



**АНАЛИЗА  
ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У  
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ  
ПИРОТСКОГ ОКРУГА  
У 2016.ГОДИНИ**

**Мај, 2017.г**

У циљу сталног унапређења квалитета здравствене заштите, а на основу Правилника о показатељима квалитета рада од 2007.г здравствене установе имају обавезу да једном годишње спроведу испитивање задовољства запослених и анализирају добијене резултате. У складу са тим Завод за јавно здравље Пирот је организовао истраживање задовољства запослених у здравственим установама на територији Пиротског округа.

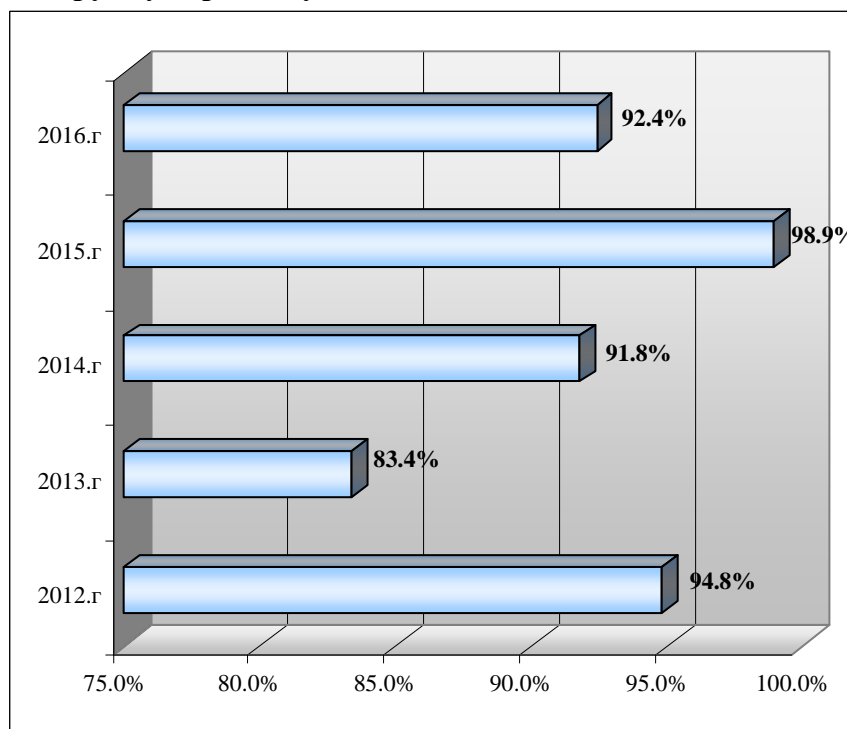
Истраживање је спроведено 05. децембра 2016.године, анкетирани су сви запослени радници присутни на послу у периоду од 7 часова до 20 часова у домовима здравља: Пирот, Бабушница, Бела Паланка, Димитровград, ЗЗЈЗ Пирот а у Општој болници Пирот од 7 часова 5.децембра до 7 часова 6. децембра.

Испитивање задовољства запослених обављено је анонимним упитником где су запослени имали могућност да поред 23 основних питања искажу и своје примедбе и сугестије за унапређење квалитета и задовољства запослених.

Анализом анкета добили смо опште карактеристике запошљених као и процену задовољства запослених у погледу опреме, о расположивом времену за обављање послова и рад са пацијентима, уважавањем њиховог рада, могућностима за професионални развој, однос са претпостављенима и пацијентима, колико су под стресом или притиском, плановима за промену посла и општу оцену задовољства послом

У здравственим установама на територији пиротског округа 5.децембра 2016.г на послу је било присутно **949** радника (2012.г-956, 2013.г-1228, 2014.г-1026, 2015.г-905), подељено је **824** упитника(2012-932, 2013-1178,2014.-1000, 2015.г-819) а враћено **761** поуњених упитника(2012.г-884, 2013-988, 2014-918 и 2015.г-810). Стопа одгова је 92,4% и мања је у односу на 2015.г и 2012. годину а већа у односу 2013.г и 2014.г (2015.г-98,9%, 2014.г-91.8%,2013.г-83,4%, 2012.г-94,8%). Граф.бр1

**Графико 1 Стопа одговора запослених у здравственим установама пиротског округа у периододу од 2012.г до 2016.г**

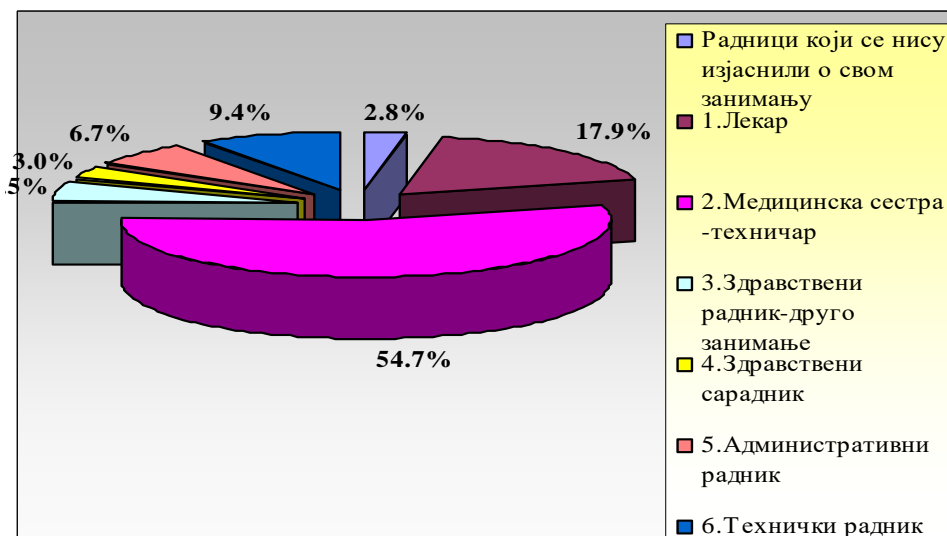


У истраживању су учествовали сви профили радника (лекари, медицинске сестре-техничари, здравствени радници, здравствени радници-друго занимање, здравствени сарадници, технички и административни радници). Највећи број испитаника чинили су медицинске сестра техничари-54.7% а најмање здравствени радници друго занимање 3,0%(Графикон бр.2). Године старости анкетираних је била следећа: 15,2% радника имало мање од 35 година, 65,0% радника - 35-54 година, 18,3% радника имало је више од 55 година док 1,5% се није изјаснило о годинама старости.(Графикон бр.3). Највећи број анкетираних су имали мање од 35 година у Општој болници Пирот(20,2%) а у ЗЗЈЗ Пирот ниједан радник није имао мање од 35 година, у добној групи од 35-44година највише је имало уЗЗЈЗ Пирот(81,4%) а најмање Дз Бела Паланка(58,6%) и више од 55 година највише анкетираних било је у Дз Димитровград (27,7%) а најмање у Општој болници Пирот(12,0%)(Графикон бр.4)

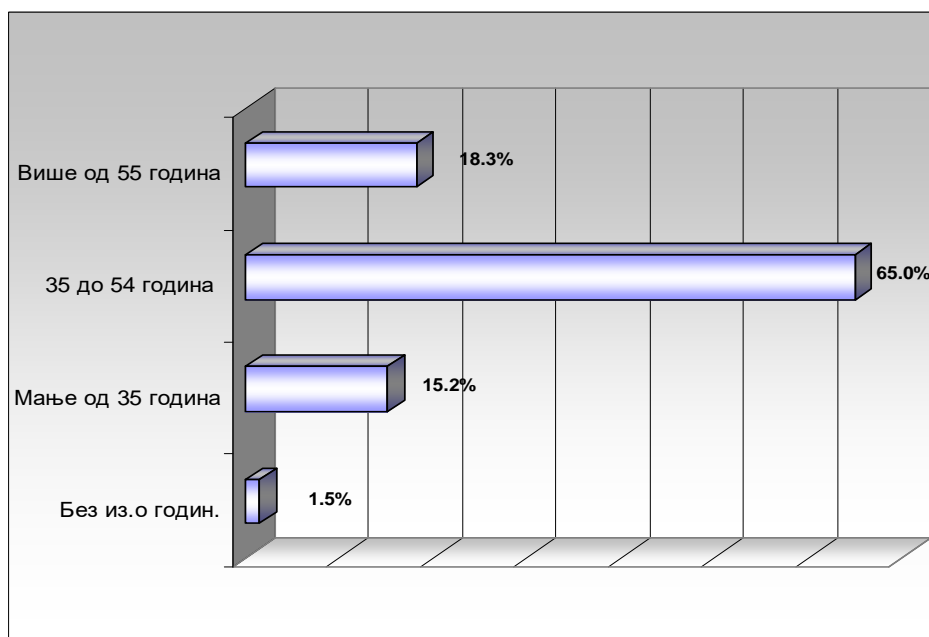
Табела бр.1 Структура испитаника по занимању у здравственим установама на територији пиротског округа

	Пиротски округ	Дом здравља Вабушница	Дом здравља Бела Паланка	Дом здравља Димитровград	Дом здравља Пирот	Општа болница Пирот	ЗЗЈЗ Пирот
Радници који се нису изјаснили о свом занимању	2.8%	6.5%	1.4%	10.6%	2.3%	1.9%	0.0%
Лекар	17.9%	25.8%	21.5%	12.8%	26.6%	12.0%	20.9%
Медицинска сестра - техничар	54.7%	43.6%	42.9%	55.3%	53.2%	62.6%	27.9%
Здравствени радник-друго занимање	5.5%	1.6%	15.7%	6.4%	1.2%	4.4%	20.9%
Здравствени сарадник	3.0%	1.6%	1.4%	6.4%	2.3%	1.9%	16.3%
Административни радник	6.7%	12.9%	7.1%	6.4%	8.1%	4.4%	11.7%
Технички радник	9.4%	8.0%	10.0%	2.1%	6.3%	12.8%	2.3%

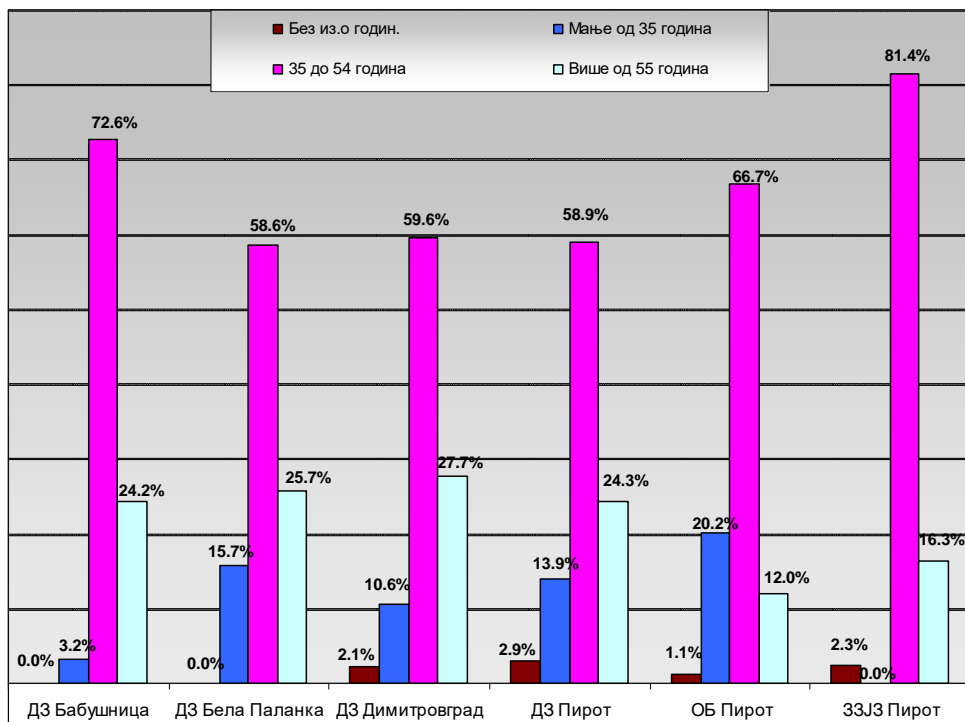
Графикон.2 Структура испитаника по занимању на територији пиротског округа (у %)



Графикон.3 Структура испитаника према годинама старости-пиротски округ



Графикон.4 Структура испитаника према годинама старости у здравственим установама на територији пиротског округа



Просечна оцена задовољства запослених послом којим обављају у 2016.г је 3,4 исто као у 2015.г Задовољних и веома задовољних било је 52,3% запослених , док незадовољни и веома незадовољних 12,8% запослених и у односу на 2015.г проценат задовољних радника се повећао за 2,9% а незадовољних смањило за 3,1%. (таб.бр2). Посматрајући опште задовољство запослених у здравственим установама на округу запажа се повећање просечне оцене задовољства послом који обављају у свим установама осим у Дз Пирот где је средња оцена задовољства остала иста као и претходне године, и у Дз Димитровград где се средња оцена задовољства послом смањила у односу на 2015.г(Таб.бр2а).-

Оцена задовољства запослених послом који обављају ( у %)

Табела бр. 2

година	Пиротски округ			
	2013	2014	2015	2016
Незадовољни, веома незадовољни	12,24	21,0	15,7	<b>12,8</b>
Ни задовољан, ни незадовољан	29,25	31,7	33,2	<b>34,4</b>
Задовољан и веома задовољан	57,29	46,5	51,5	<b>52,3</b>
<b>* Средње оцене</b>	3,5	3,2	3,4	<b>3,4</b>

Табела .2а

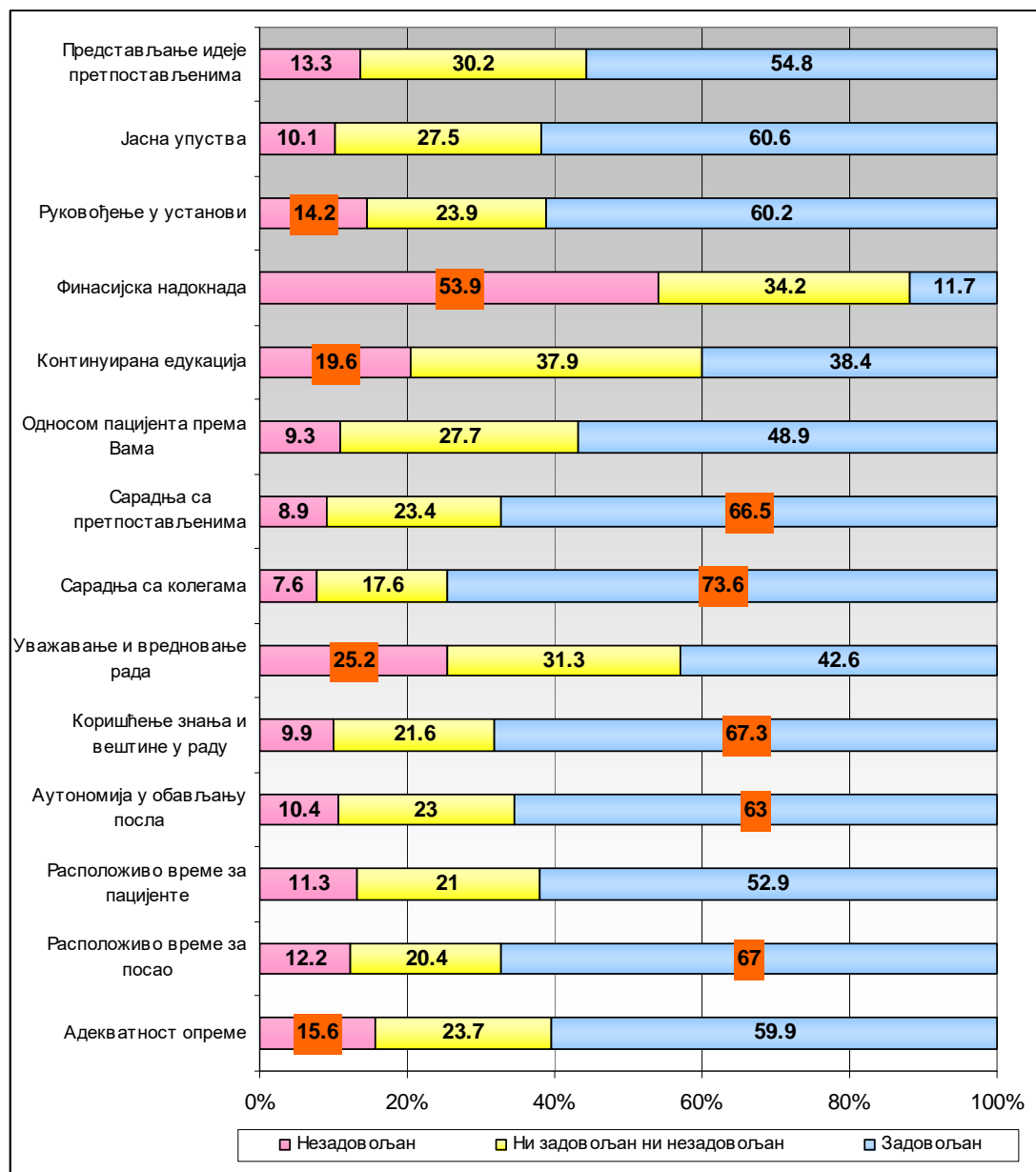
ГОДИНА	ЗЗЈЗ			Општа болница Пирот			Дз.Пирот			Дз. Б.Паланка			Дз.Бабушница			Дз.Димитровград		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Незадовољни, веома незадовољни	34,4	11,9	<b>16,3</b>	31,2	15,7	<b>7,4</b>	7,0	15,0	<b>18,5</b>	10,8	18,6	<b>7,1</b>	25,5	21,0	<b>19,4</b>	18,3	10,5	<b>29,7</b>
Ни задовољан, ни незадовољан	25,0	40,5	<b>27,9</b>	39,2	35,6	<b>35,8</b>	21,1	33,5	<b>30,6</b>	31,5	19,8	<b>34,3</b>	29,4	22,6	<b>38,7</b>	33,3	42,1	<b>38,3</b>
Задовољан и веома задовољан	34,4	47,6	<b>53,5</b>	28,8	48,7	<b>56,6</b>	71,5	51,5	<b>49,7</b>	57,6	61,6	<b>58,6</b>	43,1	56,4	<b>41,9</b>	48,3	47,4	<b>31,9</b>
<b>* Средње оцене</b>	2,9	3,5	<b>3,6</b>	2,9	3,4	<b>3,5</b>	3,8	3,4	<b>3,4</b>	3,6	3,5	<b>3,6</b>	3,3	3,4	<b>3,2</b>	3,3	3,4	<b>3,0</b>

\*није изражено у процентима

#### АСПЕКТИ ПОСЛА

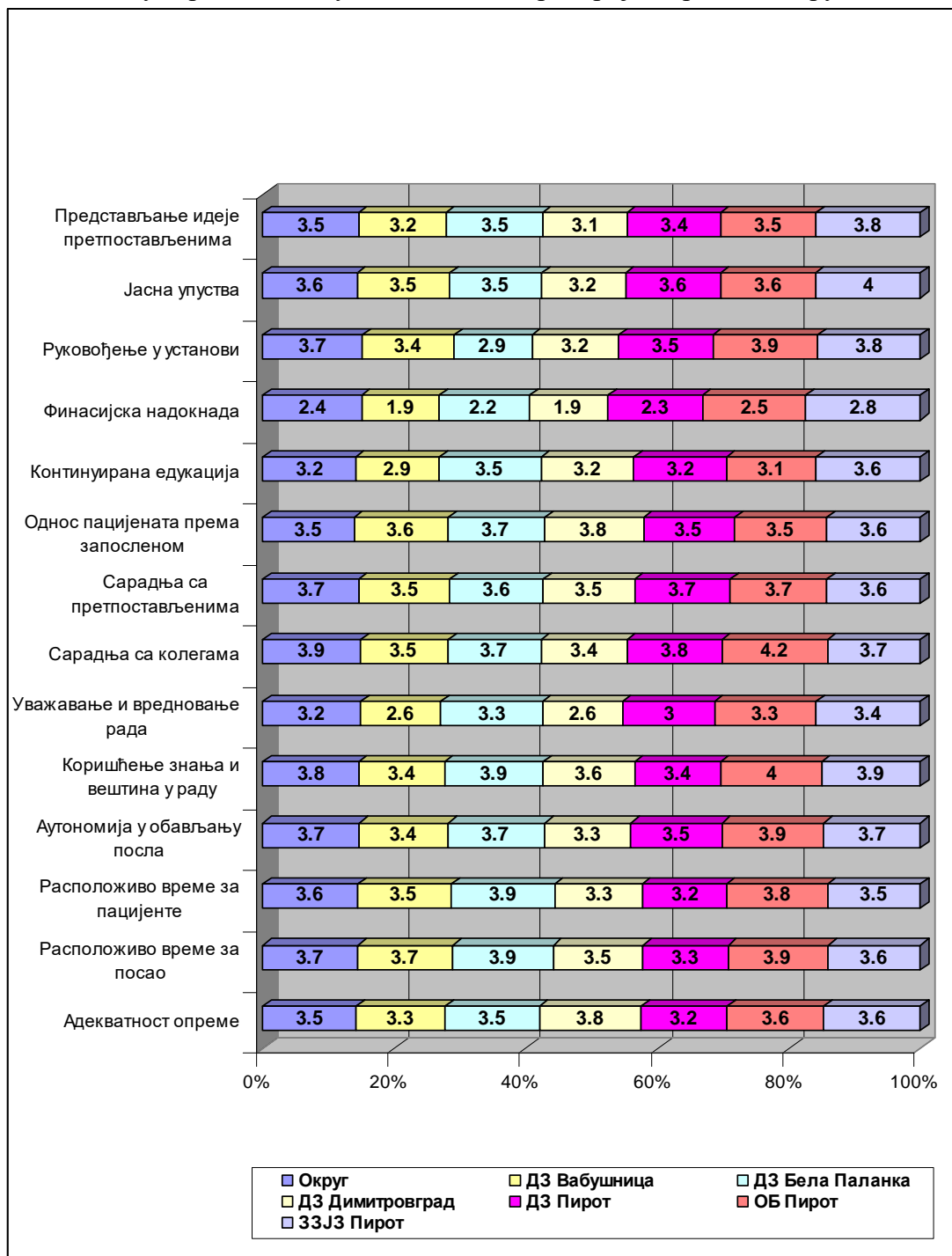
Резултати истраживања у здравственим установама показују да су запослени у здравственим установама на територији пиротског округа. **најзадовољнији** непосредном сарадњом са колегама(73,6%), могућностима да у свом раду користе сва своја знања способности и вештине (67,3%), расположивим временом за обављање свог посла(67,0%), непосредном сарадњом са претпостављенима (66,5%), **а најнезадовољнији** су били финасијском надокнадом(53,9%), затим уважавањем и вредновањем њиховог рада(25,2%), могућностима за професионални развој/континуирану едукацију(19,6%) опремом за рад(15,6%) (Графикон.бр.5).

Графикон бр.5 Задовољство запослених појединим аспектима посла на територији пиротског округа



Анализа просечних оцена задовољства појединим аспектима посла показује да су највеће оцене у ЗЗЈЗ Пирот и Општој болници Пирота а најмање Дому здравља Бабушница и Дому здравља Димитровград. Запослени у здравственим установама на територији пиротског округа су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама а најнезадовољнији финасијском надокнадом исто као у 2014.г и 2015.г(Графикон бр.6).

Графикон бр.6 Просечне оцене задовољства појединим аспектима посла запослених у здравственим установама на територији пиротског округа

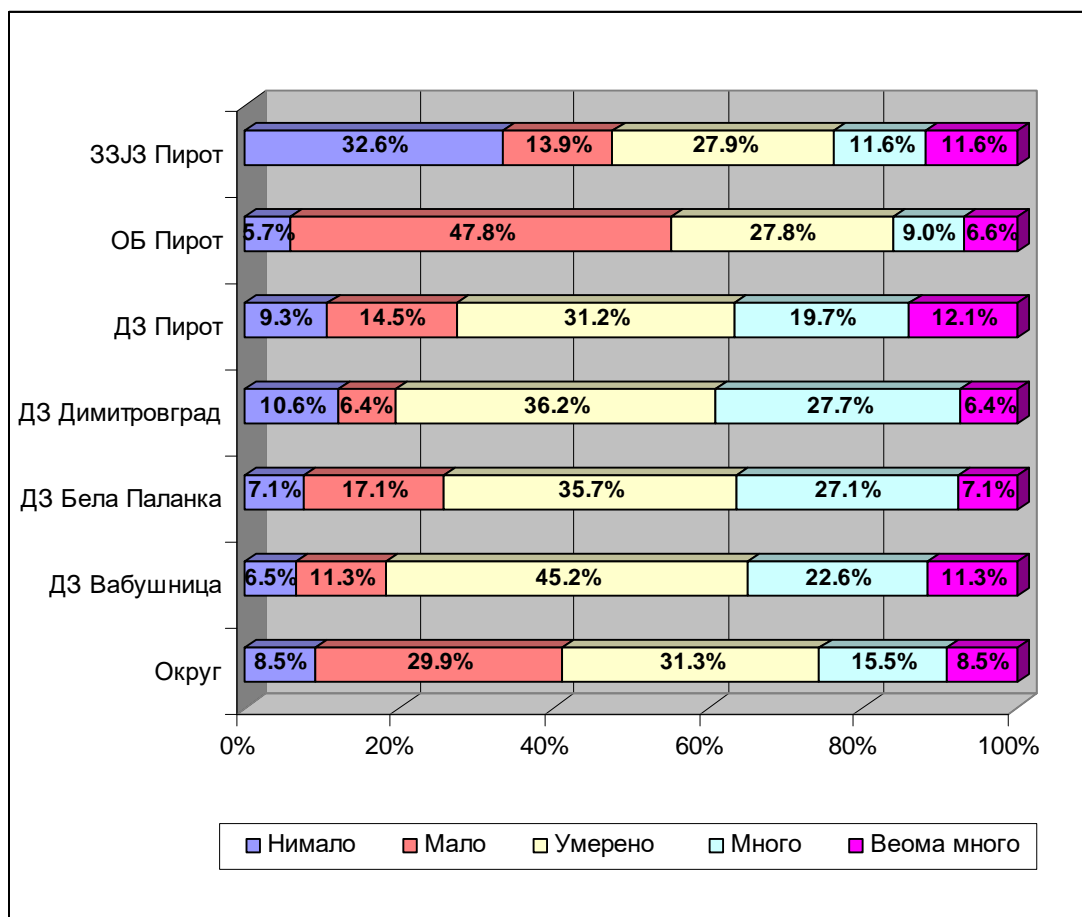


\*\*\*



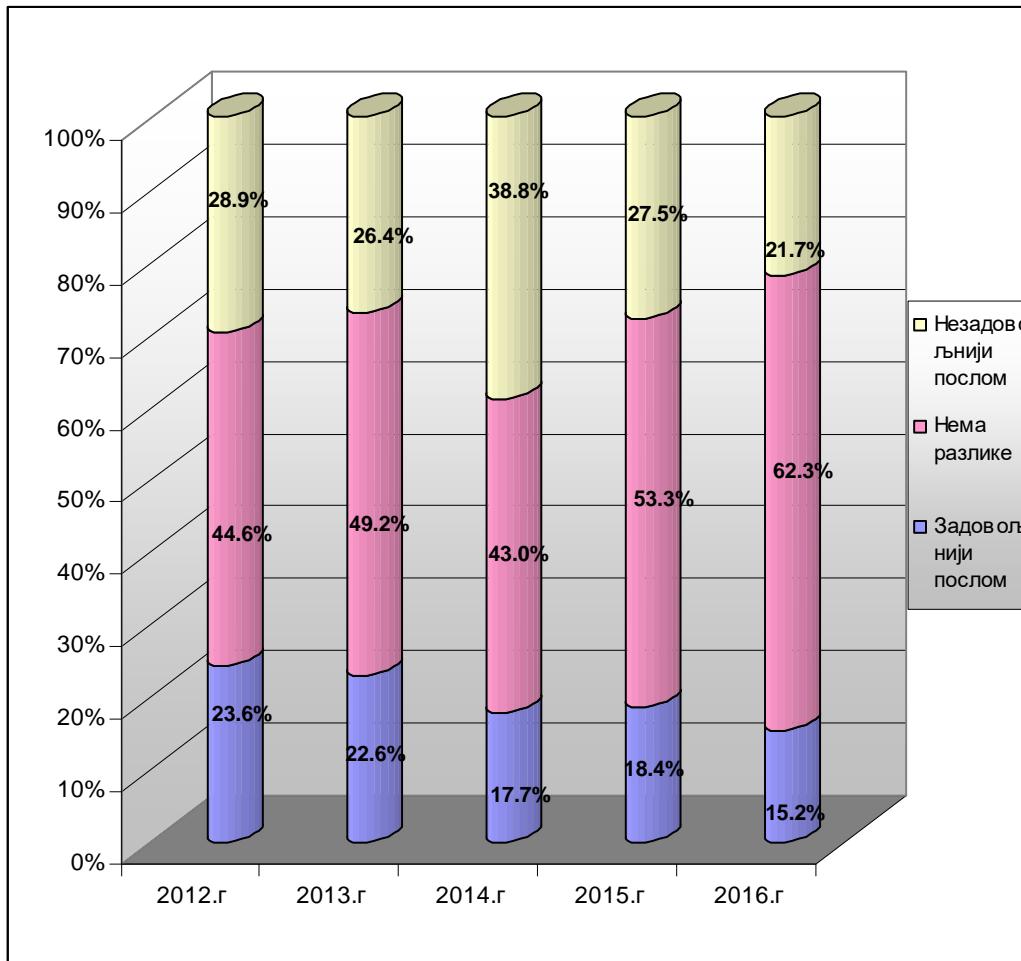
## НАПЕТОСТ, СТРЕС ИЛИ ПРИТИСАК ПРИЛИКОМ ОБАВЉАЊА ПОСЛА

Графикон бр.7 Напетост, стрес или притисак приликом обављања посла у здравственим установама на територији пиротског округа

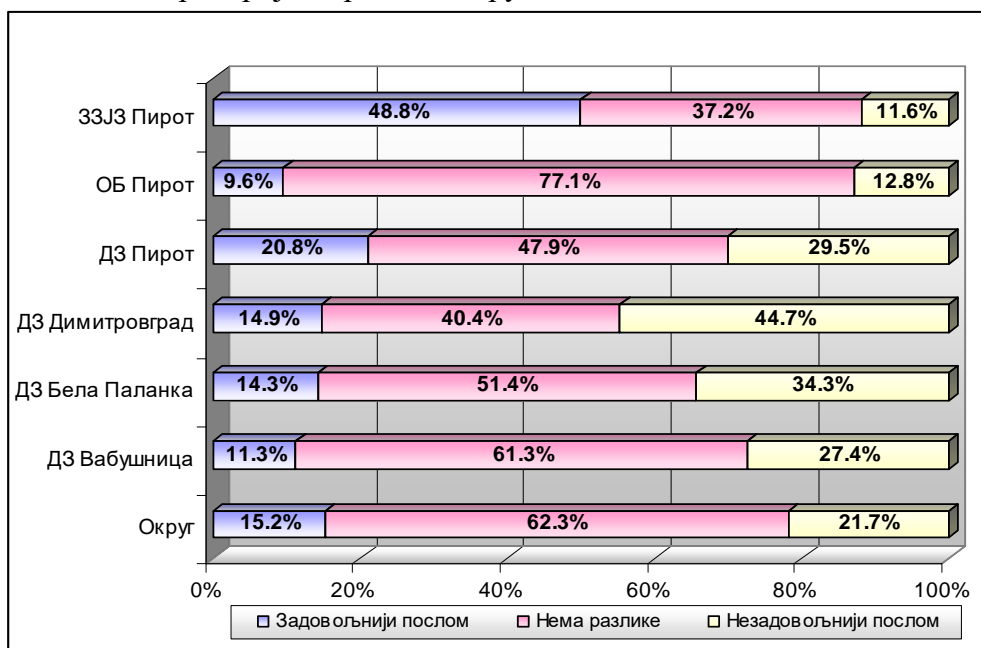


### ЗАДОВОЉСТВО ПОСЛОМ ПРЕ ПЕТ ГОДИНА И САДА (y%)

Графикон бр.6 Задовољство послом пре пет година и сада на територији пиротског округа у периоду од 2012.г-2016.г



Графикон бр.8 Задовољство послом пре пет година и сада у здравственим установама на територији пиротског округа за 2016.г

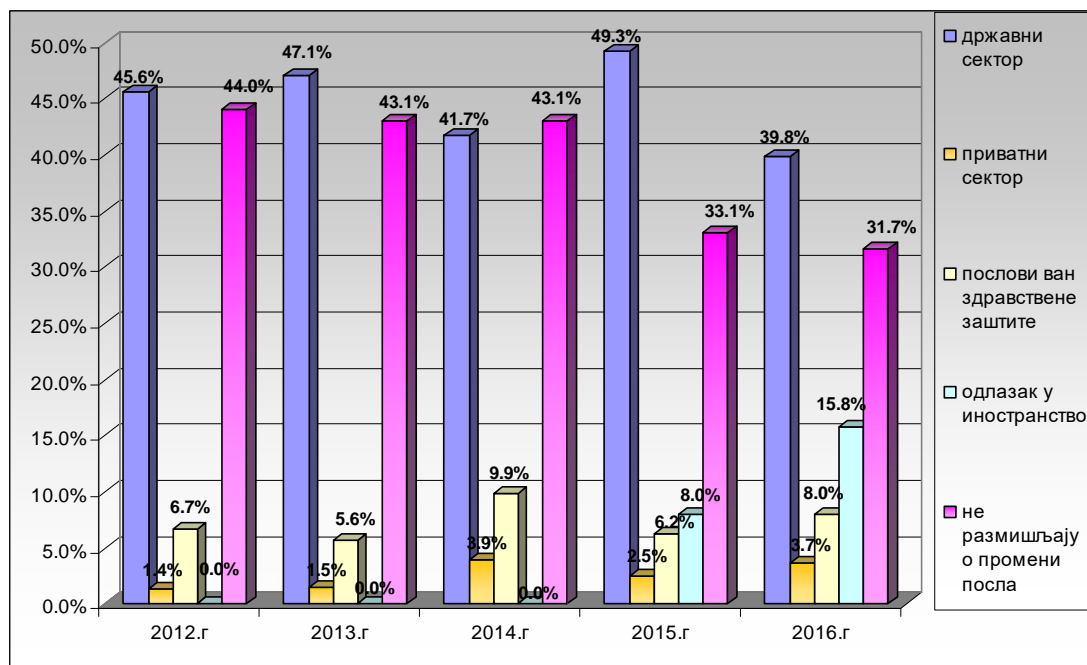


## ПЛАНОВИ ИСПИТАНИКА У ВЕЗИ ПРОМЕНЕ ПОСЛА

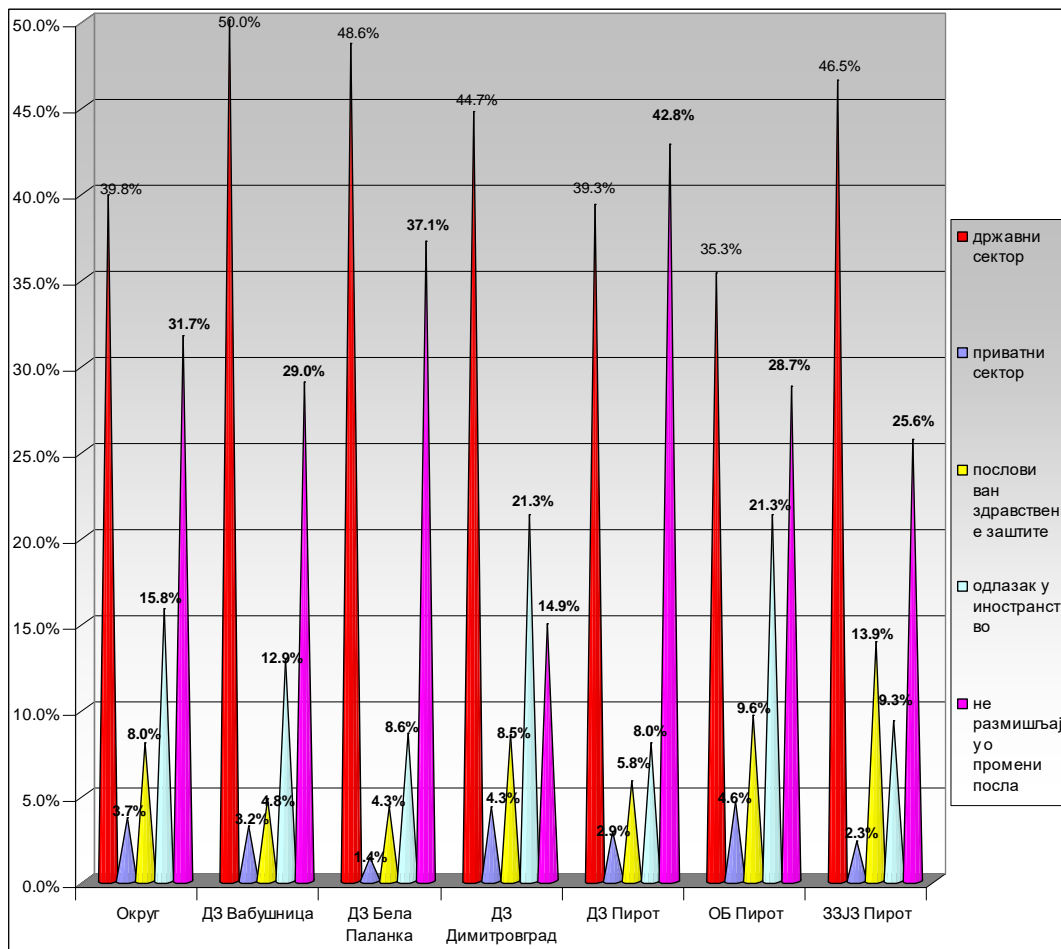
Табела бр.3

година	Округ			ЗЗЈЗ Пирот			ОБ.Пирот			ДЗ Пирот			ДЗ Б.Паланка			ДЗ Бабушница			ДЗ Димитровград		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Останете у државном сектору	41,7	49,3	<b>38,8</b>	40,6	52,4	<b>46,5</b>	44,3	43,3	<b>32,3</b>	37,8	60,7	<b>39,3</b>	50,0	52,3	<b>48,6</b>	35,3	48,4	<b>50,0</b>	35,0	50,9	<b>44,7</b>
Одете у приватни сектор	3,9	2,5	<b>3,7</b>	6,3	0,0	<b>2,3</b>	4,8	2,0	<b>4,6</b>	2,2	2,9	<b>2,9</b>	2,2	3,5	<b>1,4</b>	1,9	1,6	<b>3,2</b>	8,3	5,3	<b>4,3</b>
Радите послове ван здрав.зашт	9,9	6,2	<b>8,0</b>	12,5	4,7	<b>13,9</b>	11,9	7,7	<b>9,6</b>	4,8	5,2	<b>5,8</b>	6,5	7,0	<b>4,3</b>	13,7	1,6	<b>4,8</b>	20,0	3,5	<b>8,5</b>
Одете у иностранство		8,0	<b>15,7</b>		4,8	<b>9,3</b>		10,3	<b>21,3</b>		4,0	<b>8,0</b>		9,3	<b>8,6</b>		9,7	<b>12,9</b>		3,5	<b>21,3</b>
Не размишљају о промени посла	43,1	33,1	<b>31,7</b>	34,4	35,7	<b>25,6</b>	37,3	35,4	<b>28,7</b>	55,2	26,6	<b>42,8</b>	40,2	27,9	<b>37,1</b>	45,1	38,7	<b>29,0</b>	36,7	36,8	<b>14,9</b>

Графикон бр.9 Планови испитаника о промени послау периоду од 2012.г-2016.г

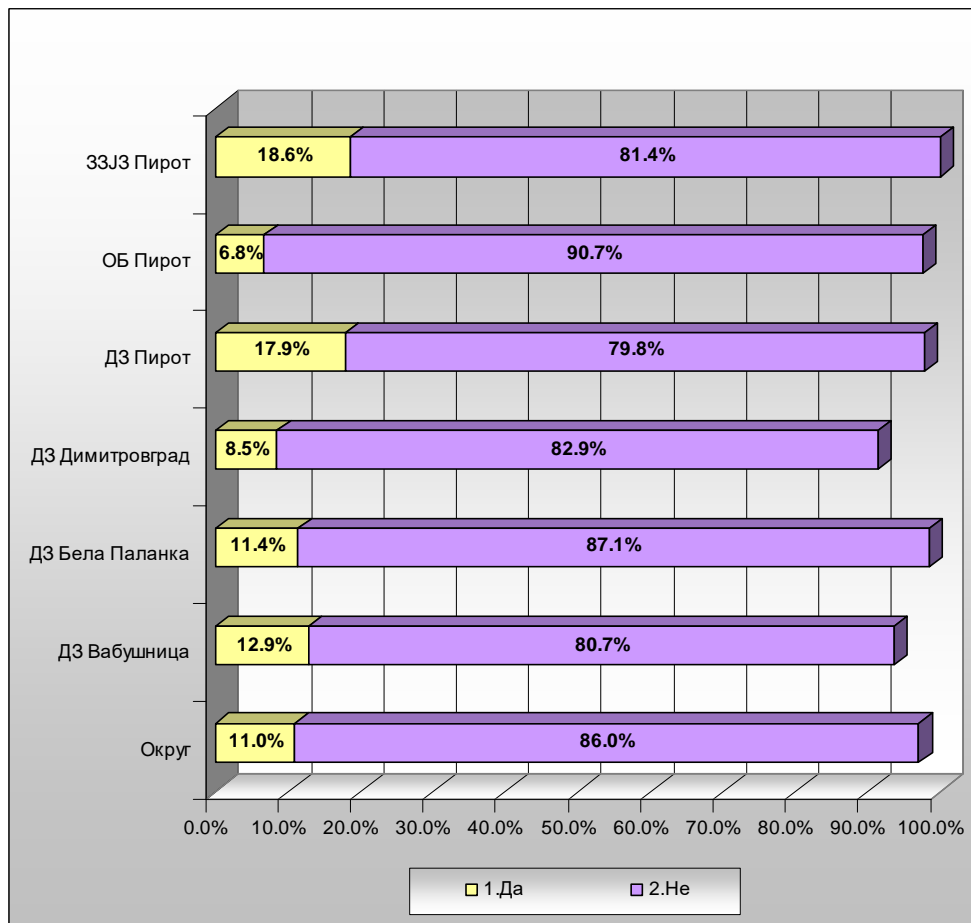


Графикон.бр.10 Планови испитаника о промени посла у здравственим установама на територији пиротског округа за 2016.г



*ЗАПОШЉЕНИ КОЈИ ОБАВЉАЈУ РУКОВОДЕЋУ ФУНКЦИЈИ*

Графикон бр11. Запослени који обављају руководећу функцију у здравственим установама на територији пиротског круга за 2016.г



## З А К Л Ј У Ч А К

1. У истраживању задовољства запослених у здравственим установама на територији округа у 2016.г учествовало је 824 радника свих профила односно 86,8% од укупног броја присутних на послу. Стопа одговора је 92,4% и мања је у односу на 2015.г али је већа у односу на 2013.г и 2014.г.
2. У зависности од занимања у анкетирању на територији округа учествовали су: лекари(17,9%), медицинске сестре техничари(54,7%), здравствени радник друго занимање (5,5%), здравствени сарадници (3,0%), административни(6,7%) и технички радници (9,4%). Највећи проценат испитаника чинили су медицинске сестре а најмањи здравствени сарадници.
3. Године старости испитаника : мање од 35 година имало је 15,2% радника, 35 до 54 година- 65,0%, и више од 55 година -18,3%. Највећи проценат испитаника који су имали мање од 35 година забележен је у Општој болници Пирот (20,2% ) а у ЗЗЈЗ Пирот ниједан анкетирани радник није имао мање од 35 година; од 35 до 54 година највећи проценат био је у ЗЗЈЗ Пирот( 81,4%) а најмањи у Дому здравља Бела Паланка (58,5%) и у добној групи више од 55 година највећи проценат анкетираних је у Дому здравља Димитровград (27,7%) а најмањи у Општој болници Пирот Пирот(12,0%).
4. Кад посматрамо професионално задовољство у здравственим установама на територији пиротског округа, највећи пораст задовољства послом у 2016.г у односу на 2015.г исказали су радници у Општој болници Пирот(56,6%) и ЗЗЈЗ Пирот (53,5%) а највише незадовољних и веома незадовољних радника послом био јеу Дому здравља Димитровград 29,7%(2015.г-10,5%) и Дому здравља Бабушница 19,4%(2015.г-21,0%)
5. Просечна оцена задовољства послом у 2016.г је 3,4 и иста је као у 2015.г У здравственим установама на територији округа просечне оцене задовољства кретале су се од 3,6 у ЗЗЈЗ Пирот и Општој болници Пирот, до 3,0 у Дому здравља Димитровград.
6. Анализа заовољства појединим аспектима посла у 2016 показује да - 54,8% одговора запослених је било задовољних и веома задовољних, 25,9% је било ни задовољан ни незадовољан, 15,8% одговара незадовољан веома незадовољан и 3,4% одговора не односи се на мене. Највећи разлози задовољства запослених на територији пиротског округа у 2016.г су: непосредна сарадња са колегама(73,6%), могућностима да у свом раду користе сва своја знања способности и вештине(67,3%), расположиво време за обављање свог посла(67,0%), непосредном сарадњом са претпостављенима (66,5%), док су најнезадовољнији финасијском надокнадом (53,9%), уважавањем и вредновањем рада запослених (25,2%), могућностма за континуирану едукацију (19,6%) и опремом за рад(15,6%).

7. Просечне оцене задовољства појединим аспектима посла су највеће у ЗЗЈЗ Пирот и Општој Болници Пирот а најмање у Домовима здравља Димитровград и Бабушница.
8. У здравственим установама на територији пиротског округа у 2016.г напетост, стрес и притисак приликом обављања посла нимало осећала су 8,5% радника, мало 29,9% радника, умерено 31,3% радника, много 15,5% радника и веома много 8,5% радника. Веома много и много под напетости, стресу и притиском били су радници у Дому здравља Бела Паланка (34,2%), Дому здравља Димитровград (34,1%) и Дому здравља Бабушница (33,9%).
9. Задовољство послом пре пет година и сада у здравственим установама на територији пиротског округа: 62,3% испитаника се изјанило да нема разлике (2015.г-53,3%, 2014.г-43,0%, 2013.г-49,2%, 2012.г-44,6%,); 15,2% да су задовољнији (2015.г-18,4%, 2014.г-17,7%, 2013.г-22,6%, 2012.г-23,6%,) а 21,7% да су незадовољнији (2015.г-27,5%, 2014.г-38,8%; 2013.г-26,4%; 2012.г-28,9%) (Графикон бр. 6). Највише незадовољних послом у поређењу пре пет година и сада у 201.г исказали су радници Дома здравља Димитровград (44,7%), да нема разлике највише радника се изјаснило у Општој болници Пирот (77,1%) а највећи проценат задовољнијих у односу на период од пре 5 година били су радници у ЗЗЈЗ Пирот (48,8%).
10. У 2016.г анкетирани радници у здравственим установама на територији округа изјаснили су се да у наредних пет година: остати у државном сектору 38,8% (2015.г-49,3%) радника; да ће отићи у приватни сектор 3,7% (2015.г-2,5%); да ће радити друге послове 8,0% (2015.г- 6,2%); оде у иностранство 15,7% (2015.г- 8,0%); и уопште не размисља о промени посла 31,7% (2015.г-33,1%) радника. Највећи проценат радника који су се изјаснили да ће остати у државном сектору и у опште не размисљају о промени посла су радници у Дому здравља Бела Паланка (85,7%), ДЗ Пирот (82,1%) и ДЗ Бабушница (79,0%)
11. Од укупног броја анкетираних на територији пиротског округа у 2016.г. 11,0% радника обавља неку руководећу функцију (2015.г-12,0%).

**Центар за анализу, планирање  
информатику, биостатистику,  
и промоцију здравља**

**Начелник  
др Драгана Јовановић  
спец.соц.медицине**