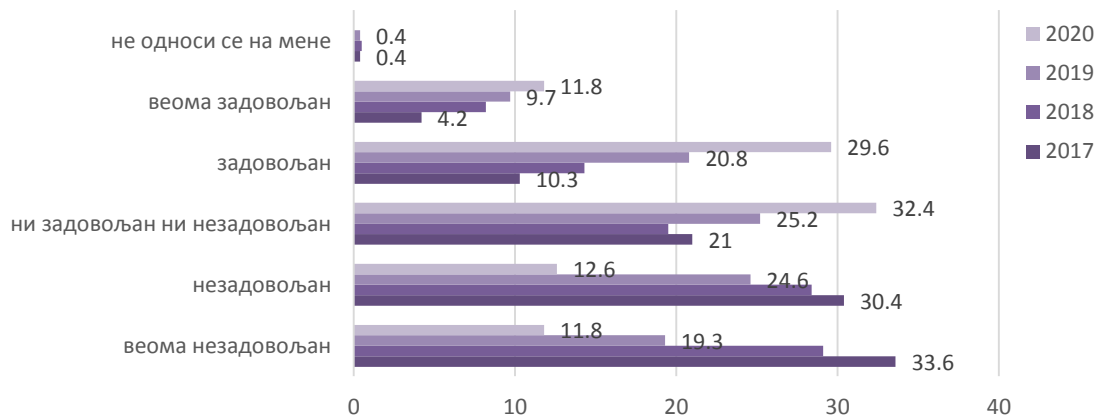


Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад

Око половине испитаника у установама које су спровеле истраживање у 2020. години је задовољно или веома задовољно финансијском надокнадом за рад, што је бољи резултат него предходне године на нивоу града. (Графикон 35).

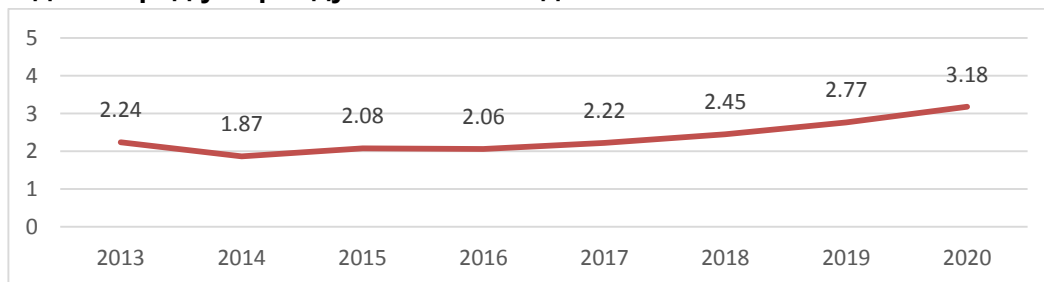
Графикон 35. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад, 2017-2020



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Задовољство финансијском надокнадом за рад у посматраном интервалу показује тренд раста са највишом оценом у 2019. години (узимајући у обзир све установе примарне здравствене заштите у Београду), док је та оцена у 2020. години још већа (Графикон 36).

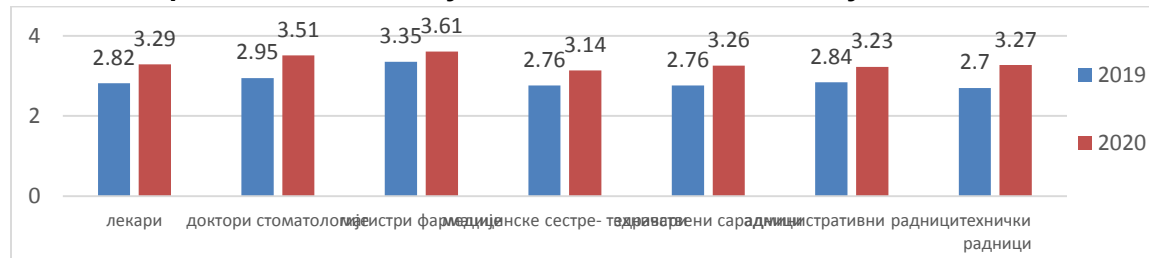
Графикон 36. Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у периоду 2013-2020. године



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

У 2020. години, највећој мери овим аспектом посла незадовољни су испитивани фармацеути и доктори стоматологије, а најзадовољне су биле медицинске сестре-техничари (Графикон 37)

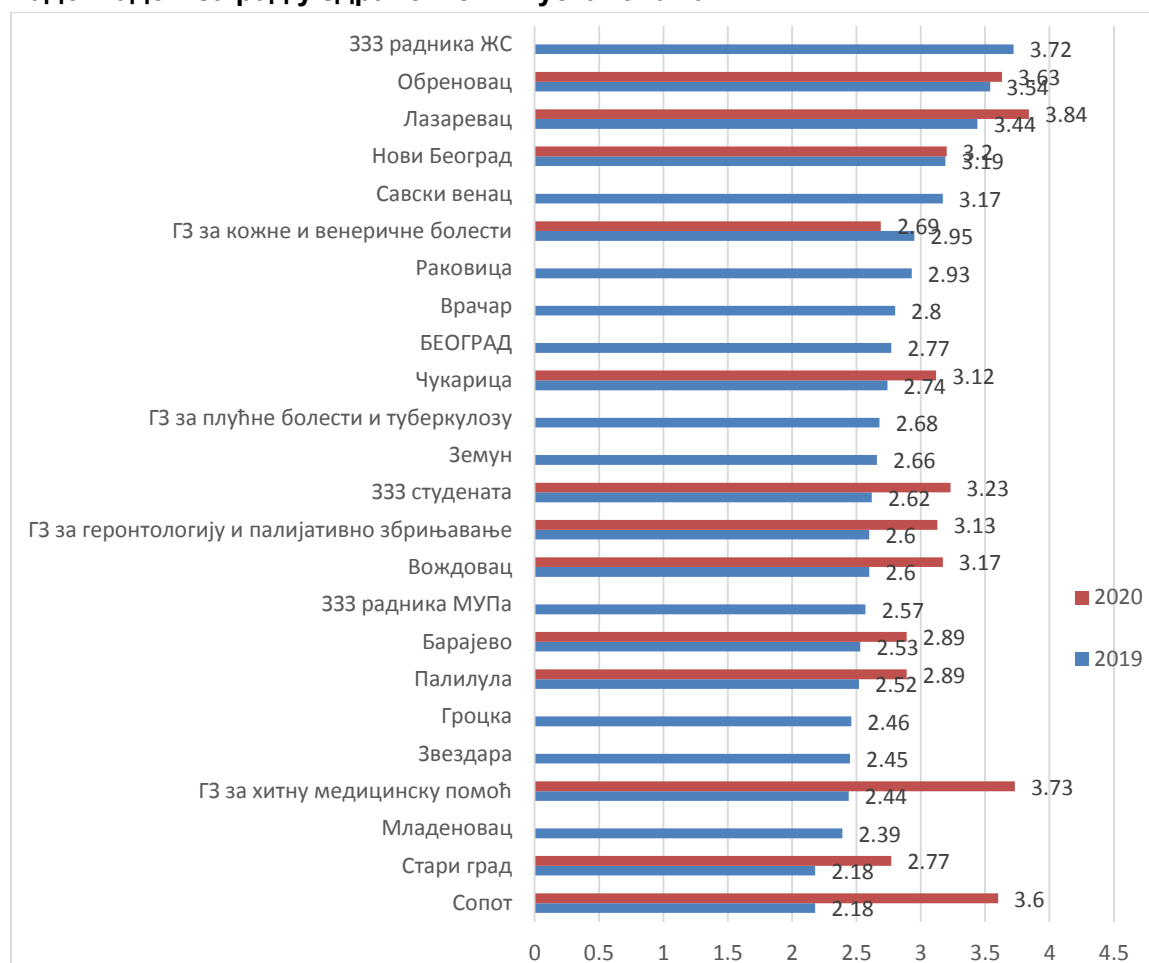
Графикон 37. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. и 2020. години



Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Испитаници у ГЗ за кожне и венеричне болести и у домовима здравља „Стари град“, „Палилула“ и „Барајево“ су најнезадовољнији финансијском надокнадом за рад, а најзадовољнији су запослени у Дому здравља „Лазаревац“ и ГЗ за хитну медицинску помоћ (Графикон 38).

Графикон 38. Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у здравственим установама

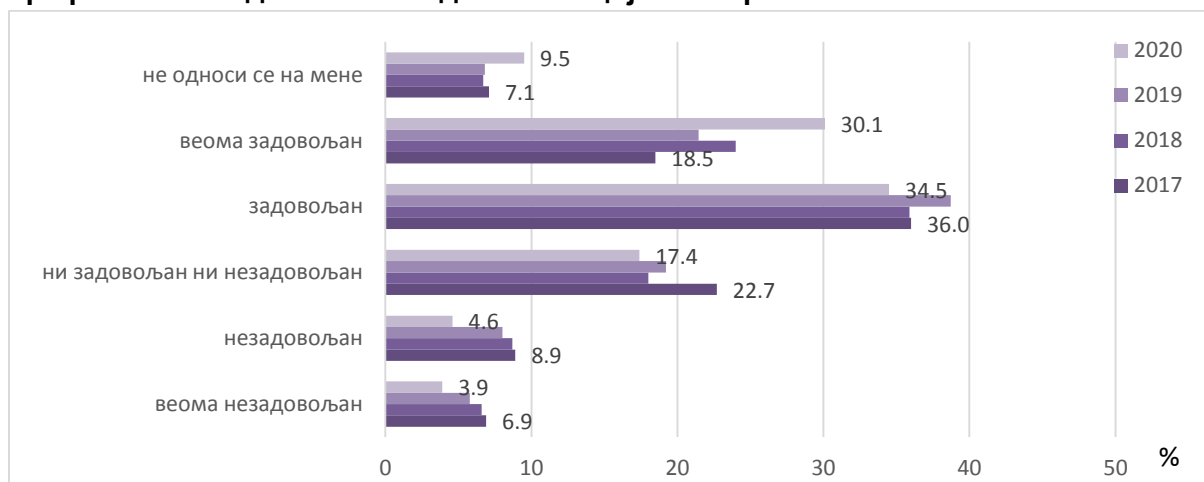


Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Задовољство односом пацијената према запосленима

Задовољство односом пацијената према запосленима први пут је испитивано у 2015. години. Испитаници који су одговорили на ово питање у 2020. години, у највећем проценту су задовољни или веома задовољни (око 65% испитаника) односом пацијената према њима (Графикон 51).

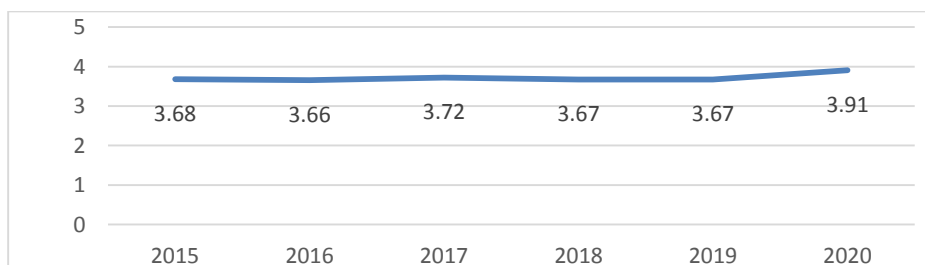
Графикон 51. Задовољство односом пацијената према запосленима



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

У односу на претходне године, задовољство овим аспектом рада је веће, уз ограничење у тумачењу резултата које се односи на обухват установа истраживањем у 2020. години (Графикон 52).

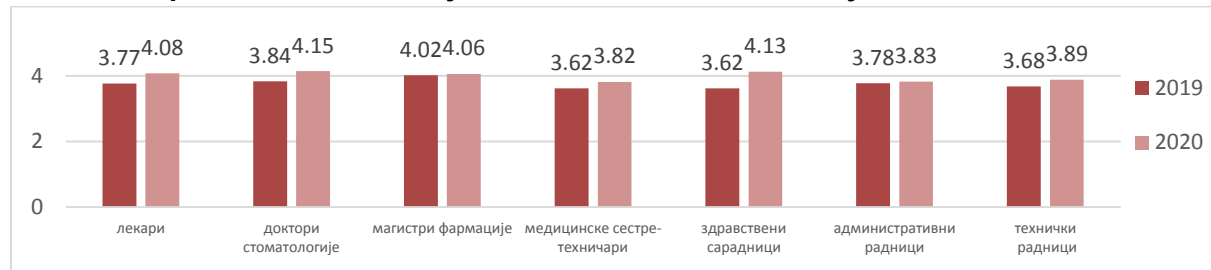
Графикон 52. Просечне оцене задовољства односом пацијената према запосленима у периоду 2015-2020. године



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Овим аспектом посла, у 2020. години, у највећој мери задовољни су доктори стоматологије, а најмање задовољни медицинске сестре/техничари и административни радници (Графикон 53).

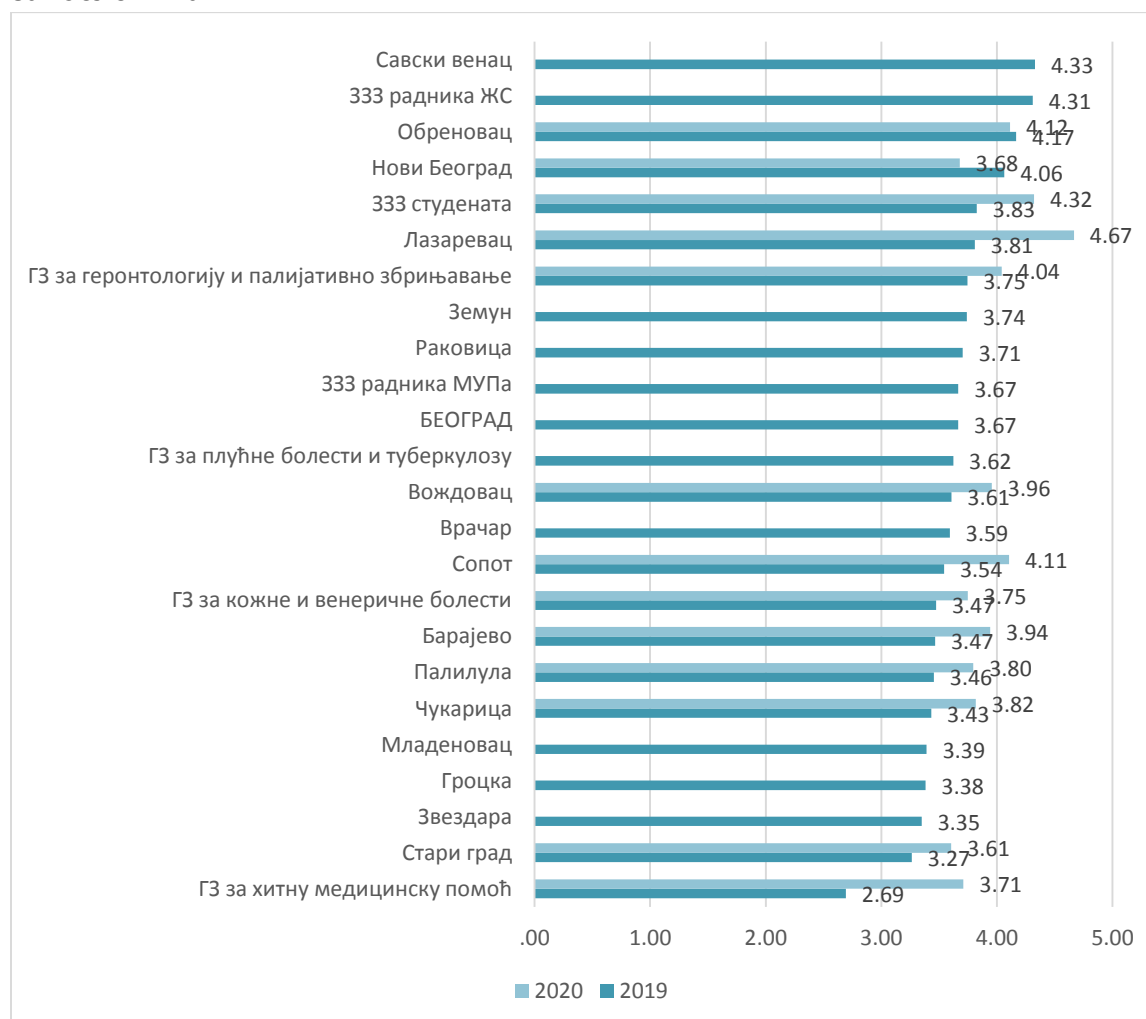
Графикон 53. Задовољство запослених односом пацијената према запосленима исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. и 2020. години



Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Испитаници у Дому здравља „Лазаревац“ и 333 студената су у 2020. години били најзадовољнији **односом пацијената према запосленима**, а најмање задовољни су испитаници у Дому здравља „Нови Београд“ (Графикон 54).

Графикон 54. Просечне оцене задовољства запослених односом пацијената према запосленима

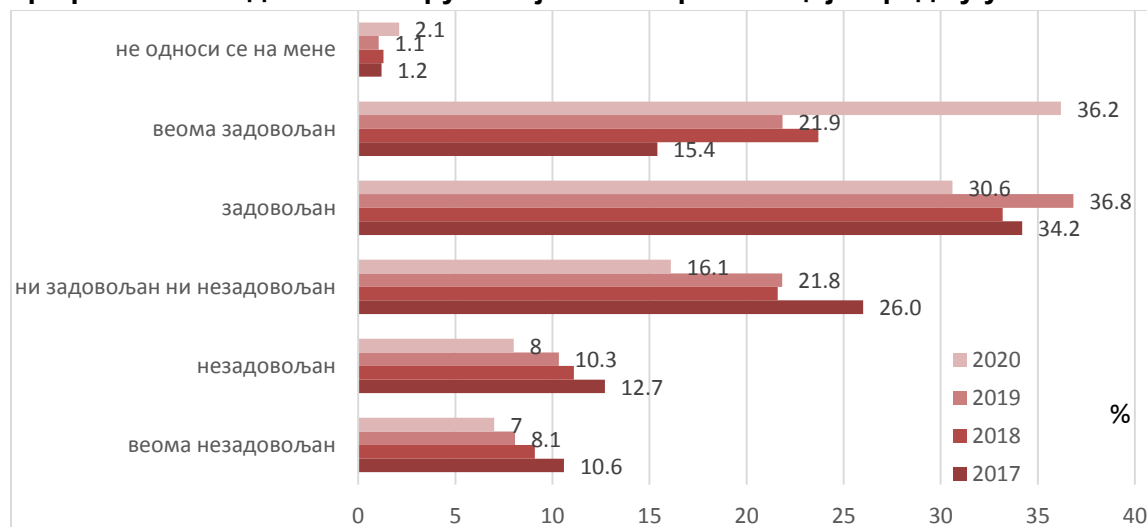


Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи

Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи први пут је испитивано 2015. године и испитаници су 2020. године у највећем проценту били задовољни или веома задовољни овим аспектом рада, док је око 15% испитаника било незадовољно и веома незадовољно (Графикон 55).

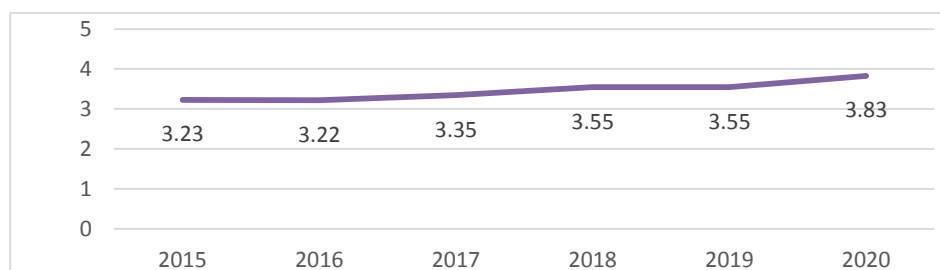
Графикон 55. Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

У односу на претходну годину, задовољство овим аспектом рада остало је непромењено у односу на 2018. годину са позитивним трендом од 2015. године (Графикон 56).

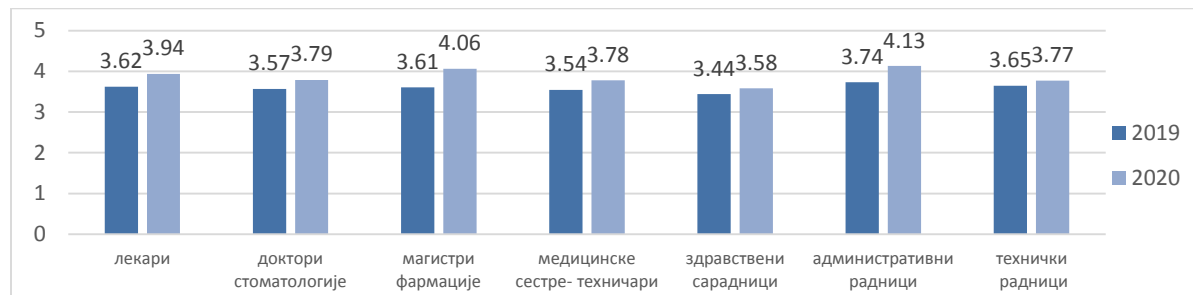
Графикон 56. Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи у периоду 2015-2020. године



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Овим аспектом посла у 2019. години у највећој мери задовољни су били административни и технички радници (Графикон 57).

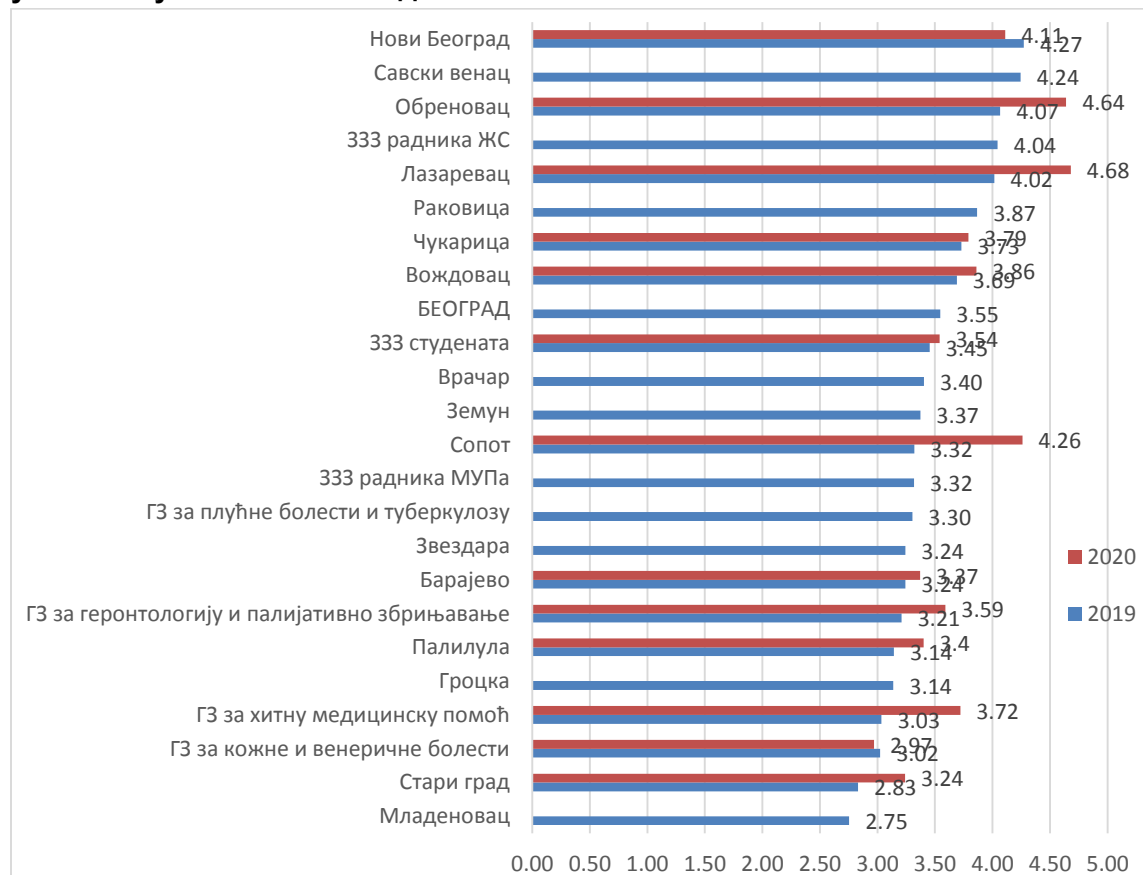
Графикон 57. Задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установи исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. години



Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Испитаници у домовима здравља „Нови Београд“ (4,27) и „Савски венац“ (4,24) најзадовољнији су **руковођењем и организацијом рада у установи**, а најмање задовољни су испитаници у домовима здравља „Младеновац“ (2,75) и „Стари град“ (2,83) (Графикон 58).

Графикон 58. Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи у 2019. и 2020. години

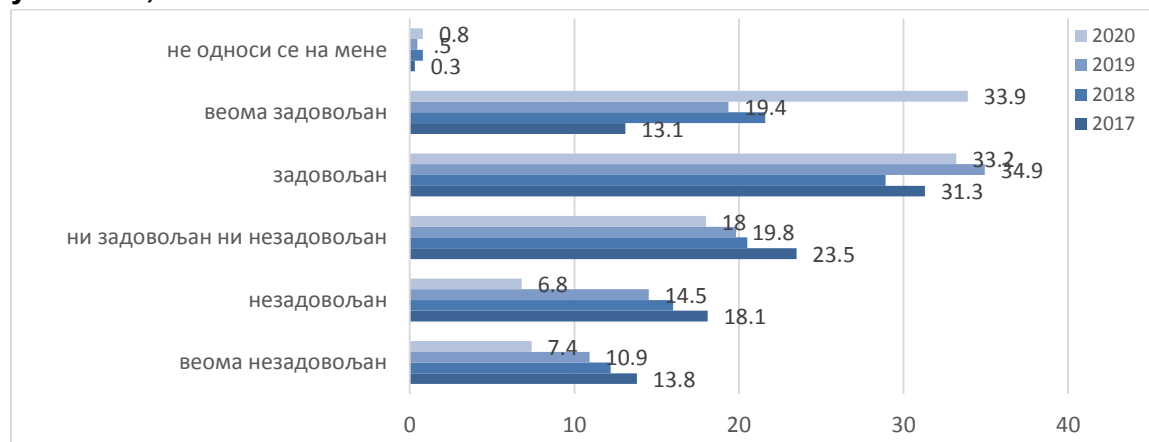


Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог

Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог први пут је испитивано 2015. године, а резултати испитивања у 2020. години показују да су испитаници у највећем проценту били задовољни (33,2%) или веома задовољни (33,9%) овим аспектом посла, а да је око 15% испитаника било незадовољна и веома незадовољна (Графикон 59).

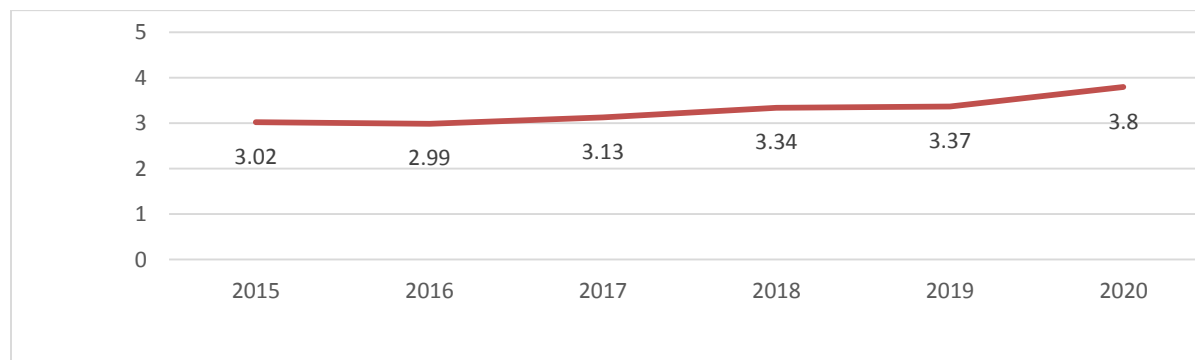
Графикон 59. Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи, 2017-2020



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Вредности задовољства уважавањем и вредновањем рада запосленог су у 2020. години веће у односу на претходне посматране године, а вредност се односи на установе које су у 2020. години спровеле истраживање (Графикон 60).

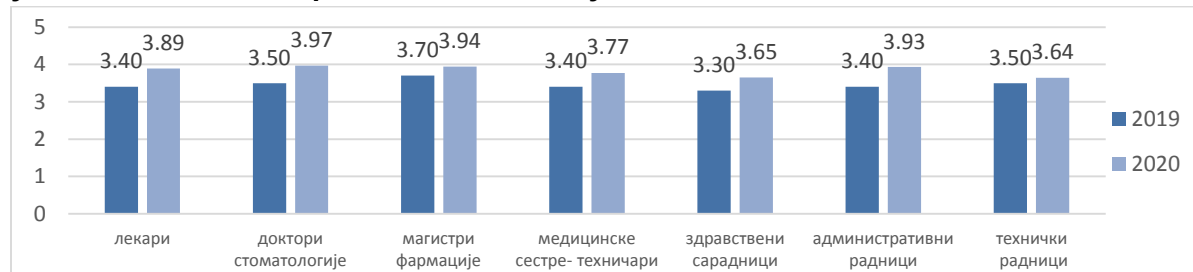
Графикон 60. Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи у периоду 2015-2020. године



Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Овим аспектом посла у највећој мери задовољни су магистри фармације, доктори стоматологије и административни радници (Графикон 61).

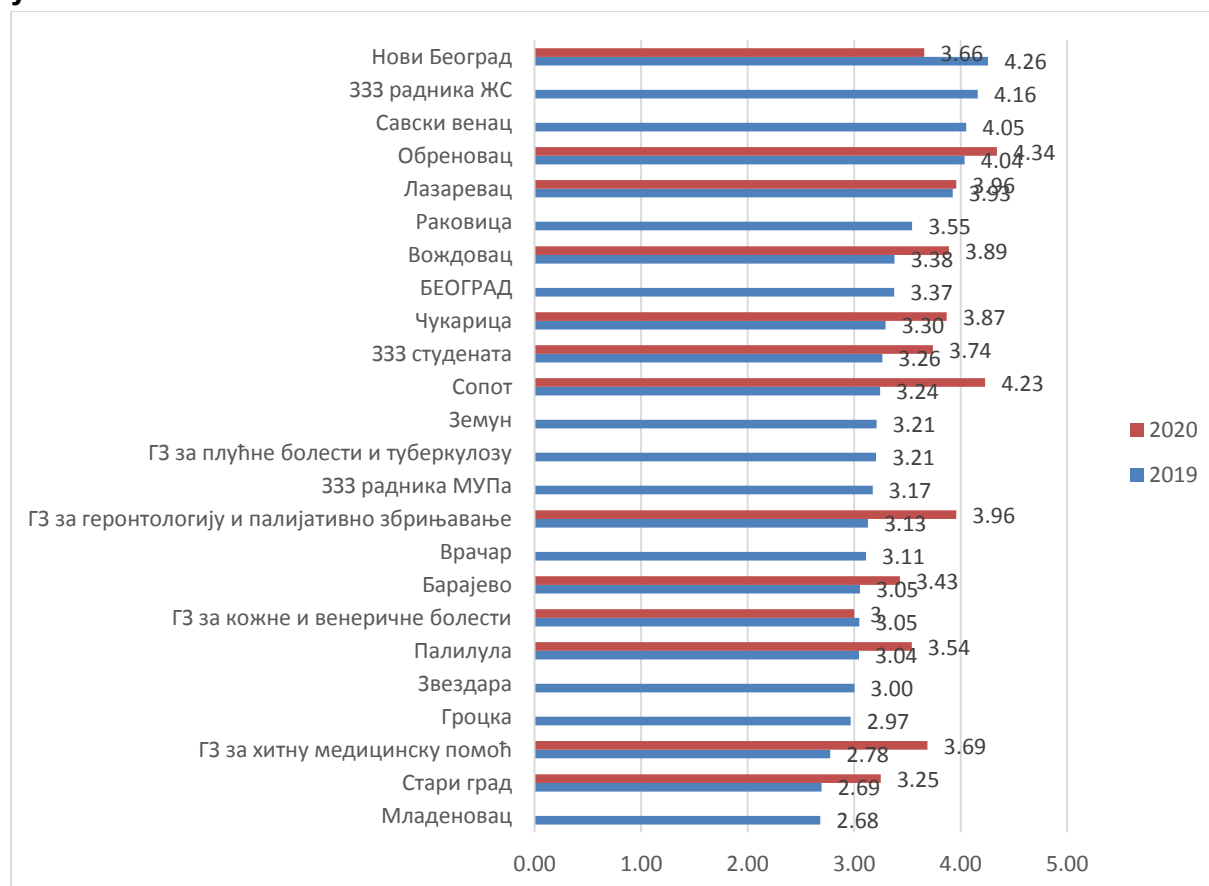
Графикон 61. Задовољство запослених уважавањем и вредновањем рада у установи исказано просечном оценом, у зависности од занимања



Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Испитаници у домовима здравља „Обреновац“ (4,34) и „Сопот“ (4,23) најзадовољнији су **уважавањем и вредновањем рада у установи**, а најмање задовољни у ГЗ за кожне и венеричне болести (3,0) и у Дому здравља „Стари град“ (3,25) (Графикон 62).

Графикон 62. Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада у установи

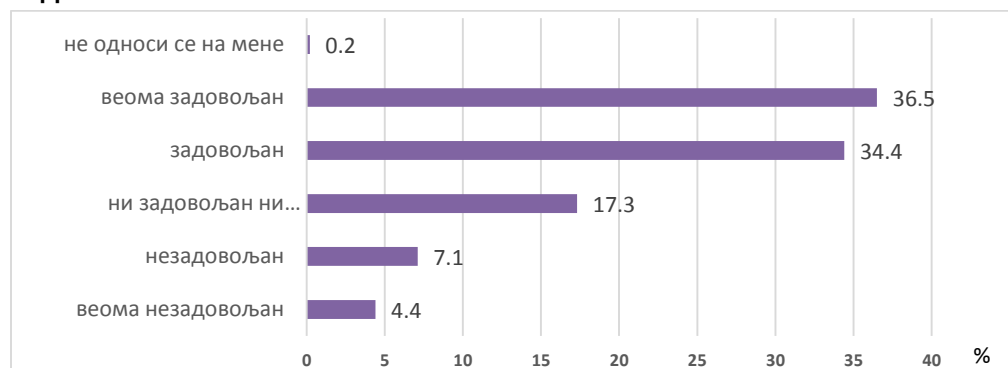


Напомена: вредности за 2019. годину обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Задовољство запослених адекватношћу простора за рад

У 2020. години први пут је испитивано задовољство запослених **адекватношћу простора за рад**, и више од 70% запослених у установама које су спровеле истраживање, је веома задовољно или задовољно, док је сваки једанаести испитаник незадовољан и веома незадовољан (Графикон 63).

Графикон 63. Задовољство запослених адекватношћу простора за рад у 2020. години



Просечна оцена задовољства **простором** за рад од стране запослених у установама примарне здравствене заштите у Београду које су спровеле истраживање у 2020. години износила је 3,91.

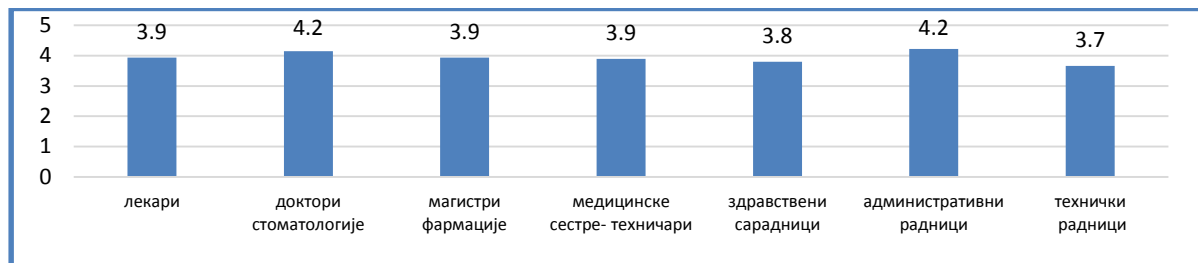
Графикон 64. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу простора за рад у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду у 2020. години



Најзадовољнији опремом су запослени у Дому здравља „Обреновац“ који су овај аспект оценили са 4,6, а најнезадовољнији су у ГЗ за геронтологију и палијативно збрињавање, ГЗ за хитну медицинску помоћ и у Дому здравља „Палилула“ (Графикон 64).

Овим аспектом посла, најзадовољнији су административни радници и доктори стоматологије, а најмање здравствени су били технички радници (Графикон 65).

Графикон 65. Задовољство запослених адекватношћу простора за рад исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2020. години



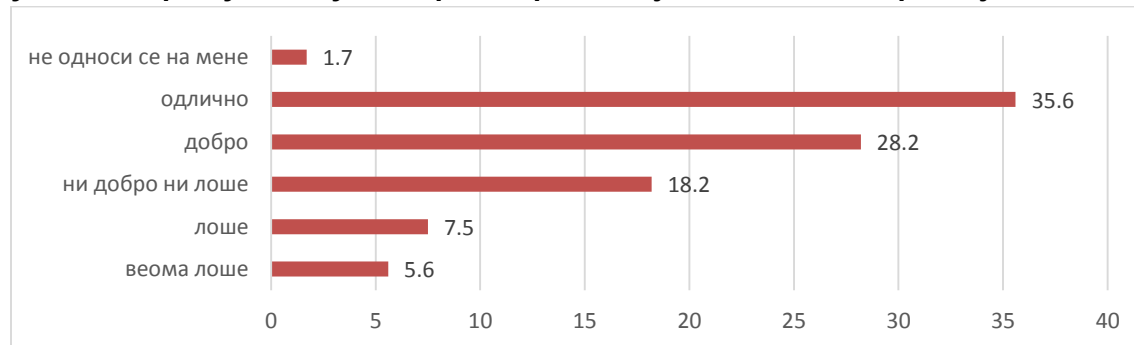
Графикон 64. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу простора за рад у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду у 2020. години



Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција

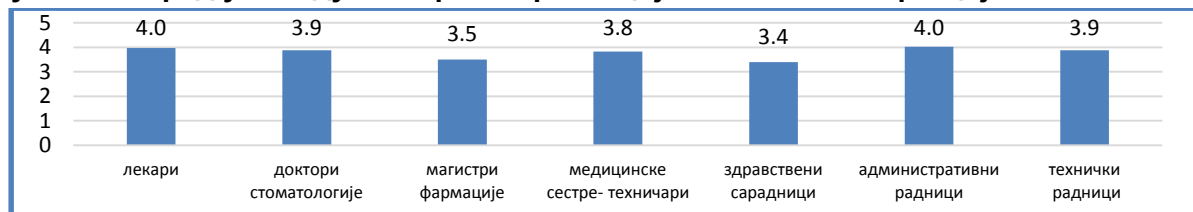
Задовољство запослених одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција први пут је испитивано 2020. године и већина испитаника (преко 70%) је сматрала да су хигијенски услови одлични или добри. Око 13% испитаника је хигијенске услове сматрало за лоше или веома лоше (Графикон 66).

Графикон 66. Задовољство запослених одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција



Овим аспектом рада најзадовољнији су били лекари и административни радници, а најнезадовољнији су били фармацеути (Графикон 67).

Графикон 67. Задовољство запослених одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција



Одржавање хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција највећом просечном оценом оценили су запослени у Дому здравља „Обреновац“, а најмањом у Дому здравља „Стари град“ (Графикон 68).

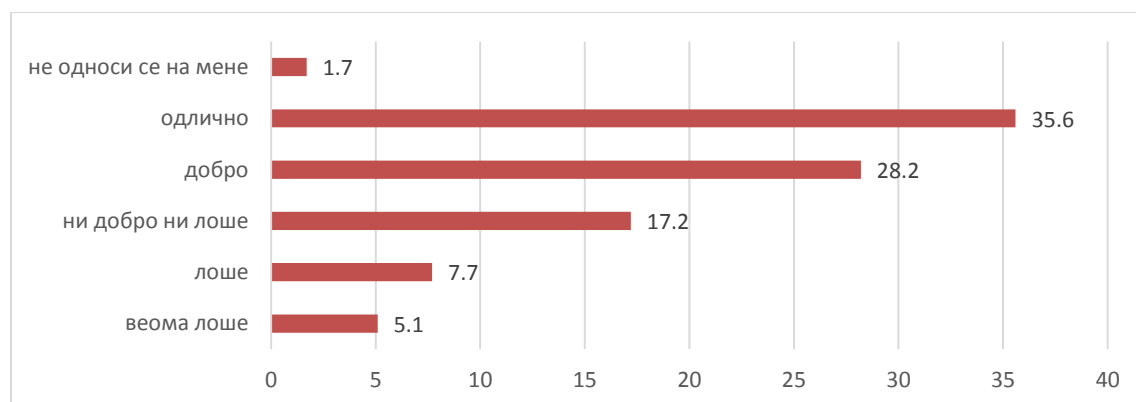
Графикон 68. Просечне оцене задовољства запослених одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција у установама примарне здравствене заштите у Београду у 2020. години



Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID 19 инфекције

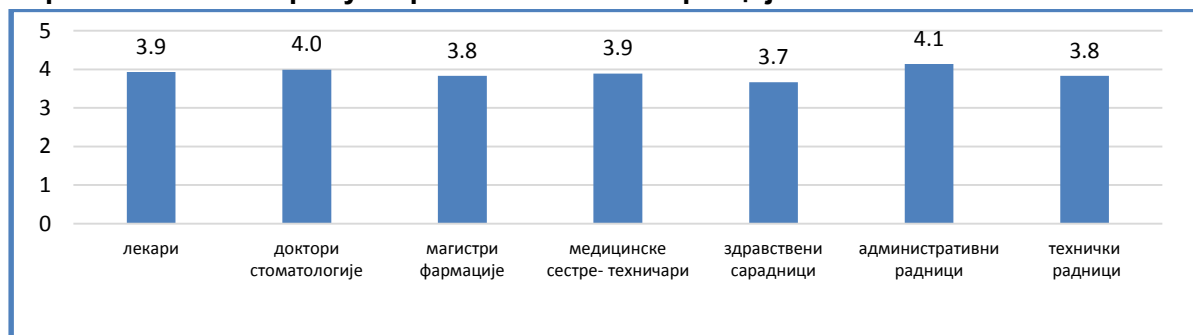
Задовољство запослених спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID 19 инфекције спроведено је први пут 2020. године с обзиром да је у тој години проглашена пандемија овом инфекцијом. Око 64% испитаника сматра да су спроведене мере биле одличне или добре, а мање од 13% је хигијенске услове сматрало за лоше или веома лоше (Графикон 66).

Графикон 66. Задовољство запослених спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID 19 инфекције



Овим аспектом рада најзадовољнији су били административни радници, лекари и медицинске сестре/техничари, а најнезадовољнији су били фармацеути и технички радници (Графикон 67).

Графикон 67. Задовољство запослених спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID 19 инфекције



Одржавање хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција највећом просечном оценом оценили су запослени у Дому здравља „Обреновац“, а најмањом у Дому здравља „Стари град“ (Графикон 68).

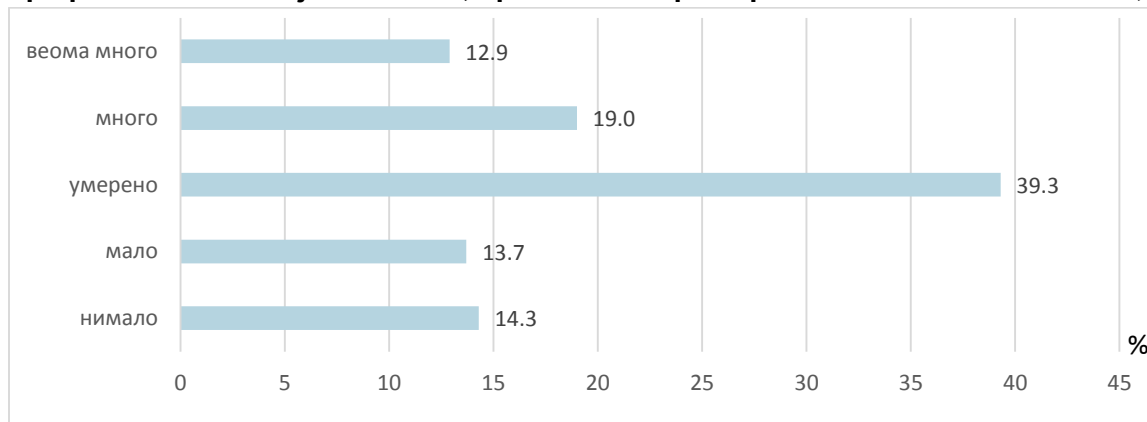
Графикон 68. Просечне оцене задовољства запослених спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID 19 инфекције у установама примарне здравствене заштите у Београду у 2020. години



Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла

У претходним година испитивана је емоционална, физичка исцрпљеност након посла и присуство умора при помисли на одлазак на посао, док је у 2015. години испитивано колико су запослени приликом обављања посла напети, под стресом или притиском (Графикон 69). Више од трећине запослених је у 2020. години осећала умерено напетост (39,3%), притисак и стрес приликом обављања посла. Сваки осми испитаник се изјаснио да није нимало осећао напетост стрес или притисак приликом обављања посла (14,3%), а сваки седми веома много (12,6%). Осећај стреса и напетости је много осећало 19,0% испитаника, а мало 13,7%.

Графикон 69. Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла, 2020

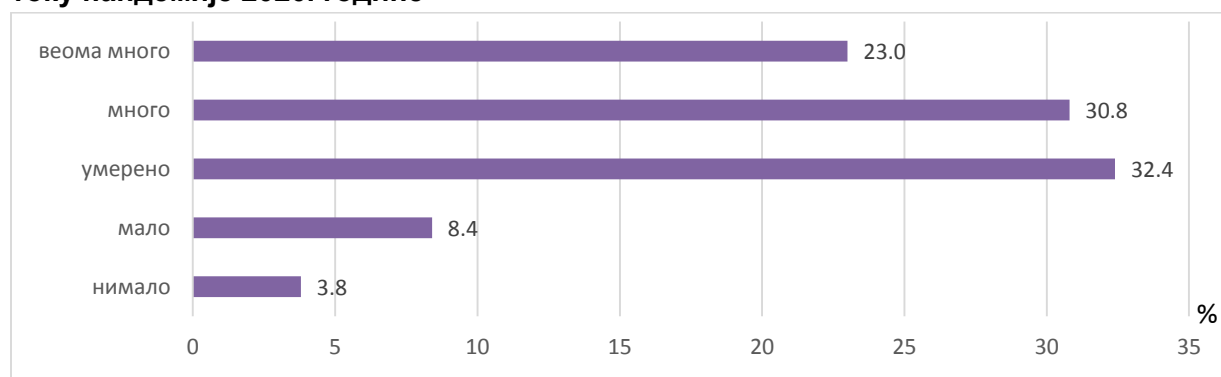


Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла у условима епидемије COVID-19

Највећи број испитаника је радио у COVID-19 зони (52,8%), најбројнији су били лекари (336 или 70,3% испитаних лекара) или медицинске сестре/техничари (380 или 66,8%).

COVID-19 пандемија је узроковала да запослени чешће осећају напетост, притисак и стрес приликом обављања посла. Око 96% испитаника је осећало неки степен стреса, притиска и напетости, више од 60% умерено или много, а петина веома много (Графикон 70). Знатно мањи проценат испитаника није осећао напетост и стрес у односу на рад ван услова пандемије.

Графикон 70. Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла, у току пандемије 2020. године

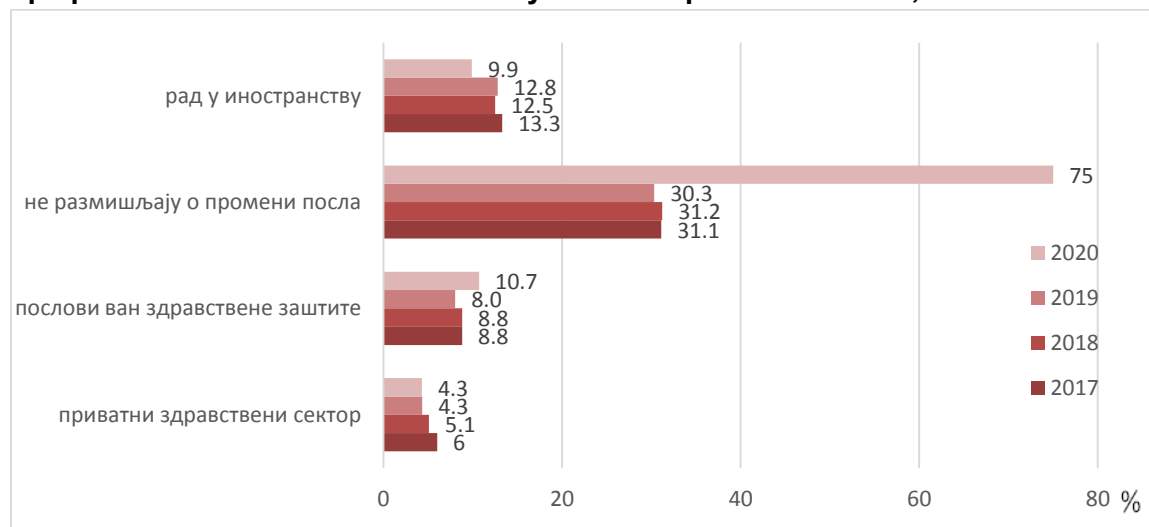


Као највећи изазов рада у условима пандемије, у 2020. години, запослени су навели рад у потпуно новим условима (50,8%), исцрпљеност због обима посла (27,6%), рада под заштитном опремом (34,5%), неизвесност и страх од заразе (29,7%), суочавање са искуствима пацијената (20,6%) и доступност информација (11,7%).

Размишљање о промени посла

У наредном петогодишњем периоду не размишља о промени посла око три четвртине запослених (Графикон 71). У приватни сектор здравства отишло би 4,3% испитаника, а 10,7% би обављало послове ван система здравствене заштите. У иностранство планира да оде сваки осми запослени.

Графикон 71. Планови запослених у вези са променом посла, 2020

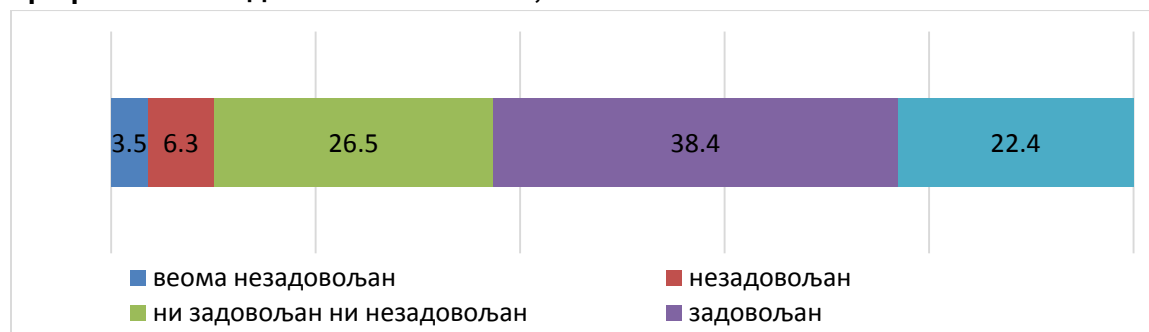


Напомена: вредности до 2019. године обухватају све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, а за 2020. само установе које су спровеле истраживање

Укупно задовољство послом

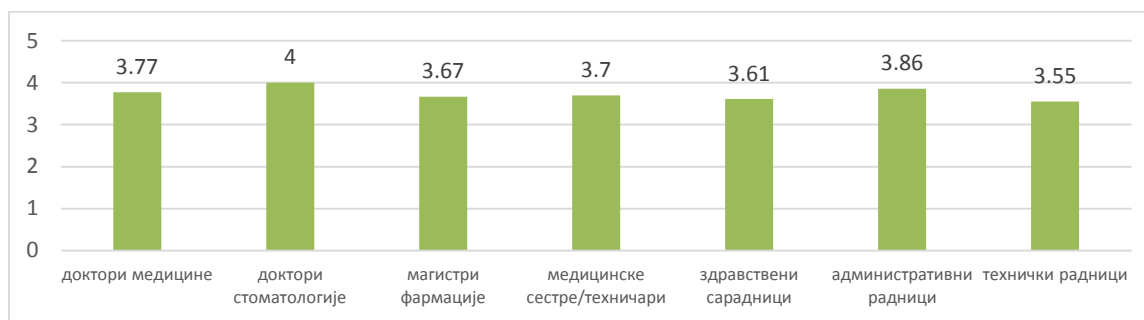
На питање о задовољству послом који обављају, запослени су у већем проценту изјавили да су веома задовољни и задовољни, а у мањем проценату да су незадовољних и веома незадовољних (Графикон 72).

Графикон 72. Задовољство послом, 2020



На скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства послом је $3,73 \pm 1,00$. Доктори стоматологије су у 2020. години били најзадовољнији послом у примарној здравственој заштити у Београду, а следе их административни радници и доктори медицине (Графикон 73). Најнижу оцену задовољства послом у 2020. години су здравствени сарадници (3,61) и технички радници (3,55).

Графикон 73. Просечне оцене задовољства послом у зависности од занимања



Значајно задовољнији послом су испитаници млађе животне доби (млађи од 34-3,76; 35 до 54 година старости-3,71; 55 и старији-3,76; $p < 0,01$), запослени на руководећим функцијама (руководиоци-4,00; остали-3,70; $p < 0,01$). Није уочена значајна разлика у задовољству послом у односу на пол испитаника (ж-3,77; м-3,61),

Највеће просечне оцене задовољства послом дали су запослени у Дому здравља „Обреновац“ (4,47) и ДЗ „Лазаревац“ (4,44), а најмању оцену у Градском заводу за кожне и венеричне болести (3,27) и Дому здравља Стари град“ (3,32) (Графикон 74). Приликом тумачења добијених резултата, треба имати у виду присутне разлике између установа у структури запослених према полу, старости, занимању. Такође, домови здравља и заводи на примарном нивоу здравствене заштите у Београду се разликују и према величини, опремљености, кадровској обезбеђености, што је могло утицати на добијене резултате.

Графикон 74. Просечне оцене задовољства послом у Београду у 2020. години



Известан број запослених је дао и коментаре и предлоге за унапређење организације рада здравствених установа. Највећи број испитаника, као и предходних година, се залаже за повећање зарада, сређивање радног простора, а нарочито у пунктовима домова здравља, набавку опреме за рад, 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. Поново су истакли да су здравствени радници незаштићени и да не виде корист овог анкетирања.

ЗАКЉУЧАК

У периоду од 2008. до 2019. године када је истраживање спроведено на нивоу свих установа примарне здравствене заштите у Београду, просечна оцена задовољства има опадајућу линију тренда, али је просечна оцена задовољства запослених у 2019. години у односу на претходну годину повећана и износи 3,39 (у 2018. години 3,32). У овом периоду, најмања оцена професионалног задовољства је забележена у 2016. години. У установама које су 2020. године спровеле истраживање, просечна оцена задовољства износила је 3.73.

У 2020. години најзадовољнији послом су били доктори стоматологије и административни радници. Најнезадовољнији су били технички радници и медицинске сестре/техничари. Задовољнији су били запослени млађи од 34 година, као и запослени који имају руководећу функцију и који раде додатно у приватној пракси, настави или неком другом сектору. Посматрајући просечну оцену задовољства различитим аспектима посла, запажа се да су, запослени били најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама, опремом и расположивим временом за рад, а најмање су задовољни платом и уважавањем и могућношћу представљања идеја претпостављенима.

Узимајући све испитиване аспекте посла у обзир, више од половине је задовољно. Четвртина запослених није ни задовољна ни незадовољна, а око 10% испитаника је незадовољно.

Када су у питању планови запослених у вези са послом, у установама које су спровеле истраживање 2020. године, највећи проценат испитаника не размишља о промени посла. У иностранство, планира да оде сваки десети запослени.

Скоро 70% испитаника сматра да су спровођене адекватне мере за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције. Око 60% испитаника је радило у COVID зони и већина је осећала неки степен стреса, напетости или притиска. Највећим изазовом за рад у COVID условима представљао је рад у потпуно новим условима, исцрпљеност због рада са заштитном опремом и исцрпљеност због обима посла.

У циљу унапређења задовољства запослених потребно је применити низ мера са фокусом на уважавање рада запослених, бољу комуникацију, тимски рад, боље разумевање запослених, континуирану едукацију и професионални развој запослених, награђивање и мотивацију, као и унапређење организације рада. Због рада у пандемијским условима неопходно је одезбедити што бољу подршку запосленима и омогућити им да спроводе све заштитне мере али уз обезбеђивање ритма рада који ће смањити стрес и напетост.