

ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД
КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА РАДА

ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ
У ГРАДСКОМ ЗАВОДУ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ, БЕОГРАД
У 2021. ГОДИНИ

Београд, март 2022. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, спец.социјалне медицине

Истраживање организовала и спровела:

Комисија за унапређење квалитета рада

Аналізу резултата израдила:

др Катица Трипковић

САДРЖАЈ

Увод	4
Карактеристике запослених који су учествовали у анкети	5
Задовољство запослених испитиваним аспектима посла исказано просечним оценама	6
Задовољство запослених испитиваним аспектима посла исказано процентима и просечним оценама	8
Коментари запослених	24
Закључак	24

I 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“.

За 2021. годину, испитивање задовољства запослених спроведено је у Градском заводу за јавно здравље, Београд, у периоду од 17.01-07.02.2022. године, електронским путем. Спровођење анкете организовала је Комисија за унапређење квалитета рада Градског завода за јавно здравље Београд. Свим запосленима је на мејл адресе послат линк ка анкети у електронском облику, којој је било могуће приступити са рачунара у Градском заводу за јавно здравље Београд, док су одговори били складиштени у бази која се налази на серверу Завода. Испитивање је било добровољно и анонимно. Према подацима из Базе кадрова Сервиса јавног здравља, број запослених (на неодређено и одређено време) у Градском заводу за јавно здравље Београд је 398. Упитник је попунио 131 запослени, тако да је стопа одговора у односу на укупан број запослених била 33%. Није могуће одредити стопу одговора у односу на број дистрибуираних упитника, с обзиром да се не може са сигурношћу утврдити број запослених који има адресу електронске поште и/или приступ рачунару.

У испитивању је коришћен стандардизовани упитник са 23 питања затвореног типа и једним питањем отвореног типа (коментари испитаника). Упитником је испитивано задовољство запослених појединим аспектима посла и то:

1. Условима рада (адекватношћу опреме и простора за рад, расположивим временом за обављање посла, аутономијом у обављању посла, финансијском надокнадом за рад, руковођењем и организацијом рада у установи)
2. Могућношћу за професионални развој и континуирану едукацију
3. Односом са руководећим кадром (уважавањем и вредновањем рада запослених)
4. Непосредном сарадњом са колегама
5. Односом пацијената према запосленима
6. Мерама за контролу и спречавање ширења инфекција (одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција и спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције)

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 околностима, као и у условима епидемије COVID-19. Испитаници су на ова питања имали могућност да дају одговор на петостепеној скали (1- нимало; 2- мало; 3- умерено; 4- много; 5-веома много).

Упитником су обухваћени и планови запослених у вези са променом посла, као и највећи изазови рада у условима епидемије COVID-19.

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, занимању 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, као и да ли су радили у COVID зони.

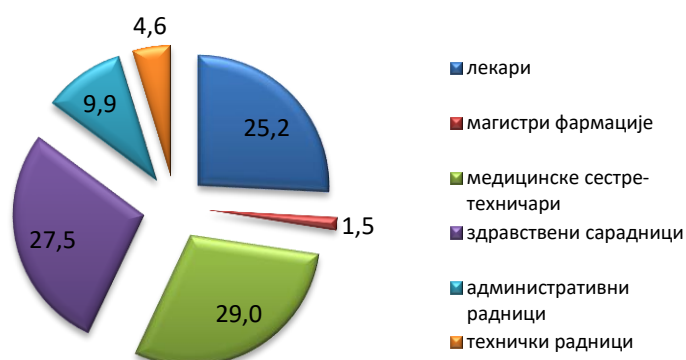
У односу на претходне године, 2020. године упитник је проширен са питањима која се односе на рад у условима епидемије COVID-19, а питања којима је испитивано задовољство запослених појединим аспектима посла (расположивим временом за рад са пацијентима, могућностима да запослени у раду користе сва своја знања, способности и вештине, непосредном сарадњом са претпостављенима, добијањем јасних упутстава шта се од запослених очекује у оквиру посла, могућношћу да запослени изнесу своје идеје претпостављенима), затим питање које се односи на поређење задовољства послом пре пет година и данас, као и питање о пушачком статусу запослених су искључена. У односу на 2020. годину, упитник се није променио.

У овој анализи приказани су резултати за 2021. годину, као и за петогодишњи период, од 2017. до 2021. године у доменима у којима је то било могуће.

II Карактеристике запослених који су учествовали у анкети

У структури испитиваних најбројнији су здравствени радници и чине 83,2%. Међу здравственим радницима највише су биле заступљене медицинске сестре- техничари (29%), затим здравствени сарадници (27,5%) и лекари (25,2%), док је административних и техничких радника било 14,5% (Графикон 1). Међу испитаницима, била су два магистра фармације (1,5%), док 3 испитаника (2,3%) нису одговорила на питање о занимању. У даљој анализи магистар фармације је анализиран заједно са лекарима. Слична структура испитаника била је и претходне године, када је такође, било највише медицинских сестара техничара, међутим лекари су били заступљенији од здравствених сарадника. Административних и техничких радника је било за 2% мање. Неку од руководећих функција обавља 15,6% анкетираних, што је нешто више него претходне године (14,7%).

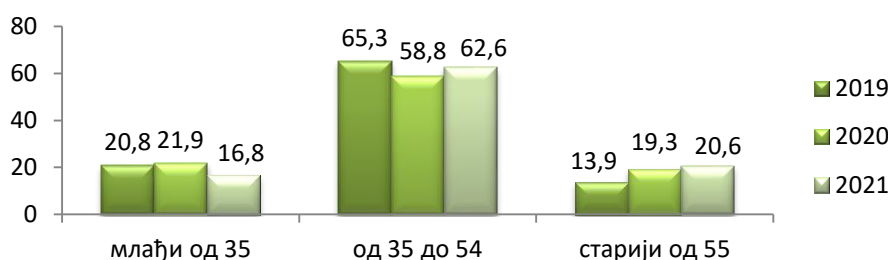
Графикон 1. Структура испитаника по занимању, 2021. година



Као и претходних година, највише испитаника је било у старосној групи од 35. до 54. године. Најмање је било млађих од 35 година, за разлику од

претходних година када су најмање заступљени били старији од 55 година (Графикон 2).

Графикон 2. Старосна структура испитаника, 2019- 2021. године



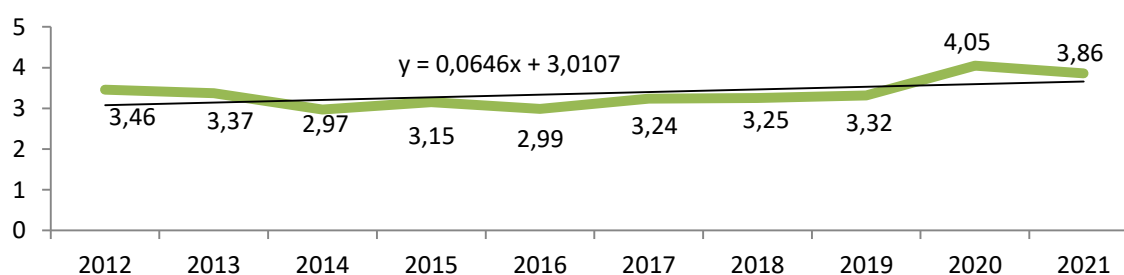
У истраживању је учествовао 41 запослени мушког пола (31,3%) и 86 женског пола (65,6%), док се 4 испитаника (3,1%) није изјаснило о питању о полу. Око 17,5% испитаника је навело да осим редовног посла у Заводу ради и други посао, и то: 5 испитаника или 3,8% је изјавило да је радило и у настави, 2 испитаника (1,5%) у приватној пракси, а у другом сектору чак 16 запослених (12,2%).

III Задовољство запослених испитиваним аспектима посла исказано просечним оценама

Просечна оцена укупног задовољства послом, у 2021. години, износила је 3,86 и иако је нешто нижа у односу на претходну годину, виша је у односу на све остале године посматрања.

У десетогодишњем периоду, од 2012. до 2021. године, просечна оцена задовољства је варирала, са растућом линијом тренда (Графикон 3) који није статистички значајан ($b=0,065$; $p=0,092$). Највиша просечна оцена задовољства била је 2020. године (4,05), а најнижа 2014. године (2,97).

Графикон 3. Просечна оцена задовољства запослених у Градском заводу за јавно здравље, Београд, 2012-2021. године



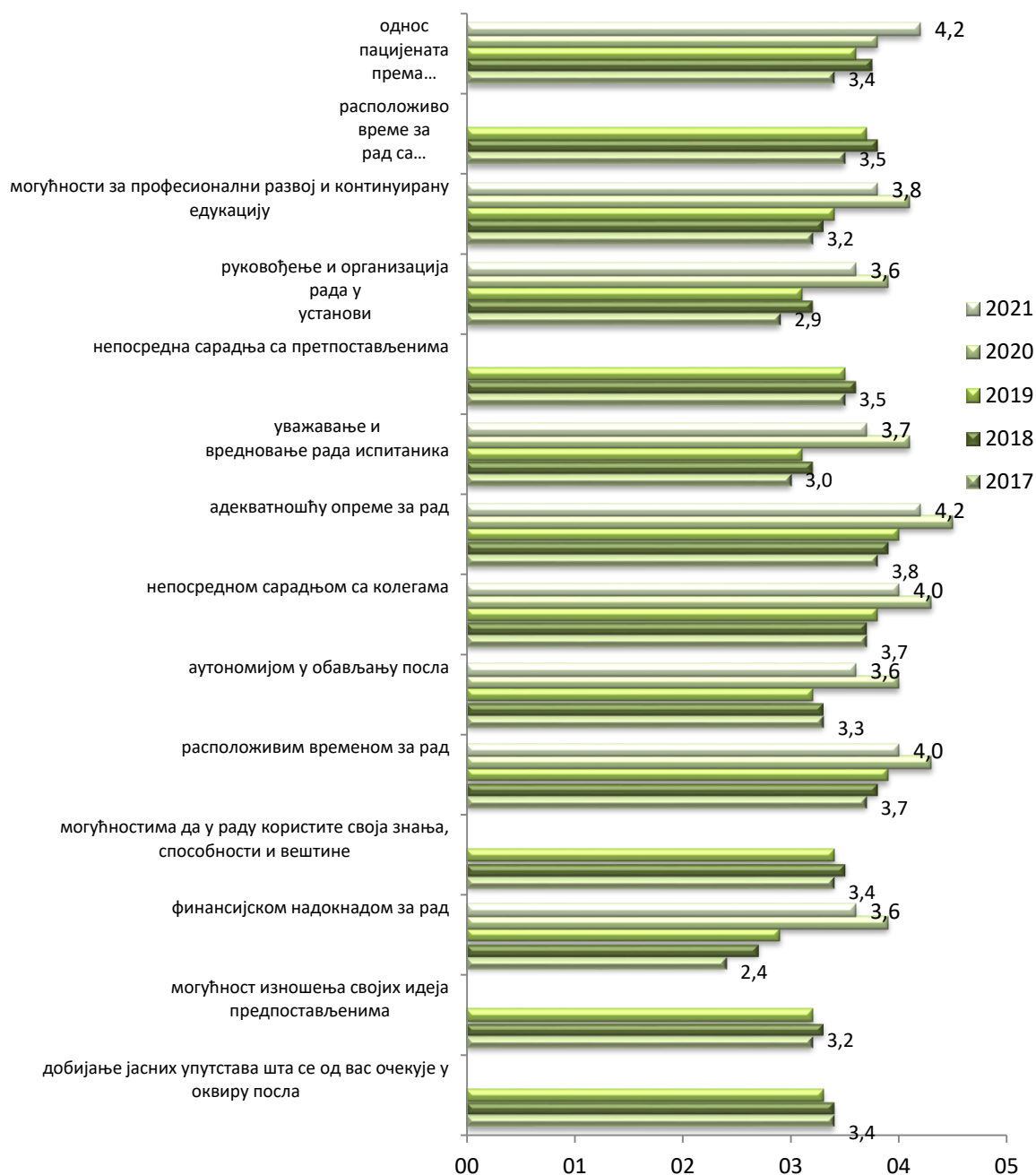
На Графикону 4 се могу уочити осцилације просечне оцене задовољства запослених у зависности од испитиваног аспекта посла. Запослени су најнижом просечном оценом од 3,6 оценили задовољство аутономијом у обављању посла, финансијском надокнадом за рад и руковођењем и организацијом рада у установи, а највишом од 4,2 задовољство адекватношћу опреме за рад и задовољство односом пацијената према њима.

Из упитника су, 2020. године, искључена питања којима је испитивано задовољство запослених расположивим временом за рад са пацијентима, могућностима да у раду користе сва своја знања, способности и вештине, непосредном сарадњом са претпостављенима, добијањем јасних упутстава шта

се од њих очекује у оквиру посла и могућношћу да изнесу своје идеје претпостављенима.

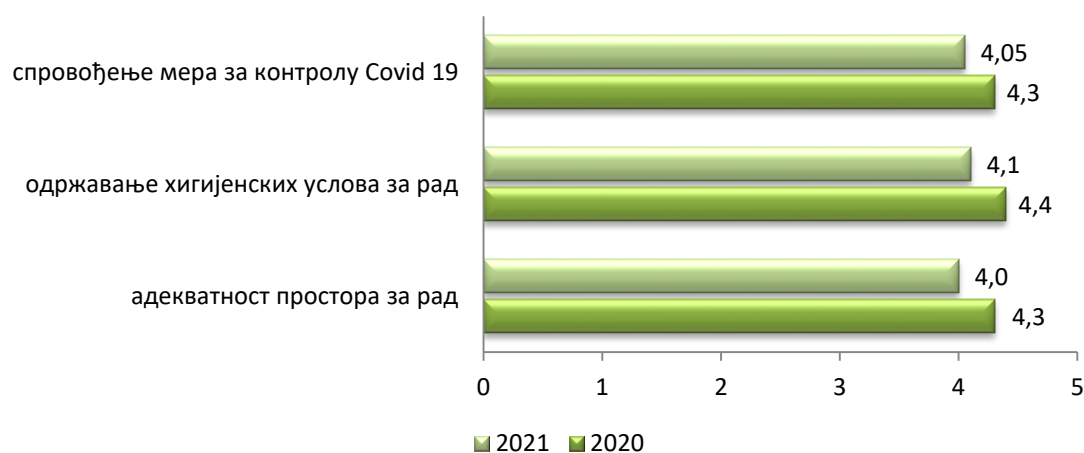
Исте године, додата су три питања којима се испитује задовољство запослених адекватношћу простора за рад, одржавањем адекватних хигијенских услова у складу са мерама превенције болничких инфекција и спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења Covid 19 инфекције, које су запослени, у 2021. години, оценили високим оценама, 4,0, 4,1 и 4,05, редом (Графикон 5).

Графикон 4. Просечна оцена задовољства запослених појединачним аспектима рада, 2017-2021. године



У односу на период пре пет година запажа се да је задовољство запослених свим аспектима посла порасло.

Графикон 5. Просечна оцена задовољства запослених појединачним аспектима рада који су додати 2020. године, 2020-2021. године

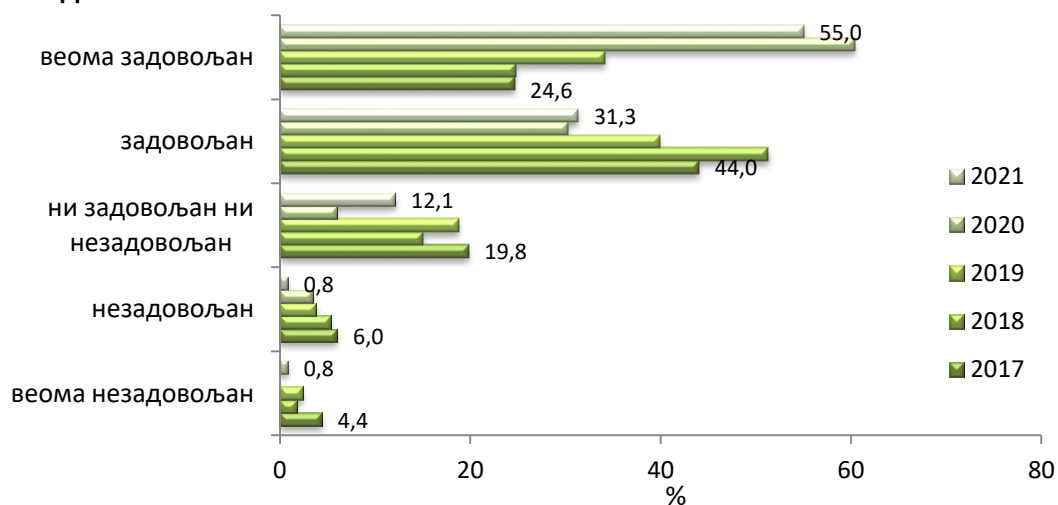


IV Задовољство запослених испитиваним аспектима посла исказано у процентима и просечним оценама

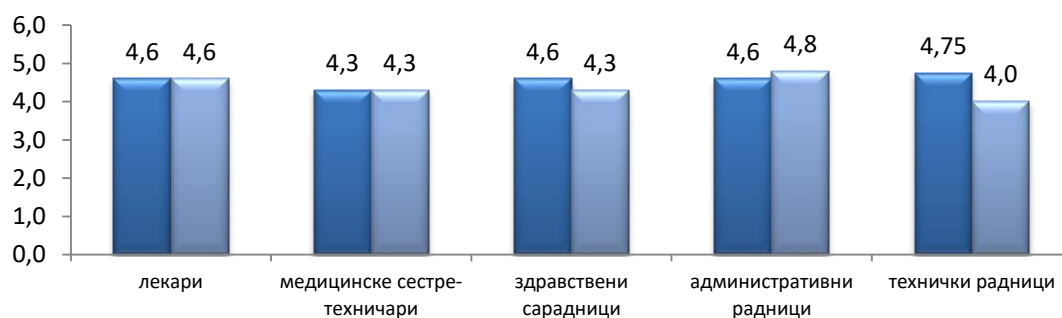
Око 86% запослених је задовољно **адекватношћу опреме за рад**, а 1,6% запослених је незадовољно опремом коју користи током рада. У периоду 2017-2021. године, проценат запослених незадовољних опремом за рад је опао са 10,4% на 1,6% (Графикон 6).

У задовољству запослених адекватношћу опреме за рад у односу на занимање не постоји статистички значајна разлика ($p=0,099$). Највећом просечном оценом задовољство овим аспектом посла оценили су административни радници (4,8), а најмањом технички радници (4,0), (Графикон 7).

Графикон 6. Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад, 2017-2021. године

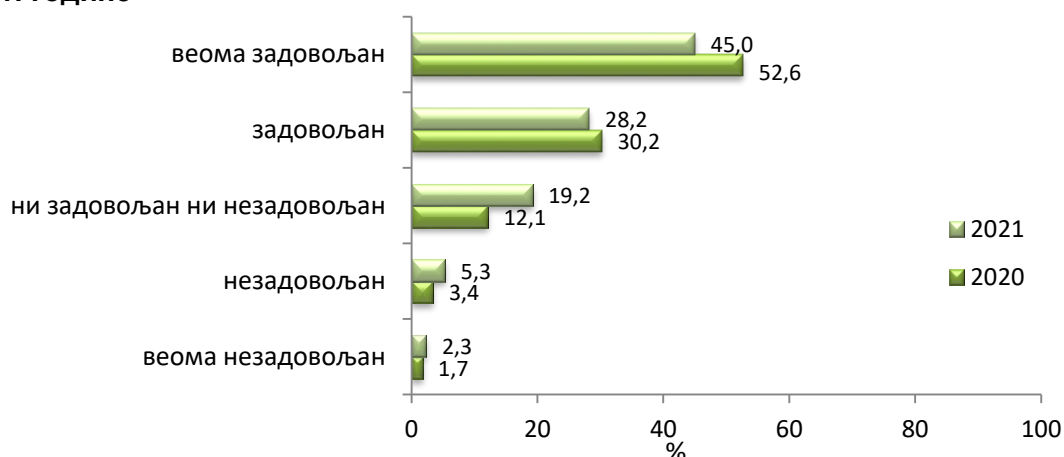


Графикон 7. Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад исказано просечном оценом, 2020-2021. године



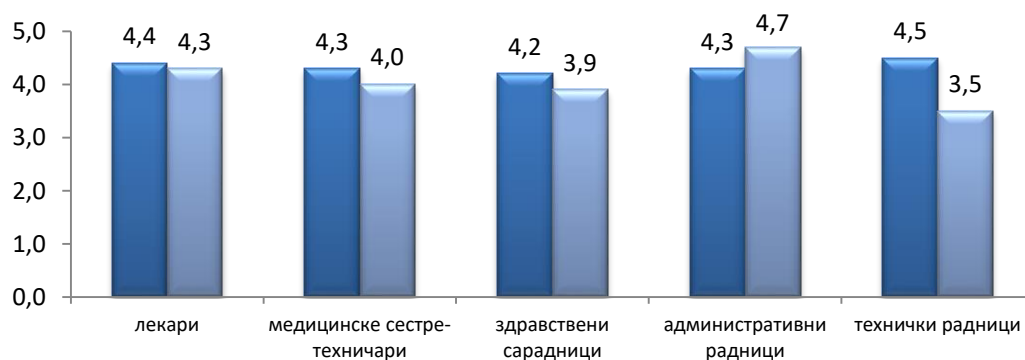
Нешто мање од половине запослених је веома задовољно адекватношћу простора за рад, а око 7,5% је незадовољних. У односу на претходну годину, задовољство овим аспектом посла је нешто мање (Графикон 8).

Графикон 8. Задовољство запослених адекватношћу простора за рад, 2020-2021. године



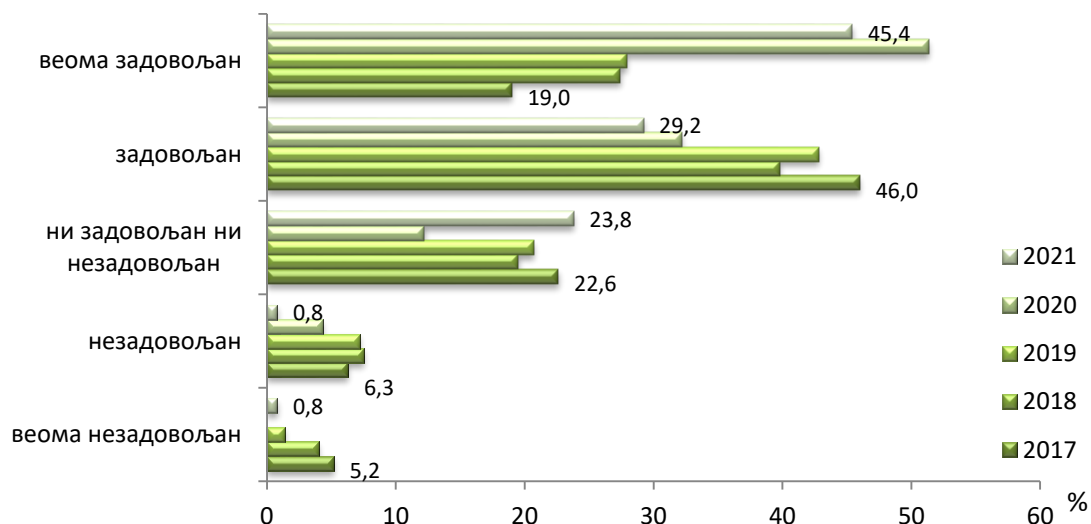
У задовољству запослених адекватношћу простора за рад у односу на занимање постоји статистички значајна разлика ($p=0,036$). Највећом просечном оценом задовољство и овим аспектом посла оценили су административни радници (4,7), а најмањом технички радници (3,5), (Графикон 9).

Графикон 9. Задовољство запослених адекватношћу простора за рад изказано просечном оценом, 2020-2021. године



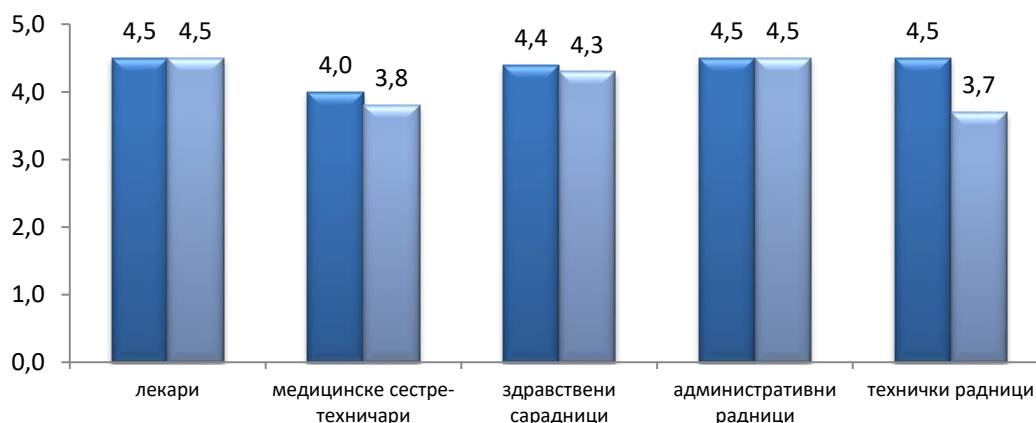
Расположивим временом за рад задовољно је три четвртине запослених, што је нешто мање него претходне године, док је 1,6% незадовољно овим аспектом посла, што је најмање у последњих пет година. У односу на претходну годину, готово двоструко је порастао удео ни задовољних ни незадовољних овим аспектом посла (Графикон 10).

Графикон 10. Задовољство запослених расположивим временом за рад, 2017-2021. године



У задовољству запослених расположивим временом за обављање послова у односу на занимање постоји статистички значајна разлика ($p=0,003$). Задовољство овим аспектом посла лекари и административни радници оценили су највишом оценом (4,5), а технички радници најнижом (3,7), (Графикон 11).

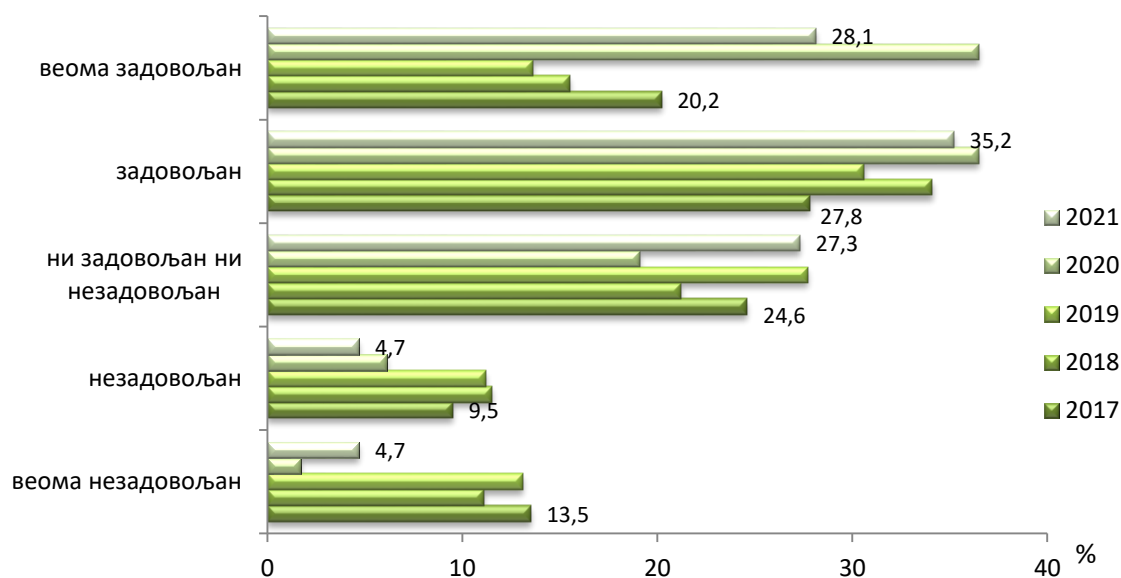
Графикон 11. Задовољство запослених расположивим временом за рад изказано просечном оценом, 2020-2021. године



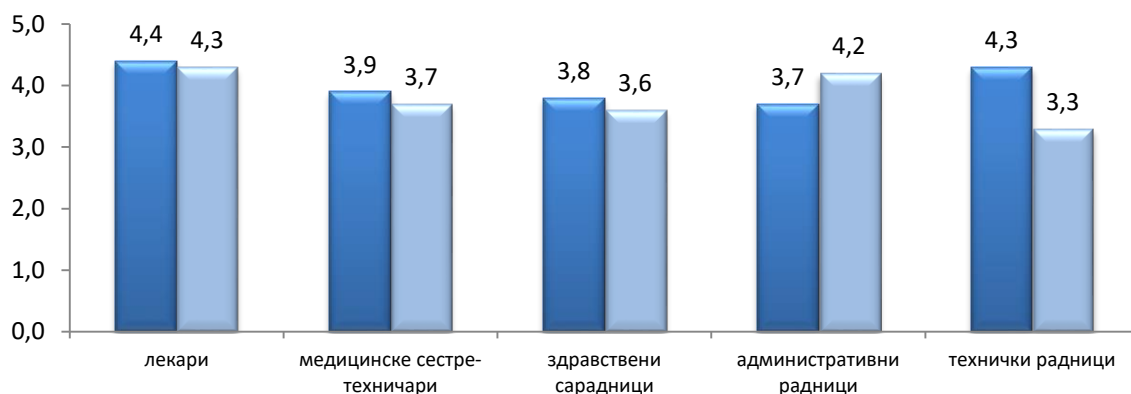
Аутономијом у обављању посла задовољно или веома задовољно је око 63% испитаника, што је више него предходних година, осим 2020. године (Графикон 12).

Постоји статистички значајна разлика у задовољству запослених аутономијом у обављању посла у односу на занимање ($p=0,002$). Овим аспектом посла, најзадовољнији су лекари (4,3), а најнезадовољнији технички радници (Графикон 13).

Графикон 12. Задовољство запослених аутономијом у обављању посла, 2017-2021. године

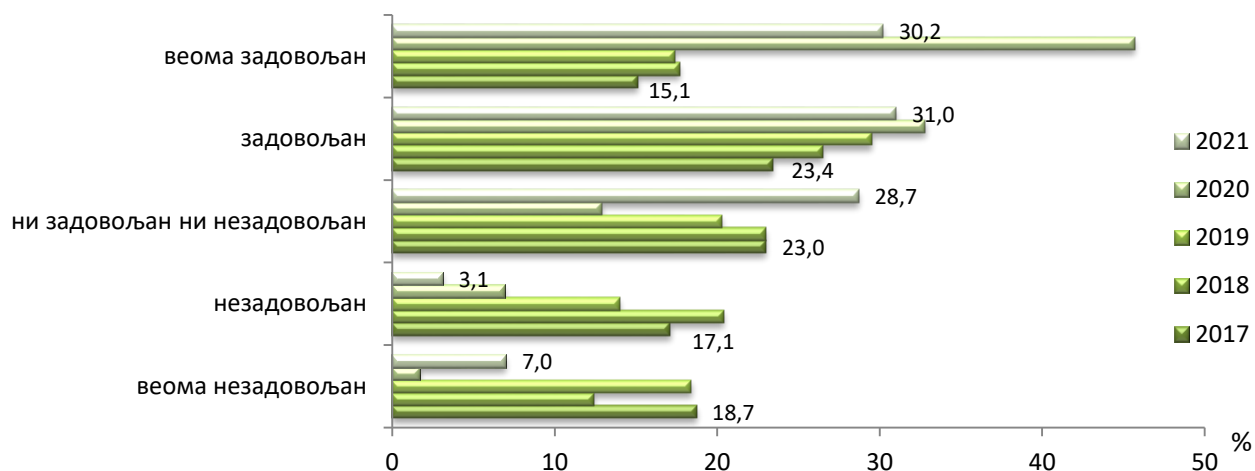


Графикон 13. Задовољство запослених аутономијом у обављању посла изказано просечном оценом, 2020-2021. године



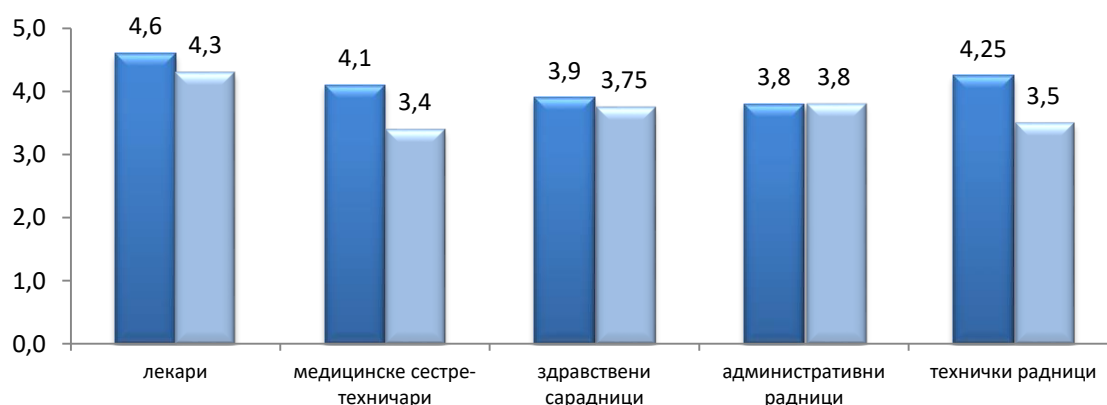
Уважавањем и вредновањем рада запослених задовољно или веома задовољно је 61,2% испитаника, око 29% није ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних око 10%. У односу на претходне године, осим 2020. године, запажа се већи проценат задовољних запослених овим аспектом посла (Графикон 14).

Графикон 14. Задовољство уважавањем и вредновањем рада запослених, 2017-2021. године



Према просечним оценама задовољства, уважавањем и вредновањем рада најзадовољнији су лекари (4,3), а најнезадовољнији технички радници (3,5), (Графикон 15). Разлика у задовољству запослених овим аспектом посла у односу на занимање је статистички значајна ($p=0,015$).

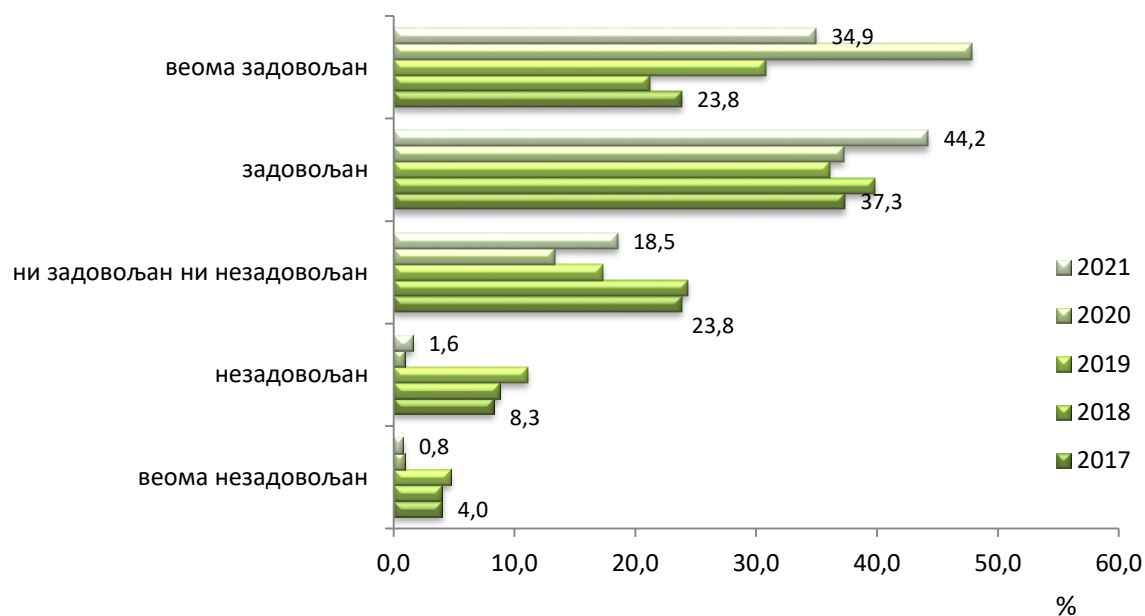
Графикон 15. Задовољство запослених уважавањем и вредновањем њиховог рада изказано просечном оценом, 2020-2021. године



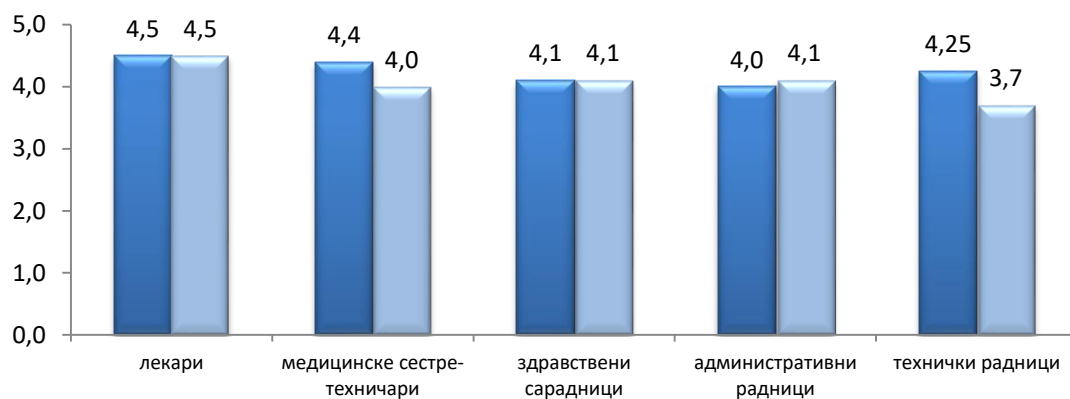
Готово 80% запослених је задовољно **непосредном сарадњом са колегама**, док мање од 3% незадовољних (Графикон 16).

Разлика у задовољству запослених непосредном сарадњом са колегама у односу на занимање је на граници статистичке значајности ($p=0,05$). Овим аспектом посла, према просечним оценама задовољства, најзадовољнији су лекари (4,5), а најнезадовољнији технички радници (3,7), (Графикон 17).

Графикон 16. Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама, 2017-2021. године

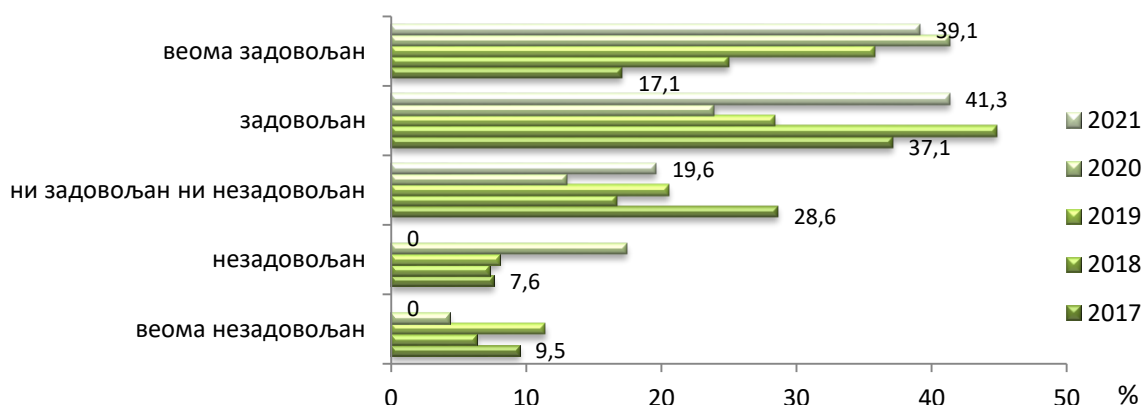


Графикон 17. Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама изказано просечном оценом, 2020-2021. године



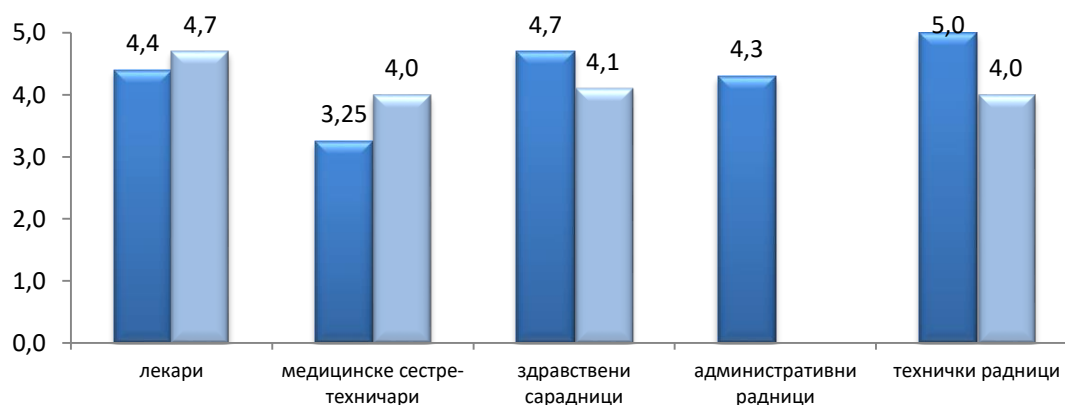
Приликом анализе **задовољства односом пацијената према запосленима** укључени су само одговори запослених који раде са пацијентима. На ово питање чак 83 испитаника или 63,4% је одговорило да се питање не односи на њих, док 2 запослена или 1,5% није одговорило на ово питање. Око 80% испитаника који су одговорили на ово питање су задовољни односом пацијената према њима, више него претходне године. Преостала петина испитаника је била неодлучна, док незадовољних нема (Графикон 18).

Графикон 18. Задовољство односом пацијената према запосленима, 2017-2021. године



Разлика у просечним оценама задовољства односом пацијената према запосленима у односу на занимање није статистички значајна ($p=0,054$). Овим аспектом посла најзадовољнији су лекари (4,7). Нижи ниво задовољства односом пацијената према њима бележи се међу здравственим сарадницима (4,1), медицинским сестрама-техничарима (4,0) и техничким радницима (4,0), док административни радници нису одговарали на ово питање (Графикон 19).

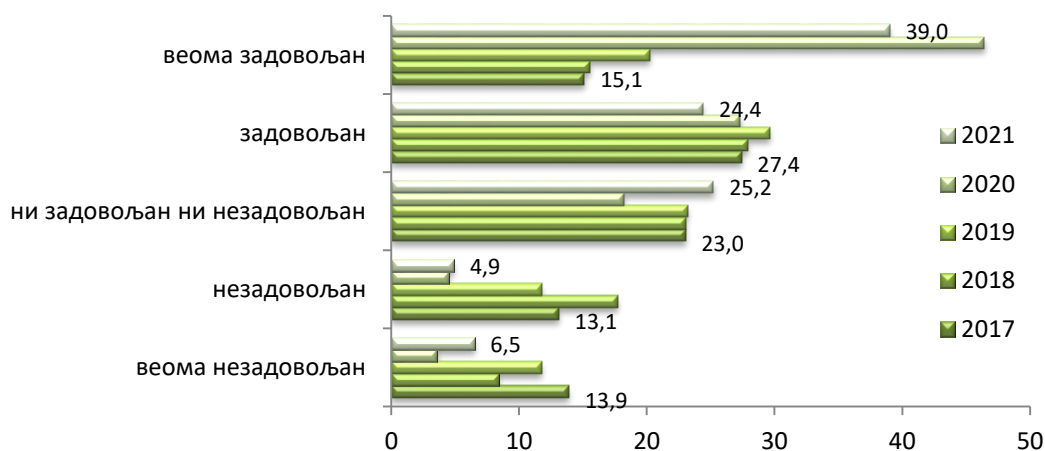
Графикон 19. Задовољство запослених односом пацијената према њима изказано просечном оценом, 2020-2021. године



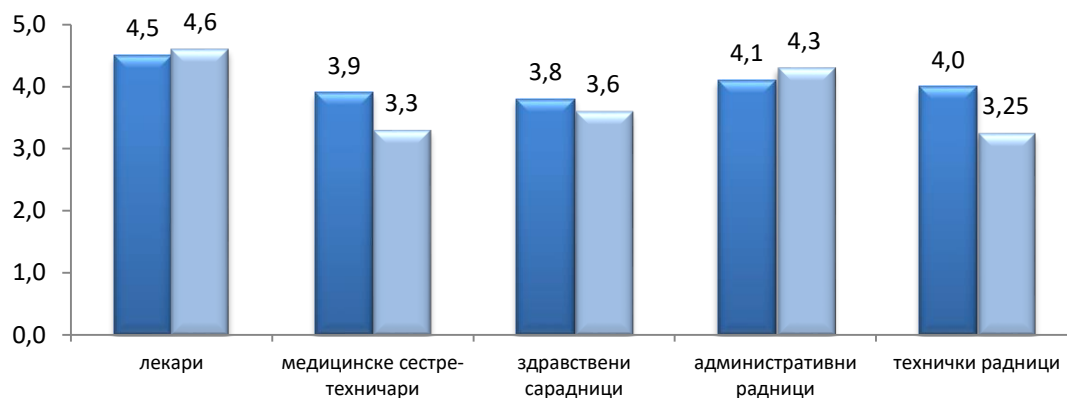
Готово две трећине запослених је задовољно могућношћу професионалног развоја и континуиране едукације, 11,4% је незадовољних, док је четвртина неодлучна (Графикон 20).

Постоји статистички значајна разлика у задовољству запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације у односу на занимање ($p<0,001$). Задовољство овим аспектом посла највишом просечном оценом оценили су лекари (4,6), а најнижом технички радници (3,25), (Графикон 21).

Графикон 20. Задовољство запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације, 2017-2021. године



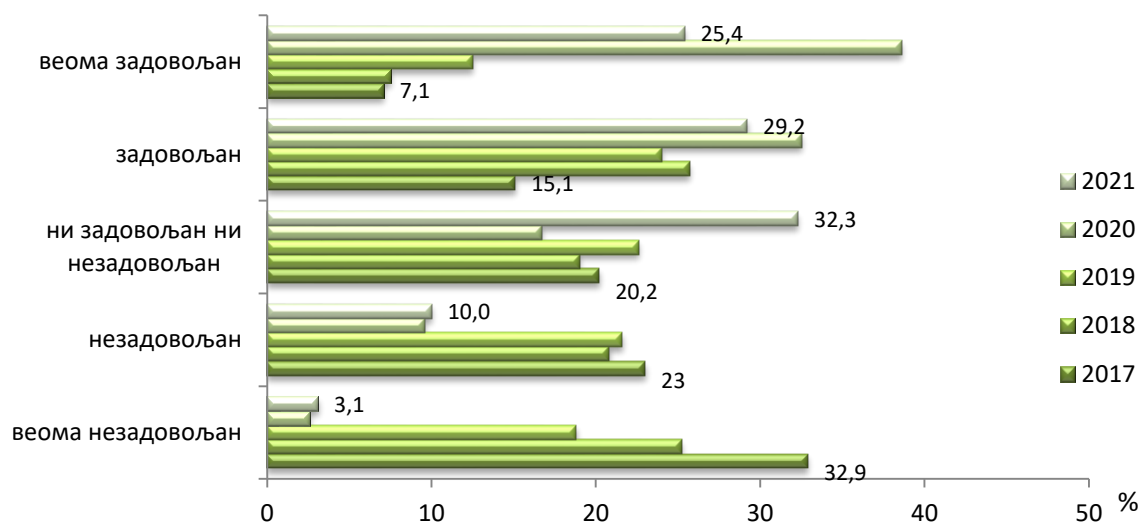
Графикон 21. Задовољство запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације изказано просечном оценом, 2020-2021. године



Око 55% испитаника је била задовољно **финансијском надокнадом за рад**, око 13% је незадовољних, док је трећина испитаника ни задовољна ни незадовољна (Графикон 22). Удео незадовољних је на нивоу из 2020. године, што је знатно мање него у претходном периоду. Могуће објашњење већег задовољства запослених овим аспектом посла је повећање плата у више наврата у претходном периоду, као и исплаћивање стимулације запосленима током 2020. и 2021. године.

Просечна оцена задовољства финансијском надокнадом за рад кретала се од 2,8 код техничких радника, преко 3,7 код административних радника до 4,1 код лекара (Графикон 23). Разлика у задовољству платом у односу на занимање статистички је значајна ($p < 0,001$).

Графикон 22. Задовољство финансијском надокнадом за рад, 2017-2021. године



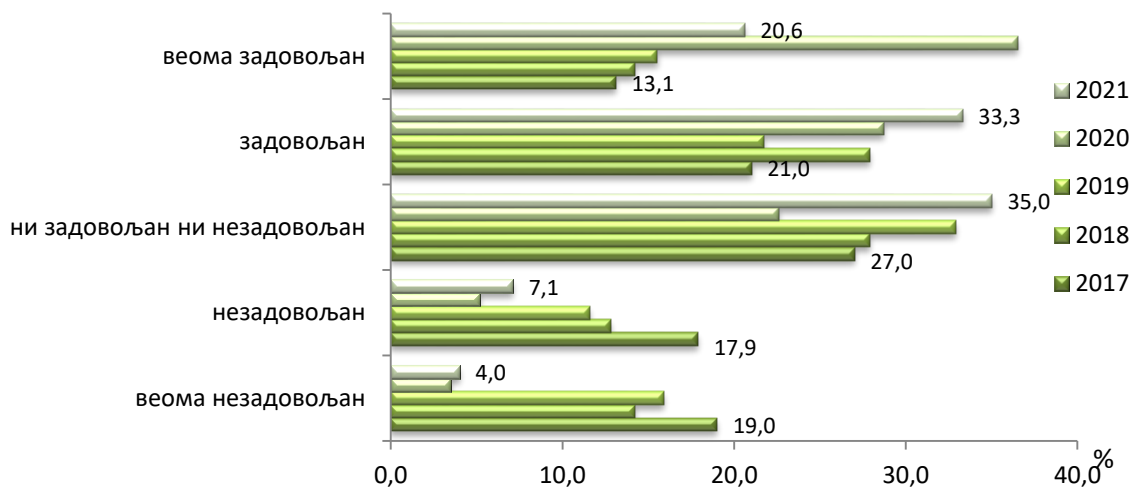
Графикон 23. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад изказано просечном оценом, 2020-2021. године



Руковођењем и организацијом рада у установи задовољно је око 54% испитаника, а незадовољно око 11%. Неодлучних је 35%, што је највише у последњих пет година (Графикон 24). У односу на све претходне године, осим 2020. године, запажа се већи проценат задовољних и мањи проценат незадовољних запослених руковођењем и организацијом рада у установи.

Бележи се статистички значајна разлика у задовољству руковођењем и организацијом рада у установи у односу на занимање ($p=0,039$). Посматрајући просечне оцене запажа се да је задовољство овим аспектом посла највеће код лекара (3,9), а затим код здравствених сарадника (3,8), а најмање код медицинских сестара-техничара (3,2), (Графикон 25).

Графикон 24. Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи, 2017-2021. године



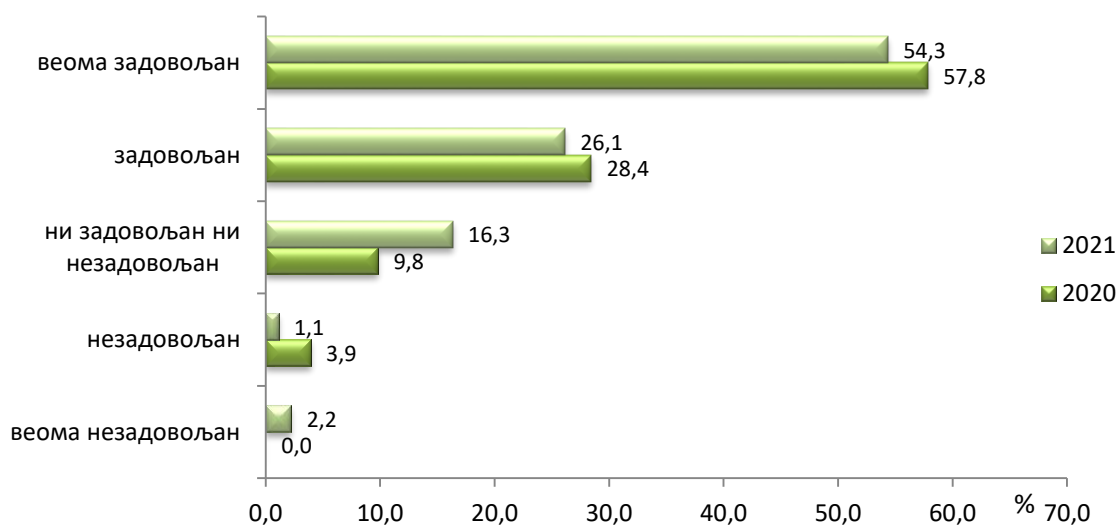
Графикон 25. Задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установи изказано просечном оценом, 2020-2021. године



Од 2020. године у склопу испитивања задовољства запослених испитује се задовољство одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција и спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције.

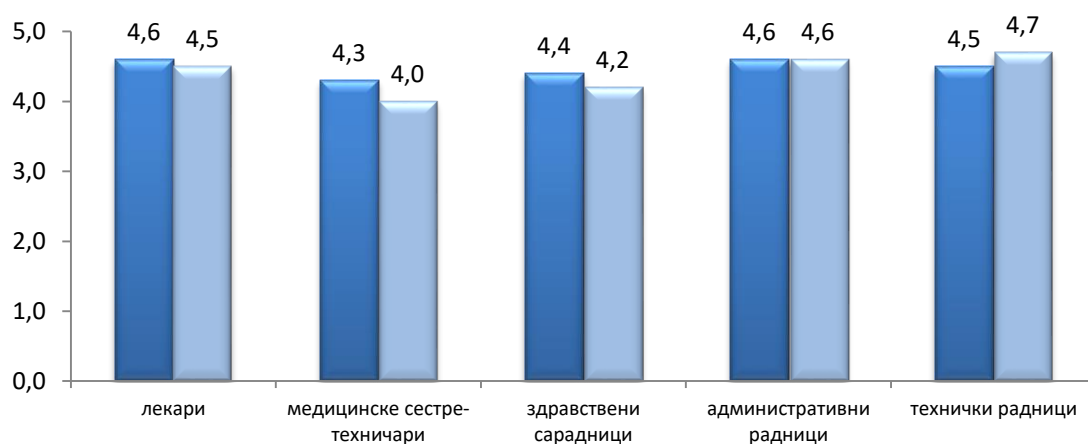
На питање о задовољству **одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција**, одговорила су 92 (70,3%) испитаника, 37 (28,2%) је навело да се питање не односи на њих, док 2 (1,5%) испитаника нису одговорили на ово питање. Уколико се анализирају одговори испитаника који су одговорили и сматрали да се питање односи на њих, 80,4% је задовољно овим аспектом, готово сваки шести је неодлучан, док је незадовољних 3,3% (Графикон 26).

Графикон 26. Задовољство запослених одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција, 2020-2021. године



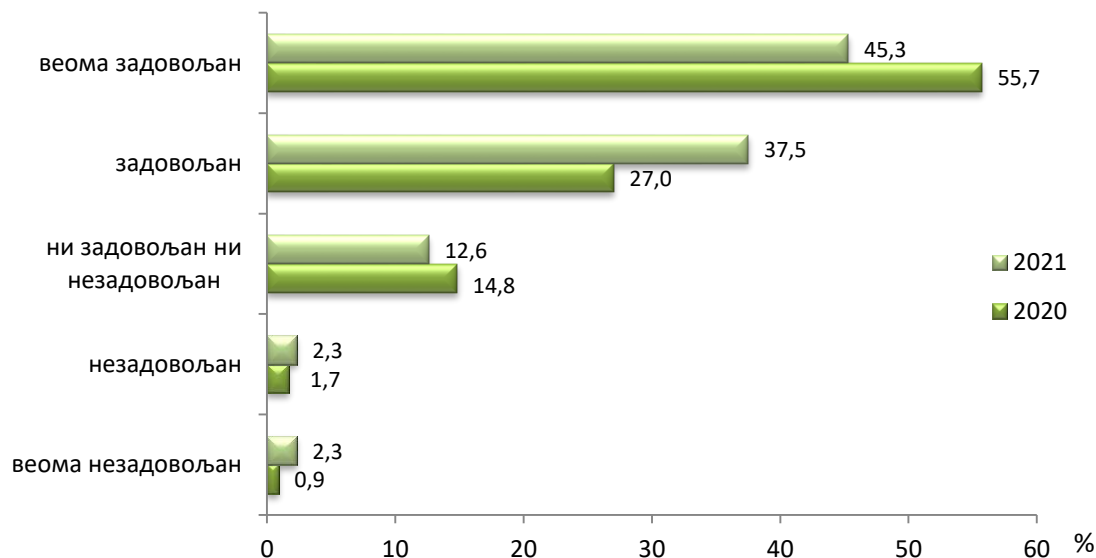
Задовољство одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција највишом просечном оценом оценили су технички радници (4,7), а затим административни радници (4,6), а најнижом од 4,0 медицинске сестре-техничари (Графикон 27). Разлика у задовољству запослених овим аспектом посла у односу на занимање није статистички значајна ($p=0,244$).

Графикон 27. Задовољство запослених одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција, 2020-2021. године



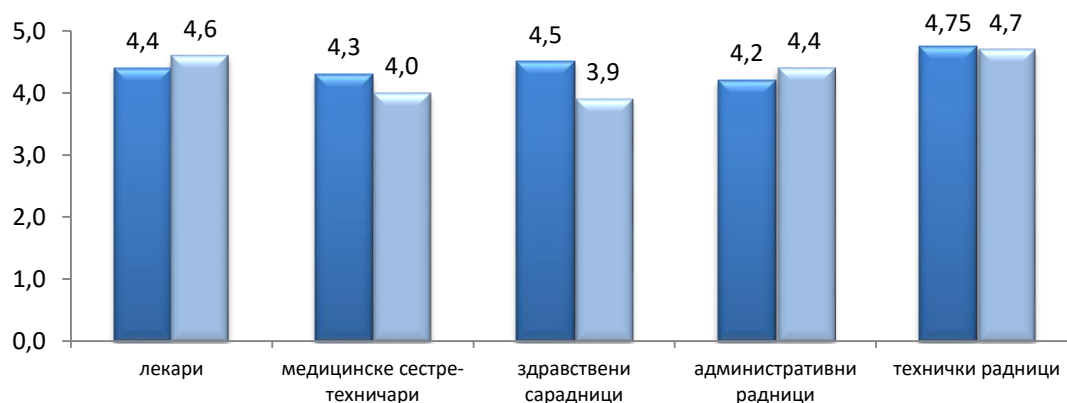
Као и претходне године, спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције задовољна је већина испитаника (82,8%), 4,6% је незадовољно, а 12,6% није ни задовољно ни незадовољно овим аспектом посла (Графикон 28).

Графикон 28. Задовољство спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције, 2020-2021. године



Постоји статистички значајна разлика у задовољству запослених спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције у односу на занимање ($p=0,008$). Просечна оцена задовољства овим аспектом посла кретала се од 3,9 колико је износила међу здравственим сарадницима до 4,7 код техничких радника (Графикон 29).

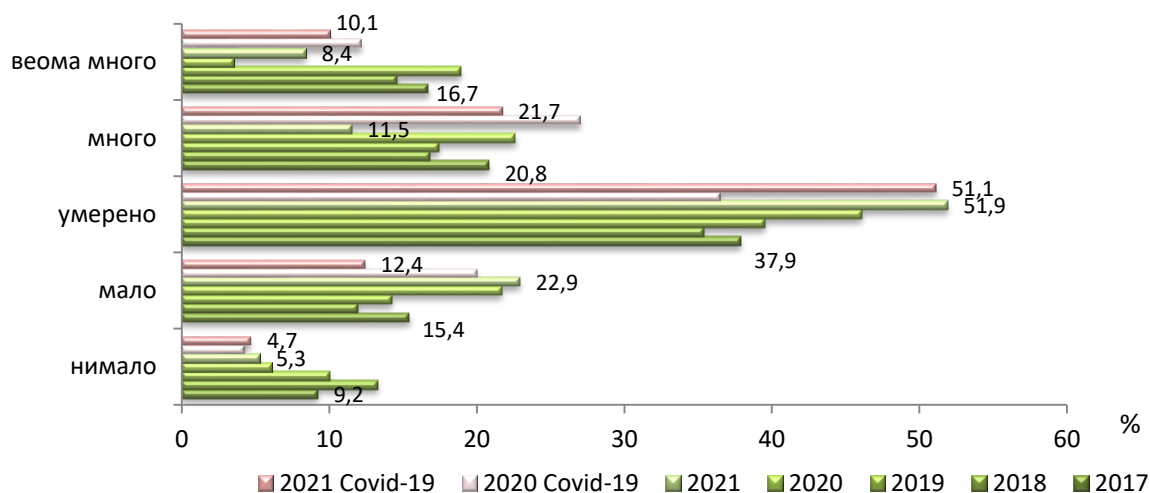
Графикон 29. Задовољство запослених спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције, 2020-2021. године



Око половине (51,9%) запослених је у 2021. години у редовним околностима умерено осећало напетост, притисак и стрес приликом обављања посла, а петина (19,9%) запослених много и веома много је имала овакве осећаје. У односу на претходну годину, већи је проценат запослених који мало, веома мало и умерено осећају напетост, притисак и стрес приликом обављања посла. У условима епидемије Covid- 19, око трећине (31,8%) запослених навело је да много и веома много осећа напетост, притисак и стрес приликом обављања посла и више од половине (51,2%) умерено. Око 17% запослених нимало и мало има наведене осећаје (Графикон 30). У односу на 2020. годину, више испитаника умерено осећа напетост, стрес и притисак на послу у условима епидемије, а

мање је оних који мало и много имају ове осећаје. У условима епидемије запослени су статистички значајно више осећали напетост, притисак и стрес приликом обављања посла него у редовним околностима ($p < 0,001$).

Графикон 30. Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла, 2017-2021. године



У редовним околностима, здравствени сарадници у највећем проценту много или веома много имају осећај напетости, притиска и стреса приликом обављања посла (27,8%), а најмањи проценат је међу техничким радницима и административним радницима (Табела 1). Статистичка значајност разлике није утврђена.

Табела 1. Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла у редовним околностима, 2021. година

Осећај напетости, притиска и стреса приликом обављања посла		Занимање				
		лекар	медицинска сестра/техничар	здр. сарадник	админ. радник	технички радник
мало	n	10	9	9	6	3
	%	28.6%	23.7%	25.0%	46.2%	50.0%
умерено	n	18	23	17	5	3
	%	51.4%	60.5%	47.2%	38.5%	50.0%
много	n	7	6	10	2	0
	%	20.0%	15.8%	27.8%	15.4%	0.0%
укупно	n	35	38	36	13	6
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

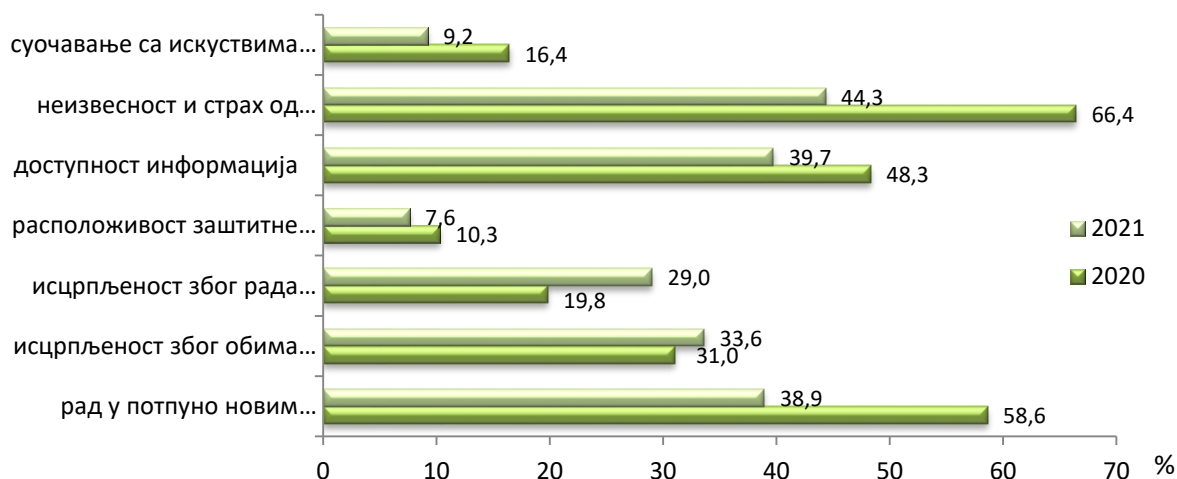
У условима епидемије Covid- 19, лекари у највећем проценту много или веома много имају осећај напетости, притиска и стреса приликом обављања посла (36,4%), најмањи проценат је међу техничким радницима (Табела 2), а статистичка значајност разлике такође није утврђена.

Табела 2. Осећај напетости, притиска и стреса приликом обављања посла у условима епидемије Covid- 19, 2021. година

Осећај напетости, притиска и стреса приликом обављања посла		Занимање				
		лекар	медицинска сестра/техничар	здр. сарадник	админ. радник	технички радник
мало	n	7	3	8	2	2
	%	21.2%	7.9%	22.2%	15.4%	33.3%
умерено	n	14	23	18	7	3
	%	42.4%	60.5%	50.0%	53.8%	50.0%
много	n	12	12	10	4	1
	%	36.4%	31.6%	27.8%	30.8%	16.7%
укупно	n	33	38	36	13	6
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Већина запослених (88,4%) није радила у Covid зони. Свега 10 запослених није навело ниједан изазов рада у условима епидемије Covid- 19. Највећи проценат запослених, нешто мање од половине, као највећи изазов навела је неизвесност и страх од заразе, док је готово 40% навело доступност информација и рад у потпуно новим условима. Трећина запослених исцрпљеност због обима посла сматрала је изазовом, а око 30% исцрпљеност због рада под заштитном опремом (Графикон 31).

Графикон 31. Највећи изазови рада у условима епидемије Covid -19, 2020-2021. година



У 2020. години, питање које се односи на планове у вези са послом, је промењено у односу на претходне године, у смислу да је у оквиру понуђених одговора искључен одговор да запослени планирају да остану у државном сектору здравства. У 2019. години, готово трећина испитаника изјаснила се за наведени одговор.

У 2021. години, око 17% испитаника радило би послове ван здравствене заштите, више од петине (20,8%) размишља о одласку у иностранство, око 3% испитаника би би радило у приватном здравственом сектору, док око три петине

испитаника (59,2%) не размишља о промени посла. У односу на претходну године мање је запослених који не размишљају о промени посла (Графикон 32).

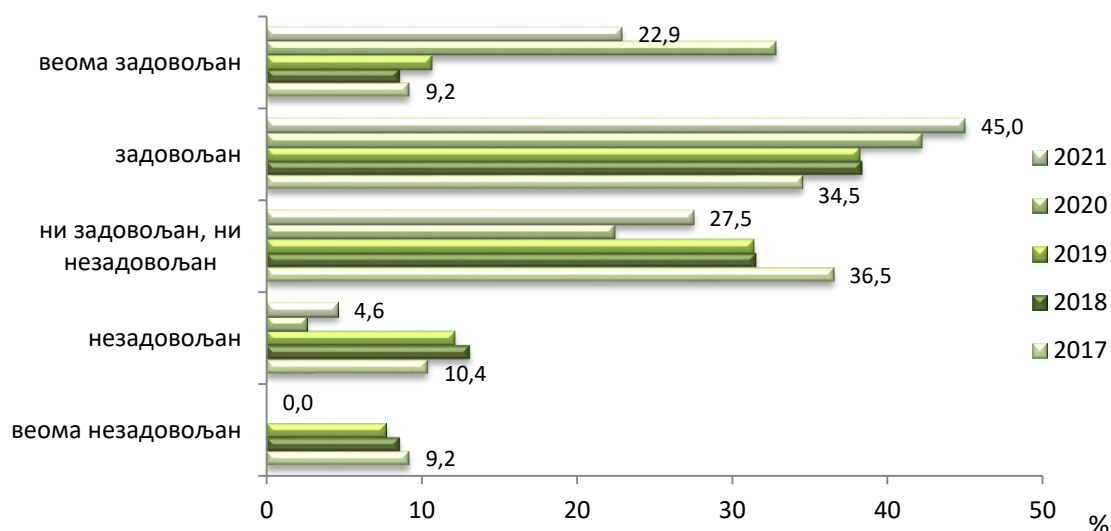
Графикон 32. Планови запослених у Градском заводу за јавно здравље у вези са послом, 2017-2021. године



Половина запослених који су изјавили да би ишли у иностранство су медицинске сестре- техничари (13 од укупно 26 испитаника). Исто се изјаснило 3 лекара, 7 здравствених сарадника, 1 административни и 2 техничка радника. Готово по трећина испитаника који су одговорили да би радили послове ван здравствене заштите су здравствени сарадници и медицинске сестре- техничари (по 7 од укупно 22 испитаника), 2 су лекари и по 3 административни и технички радници.

Узимајући све испитиване аспекте посла у обзир 68% испитаника је задовољно послом. Више од четвртине запослених није ни незадовољно ни задовољно (27,5%), док је свега 4,6% незадовољних. Веома незадовољних послом у последње две године није било (Графикон 33). Запажа се пораст укупног задовољства запослених послом у односу на период пре 2020. године.

Графикон 33. Укупно задовољство послом запослених у Градском заводу за јавно здравље, Београд, 2017-2021. године



Посматрајући просечну оцену задовољства послом запослених у Градском заводу за јавно здравље, Београд, на скали од 1 до 5, може се уочити да су у 2021. години најзадовољнији били лекари (4,2), а најнезадовољније медицинске сестре- техничари (3,6). У односу на претходну годину задовољство послом порасло је код здравствених сарадника и административних радника

(Графикон 34). Постоји статистички значајна разлика у задовољству послом између запослених различитих профила ($p=0,026$) и то између лекара и медицинских сестара- техничара ($p=0,013$).

Графикон 34. Просечна оцена задовољства послом у зависности од занимања у Градском заводу за јавно здравље, Београд, 2017-2021. године



*2017. до 2018. године сви здравствени радници су били сврстани у категорије: лекар, медицинска сестра- техничар и здравствени радник- друго занимање, док је упитник почев од 2019. године садржао следеће категорије здравствених радника: доктор медицине, медицинска сестра- техничар, доктор стоматологије и магистар фармације. Међу испитаницима у Градском заводу за јавно здравље, Београд, 2021. године није било доктора стоматологије, док су 2 магистра фармације за потребе анализе прикључен лекарима

У 2021. години, за разлику претходне године, када су најзадовољнији били запослени млађи од 35 година, најзадовољнији су старији од 55 година. Као и претходних година, најнезадовољнији су запослени старосне доби од 35 до 54 године. И ове, као и претходне године, задовољније су жене (Графикон 35). Просечна оцена задовољства запослених који имају руководећу функцију (4,45) је већа него код осталих (3,8). Запажа се да је разлика у задовољству запослених статистички значајна у односу на пол ($p=0,034$), старост ($p=0,004$) и руководећу функцију ($p=0,001$).

Графикон 35. Просечна оцена задовољства запослених у зависности од добне групе и пола, 2017-2021. године



V Коментари запослених

Запослени су имали могућност да у упитник упишу своје предлоге за унапређење квалитета рада и задовољства послом. Ову могућност искористило је 10 (7,6%) испитаника. Коментари су се односили на омогућавање рада на даљину, унапређење односа између руководиоца и носилаца посла и „подређених“ колега, усклађивање плате са порастом трошкова живота, процену вештина и едукацију младих запослених, набавку опреме, унапређење организације рада итд.

VI Закључак

Просечна оцена задовољства запослених, у 2021. години износила је 3,86 (у 2020. години 4,05) и виша је у односу на период 2012-2019. године.

У периоду од 2012. године просечна оцена задовољства има благо растућу линију тренда. У овом периоду, најмања оцена професионалног задовољства је забележена у 2014. години, а највећа у 2020, а затим у 2021. години.

Потенцијално објашњење наведеног резултата у 2014. години је примена Закона о привременом уређивању основица за обрачун и исплату плата, односно зарада и других сталних примања код корисника јавних средстава („Службени гласник“ Републике Србије број 116/2014), према коме је основица за обрачун и исплату плата у јавном сектору смањена за 10%. Са друге стране, у више наврата у претходном периоду повећане су зараде запослених у систему здравствене заштите, а исплаћена је и новчана помоћ (стимулација) запосленима на крају 2020. године као и континуирано током 2021. године. Поред тога, рад јавноздравствених радника у условима епидемије и њихова посвећеност превенцији и контроли COVID-19, препознати су и признати од стране друштва и ауторитета, што у великој мери може да повећа осећај професионалне вредности и социјалног статуса запослених и промовише њихов радни ентузијазам и унапређење задовољства послом током борбе против COVID-19. Оваква веза уочена је и код здравствених радника који су на првој линији борбе против епидемије у другим земљама, што потврђују спроведена истраживања, првенствено у Кини. Међутим, треба имати у виду да је на резултате могла утицати и промена начина прикупљања података, односно спровођење анкете електронским путем. Иако се у литератури наводе многе предности спровођења истраживања на овај начин (једноставност, комфорност за испитанике, мање је временски захтевно, мањи су трошкови), постоје и отежавајуће околности које утичу да стопа одговора у електронским анкетама буде мања. Првенствено, линк је послат на све е- мејл адресе запослених које су биле на располагању при чему неко од запослених нема мејл адресу и/или приступ рачунару. Такође, треба имати у виду да нису сви запослени фамилијарни са употребом рачунара и/или електронским анкетама, као и да код извесног броја њих постоје сумње и бојазан у вези са поверљивошћу података. Даље, у условима епидемије, постоје запослени који посао обављају на даљину, као и запослени који обављају рад на терену, а анкети је било могуће приступити само са рачунара лоцираних у Градском заводу. Претпоставља се да су сви наведени разлози утицали да стопа одговора у овом иситивању буде свега 33% од укупног броја запослених, што је могло утицати и на резултате.

У 2021. години најзадовољнији послом су били лекари (4,2), а најнезадовољније медицинске сестре- техничари (3,6). У односу на претходну годину задовољство послом порасло је код здравствених сарадника и административних радника. Такође, значајно задовољнији су били запослени

женског пола, старији од 55 година, као и запослени који имају руководећу функцију.

Посматрајући просечну оцену задовољства различитим аспектима посла, запажа се да је у односу на период пре пет година задовољство запослених свим аспектима посла порасло. Запослени су најнижом просечном оценом од 3,6 оценили задовољство аутономијом у обављању посла, финансијском надокнадом за рад и руковођењем и организацијом рада у установи, а највишом од 4,2 задовољство адекватношћу опреме за рад и задовољство односом пацијената према њима.

Нове аспекте задовољства послом који су први пут испитивани ове године запослени су оценили високим оценама, и то адекватност простора за рад са просечном оценом 4,0, одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција са 4,1 и спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције, такође са 4,05.

Већином аспеката посла најзадовољнији су лекари и административни радници, а најнезадовољнији технички радници.

У условима епидемије запослени су значајно више осећали напетост, притисак и стрес приликом обављања посла него у редовним околностима. Око половине запослених је у 2021. години у редовним околностима умерено осећало напетост, притисак и стрес приликом обављања посла, а петина запослених много и веома много је имала овакве осећаје. У условима епидемије Covid-19, око трећине запослених навело је да много и веома много осећа напетост, притисак и стрес приликом обављања посла и више од половине умерено. У односу на 2020. годину, више испитаника умерено осећа напетост, стрес и притисак на послу у условима епидемије, а мање је оних који мало и много имају ове осећаје.

Нешто мање од половине испитаника, као највећи изазов рада у условима епидемије навела је неизвесност и страх од заразе, док је готово 40% навело доступност информација и рад у потпуно новим условима. Трећина запослених исцрпљеност због обима посла сматрала је изазовом, а око 30% исцрпљеност због рада под заштитном опремом

Узимајући све испитиване аспекте посла у обзир више од две трећине испитаника је задовољно послом. Више од четвртине запослених није ни незадовољно ни задовољно, док је 4,6% незадовољних. Као и претходне године нема веома незадовољних послом. Укупно задовољство запослених послом је порасло у односу на период пре 2020. године.

Када су у питању планови запослених у вези са послом, највећи проценат испитаника не размишља о промени посла, а око 20% испитаника планирало је одлазак у иностранство, а око 17% рад на пословима ван здравствена заштите.

Коментари запослених су се односили на омогућавање рада на даљину, унапређење односа између руководиоца и носилаца посла и „подређених“ колега, усклађивање плате са порастом трошкова живота, процену вештина и едукацију младих запослених, набавку опреме, унапређење организације рада итд.

Иако се бележи висок ниво задовољства запослених, око 23% је веома задовољно, док је 45% задовољних и 27,5% неодлучних, што указује да постоји простор за унапређење задовољства. У том циљу потребно је примени низ мера са фокусом на адекватној размени информација, тимском раду, обезбеђивању јасноће и разумевања одговорности, континуираној едукацији и професионалном развоју запослених, награђивању и мотивацији, као и унапређењу организације рада и расподела задатака.