

## ANALIZA ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U DOMU ZDRAVLJA VALJEVO ZA 2019. GODINU

U okviru Programa stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite u Domu zdravlja Valjevo sprovedeno je ispitivanje zadovoljstva zaposlenih zdravstvenih radnika . Kao instrument je korišćen standardizovani upitnik Instituta za javno zdravlje Srbije "Dr Milan Jovanović Batut".

Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih, u skladu sa preporukom Ministarstva zdravlja Republike Srbije, obavljeno je u decembru, dana 03.12.2019. godine. Anketom su obuhvaćeni zaposleni koji su tog dana došli na posao.

Ukupan broj zaposlenih na dan ispitivanja zadovoljstva bio je 367, a prisutnih na poslu 317 tj. 86,38%.

Broj podeljenih upitnika po svim stručnim službama iznosio je 230 od ukupno 317 zaposlenih prisutnih u ustanovi na dan istraživanja. Procenat ispitanih iznosi 72,76% u odnosu na broj prisutnih i 62,67% ispitanih u odnosu na ukupan broj zaposlenih.

Potrebno je u narednom anketiranju povećati obuhvat zaposlenih ispitivanjem zadovoljstva u svim stručnim službama.

### DISKUSIJA

Srednja ocena zadovoljstva zaposlenih za 2019. godinu je 3,40 i u blagom je porastu u odnosu na 2018. godinu kada je bila 3,22, kao i u poređenju sa prethodne dve godine (2016. i 2017). Može se konstatovati da se u poslednjih godina održava trend laganog rasta srednje ocene zadovoljstva zaposlenih u Domu zdravlja Valjevo ( Tabela 1).

Tabela 1

GODINA	2016	2017	2018	2019
OCENA	3,16	3,32	3,22	3,40

Na osnovu starosne strukture zaposlenih, Dom zdravlja je u velikoj meri star kolektiv, sa 41% zaposlenih ispitanih starijih od 55 godina i oko 40% u starosnoj grupi 35 – 54 godine

Adekvatnošću opreme za rad i raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima zadovoljno je i veoma zadovoljno - više od 70% opremom, odn. oko 58% vremenom, a nezadovoljno i veoma nezadovoljno - 5,55% opremom, odnosno oko 12% vremenom. Ovi rezultati se mogu smatrati relativno dobrim, ali bi se svakako mogli i dalje unapređivati.

Neposrednom saradnjom sa kolegama zadovoljno je i veoma zadovoljno malo više od dve trećine zaposlenih (oko 67%), dok je svaki deseti nezadovoljan ili veoma nezadovoljan (10%). Na osnovu navedenih rezultata ispitivanja zadovoljstva zaposlenih, međuljudski odnosi su solidni. Međutim, u odnosu na 2018. godinu evidentan je pad zadovoljstva zaposlenih ovim aspektom rada. Tada je skoro tri četvrtine (oko 75%) anketiranih ocenilo odnose sa kolegama kao zadovoljavajuće i veoma zadovoljavajuće.

U velikoj meri postoji zadovoljstvo zaposlenih saradnjom sa pretpostavljnima: čak 77% je zadovoljnih i veoma zadovoljnih i svega oko 7% nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih, što smatramo pozitivnim rezultatom aktivnosti i angažmana menadžerskog tima ustanove.

Rukovođenjem i organizacijom rada zadovoljno je i veoma zadovoljno gotovo dve trećine anketiranih (64%), svaki peti je neopredeljen (ni zadovoljan ni nezadovoljan ); 13% je nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih. Ovaj rezultat se objašnjava relativno dobrom organizacijom rada za koju je zadužen menadžerski tim.

Najveće nezadovoljstvo zaposleni su pokazali kada je u pitanju zarada: malo manje od trećine zaposlenih je nezadovoljno i veoma nezadovoljno, oko trećine je neopredeljeno i malo preko trećine

je zadovoljno i veoma zadovoljno. Ovakvi odgovori u anketi iz 2019. su ipak bolji u odnosu na iste iz 2018. godine kada je preko polovine zaposlenih bilo nezadovoljno i veoma nezadovoljno zaradom.

Generalno, preko polovine zaposlenih je zadovoljno i veoma zadovoljno svojim poslom (54,80%), oko 29% je neopredeljenih (ni zadovoljni ni nezadovoljni), a svaki šesti ispitanik je nezadovoljan i veoma nezadovoljan (16,38%), što je značajno bolji rezultat u odnosu na 2018. godinu kada je bilo 39% zadovoljnih i veoma zadovoljnih i 23,8% nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih.

## ZAKLJUČAK

Zadovoljstvo zaposlenih tokom obavljanja radnih zadataka bitno utiče na njihovu motivaciju i efektivnost, kao i na odnos zaposlenih prema pacijentima. Zadovoljstvo zaposlenih u pozitivnoj je korelaciji sa zadovoljstvom korisnika. Zadovoljniji zaposleni bolje će komunicirati sa korisnicima zdravstvenih usluga tokom pružanja istih. Istovremeno će lakše izgrađivati odnos poverenja sa njima. Zadovoljstvo zaposlenih je takođe u značajnoj korelaciji sa međuljudskim odnosima u kolektivu: ukoliko su ovi odnosi bolji, utoliko će zaposleni sa većim entuzijazmom obavljati poslove, dolazak na radno mesto će im pričinjavati zadovoljstvo, rečju biće zadovoljniji, što će se meriti višom ocenom u sprovedenom ispitivanju satisfakcije. I obratno, narušeni međuljudski odnosi na radnom mestu sami po sebi biće razlog za poteškoće u obavljanju radnih zadataka i nezadovoljstvo zaposlenih i generisaće lošiji odnos prema pacijentima.

Generalno, preko polovine zaposlenih je zadovoljno i veoma zadovoljno svojim poslom (54,80%), oko 29% je neopredeljenih (ni zadovoljni ni nezadovoljni), a svaki šesti ispitanik je nezadovoljan i veoma nezadovoljan (16,38%), što je značajno bolji rezultat u odnosu na 2018. godinu kada je bilo 39% zadovoljnih i veoma zadovoljnih i 23,8% nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih.

Iako je ocena zadovoljstva zaposlenih u 2019. nešto viša u odnosu na onu iz prethodne godine, a radi unapređenja zadovoljstva zaposlenih i daljeg rasta ocene, Menadžment Doma zdravlja Valjevo bi trebalo da u ovoj godini preduzme neophodne mere koje bi se odnosile na:

- ostvarivanje većih sopstvenih prihoda i posledično obezbeđivanje povećanja plata zaposlenih;
- smanjenje stresa kod zaposlenih, smanjenjem njihove opterećenosti; obezbeđivanje dovoljno kadra u skladu sa propisanim normativima
- bolju organizaciju rada, adekvatnu organizacionu strukturu, sistematizaciju radnih mesta što bi se takođe odrazilo na smanjenje stresa kod zaposlenih;
- stvaranje kreativne atmosfere u Ustanovi, favorizovanje timskog rada, preciznu podelu radnih zadataka i insistiranje na individualnoj odgovornosti za njihovo obavljanje;
- unapređenje međuljudskih odnosa organizovanim aktivnostima druženja van posla na ekskurzijama, izletima, proslavama praznika, rođendana;
- stimulacije i nagrade za zaposlene, isticanje ostvarenih rezultata rada;
- smanjenje vremena čekanja na stručna usavršavanja (specijalizacije);
- unapređivanje kontinuirane medicinske edukacije, pre svega interne u kojoj bi predavači u akreditovanim programima bili zaposleni iz naše ustanove;
- obezbeđivanje boljih uslova za rad (prostor, oprema, nove tehnologije, stručan i edukovan kadar)

Izveštaj pripremila:

dr Dragana Jovanović  
spec. socijalne medicine

---



## **Analiza ispitivanja zadovoljstva korisnika zdravstvenih usluga u Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu dece u Domu zdravlja Valjevo**

U okviru programa stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu stomatološku zaštitu dece Doma zdravlja Valjevo sprovedeno je ispitivanje zadovoljstva korisnika pruženim zdravstvenim uslugama. Kao instrument je korišćen standardizovani upitnik IZJZ "Dr Milan Jovanović Batut".

Ispitivanje je obavljeno 25.11.2019. godine u intervalu od 07 - 20 časova za sve korisnike zdravstvenih usluga koji su se u navedenom vremenu zatekli u objektu stomatološke zdravstvene zaštite i to u Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu dece i prihvatili da posle dobijene zdravstvene usluge popune upitnike za ispitivanje zadovoljstva korisnika . Za pacijente mlađe od 15 godina upitnike su popunjavali roditelji ili staratelji koji su ih pratili/dovali. Broj podeljenih upitnika u navedenoj službi bio je 114 (od ukupno 114 korisnika na dan ispitivanja; tj 100%)

Broj popunjenih i vraćenih upitnika bio je svega 46 (40,35%). Razlog za to je verovatno prevelika žurba roditelja koji su doveli decu u vreme pauze na sopstvenom poslu i sl. Drugi potencijalni razlog bio bi taj što neki pacijenti ne veruju suviše da njihovo mišljenje i njihova ocena zdravstvenih usluga mogu značajnije da unaprede kvalitet navedenih usluga. Takav stav svakako je potrebno menjati kod naših korisnika.

### **Diskusija**

Obradom i analizom podataka dobijenih istraživanjem zadovoljstva korisnika zdravstvenih usluga u Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu dece u Domu zdravlja Valjevo registrovan je evidentni pad ocene zadovoljstva ispitanika uslugama pruženim u 2019. godini u odnosu na prethodnu godinu i to za 0,47. Pitanje je da li je mali uzorak od 46 korisnika koji su popunili i vratili upitnik uopšte reprezentativan (uzorak mora da bude dovoljno veliki da bi ispunio taj uslov). Posebno je pitanje nemotivisanost korisnika da popune i vrata upitnike (tj. da ih ubace u za to namenjene i zapečaćene kutije čime se garantuje potpuna anonimnost). Moguće je da smatraju kako je njihovo mišljenje nevažno i kako neće ništa bitno da promeni u kvalitetu zdravstvenih usluga; ili je u pitanju samo nezainteresovanost i/ili neodgovornost. Moguće da i zaposleni u službi nisu bili motivisani da objasne značaj ispitivanja zadovoljstva korisnika u unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite.

Služba/godina	2015	2016	2017	2018	2019
Stomatologija	3,96	3,92	3,68	4,15	3,68

Više od polovine ispitanih nisu sami izabrali svog stomatologa već im je dodeljen, a tek svaki četvrti ga je sam odabrao.

Velika neinformisanost korisnika zdravstvenih usluga ogleda se u činjenici da preko dve trećine njih ne zna na koji način bi mogli da promene svog lekara. Verovatno ga zato više od 90% pacijenata nije nikada ni menjalo.

Duže od tri dana na pregled je čekalo skoro 30% pacijenata, ali ipak velika većina bila je zakazana za isti dan ili uopšte nije zakazivala pregled a dobila je potrebne stomatološke usluge tog dana.

Vremenom koje njihov stomatolog odvaja za razgovor sa njima zadovoljno je preko 88%, a ljubaznošću sestara na šalteru čak 95% ispitanika.

Dobijenim uslugama u službi zadovoljno i veoma zadovoljno je malo više od 70%, ali nije zanemarljiv ni procenat veoma nezadovoljnih - više od 11%.

## Zaključak

Na osnovu sprovedenog ispitivanja zadovoljstva korisnika zdravstvenih usluga u Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu dece u Domu zdravlja Valjevo u narednom, radi povećanja ocene zadovoljstva korisnika, potrebno je preduzeti sledeće mere:

- adekvatnu edukaciju zaposlenih zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika u sticanju veština dobre komunikacije sa pacijentima učešćem zaposlenih u akreditovanim programima i što veći obuhvat zaposlenih tim programima;

- bolje upoznavanje pacijenata sa sopstvenim pravima, ali i obavezama, isticanjem istih na oglasnoj tabli/monitoru u navedenoj službi;

- unapređenje rada službe, posebno u oblasti preventivnih pregleda povećanjem obuhvata dece predviđenog uzrasta;

- povećanje obuhvata preventivnim pregledima i zdravstvenim vaspitanjem ranjivih popul.grupa;

- nabavka savremene opreme i aparata, odnosno uvođenje novih, savremenih tehnologija i edukacija zaposlenih za rukovanje opremom/aparatima, kao i za korišćenje novih tehnologija čime bi se značajno unapredio kvalitet stručnog rada u Službi za stomatološku zdrav.zaštitu dece;

- nabavka novih kompjutera, štampača, poboljšanje informacionog zdravstvenog sistema – omogućavanje boljih uslova za delotvorniji rad.

Svaki napredak u komunikaciji zaposlenih sa korisnicima zdravstvenih usluga u Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu dece u Domu zdravlja Valjevo, bolja međusobna komunikacija zaposlenih i unapređenje međuljudskih odnosa u službi, obezbeđivanje boljih uslova za rad, nabavka savremene opreme, uvođenje novih, modernih tehnologija, dovešće do unapređenja kvaliteta stručnog rada i kvaliteta zdravstvene zaštite. Sve navedeno svakako će uticati na povećanje ocene zadovoljstva korisnika zdravstvenih usluga u narednom periodu. U tom smislu usvojen je Plan predloga unapređenja kvaliteta stručnog rada, sa predloženim konkretnim merama, koji je doneo Stručni savet Doma zdravlja.

Izveštaj pripremila:  
dr Dragana Jovanović  
spec. socijalne medicine

---

OBRADA PODATAKA: Aleksandar Matić  
(korišćenje baze podataka ZZJZ Valjevo za 2019. god.i programa SPSS STATISTIK ver.24)