

**Dom zdravlja Valjevo**

**Br: DZ-01-1136**

**Datum: 25. 03. 2021.**

**Valjevo, Železnička 12**

### **Analiza ispitivanja zadovoljstva zaposlenih u Domu zdravlja Valjevo 2020. godine**

U okviru Programa stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite u Domu zdravlja Valjevo sprovedeno je istraživanje zadovoljstva zaposlenih, a prema metodologiji IZJZS „Dr Milan Jovanović Batut“. Kao instrument je korišćen „Batutov“ standardizovani Upitnik o zadovoljstvu zaposlenih.

Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih, u skladu sa preporukom IZJZS „Dr Milan Jovanović Batut“ i Ministarstva zdravlja Republike Srbije, obavljeno je u decembru mesecu, dana 25.12.2020.godine. Anketom su obuhvaćeni zaposleni koji su tog dana došli na posao i pristali da u istoj učestvuju.

Ukupan broj zaposlenih na dan istraživanja njihovog zadovoljstva bio je 394, a prisutnih na poslu tog dana 343, odn. 87,06%. Broj podeljenih upitnika u svim službama iznosio je 305, što je 88,92% u odnosu na broj prisutnih zaposlenih i obuhvat od 77,41% ukupnog broja zaposlenih. Činjenice ukazuju na značajan rast obuhvata zaposlenih ispitivanjem zadovoljstva u odnosu na prethodnu (2019) godinu.

### **Diskusija**

Prosečna ocena zadovoljstva zaposlenih za 2020.godinu iznosi 3,66 i u blagom je porastu u odnosu na prethodnu, 2019. godinu, kada je iznosila 3,40, a viša je i u poređenju sa prethodne tri godine. Moguće je konstatovati održavanje trenda laganog porasta prosečne ocene zadovoljstva zaposlenih u Domu zdravlja Valjevo poslednjih godina (Tabela 1)

Tabela 1

GODINA	2016.	2017.	2018.	2019.	<b>2020.</b>
OCENA	3,16	3,32	3,22	3,40	<b>3,66</b>

Starosna struktura zaposlenih u Domu zdravlja Valjevo ukazuje da se radi o prilično starom kolektivu u kome je potrebno postepeno izvršiti „smenu generacija“. Naime, malo više od polovine zaposlenih je u uzrasnoj kategoriji 35-54 godine, četvrtina zaposlenih ima 55 i više godina i svega 22,62% je mlađih od 35 godina.

Adekvatnošću opreme za rad, raspoloživim prostorom i vremenom za rad zadovoljno i veoma zadovoljno je oko 63% opremom, 60% raspoloživim prostorom i 72% vremenom za rad. Nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih opremom i prostorom je po 20%, a raspoloživim vremenom za rad 13,62%.

Neposredna saradnja sa kolegama ocenjena je višim ocenama nego prethodne godine: zadovoljno i veoma zadovoljno je oko 73% anketiranih (2019.godine 67%), ali je lagano porastao i procenat nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih: sa oko 10% na 12,2%.

Rukovođenje i organizaciju rada 57,4% ispitanika smatra odličnom i vrlo dobrom, a 19,4 % misli da je loša i veoma loša, što je bitan pad zadovoljstva zaposlenih po tom pitanju odnosu na prethodnu godinu.

U uslovima COVID 19- epidemije pojačan je stres svih zaposlenih a pogotovu zdravstvenih radnika. U anketi 51% se izjasnio da je mnogo i veoma mnogo pod stresom; jedna trećina je prijavila umeren stres, a 15,8% ima mali (stres) ili ga uopšte nema.

Najveći izazovi rada u uslovima COVID-19 epidemije 2020. godine su bili ( i još uvek jesu): rad u potpuno novim uslovima (za 14,35% ispitanika), iscrpljenost zbog rada pod zaštitnom opremom (~9%), neizvesnost i strah od zaraze (7,45%), suočavanje sa iskustvima pacijenata (5,56%), udružena iscrpljenost zbog obima posla sa iscrpljenošću zbog rada pod zaštitnom opremom (4,17%).

Finansijskom nadoknadom za rad nezadovoljno i vrlo nezadovoljno je oko trećine zaposlenih (kao i prošle godine), ali je procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih skočio sa 33% na preko 50%, a smanjen je i procenat neopredeljenih, ni zadovoljnih, ni nezadovoljnih (sa 33% na 16,74%).

Generalno, oko 56% zaposlenih koji su učestvovali u anketi se izjasnilo kao zadovoljno i veoma zadovoljno; vrlo nezadovoljnih je bilo 3,17% i nezadovoljnih 13,2%. Prosečna srednja ocena zadovoljstva zaposlenih u ustanovi 2020. godine iznosi, 3,66.

## **Zaključak**

Zadovoljstvo zaposlenih u 2020. godini obeležila je najviše epidemija izazvana COVID-19 virusom, koja je izmenila i radne, ali i uslove života. Dostupnost zaštitne opreme, adekvatnost preduzetih mera za sprečavanje širenja COVID epidemije u ustanovi, adekvatnost higijene u COVID i ne-COVID zonama, preopterećenost poslom zbog velikog broja obolelih od navedene infekcije ali i od drugih bolesti, pre svega hroničnih nezaraznih, povećan broj dijagnostičkih usluga (testiranja na korona virus, Rtg dijagnostika) - samo su neki od činilaca koji su uticali i dalje utiču na zadovoljstvo zaposlenih.

Ocena zadovoljstva zaposlenih za 2020. godinu evidentno je veća od iste za prethodnu 2019.godinu, ali Menadžment Doma zdravlja treba da nastavi sa preduzimanjem mera za buduće unapređenje zadovoljstva zaposlenih:

- boljom organizacijom rada rasteretiti zdravstvene i ostale radnike ustanove,

- unaprediti mere za sprečavanje širenja infekcije, prema Planu primene mera za sprečavanje pojave i širenja epidemije zaraznih bolesti usvojenim u Domu zdravlja;
- .-obezbeđivati kontinuirano dovoljne količine zaštitne opreme,
- stimulisati zaposlene na imunizaciju protiv korona virusa radi opšte zdravstvene bezbednosti;
- obezbediti psihološku podršku zaposlenima, raditi na smanjivanju stresa, prevenirati mentalne poremećaje i psihosomatska oboljenja kod zaposlenih;
- stimulisati zaposlene moralno i materijalno (dobre rezultate javno objavljivati i pohvaljivati);
- ubrzati završetak radova na rekonstrukciji centralnog objekta Doma zdravlja Valjevo čime bi se obezbedio adekvatan prostor za rad;
- unaprediti stručno usavršavanje i kontinuiranum medicinsku edukaciju zaposlenih i u uslovima COVID 19 epidemije, a i posle nje.

Izveštaj pripremila:  
dr Dragana Jovanović,  
spec.socijalne medicine

Obrada podataka: Aleksandar Matić, medicinski tehničar- statističar, informatičar  
(korišćenje baze podataka DZ Valjevo za 2020.godinu i programa SPSS STATISTIK ver.24)