

## ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ОПШТОЈ БОЛНИЦИ КИКИНДА У 2022. ГОДИНИ

**Увод:** Запослени представљају примарни развојни ресурс успешних организација. Приоритет успешних организација је адекватно управљање потенцијалима запослених. У контексту унапређења коришћења људских ресурса развијају се и различити модели за повећање задовољства запослених. Степен одговорности здравствене установе према запосленима мора бити једнак степену одговорности према пацијентима, односно квалитет пружања здравствене заштите зависи од начина на који ће запослени обављати свој посао, што се, директно, доводи у везу са њиховим понашањем, залагањем, искуством и пожртвованошћу. Дакле од задовољства запослених и њиховог односа према раду зависи и степен задовољавања потреба корисника. Неговање и праћење задовољства запослених је саставни део квалитета рада здравствених установа. У основи свега налази се мотивисаност запослених за рад и квалитетно обављање посла, као и њихово задовољство послом који раде. Током свог радног века запослени желе да се професионално остваре, да развију своје вештине, унапреде знања, да обезбеде економску стабилност, али и социјалну интеракцију. Њихово функционисање унутар здравствене установе не подразумева само обављање задатака, већ и комуникацију са колегама, комуникацију са пацијентима, поштовање правила и политике организације, достизање стандарда радног учинка, живљење у радним условима који често нису идеални.

**Метод:** Испитивање задовољства запослених у Општој болници Кикинда обављено је у склопу активности сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама у Републици Србији, по методологији коју је дефинисао Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, а у складу са позитивним прописима који уређују ову област. Истраживање је спроведено 23.12.2022. године и њиме су били обухваћени запослени који су тог дана били на послу. У истраживању је коришћен „Упитник о задовољству запослених“ који се састојао из два дела: а) општи подаци о запосленом; и б) специфични подаци везани за задовољство послом. Општа болница Кикинда обезбедила је довољан број упитника како би сви запослени могли да их попуне. Од укупно 563 запослених радника, на дан истраживања на послу је било присутно 323, број подељених упитника био је 307, а од тог броја упитник је попунило 297 запослених. Стопа одговора износи 92%. Учешће у истраживању је било анонимно и добровољно.

**Резултати и дискусија:** У истраживању је учествовало 297 испитаника, од тога 59 (19,9%) испитаника мушког пола и 226 (76,1%) испитаница, док дванаест особа (4%) није навело пол. Највећи број запослених припада животној доби од 35 до 55 година – њих 142 (47,8%), добној групи до 34 година припада 67 (22,6%) испитаника, док 84 (28,3%) припада добној групи 55 и више година.

У истраживању је учествовало: 34 (11,4%) доктора медицине, 1 (0,3%), магистар фармације, 173 (58,2%) медицинских сестара/техничара, 12 (4%) здравствених сарадника, 12 (4%) административних радника и 48 (16,2%) техничких радника, док 17 (5,7%) запослених није навело своје занимање, графикон 1.

**Графикон 1.** Структура испитаника према занимању, 2022. година



Слично као и у претходној години, у 2022. год. на руководећој функцији налазило се 32 (10,8%) запослених испитаника, док њих 250 (84,2%) није обављало руководећу функцију.

Процент запослених у ОБ Кикинда који поред посла који обавља у овој здравственој установи има још неки ангажман је минималан, свега 1,7% или петоро запослених – ангажованих у настави.

Карактеристике радног места запослени у Општој болници Кикинда оцењују генерално врло добрим оценама, изузев финансијске надокнаде за рад која је оцењена као добра, схема 1.

**Схема 1.** Просечне оцене које се односе на карактеристике радног места у ОБ Кикинда – све службе, 2022. година

Адекватност опреме за рад • 3,6	Адекватност простора за рад • 3,5	Расположиво време за рад • 3,9
Аутономија у обављању посла – могућност самосталног доношења одлука • 3,7	Уважавање и вредновање вашег рада од стране претпостављених • 3,9	Непосредна сарадња са колегама • 4,4
Однос пацијената према вама • 3,9	Могућност за професионални развој/ континуирану едукацију • 3,6	Финансијска надокнада за рад • 3,0
Руковођење и организација рада у установи • 3,6	Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција • 3,9	Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID19 инфекције • 4,0

Посматрајући генерално задовољство запослених одређеним карактеристикама радног места уочава се да су запослени у области офталмологије најзадовољнија служба у ОБ Кикинда. Они су највишим оценама у односу на остале организационе јединице ОБ Кикинда оценили чак 6 домена који се односе на карактеристике радног места и то: адекватност опреме за рад; аутономију у обављању посла – могућност самосталног доношења одлука; уважавање и вредновање њиховог рада од стране претпостављених; руковођење и организацију рада у установи; одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција; и спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID19 инфекције. Организациона јединица инфектологије оцењује највишим оценама у односу на остале у ОБ Кикинда следеће домене који се односе на радно место: расположиво време за рад; могућност за

професионални развој/ континуирану едукацију; и финансијску надокнаду за рад. Затим следе запослени у области лабораторијске дијагностике који су највишим оценама оценили задовољство непосредном сарадњом са колегама и однос пацијената према запосленима, док су запослени у области педијатрије најзадовољнија служба у односу на простор у коме обављају делатност.

Најнезадовонији запослени обављају делатност у области интерне медицине. Они су у односу на остале организационе јединице у ОБ Кикинда оценили најнижим оценама следеће домене рада: адекватност простора за рад; расположиво време за рад; аутономију у обављању посла – могућност самосталног доношења одлука; уважавање и вредновање њиховог рада од стране претпостављених; непосредну сарадњу са колегама; и одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција. Запослени у области дерматовенерологије су најнижим оценама у односу на остале организационе јединице ОБ Кикинда оценили следеће карактеристике радног места: адекватност опреме за рад; финансијску надокнаду за рад; и руковођење и организацију рада у установи. Организациона јединица радиологије није генерално задовољна односом пацијената према њима и спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID 19 инфекције, док организациона јединица физикалне медицине са рехабилитацијом оцењује истом оценом задовољство одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција као и организациона јединица интерне медицине (Табела 1).

**Табела 1.** Просечне оцене задовољства запослених у ОБ Кикинда у односу на карактеристике радног места, 2022. година

Служба	П1*	П2*	П3*	П4*	П5*	П6*	П7*	П8*	П9*	П10*	П11*	П12*
Апотекарска делатност	3.8	4.0	3.8	3.8	3.0	4.5	4.0	4.0	4.0	4.0	4.3	4.5
Дерматовенерологија - стационарна делатност	2.6	2.9	3.6	3.3	3.4	4.4	3.9	3.3	2.3	2.5	3.4	3.8
Дневна болница - хемодијализа	3.7	2.9	4.3	3.8	4.2	4.8	3.5	4.0	3.2	4.1	4.5	4.5
Физикална медицина и рехабилитација - специјалистичко-консултативна	3.8	2.9	4.3	4.5	4.2	4.5	4.3	3.4	2.9	3.9	3.1	3.9
Гинекологија и акушерство - стационарна делатност	3.7	3.7	3.9	3.7	4.1	4.1	4.3	4.1	3.3	3.9	3.9	4.5
Хирургија - офталмологија - стационарна делатност	4.8	4.5	3.8	4.8	5.0	5.0	4.5	4.5	4.0	4.8	4.8	4.8
Хирургија - општа хирургија - специјалистичко-консултативна делатност	3.7	3.5	3.8	4.0	4.2	4.5	3.3	3.8	2.7	3.5	3.8	4.0
Хирургија - општа хирургија - стационарна делатност	3.3	3.6	3.4	3.1	3.7	4.6	4.0	3.0	2.5	3.1	3.4	3.7
Хирургија - оториноларингологија - стационарна делатност	3.3	3.6	4.0	4.3	4.6	4.4	4.3	4.4	3.0	4.0	4.3	4.3
Инфектологија - стационарна делатност	4.6	4.6	4.7	4.5	4.7	4.9	4.4	4.9	4.7	4.7	4.6	4.7
Интензивна нега - стационарна делатност	3.9	4.2	4.0	4.0	4.1	4.4	4.5	4.2	3.3	3.8	4.1	4.2
Интерна медицина - стационарна делатност	2.7	2.2	3.1	3.0	2.7	3.7	3.4	3.1	2.6	2.7	3.1	3.3
Лабораторијска дијагностика - медицинска биохемија	4.4	4.1	4.6	3.8	4.1	3.9	3.7	3.8	3.1	3.8	4.2	4.3
Лабораторијска дијагностика - патологија, патохистологија и цитологија	4.0	2.7	4.5	4.0	4.3	5.0	4.8	4.4	3.5	3.7	4.2	4.0
Неурологија - стационарна делатност	2.8	2.6	2.9	2.6	2.8	4.3	3.1	2.5	2.0	3.1	3.7	3.6
Онкологија - стационарна делатност	4.3	4.1	4.0	3.8	3.6	4.3	4.4	3.9	2.8	3.5	4.0	4.0
Педијатрија - стационарна делатност	4.4	4.8	4.3	4.6	4.8	4.9	4.2	4.6	3.7	4.6	4.7	4.8
Пријем и збрињавање хитних стања	4.5	4.4	4.1	4.5	4.5	4.8	3.8	4.2	3.6	4.1	4.4	4.3
Психијатрија - специјалистичко-консултативна делатност	3.0	3.0	3.8	3.6	3.8	3.8	3.6	3.4	3.2	3.4	3.8	4.0
Радиолошка дијагностика	3.1	3.2	3.5	3.0	3.7	3.9	2.8	2.9	2.8	3.0	3.4	3.2
Трансфузиологија	4.0	3.0	4.3	4.6	4.7	4.7	4.5	4.2	3.4	4.1	4.2	4.2
заједнички послови - економски	4.3	4.0	4.0	4.1	3.8	4.1	4.0	2.9	3.0	3.4	4.1	4.0
заједнички послови - технички	3.3	3.4	4.0	3.5	3.9	4.3	4.3	3.1	2.7	3.4	3.8	4.0
Укупно	3.6	3.5	3.9	3.7	3.9	4.4	3.9	3.6	3.0	3.6	3.9	4.0

\*П1– Адекватност опреме за рад; П2–Адекватност простора за рад; П3–Расположиво време за рад; П4– Аутономија у обављању посла – могућност самосталног доношења одлука; П5–Уважавање и вредновање вашег рада од стране претпостављених; П6–Непосредна сарадња са колегама; П7–Однос пацијената према вама; П8–Могућност за професионални развој/ континуирану едукацију; П9–Финансијска надокнада за рад; П10–Руковођење и организација рада у установи; П11– Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција; П12–Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID19 инфекције

Изложеност напетости, стресу или притиску приликом обављања посла у редовним условима и у условима епидемије изазване вирусом SARS CoV запослени су изразили оценама од 1 до 5, где 1 означава да нису уопште изложени, односно 5 да су веома изложени.

Изложеност стресу запослени у ОБ Кикинда оцењују генерално као умерену до изражену, схема 2.

**Схема 2.** Укупне просечне оцене запослених које се односе на изложеност стресу током обављања посла, 2022. године

Колико сте приликом обављања посла у редовним условима напети, под стресом или притиском?

- 3,4

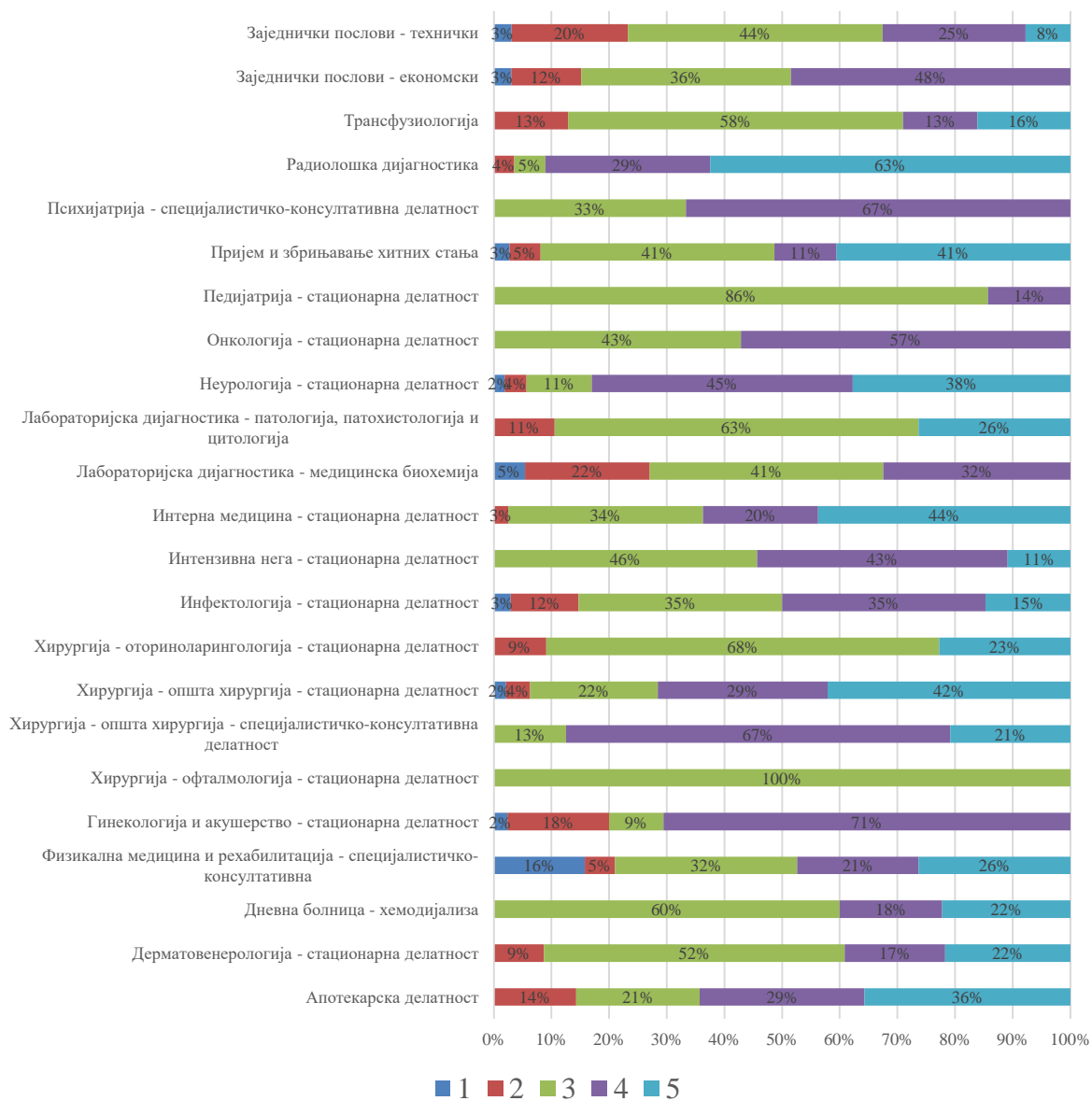
Колико сте приликом обављања посла у условима епидемије COVID-19 напети, под стресом или притиском?

- 3,3

(1– нимало; 2–мало; 3–умерено; 4–много; 5–веома много)

Посматрано по службама највећу напетост, стрес или притисак приликом обављања посла у редовним условима осећају запослени у радиолошкој дијагностици, за њима следе запослени у области интерне медицине и опште хирургије, док у епидемијским условима највећу напетост, стрес или притисак приликом обављања посла исказују запослени у области радиолошке дијагностике, неурологије и интензивног лечења.

**Графикон 2.** Изложеност напетости, стресу или притиску приликом обављања посла у редовним условима – процентуална заступљеност оцена од 1–5 приказано по службама ОБ Кикинда, 2022. година



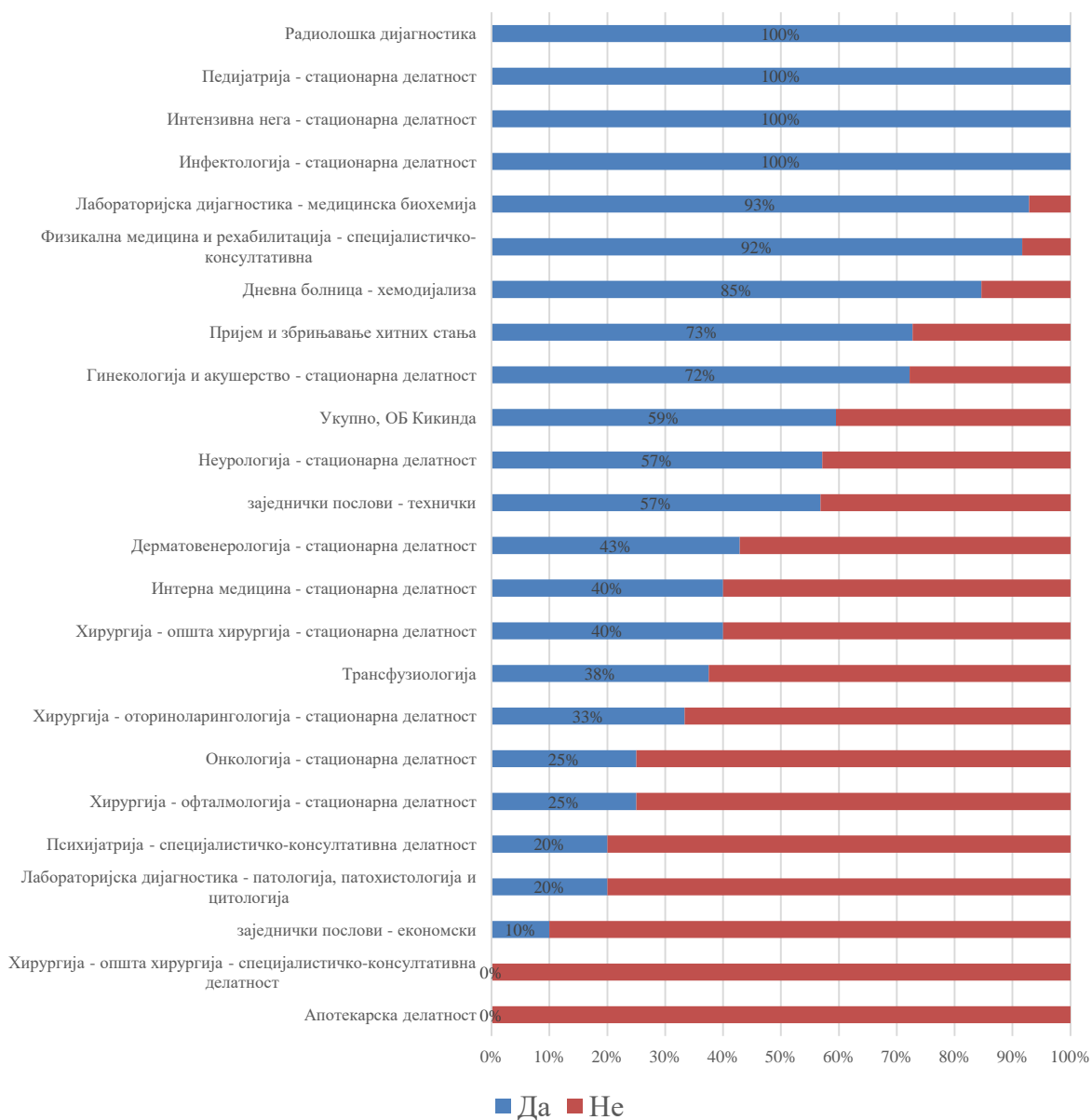
**Графикон 3.** Изложеност напетости, стресу или притиску приликом обављања посла у редовним условима – процентуална заступљеност оцена од 1–5 приказано по службама ОБ Кикинда, 2022. година



Актуелна пандемија корона вируса проузроковала је битне организационе промене у функционисању ОБ Кикинда, око 60% запослених обезбеђивало је дијагностичке и терапијске услуге оболелима од COVID 19.



**Графикон 4.** Удео запослених који је обезбеђивао дијагностичке и терапијске услуге оболелима од COVID 19, ОБ Кикинда, 2022. година.



Укупно задовољство запослених у ОБ Кикинда послом који обављају више је код оних који су били ангажовани у ковид зони у односу на оне који нису (3,8, наспрот 3,5), оцене по службама приказане су у табели 2.

**Табела 2.** Укупно задовољство запослених у ОБ Кикинда у односу на ангажовање у ковид зони, по службама, 2022. година

	Укупно задовољство запослених који су радили у ковид зони и оних који нису	
	Радили	Нису радили
Заједнички послови - економски	5.0	3.9
Инфектологија - стационарна делатност	4.6	
Трансфузиологија	4.3	3.6
Пријем и збрињавање хитних стања	4.1	3.7
Педијатрија - стационарна делатност	4.1	
Физикална медицина и рехабилитација - специјалистичко-консултативна	4.1	5.0
Хирургија - офталмологија - стационарна делатност	4.0	4.3
Хирургија - оториноларингологија - стационарна делатност	4.0	3.5
Интензивна нега - стационарна делатност	4.0	
Лабораторијска дијагностика - патологија, патохистологија и цитологија	4.0	4.0
Онкологија - стационарна делатност	4.0	3.3
Гинекологија и акушерство - стационарна делатност	3.8	5.0
Лабораторијска дијагностика - медицинска биохемија	3.8	5.0
<b>Укупно, ОБ Кикинда</b>	<b>3.8</b>	<b>3.5</b>
Дневна болница - хемодијализа	3.6	3.5
Хирургија - општа хирургија - стационарна делатност	3.6	3.3
заједнички послови - технички	3.6	3.4
Дерматовенерологија - стационарна делатност	3.5	3.8
Радиолошка дијагностика	3.5	
Интерна медицина - стационарна делатност	3.0	2.8
Психијатрија - специјалистичко-консултативна делатност	3.0	3.5
Неурологија - стационарна делатност	2.9	2.3
Апотекарска делатност		3.7
Хирургија - општа хирургија - специјалистичко-консултативна делатност		3.5

Највећи изазов у току актуелне пандемије корона вируса представља по мишљењу запослених исцрпљеност због рада под заштитом опремом (144 запослених је самостално или удружено са неким другим разлогом идентификовало овај проблем), схема 3.

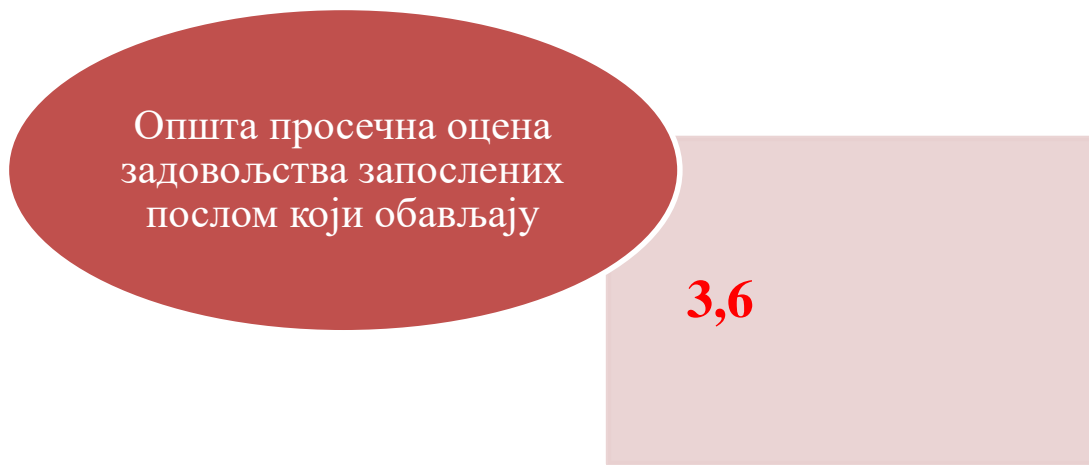
**Схема 3.** Изазови рада у току актуелне пандемије корона вируса, представљени од највећег до најмањег, 2022. година



На питање које се односило на размишљање о промени посла у наредних пет година, запослени у највећој мери не размишљају о промени посла (њих 210), 23 запослених би желело да ради послове ван здравствене заштите, њих 27 размишља о одласку у иностранство, док 27 запослених жели да своју каријеру настави у приватном сектору.

Узимајући у обзир све претходне елементе садржане у овом извештају, запослени су оценили своје опште задовољство послом који обављају укупном просечном оценом – врло добар 3,7, схема 4.

**Схема 4.** Опште задовољство запослених послом који обављају, ОБ Кикинда, 2022. година



#### **Закључци:**

Запослени који су учествовали у истраживању задовољства у знатно већм проценту су жене и припадају старосној групи од 35 до 54 година живота.

Највећи проценат испитаника чинили су медицински техничари.

Једна десетина испитаника обавља неку од руководећих функција у ОБ Кикинда, док око 2% испитаника поред посла у болници ради и у настави.

Запослени су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама, док су најмање задовољни простором за рад.

Изложеност стресу на послу запослени оцењују генерално као умерену до изражену.

Две трећине запослених обезбеђивало је дијагностичке и терапијске услуге оболелима од COVID 19, а као највећи изазов у овом периоду препознали су исцрпљеност због рада под заштитом опремом.

Две трећине запослених не размишља о промени посла, док једна петина више не жели да ради у сектору здравствене заштите. Око једне десетине запослених размишља о одласку у иностранство.

Узимајући у обзир све претходне елементе садржане у овом извештају, запослени су оценили своје опште задовољство послом који обављају укупном просечном оценом – врло добар.