

Dom zdravlja "Veljko Vlahović"

Broj:

Datum: 09.02.2025.

Vrbas

Direktoru

Stručnom savetu

REZULTATI ANALIZE ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U DOMU ZDRAVLJA VRBAS ZA 2024. GODINU

U okviru Programa stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite u Domu zdravlja "Veljko Vlahović" u Vrbasu, sprovedeno je ispitivanje zadovoljstva zaposlenih.

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 25.11.2024. godine. Anketom su obuhvaćeni zaposleni koji su tog dana došli na posao.

Ukupan broj zaposlenih na dan ispitivanja zadovoljstva bio je 215, a prisutnih na poslu 150, odnosno 69,76%. Broj podeljenih upitnika po svim stručnim službama iznosio je 145 od ukupno 150 zaposlenih prisutnih u ustanovi na dan istraživanja. Procenat ispitanih iznosi 96,6% u odnosu na broj prisutnih na poslu i 63,73% ispitanih u odnosu na ukupan broj zaposlenih.

Statističke metode u daljoj anizi odnose se na ukupan popunjenih upitnika, odnosno 137, te se podaci odnose na 63,73% zaposlenih i treba ih u skladu sa tim tumačiti.

Najveći broj analiziranih podataka su u grupi numerički diskontinuirani, potom slede kvalitativni ordinalni, a u znatno manjoj meri numerički kontinuirani i kvalitativni nominalni. Za sve podatke određivane su apsolutne i relativne učestalosti (frekvencije).

Za grafički prikaz korišćeni su kružni (torta ili krofna) i stubičasti dijagrami. Za grafičko prikazivanje starosne strukture korišćen je poligon frekvencija.

Vršena je komparacija u prethodne dve godine. Uz komparaciju analizirane su promene u sklopu sadašnje ankete. Detaljan predlog mera dat je u zaključku.

U narednom istraživanju neophodno je povećati opsežnost anketiranih kako bi rezultati bili što pouzdaniji.

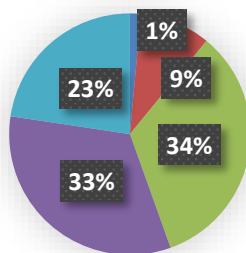
DISKUSIJA

Srednja ocena zadovoljstva zaposlenih za 2024. godinu iznosi 3,65, od toga veoma nezadovoljnih je 2 (1,45%), nezadovoljnih 13 (9,49%), kao ni zadovoljan ni nezadovoljan izjasnilo se njih 46 (33,58%), zadovoljan je 45 (32,85%) i veoma zadovoljan je 31 (22,62%) zaposleni.

Komparacijom sa prethodnom godinom, srednja ocena zadovoljstva zaposlenih povećana je za 0,23. Takođe se uočava porast broja veoma zadovoljnih i zadovoljnih, kao i smanjenje broja nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih. Broj zaposlenih koji su ukupno zadovoljstvo ocenili ocenom 3 nije se značajno menjao.

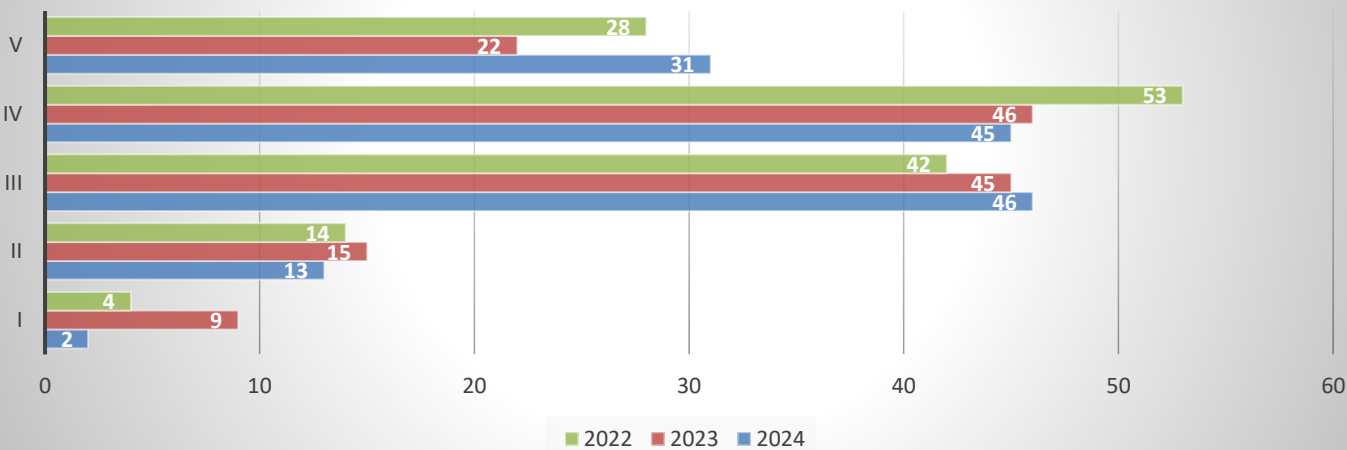
Ukupno zadovoljstvo

2024.



Ukupno zadovoljstvo

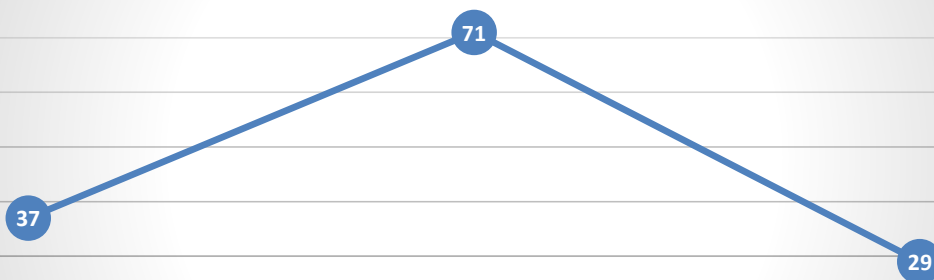
Komparacija



Analiza starosne strukture pokazuje da je od ukupnog broja ispitanika trideset sedam starije od pedeset pet i više godina, sedamdeset jedno je u starosnoj grupi od 35 – 54 godine, a dvadeset devet u starosnoj grupi do 34 godine. Za četiri ispitanika nemamo upisan podatak.

Starosna struktura

2024.



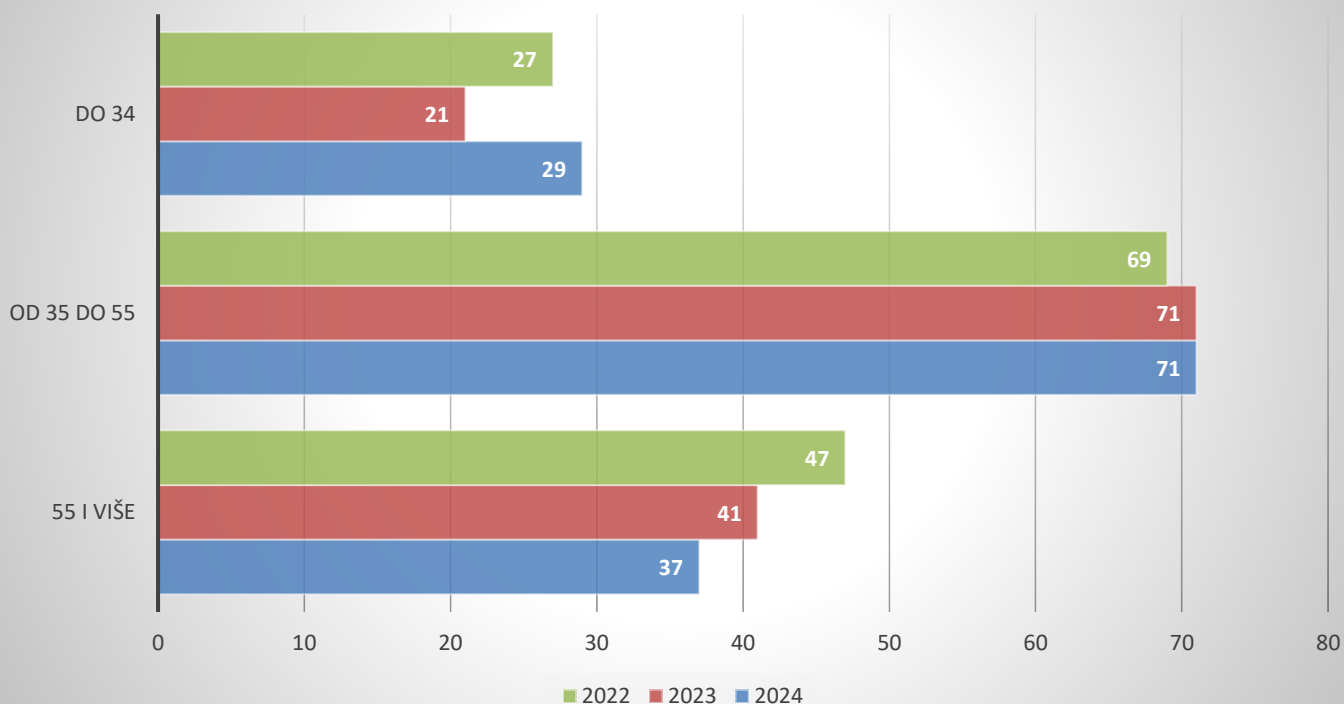
3 - 55 I VIŠE

2 - OD 35 DO 55

1 - DO 34

Starosna struktura

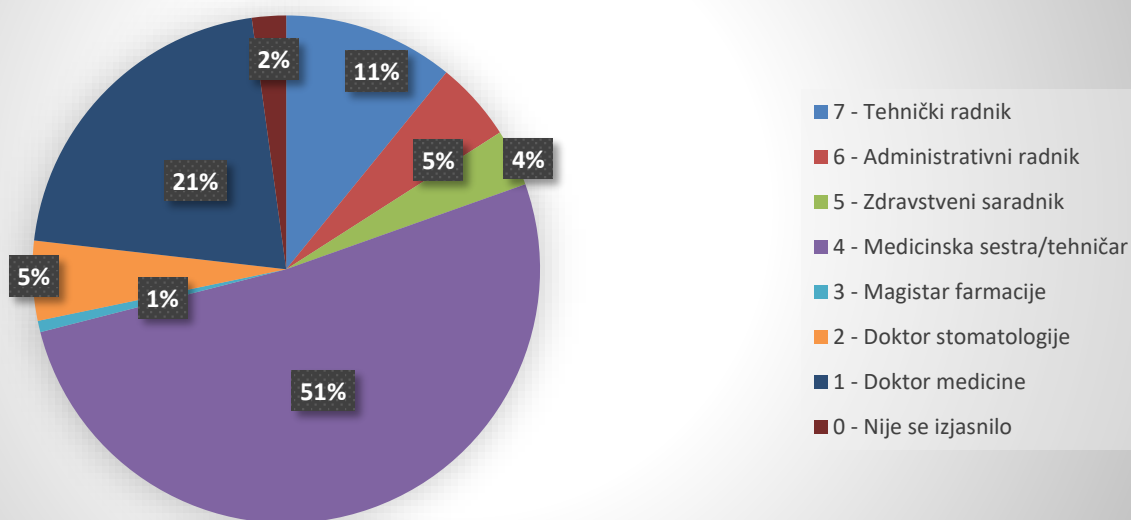
Komparacija



Prema profesionalnoj strukturi zaposlenih koji su popunili anketu za ovu godinu imamo dvadeset devet doktora medicine, sedam doktora stomatologije, jednog magistra farmacije, sedamdeset jednu medicinsku sestaru / tehničara, pet zdravstvenih saradnika, sedam administrativnih radnika, petnaest tehničkih radnika, te troje koje se nije izjasnilo.

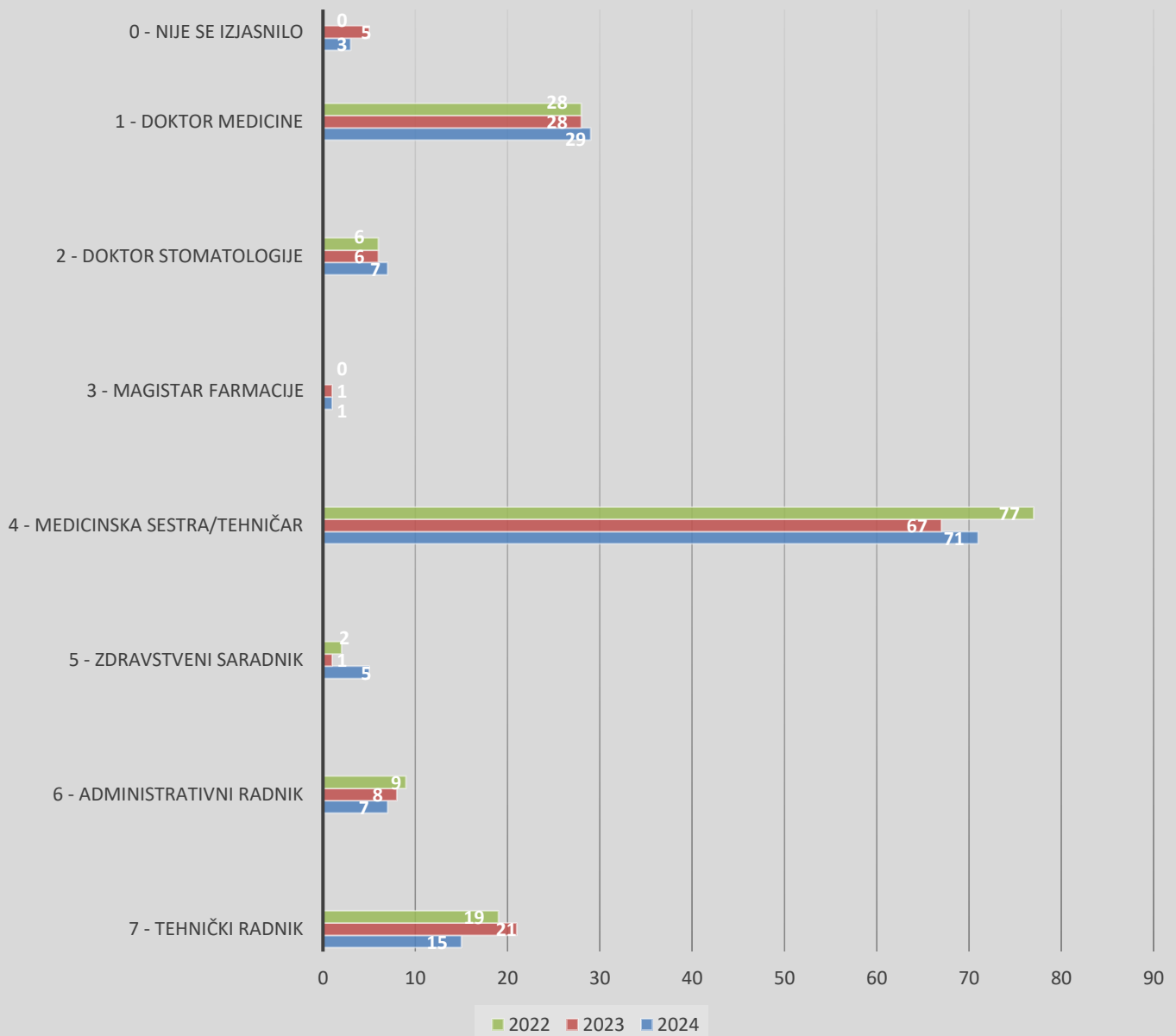
Zanimanje

2024.



Zanimanje

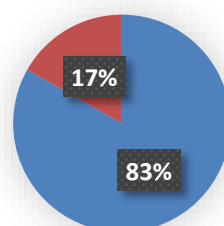
Komparacija



Upitnike je popunilo dvadeset troje zaposlenih (16,78%) muškog pola i sto četrnaest zaposlenih (83,21%) ženskog pola. Ove godine nemamo onih koji se nisu izjasnili za pol.

Struktura zaposlenih prema polu

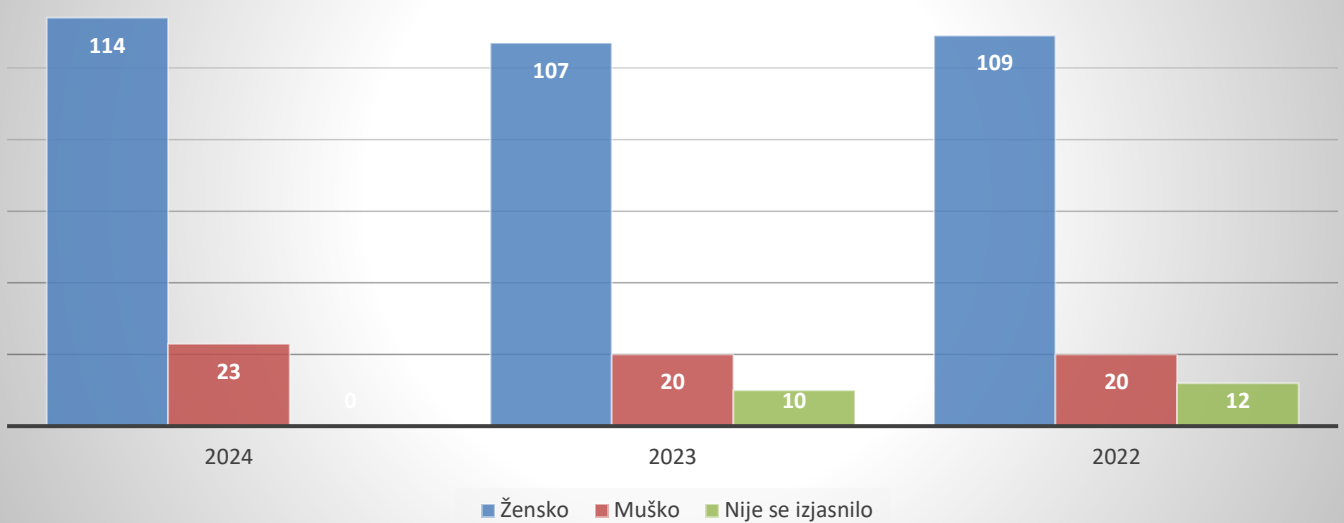
2024.



■ Žensko
■ Muško

Struktura zaposlenih prema polu

Komparacija

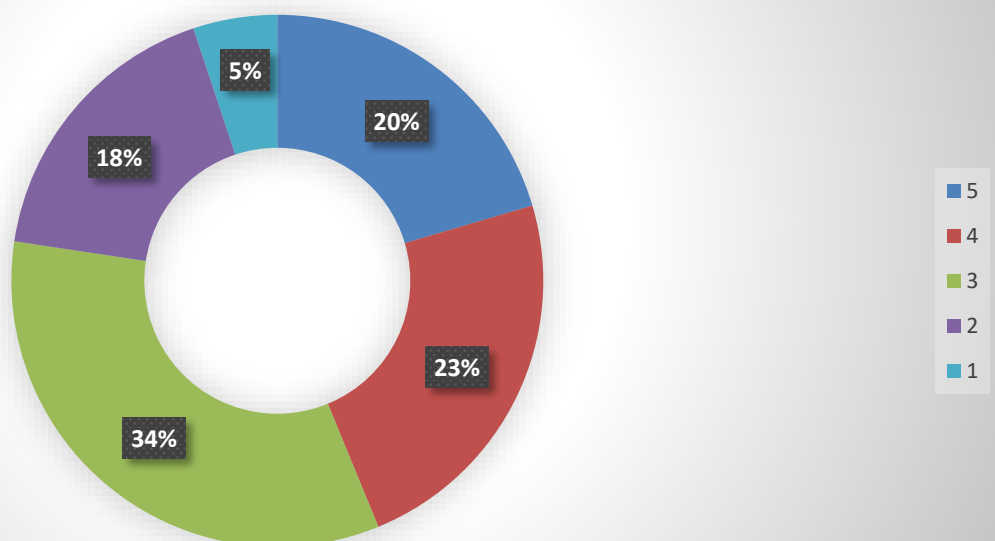


Primetan je porast zaposlenih koji su adekvatnost opreme za rado ocenili ocenom 2 u poređenju sa prethodnim godinama. Takođe se smanjo broj onih koji su dali ocenu 4 što nam govori da se povećao broj onih koji smatraju da je oprema za rad neadekvatna.

Potrebno je u budućem periodu raditi na očuvanju i poboljšanju/osavremenjivanju opreme za rad, kao i nabavci nove opreme. Oprema za rad predstavlja veoma važan faktor u obavljanju svakodnevnih poslova, utiče kako na kvalitet same usluge, tako i na kvantitet, odnosno broj usluga, te smatramo da se na ovu temu treba posebno obratiti pažnja.

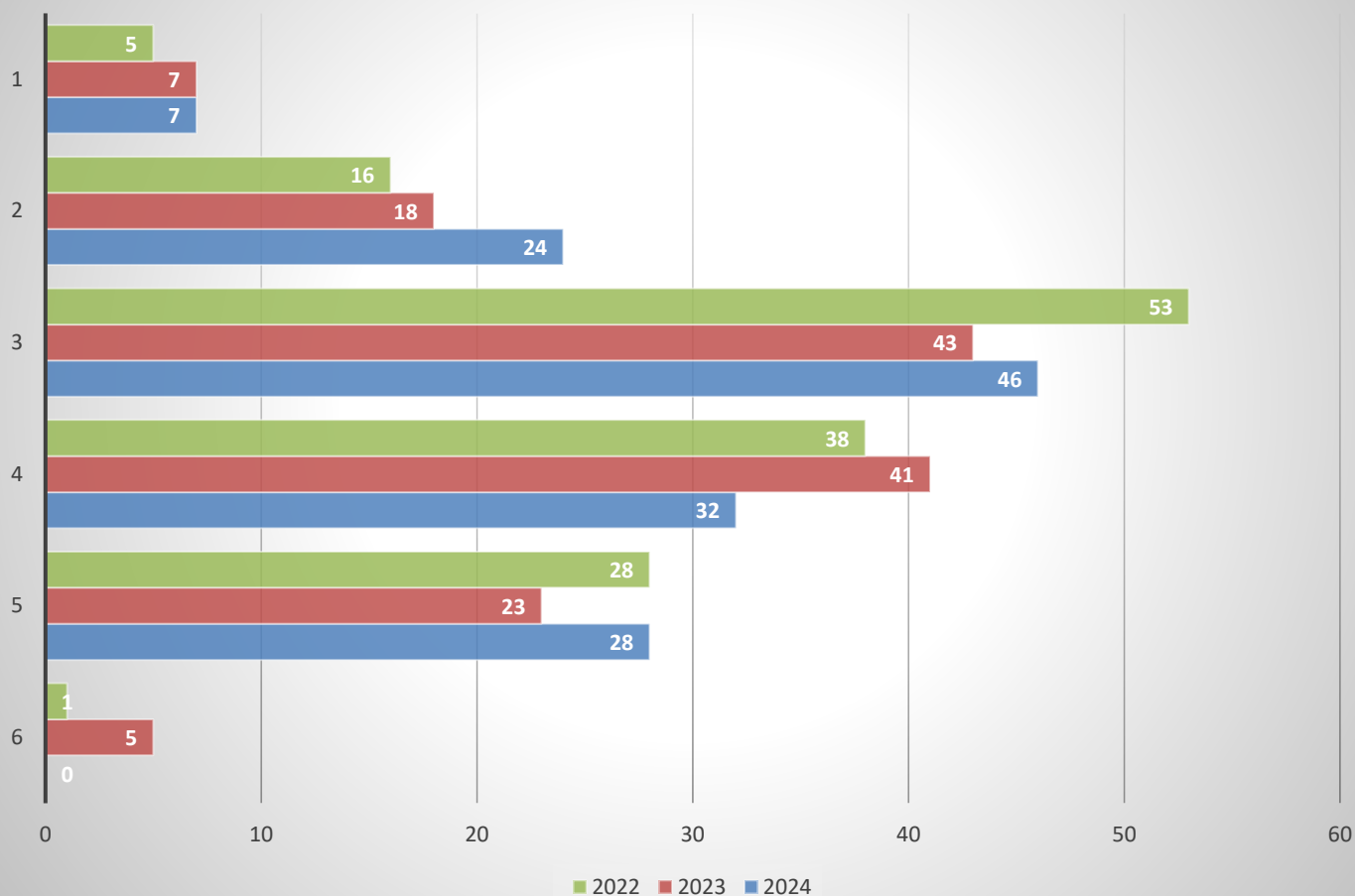
Adekvatnost opreme za rad

2024.



Adekvatnost opreme za rad

Komparacija

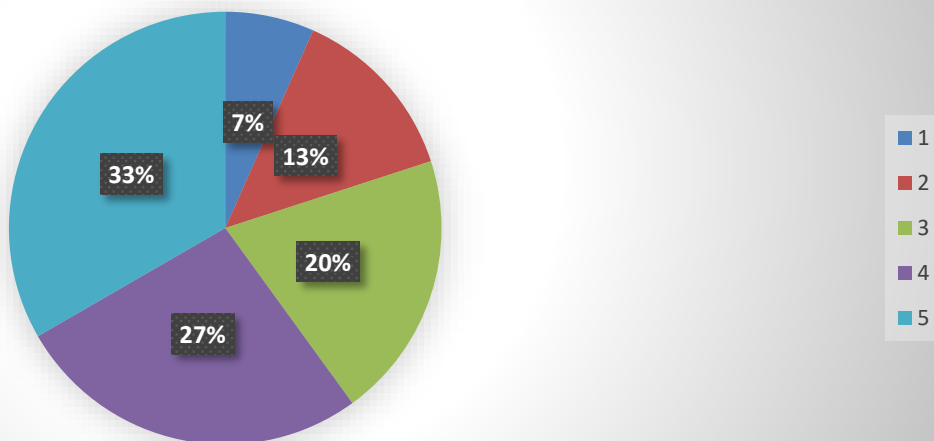


Sa prostorom za rad, prema urađenoj anketi, veoma je zadovoljno četrdeset tri anketiranih, zadovoljno je njih četrdeset dva, a i zadovoljno i nezadovoljno dvadeset i šest, osamnaest je nezadovoljno, i veoma nezadovoljno je osam anketiranih.

Neophodno je i dalje raditi na boljoj organizaciji postojećeg prostora za rad, uvažavajući sve specifičnosti posla koji se obavlja u tim radnim prostorijama.

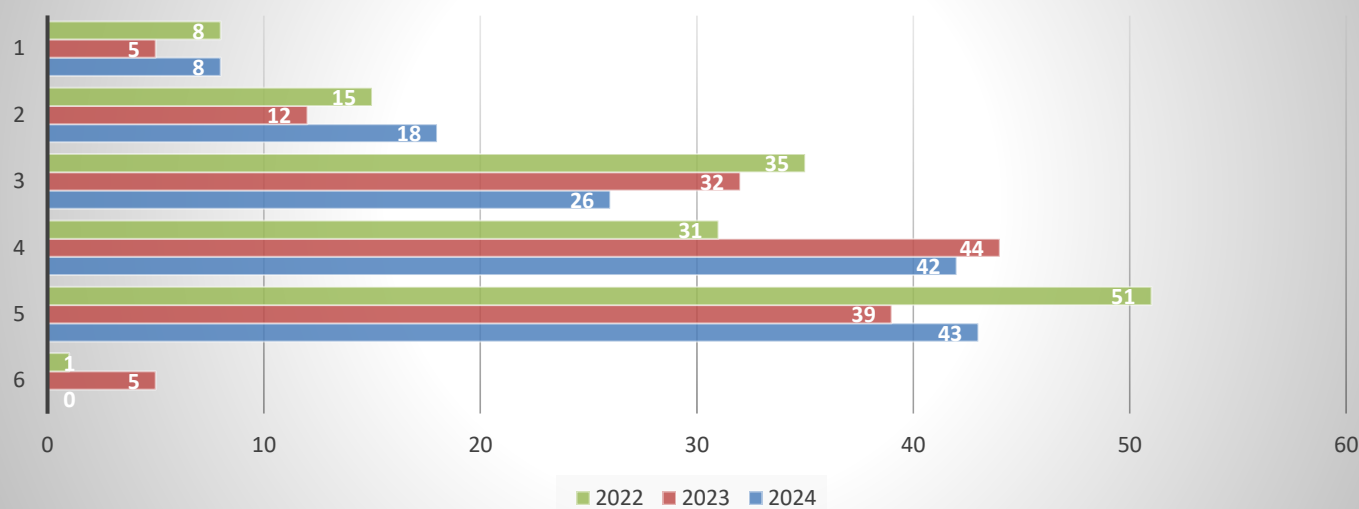
Adekvatnost prostora za rad

2024.



Adekvatnost prostora za rad

Komparacija

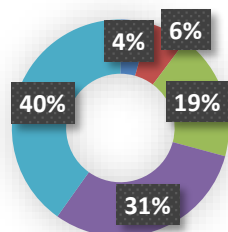


Sedamdeset jedan posto anketiranih ocenilo je raspoloživo vreme za rad ocenom 5 i 4.

Smatramo da je to zadovoljavajući procenat ali i dalje treba raditi na poboljšanju organizacije i obratiti pažnju na prioritete u radu.

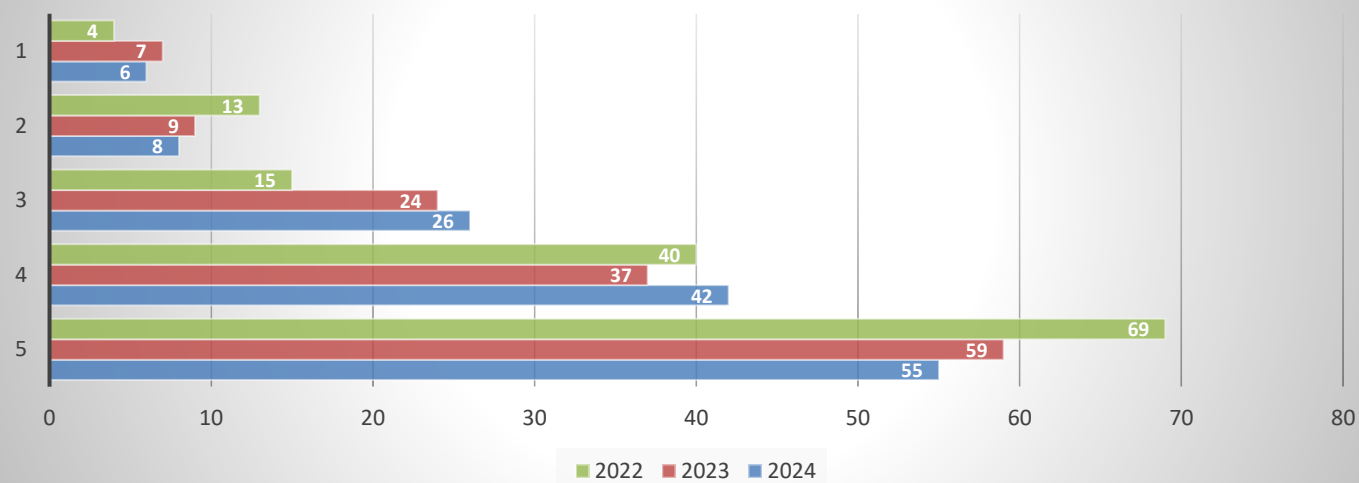
Raspoloživo vreme za rad

2024.



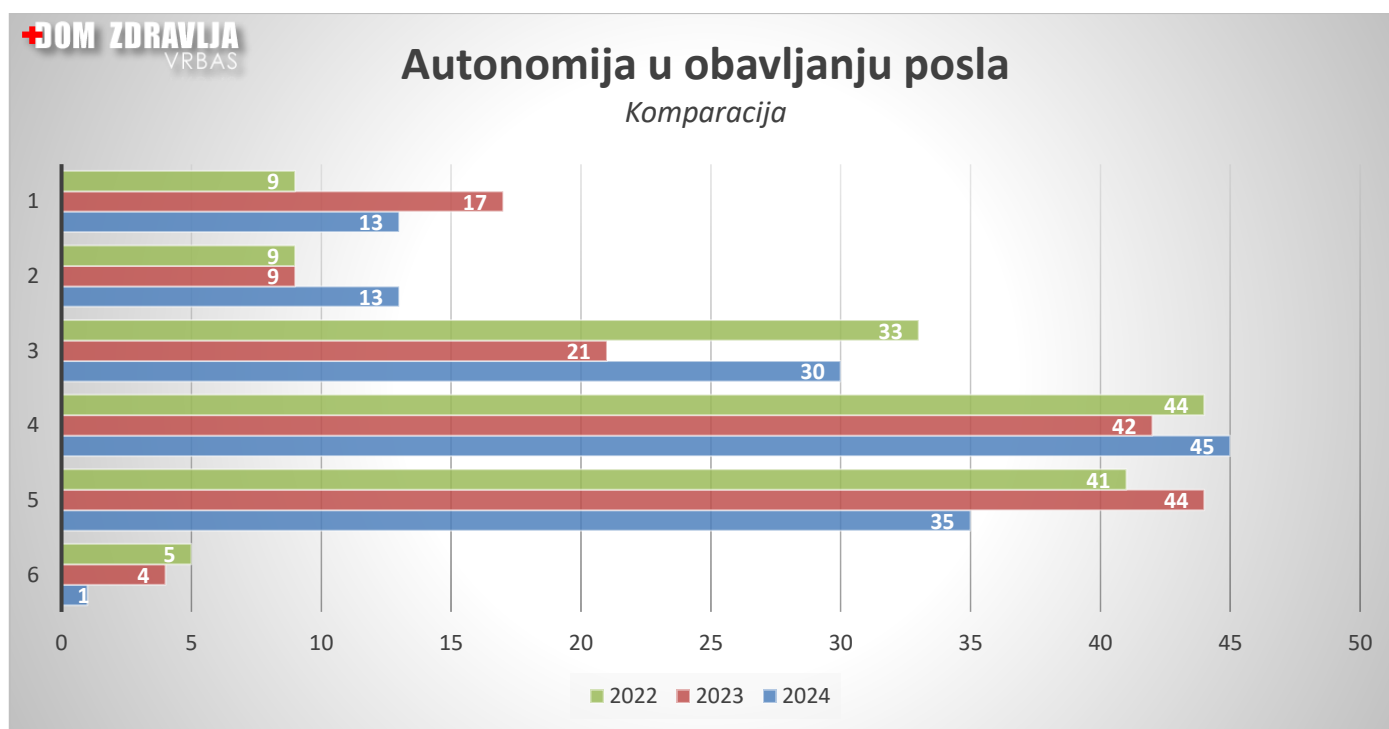
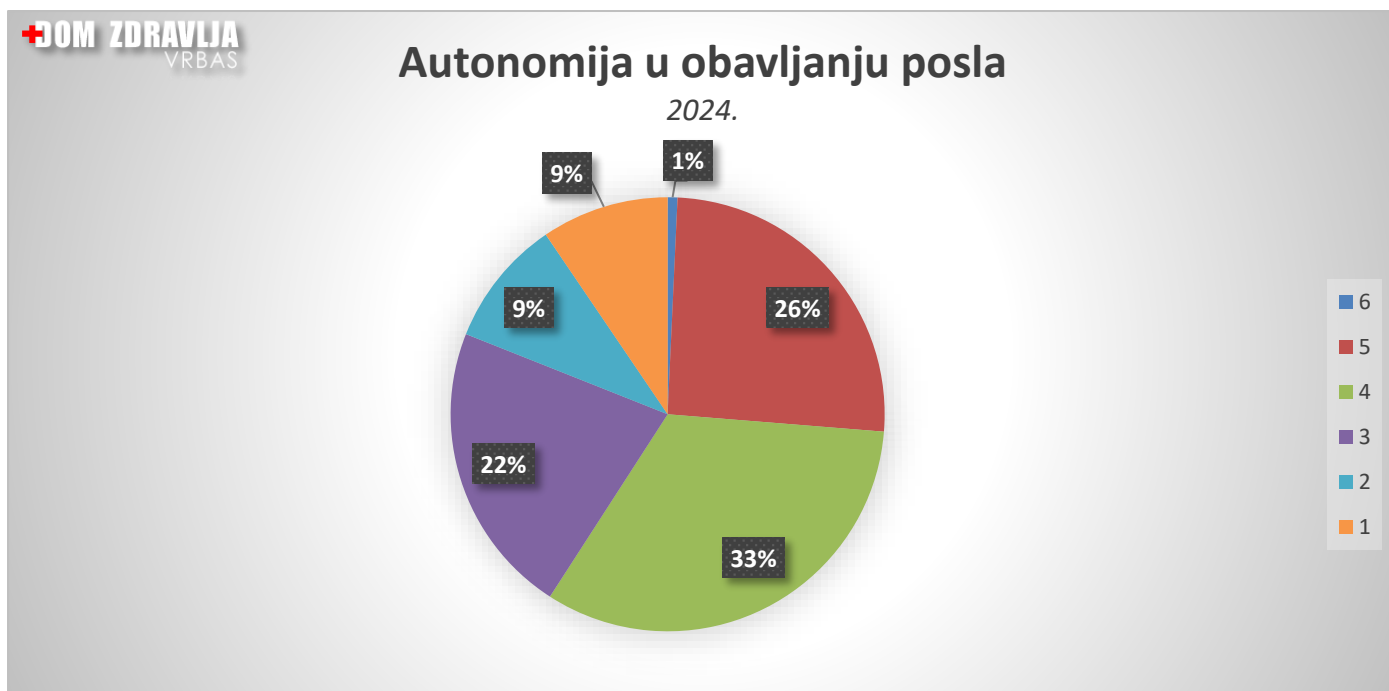
Raspoloživo vreme za rad

Komparacija



Više od 50% anketiranih (tačnije 59%) ocenilo je autonomiju u obavljanju posla četvorkom i peticom, dok je trojku dalo 22%.

Ovi rezultati se mogu smatrati relativno dobri ali je i dalje potrebno raditi na povećanju iste.



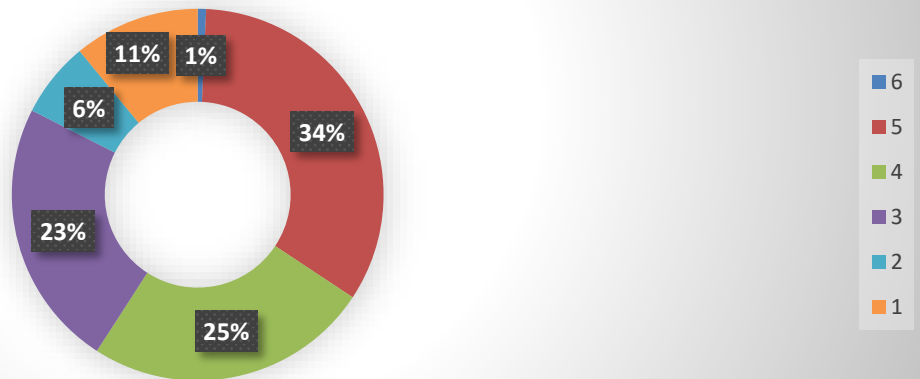
Uvažavanje i vrednovanje rada od strane pretpostavljenih, pokazuje nešto bolji rezultat u odnosu na prethodnu godinu jer se smanjio broj onih koji su dali ocenu 2 za 4.38%, a broj onih koji je ocenio ocenom 3 porastao je za 6.57%.

Kao i prethodne godine i dalje se vidi značajan pad onih koji smatraju da je njihov rad dobro vrednovan od strane pretpostavljenih u komparaciji sa 2022. godinom, to jest onih koji su dali ocene 4 i 5.

Procenat onih koji smatraju da je njihov rad adekvatno vrednovan je i dalje na visokom nivou od 58,39% (4 i 5), gotovo identičan kao i prošle godine. Podsećamo da je 2022. godine taj procenat iznosio 74,47%.

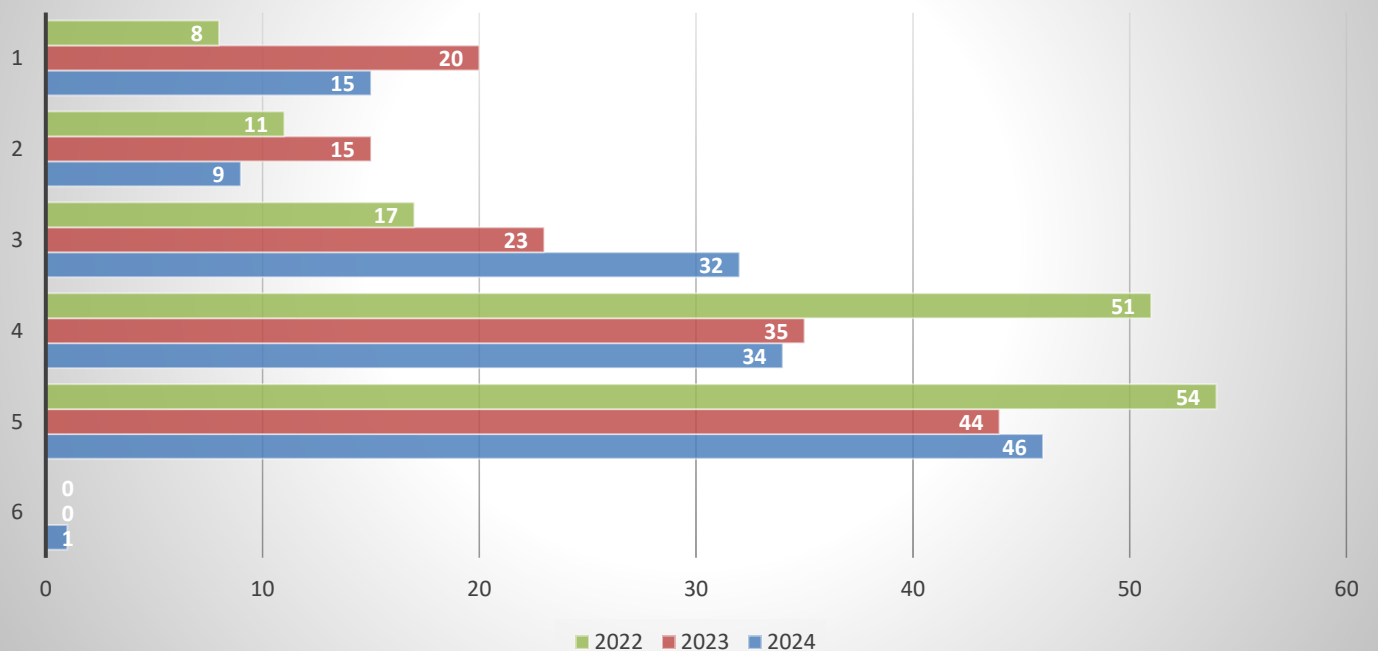
Uvažavanje i vrednovanje rada od strane pretpostavljenih

2024.



Uvažavanje i vrednovanje rada od strane pretpostavljenih

Komparacija

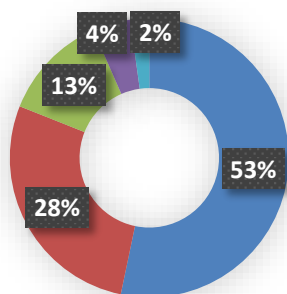


Zadovoljni smo da konstatujemo veoma značajno poboljšanje kada je u pitanju neposredna saradnja sa kolegama u poređenju sa prethodnom godinom. Naime, povećan je broj onih koji su veoma zadovoljni (ocena 5) za 21.17 %, dok je broj veoma nezadovoljnih (ocena 1) pao za 10.21 %.

Međuljudski odnosi u kolektivu su jako bitni za funkcionisanje istog u celosti, te se konstantno mora raditi na njihovom unapređivanju, kao i unapređivanju komunikacije.

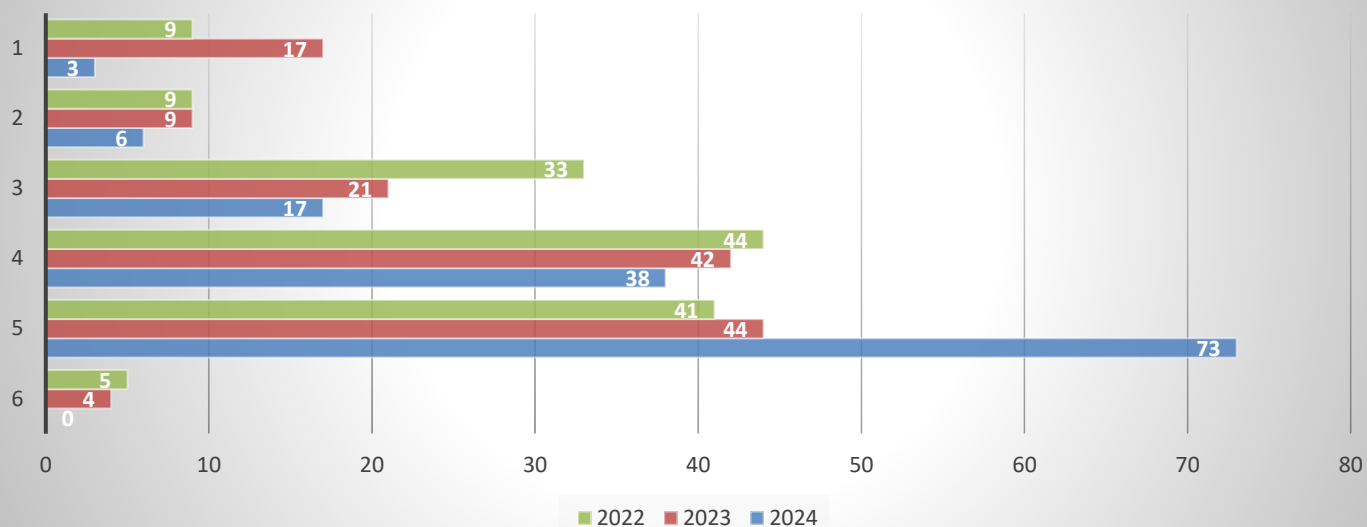
Neposredna saradnja sa kolegama

2024.



Neposredna saradnja sa kolegama

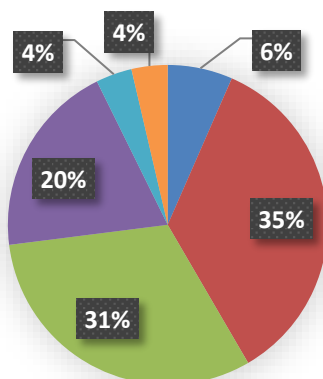
Komparacija



Više od 60% zaposlenih je zadovoljno odnosom pacijenata prema njima ali i dalje treba raditi na unapređenju kvaliteta rada a samim tim i povećanje zadovoljstva korisnika i bolji odnos na relaciji zaposleni – pacijent.

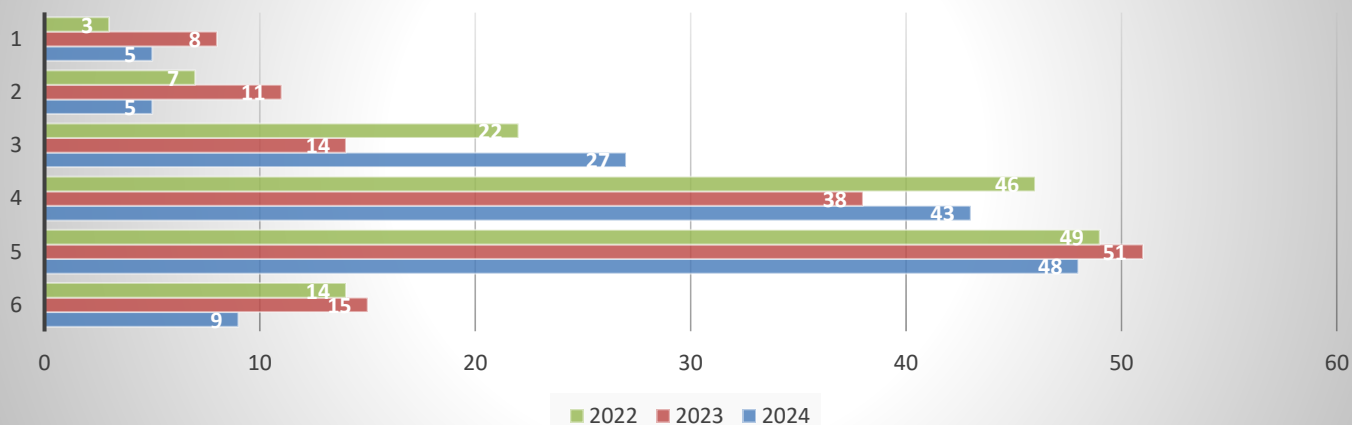
Odnos pacijenata prema vama

2024.



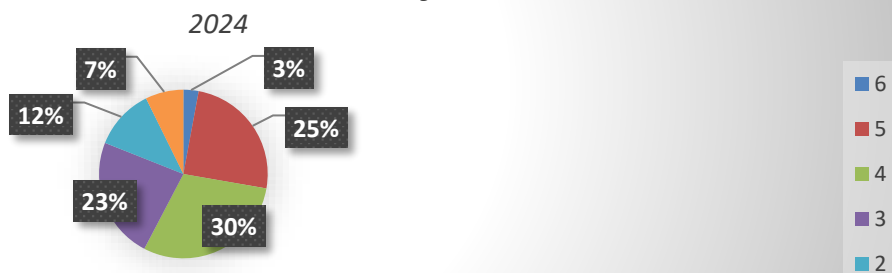
Odnos pacijenata prema vama

Komparacija



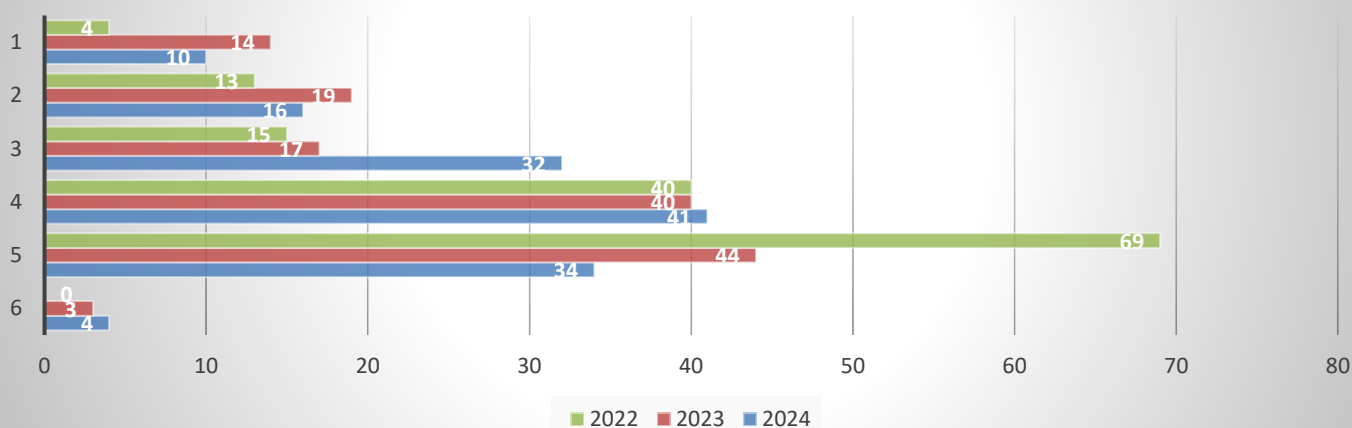
I ovogodišnja anketa pokazuje da je broj onih koji su veoma zadovoljni (ocean 5) mogućnostima KME i profesionalnim razvojem i dalje u padu, 7.29% u odnosu na prethodnu godinu, te je potrebno da se planom za kontinuiranu edukaciju koji se donosi svake godine obrati pažnja na ravnomerno i ravnopravno učestvovanje na kontinuiranoj medicinskoj edukaciji u ustanovi i van nje.

Mogućnost za profesionalni razvoj i kontinuiranu edukaciju



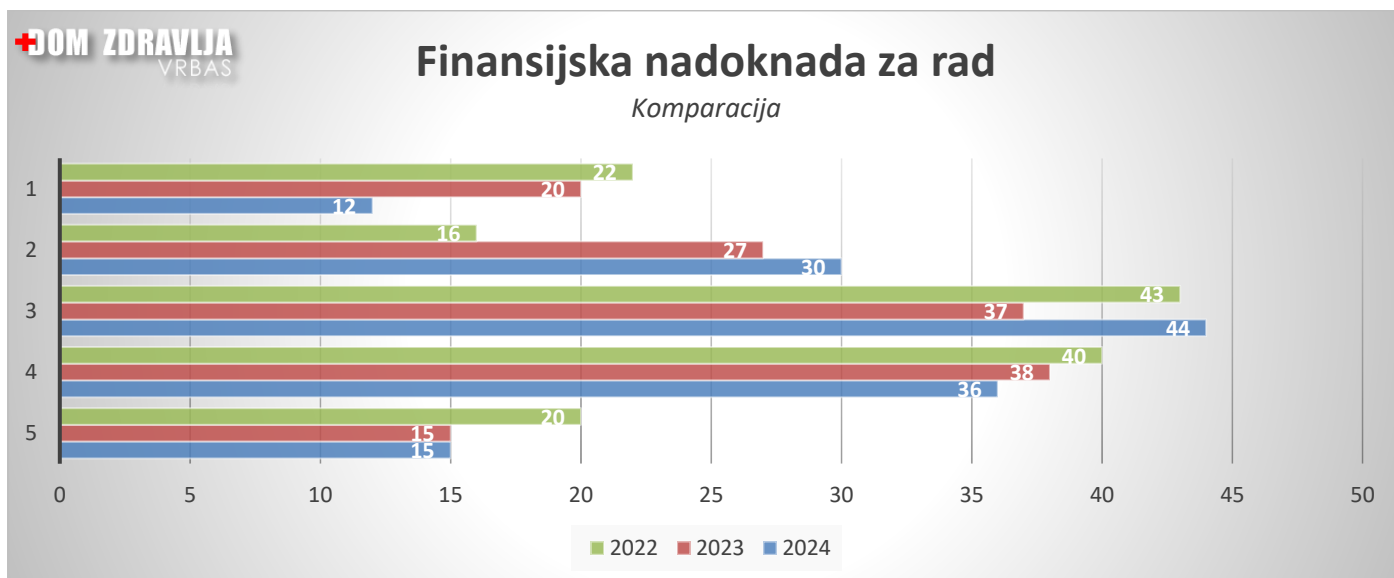
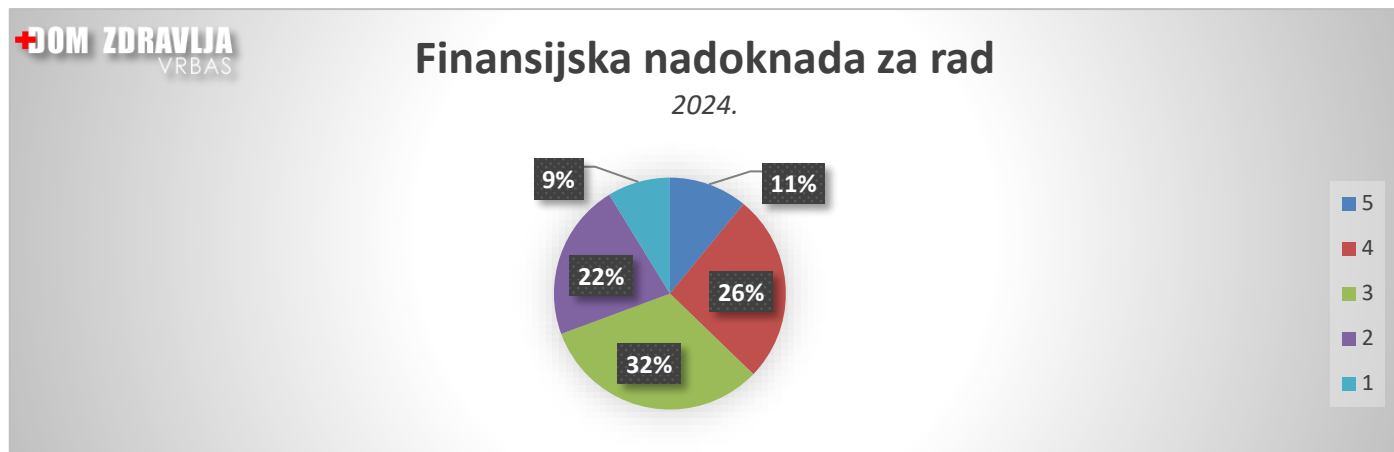
Mogućnost za profesionalni razvoj i kontinuiranu edukaciju

Komparacija



Najveće nezadovoljstvo zaposlenih javlja se kada je u pitanju finansijska nadoknada za rad i tendencija za povećanje nezadovoljstva je stalno prisutna, nezadovoljstvo finansijskom nadoknadom direktno i indirektno utiče na ostale parametre zadovoljstva zaposlenih.

Pošteno zasluženom finansijskom stimulacijom zaposlenih, kao i naknadom za prekovremeni rad bi se ovaj problem donekle mogao smanjiti.

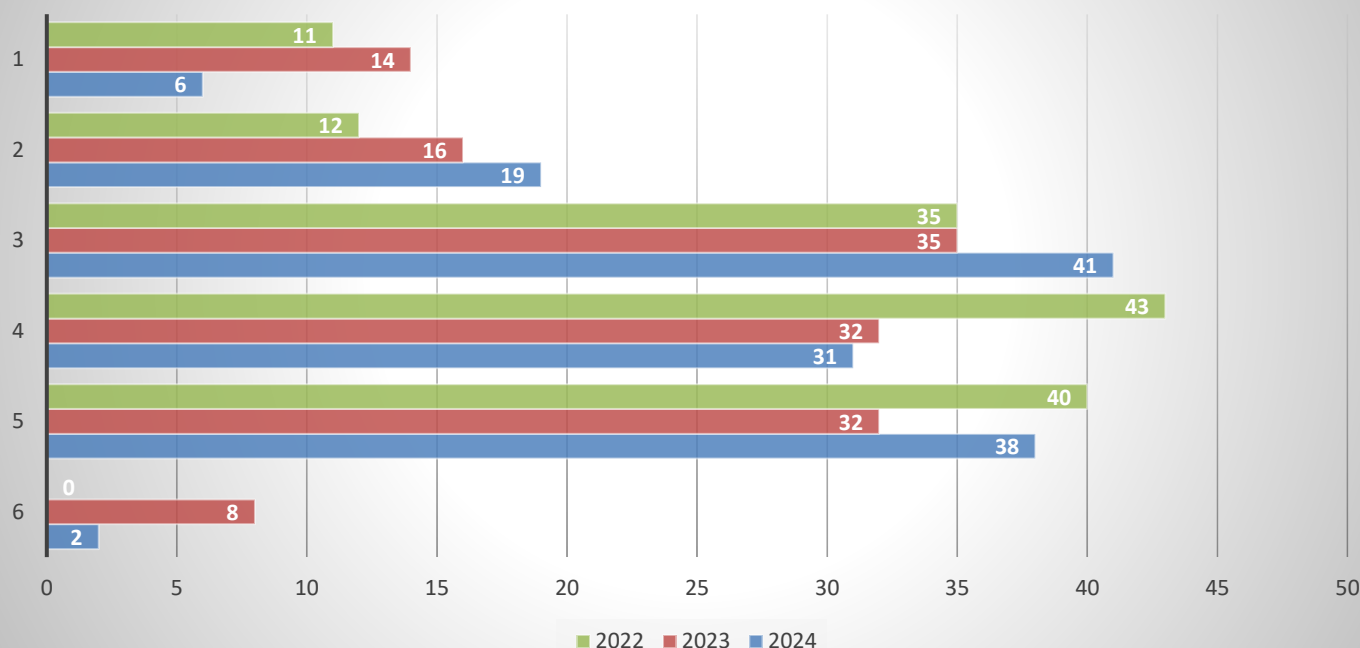


Rukovođenje i organizacija rada u ustanovi se nije bitno promenilo u odnosu na prethodnu godinu.



Rukovođenje i organizacija rada u ustanovi

Komparacija

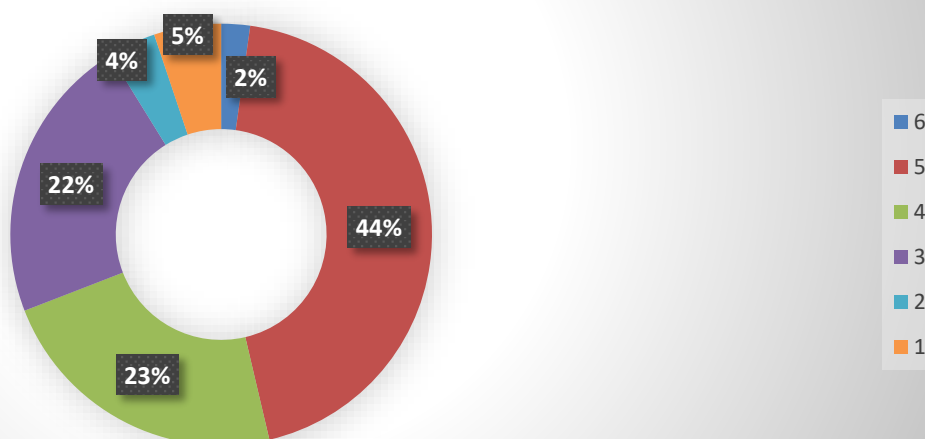


Sprovedene mere za održavanje adekvatnih higijenskih uslova za rad u skladu sa merama prevencije bolničkih infekcija su ocenjene kao zadovoljavajuće od strane 60% i više ispitanih.

Potrebno je i dalje raditi na očuvanju i unapređenju svih donetih mera za održavanje adekvatnih higijenskih uslova.

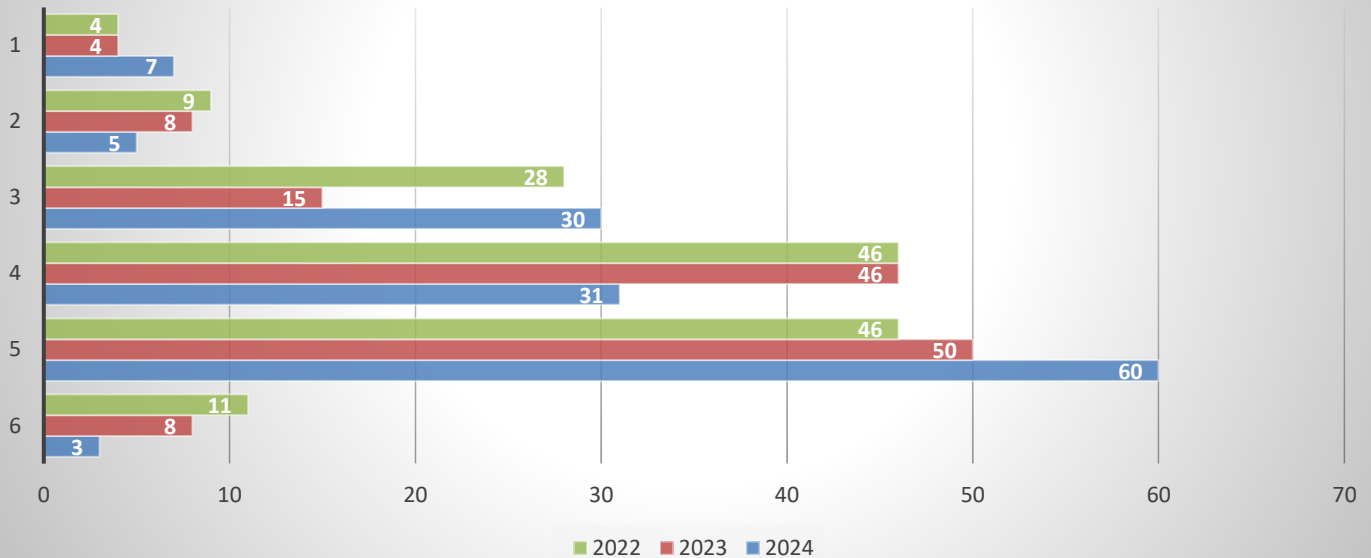
Održavanje adekvatnih higijenskih uslova za rad

2024.



Održavanje adekvatnih higijenskih uslova za rad u skladu sa marama prevencije bolničkih infekcija

Komparacija

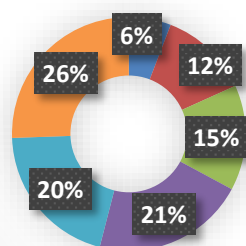


Posebnu pažnju izdvajamo za analizu stresa koji naši zaposleni trpe u obavljanju svoga posla. Kako je svaki rad sa ljudima težak, poseban vid stresa čine neprijatnosti od strane pacijenata, kako verbalne, tako i fizičke. Ovo svakako doprinosi povećanju uznemirenosti zaposlenog, te povećava mogućnost stručne greške u toku zbrinjavanja pomenutog pacijenta.

Ovogodišnji podaci pokazuju da se skoro trećina ispitanika, tačnije 27%, izjasnilo da na random mestu postoje pacijenti ili posetioci koji su fizički agresivni prema zaposlenima, a polovina zaposlenih (50%) se suočava sa verbalnom agresijom od strane pacijenata. Nadalje, 31% ispitanika nije sigurno da li u našoj ustanovi postoje procedure i/ili vodiči kojima su propisani postupci kojima se štite zaposleni od agresivnih pacijenata ili posetioca, dok 20% misli da iste i ne postoje. Daljom analizom vidimo da 27% pacijenata nije sigurno da li su prošli obuku kako da izbegnu ili smire agresivno ponašanje pacijenata, dok je 26% sigurno da istu nije prošlo.

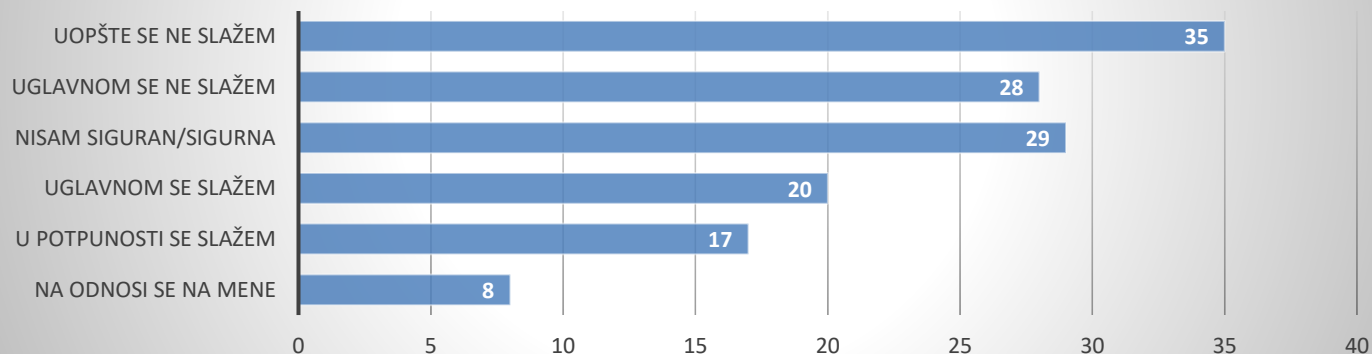
Ustanova kao celina mora stati iza svakog zaposlenog koji pretrpi bilo kakav oblik nasilja. Na nasilje mora postojati nulta tolerancija. Neophodno je insistirati na tome da svaki pacijent koji pokaže bilo kakav vid agresivnog ponašanja bude procesuiran i sankcionisan u skladu sa zakonom. Nadalje, zaposleni se moraju obučiti kako da deeskaliraju situaciju i moraju se upoznati sa procedurama kojima su propisani postupci šta raditi u ovakvim situacijama.

Na radnom mestu postoji problem sa pacijentima ili posetiocima koji su fizički agresivni prema zaposlenima

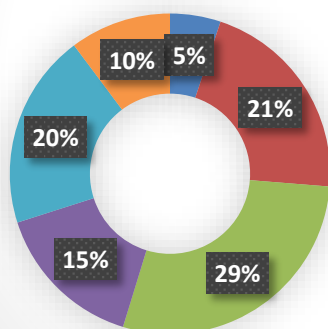


- Na odnosi se na mene
- U potpunosti se slažem
- Uglavnom se slažem
- Nisam siguran/sigurna
- Uglavnom se ne slažem
- Uopšte se ne slažem

Na radnom mestu postoji problem sa pacijentima ili posetiocima koji su fizički agresivni prema zaposlenima

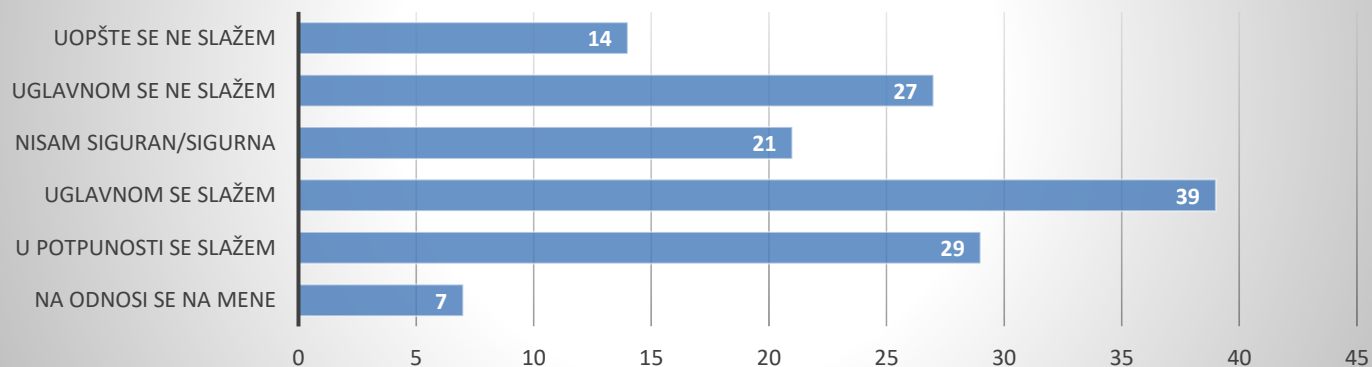


Na radnom mestu postoji problem sa pacijentima ili posetiocima koji su verbalno agresivni prema zaposlenima

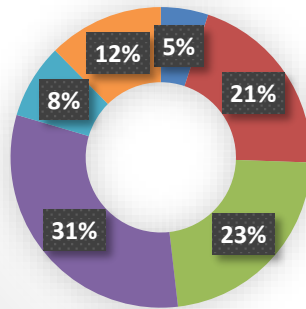


- Na odnosi se na mene
- U potpunosti se slažem
- Uglavnom se slažem
- Nisam siguran/sigurna
- Uglavnom se ne slažem
- Uopšte se ne slažem

Na radnom mestu postoji problem sa pacijentima ili posetiocima koji su verbalno agresivni prema zaposlenima

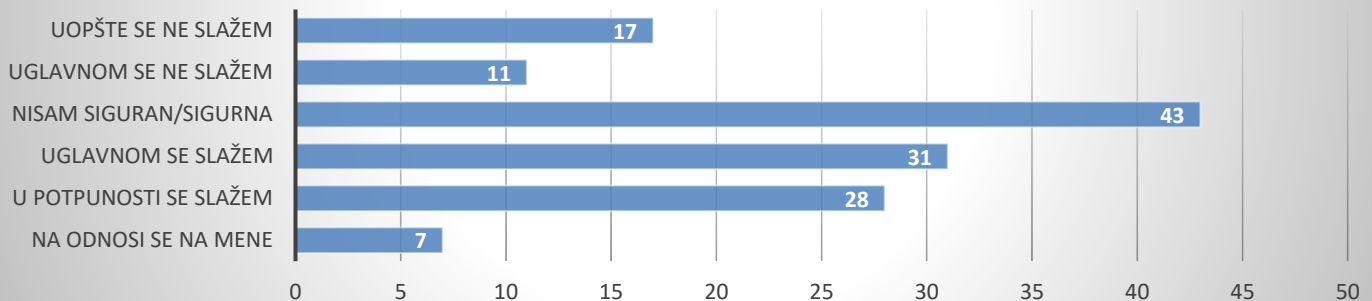


U našoj ustanovi postoje procedure i/ili vodiči kojima su propisani postupci kojima se štite zaposleni od agresivnih pacijenata ili posetioca

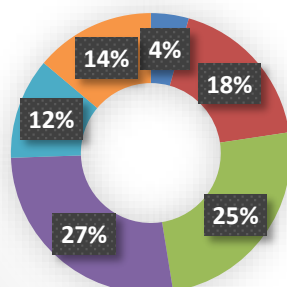


- Na odnosi se na mene
- U potpunosti se slažem
- Uglavnom se slažem
- Nisam siguran/sigurna
- Uglavnom se ne slažem
- Uopšte se ne slažem

U našoj ustanovi postoje procedure i/ili vodiči kojima su propisani postupci kojima se štite zaposleni od agresivnih pacijenata ili posetioca



Zaposleni su obučeni kako da izbegnu ili smire agresivno ponašanje pacijenata ili posetioca



- Na odnosi se na mene
- U potpunosti se slažem
- Uglavnom se slažem
- Nisam siguran/sigurna
- Uglavnom se ne slažem
- Uopšte se ne slažem

Izloženost stresu pri obavljanju posla u redovnim uslovima, nije pokazalavelike razlike u nivou stresa od prošle godine. Većina stresa dolazi upravo iz činjenice da 50% zaposlenih trpe verbalnu agresiju od strane pacijenata prilikom obavljanja redovnih poslovnih zadataka, a nešto manje od 30% i fizičku.



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 pricinjavati zadovoljstvo, biće zadovoljniji, što će se meriti višom ocenom usprovedenom ispitivanju satisfakcije.

I obratno, narušeni međuljudski odnosi na radnom mestu samipo sebi biće razlog za poteškoće u obavljanju radnih zadataka i nezadovoljstvo zaposlenih i generisaće lošiji odnos prema pacijentima.

Iako je ocena zadovoljstva zaposlenih 3,65 Menadžment Doma zdravljaVrbas bi trebalo da u 2025. godini preduzme neophodne mere koje bi se odnosile na:

- 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;
- ostvarivanje većih sopstvenih prihoda i posledično obezbeđivanje povećanja plata 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)
- obučavanje zaposlenih kako da deeskaliraju situaciju prilikom kontakta sa agresivnim pacijentom, upoznavanje zaposlenih sa odgovarajućim procedurama za tu situaciju.
- Insistiranje da se svaki pacijent koji se agresivno ponaša pre zaposlenom procesuiru u skladu sa zakonom.

Izveštaj pripremila:

Komisija za kontrolu kvaliteta rada

Dr Gordana Vukićević

Dr Jovan Plazinčić

Predsednik Komisije
dr Gordana Vukićević
specijalista medicine rada