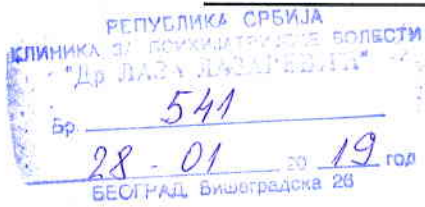




КЛИНИКА ЗА ПСИХИЈАТРИЈСКЕ БОЛЕСТИ
„Др Лаза Лазаревић“ Београд, Вишеградска 26
CLINIC FOR MENTAL DISORDERS
„Dr Laza Lazarević“ Belgrade, Visegradska 26

e-mail: drlazal@eunet.rs www.lazalazarevic.rs tel:+381 11 3615-761, -760 fax:+381 11 3636-461



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У
КЛИНИЦИ ЗА ПСИХИЈАТРИЈСКЕ БОЛЕСТИ
„ДР ЛАЗА ЛАЗАРЕВИЋ“
У 2018. ГОДИНИ**

Одељење за организацију, анализу и планирање здравствене заштите и
информатику са биостатистиком у здравству

Датум израде: 28.01.2019. године

Аналізу урадио: Доц. др сци. мед. Владан Ђорђевић, начелник одељења

УВОД

Задовољство послом представља укупан став који запослени има по питању посла који обавља. То је когнитивна, афективна или евалуативна реакција појединца или групе запослених на посао¹. Мерење задовољства запослених послом је саставни део управљања једном организацијом. Сврха мерења задовољства запослених је да се препознају снаге и слабости сваке организације кроз нивое задовољства различитим аспектима посла. Многа истраживања показала су значајну повезаност између задовољства запослених и финансијског обрта који остварују организације, што задовољство запослених ставља у фокус интересовања менаџмента сваке организације². Разумевање задовољства запослених је од великог значаја у схватању мотивационих фактора, јер се мотивација налази у основи мерења задовољства запослених¹. Задовољство послом и мотивација повезани су на занимљив начин. Мотивација је процес задовољавања људских потреба и добијања најбољих резултата подстицањем залагања³. Успешне организације, свесне окружења, боре се на креативан и одговоран начин користећи капацитете запослених као компетитивно средство^{4,5}, свесне тога да задовољни и довољно мотивисани запослени представљају најјаче средство деловања једне организације⁶. С тога је важно препознати факторе који детерминишу задовољство послом и мотивацију за рад, како би планиране активности, спроведене у циљу унапређења задовољства и мотивација биле делотворније¹.

У систему здравствене заштите Републике Србије, један од стратешких циљева здравствене политике Министарства здравља јесте и стално унапређење квалитета рада у свим здравственим установама. Да би се поменута активност спровела неопходно је испунити предуслове, а у њих се убрајају: национална испитивања задовољства корисника радом здравствених служби, испитивања професионалног задовољства запослених у здравственим установама, праћења показатеља квалитета рада на нивоу здравствених установа, као и праћења континуираног усавршавања здравствених радника⁷.

ЦИЉ

Циљ истраживања био је да се установи ниво задовољства запослених у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд у 2018. години, да се одреде детерминанте задовољства/незадовољства запослених, као и да се предложи мере унапређења квалитета рада које би биле саставни део Интегрисаног плана унапређења квалитета рада Клинике за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд за 2019. годину који је у обавези да Комисија за унапређење квалитета рада Клинике достави надлежном Градском заводу за јавно здравље до 15.02.2019. године.

МЕТОД РАДА

У 2018. години испитивање задовољства запослених у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд спроведено је у једном дану - од 07.00 часова 03.12.2018. године до 07.00 часова 04.12.2018. године, а у складу са стручно-методолошким упутством Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Испитивањем су обухваћени запослени свих профила који су били присутни на радном месту у периоду истраживања и који су желели да попуне упитник. Спровођење истраживања организовано је од стране Комисије за унапређење квалитета рада

Клинике, а дистрибуцију упитника обављале су главне сестре-техничари. Стопа одговора испитивања задовољства запослених приказана је у Табели 1.

Табела 1. Стопа одговора испитивања задовољства запослених

Број запослених у тренутку истраживања	512
Број присутних на послу у тренутку истраживања	276
Број подељених упитника	276
Број попуњених упитника	258
% одговора у односу на број запослених	50.4%
% одговора у односу на број подељених упитника	93.5%

Инструмент истраживања био је анонимни упитник дефинисан од стране Републичке Комисије за квалитет Министарства здравља Републике Србије, са 11 питања затвореног типа (од којих је прво питање имало 14 потпитања) која су се односила на: основне податке о запосленом (*пол, старост, радно место и руководећа функција, пушачки стаж*), задовољство запосленог различитим аспектима посла (*простор, опрема, расположиво време за обављање посла, организација посла, финансијска надокнада за рад и сл.*), као и на професионални развој (*могућност напредовања, едукација, аутономија рада*). Задовољство корисника изражено је просечном оценом - исказаном на скали од 1 до 5, где је 1 веома незадовољан, а 5 веома задовољан.

Статистичка обрада података: примарно добијени подаци унешени су у *Microsoft Office Excel* програм, од стране надлежног Градског завода за јавно здравље, где су у анализирани подаци на нивоу града Београда. База података у *excel*-формату достављена је Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд 25.12.2018. године, након чега је креирана база података у статистичком програму (*SPSS 17.0, Chicago, IL., USA*). За описивање испитиване популације и података коришћени су проценти, мере централне тенденције и мере варијабилитета. За утврђивање предиктора задовољства/незадовољства запослених коришћен је логистички регресиони модел (униваријантни и мултиваријантни).

РЕЗУЛТАТИ

Дистрибуција запослених према општим питањима која се на њих односе (пол, старосно доба, занимање, руководећа функција и пушачки стаж) приказана је у Табели 2. Запослени у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд су већином били женског пола (66.3%), у старосном добу од 36 до 54 године (55.0%), по занимању медицинске сестре-техничари (52.7%), без руководеће функције (83.3%) и активни пушачи (37.2%) - Табела 2.

Анализа задовољства запослених различитим аспектима посла, исказана просечним оценама, показала је да су запослени у 2018. години били најзадовољнији односом пацијената према запосленима, као и непосредном сарадњом са колегама и са претпостављенима (Табела 3). С друге стране, запослени су у 2018. години најнезадовољнији били финансијском надокнадом за рад, као и и адекватношћу опреме за рад – Табела 3.

Табела 2. Општа питања везана за запослене

Општа питања	n (%)
Пол: мушки женски није одговорило	78 (30.2) 178 (66.3) 10 (3.5)
Године старости: <35 36-54 >55 није одговорило	63 (24.4) 142 (55.0) 40 (15.5) 13 (5.0)
Занимање: лекар медицинска сестра-техничар други здравствени радник здравствени сарадник административни радник технички радник није одговорило	48 (18.6) 136 (52.7) 8 (3.1) 20 (7.8) 21 (8.1) 20 (7.8) 5 (1.9)
Руководећа функција: да не није одговорило	30 (11.6) 215 (83.3) 13 (5.0)
Да ли поред посла који обављате у Вашој установи радите и: у настави у приватној пракси у неком другом сектору не радим додатно није одговорило	2 (0.8) 20 (7.5) 18 (6.7) 128 (49.6) 92 (35.4)
Пушачки стаж: не пушим и никада нисам пушио(ла) сам, али сада не пушим сада пушим, али не свакодневно пушим свакодневно није одговорило	95 (36.8) 42 (16.3) 22 (8.5) 96 (37.2) 3 (1.2)
<i>n-број запослених; %-процент запослених</i>	

Запослени у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ су у 2018. години у највећем проценту умерено осећали притисак, стрес и напетост приликом обављања посла (32.6%), сматрали су да нема разлике у односу на своје задовољство послом пре пет година (34.9%) и углавном размишљају да у наредних пет година остану у државном сектору здравства (48.1%) - Табела 4.

Дајући свеукупну оцену задовољства послом који тренутно обављају, запослени су задовољство послом у 2018. години оценили просечном оценом 3.13 ± 1.09 (Графикон 1).

Табела 3. Просечна оцена задовољства запослених различитим аспектима посла

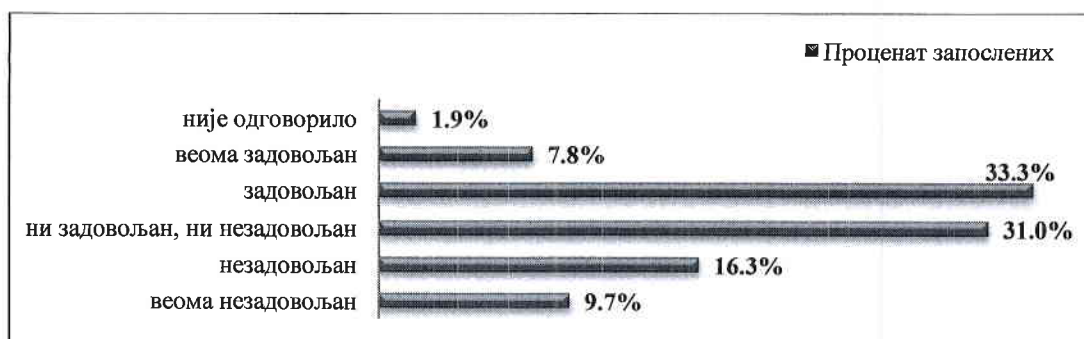
У којој мери сте задовољни...	X ± SD; Med (min-max)	Није одговорило n (%)
Адекватношћу опреме за рад	3.02 ± 1.14; 3 (1-5)	1 (0.38)
Расположивим временом за обављање посла	3.62 ± 0.95; 4 (1-6)	2 (0.77)
Расположивим временом за рад са пацијентима	3.74 ± 1.10 4 (1-6)	11 (4.26)
Аутономијом у обављању посла-могућношћу да доносите одлуке	3.44 ± 1.17; 4 (1-6)	3 (1.16)
Могућношћу да се у раду користите сва своја знања, способности и вештине	3.36 ± 1.18; 3 (1-6)	5 (1.94)
Уважавањем и вредновањем Вашег рада	3.15 ± 1.27; 3 (1-6)	3 (1.16)
Непосредном сарадњом са колегама	3.98 ± 0.92; 4 (1-6)	3 (1.16)
Непосредном сарадњом са претпостављенима	3.78 ± 0.14; 4 (1-6)	4 (1.55)
Односом пацијената према Вама	4.04 ± 1.06 4 (1-6)	11 (4.26)
Могућношћу за професионални развој/континуирану едукацију	3.24 ± 1.24; 3 (1-6)	6 (2.33)
Финансијском надокнадом за рад	2.74 ± 1.29; 3 (1-6)	6 (2.33)
Руковођењем и организацијом рада у установи	3.22 ± 1.34; 3 (1-6)	1 (0.38)
Добијањем јасних упутстава шта се од Вас очекује у оквиру посла	3.43 ± 1.10; 4 (1-5)	4 (1.55)
Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	3.26 ± 1.25; 3 (1-6)	1 (0.38)

X-средња вредност; SD-стандардна девијација; Med-медијана; min-минимум; max-максимум; n-број запослених; %-процент запослених

Табела 4. Задовољство запослених на основу личне перцепције

Питање	n (%)
Колико сте приликом обављања посла напети, под стресом или притиском?	
нimalo	27 (10.5)
мало	43 (16.7)
умерено	84 (32.6)
много	41 (15.9)
веома много	33 (12.8)
није одговорило	30 (11.6)
Када поредите колико сте били задовољни послом пре 5 година и данас, да ли сте сада:	
задовољнији послом	86 (33.3)
нема разлике	90 (34.9)
незадовољнији послом	76 (29.5)
није одговорило	6 (2.3)
Када размишљате о послу у наредних 5 година, да ли планирате да:	
останете у државном сектору здравства	124 (48.1)
одете у приватни сектор здравства	12 (4.7)
радите послове ван здравствене заштите	7 (2.7)
одете у иностранство	52 (20.2)
уопште не размишљате о промени посла	55 (21.3)
није одговорило	8 (3.1)

n-број запослених; %-процент запослених



Графикон 1. Дистрибуција укупне оцене задовољства запослених према одговорима

За одређивање предиктора свеукупне оцене задовољства запослених послом који тренутно обављају, коришћен је линеарни регресиони модел (Табела 5). У униваријантној регресионој анализи су се као статистички значајни предиктори издвојиле независне варијабле, односно сва питања која су се односила на задовољство запослених различитим аспектима посла. Сви статистички значајни фактори (предиктори) издвојени у униваријантној регресионој анализи укључени су у мултиваријантни регресиони модел, где су се као статистички значајни (предиктори) издвојили: осећај стреса, напетости или притиска током вршења посла и задовољство послом у односу на период од пре пет година (Табела 5).

Табела 5. Предиктори свеукупне оцене запослених послом који тренутно обављају

Независне варијабле	Униваријантни регресиони модел		Мултиваријантни регресиони модел	
	#B (95% CI)	p	#B (95% CI)	p
Пол	0.202	0.070	-	-
Старосно доба	0.000	0.995	-	-
Занимање	-0.330	0.121	-	-
Руководећа функција	-0.535	0.292	-	-
Пушачки стаж	-0.083	0.112	-	-
Адекватност опреме за рад	0.468	0.000	0.034	0.674
Расположиво време за обављање посла	0.450	0.000	-0.027	0.761
Расположиво време за рад са пацијентима	0.337	0.000	0.043	0.558
Аутономија у обављању посла-могућност доношења одлуке	0.466	0.000	0.070	0.399
Могућност да се у раду користите сва своја знања, способности и вештине	0.492	0.000	0.129	0.143
Уважавање и вредновање рада	0.415	0.000	-0.018	0.820
Непосредна сарадњом са колегама	0.463	0.000	0.104	0.269
Непосредна сарадњом са претпостављенима	0.411	0.000	-0.030	0.712
Односо пацијената према запосленом	0.265	0.000	0.027	0.696
Могућност за професионални развој/континуирану едукацију	0.307	0.000	-0.090	0.167
Финансијска надокнада за рад	0.376	0.000	0.068	0.290
Руковођење и организација рада у установи	0.439	0.000	0.104	0.142
Добијање јасних упутстава шта се очекује у оквиру посла	0.503	0.000	0.017	0.855
Могућност да се изнесу идеје претпостављенима	0.457	0.000	0.101	0.200
Стрес, напетост или притисак на послу	-0.463	0.000	-0.193	0.003
Задовољство послом у односу на пре 5 година	-0.675	0.000	-0.226	0.022
Пословни планови за 5 година	-0.054	0.183		

#B- нестандардизовани коефицијент B; CI-интервал поверења; p-статистичка значајност

ДИСКУСИЈА

У 2018. години стопа одговора у односу на број запослених износила је 50.4%, док је стопа одговора у односу на број подељених упитника износила 93.5%. У претходној, 2015. години стопа одговора у односу на број запослених износила је 45.17% а стопа одговора у односу на број подељених упитника 78.48%. Овај податак указује на чињеницу да је у 2018. години већи број запослених желео да попуни анкетни упитник, с обзиром на податак да је на послу, на дан анкетирања, било присутно 276 запослених, а број попуњених упитника био је 258. Када је реч о општим подацима запослених, у 2018. години је било знатно више запослених женског пола (66.35%), старосног доба од 36 до 54 године (55.0%), по занимању медицинских сестара-техничара (52.7%) и без руководећих функција (83.3%). До сличног податка се дошло истраживањем спроведеним у претходној години. Међутим, за разлику од претходних година, ново питање у упитнику у 2018. години односи се на пушење. Резултати овогодишњег истраживања указују на података да готово половина анкетираних запослених активно пуши цигарете.

Као најлошије оцењени аспекти послом запослених у 2018. години показали су се најнезадовољнији били финансијском надокнадом за рад и адекватношћу опреме за рад, што је слично резултатима добијеним у претходној години.

Када је реч о незадовољству финансијском надокнадом за рад, разлог се може потражити осећају запослених да раде веома тежак посао за мало новца, иако се у земљи последњих година бележи пораст цене рада. Међутим, истраживање спроведено у Вијетнаму показало је да финансијска надокнада за рад представља важан мотивациони фактор, али не и пресудан за побољшање квалитета рада⁷. Оно што је у поменутом истраживању препознато као фактор који доприноси лошијем квалитету рада је мањак информација од стране претпостављених, недовољан број организацијских састанака, спровођење супервизије попут контроле рада и сл⁷. Материјална надокнада за рад у Клиници дефинисана је на нивоу државе, као и за све друге здравствене установе. Оно што се може урадити јесте пласирање одређених услуга на тржиште (нпр. наплаћивање прегледа без упута и здравствене књижице по нижој цени у односу на приватну праксу) и остваривање екстерне материјалне надокнаде, чиме би се новчано могли стимулисати запослени који су постигли значајније резултате у раду.

Лоше оцењена адекватност опреме за рад у 2018. години, као и у 2017. години је разумљива, с обзиром на чињеницу да у претходном периоду није било значајних улагања у исту у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“. Међутим, оно што охрабрује јесте потпуна реконструкција сектора Падинска Скела и планирана реконструкција сектора Београд. Једини начин да се осавремени опрема за рад јесте да се новчана средства у те сврхе доделе из личних средстава Клинике, међутим то није могуће с обзиром на велика дуговања која постоје од ранијих година. Такође, као опција остају донације из домаћих и међународних фондова, што је свакако планирано у 2019. години.

Као предиктори просечне оцене задовољства/незадовољства запослених послом у 2018. години издвојили су се: осећај стреса, напетости и притиска на послу, као и задовољство послом у односу на период пре 5 година. Осећај стреса, напетости и притиска на послу се може објаснити већим захтевима Министарства здравља Републике Србије да се јасно дефинише, кроз Интегрисани здравствени информациони систем, време трајања прегледа пацијента. Чињеница је да се психијатријским пацијентима, због природе болести, не може одредити време трајања првог или контролног прегледа. Оно што се може променити јесте да се разговара са челним особама у Министарству здравља како би се смањио годишњи норматив (број пацијената) и усклади са реалном ситуацијом. Такође, неопходно је организовати едукацију запослених од стране компетентних људи из Министарства здравља и што боље их упознати са значајем

увођења Интегрисаног здравственог информационог система, а који се огледа у знатним олакшицама по саме пацијенте. С друге стране, познато је да је стрес један од окидача синдрома сагоревања на раду, те га свакако треба превенирати.

Литература:

1. Марковић Р. Процена задовољства послом и мотивација као менаџерска средства за унапређење квалитета рада здравствених установа. Докторска дисертација, Медицински факултет Универзитет у Нишу - Ниш, 2014.
2. Freeman R. Job satisfaction as an economic variable. National Bureau of economic research. Cambridge, Massachusetts, 1977.
3. Бјеговић-Микановић В, Бумбаширевић В, Ђикановић Б, Ђукић Ј, Исо М, Хиндл М, и др. Основе менаџмента у систему здравствене заштите. Министарство здравља Републике Србије, Београд, 2011.
4. Turban E. Information Technology for Management. New York: John Wiley & Sons 2004.
5. Welch J, Welch, S, Winning. 2005: Harper Collins Publishers.
6. Dieleman M, Cuong PV, Anh LV, Martineau T. Identifying factors for job motivation of rural health workers in North Viet Nam. Hum Resour Health 2003; 1(1): 10.
7. Alameddine M, Saleh S, El-Jardali F, Dimassi H, Mourad Y. The retention of health human resources in primary healthcare centers in Lebanon: a national survey. BMC HealthServ Res 2012; 12: 419.