



**Zavod za javno zdravlje
Ćuprija "Pomoravlje"
u Ćupriji**

**Centar za analizu, planiranje
i organizaciju zdravstvene zaštite
biostatistiku i informatiku u zdravstvu**

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U
ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA
POMORAVSKOG OKRUGA
U 2024. GODINI**

Ćuprija, 2025

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA POMORAVSKOG OKRUGA

Istraživanje o zadovoljstvu zaposlenih sprovedeno je na teritoriji Pomoravskog okruga 02.12.2024. godine u šest domova zdravlja, tri opšte bolnice i Zavodu za javno zdravlje u Čupriji. Ukupno je zaposlenima koji su bili na poslu na dan anketiranja, podeljeno 1925 upitnika, a popunjeno je 1568 ili 81,5% (prethodne godine stopa odgovora je bila 83,7%).

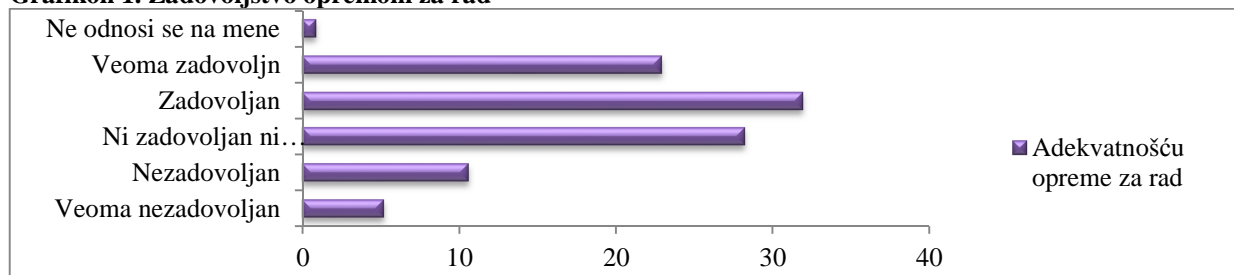
Tabela 1. Staopa odgovora na teritoriji Pomoravskog okruga od 2020-2024. godini

Godina	Ukupan broj zaposlenih	Broj zaposlenih prisutni dana istraživanja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih – vraćenih upitnika	Stopa odgovora
2020	2670	1456	1016	882	86,8
2021	2776	1545	1300	1027	79,0
2022	3009	2006	1846	1529	82,8
2023	3318	2151	1834	1535	83,7
2024	3230	2189	1926	1569	81,5

Na pitanje u kojoj meri su zadovoljni određenim aspektima posla zaposleni su dali sledeće odgovore:

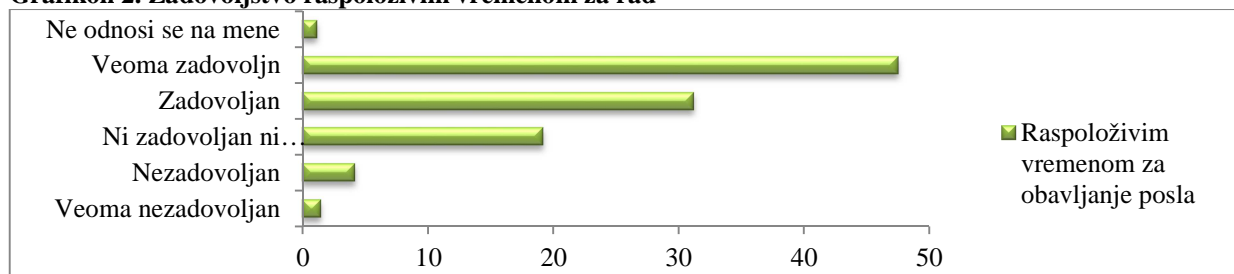
- Adekvatnošću opreme za rad u službi: 54,8% je zadovoljno (prethodne godine 54,2%) i 15,8% nezadovoljno (prethodne godine 16,9%).

Grafikon 1. Zadovoljstvo opremom za rad



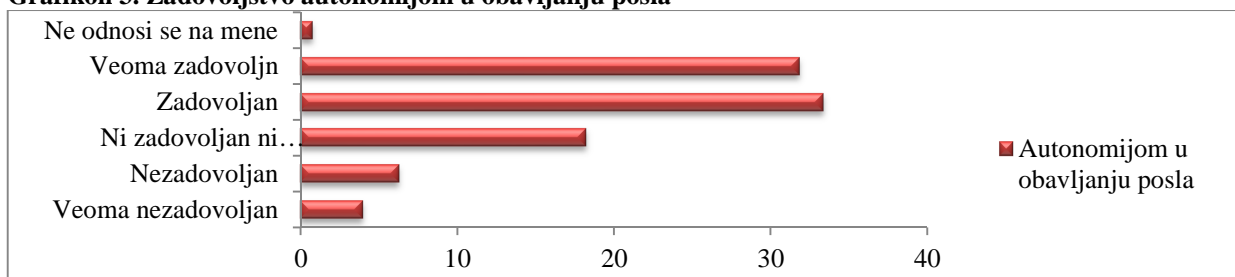
- Raspoloživim vremenom za obavljanje posla: zadovoljno 78,7% što je za 1,8% više od prethodne godine (prethodne godine 77%) i 5,7% nezadovoljno (prethodne godine 5,9%).

Grafikon 2. Zadovoljstvo raspoloživim vremenom za rad



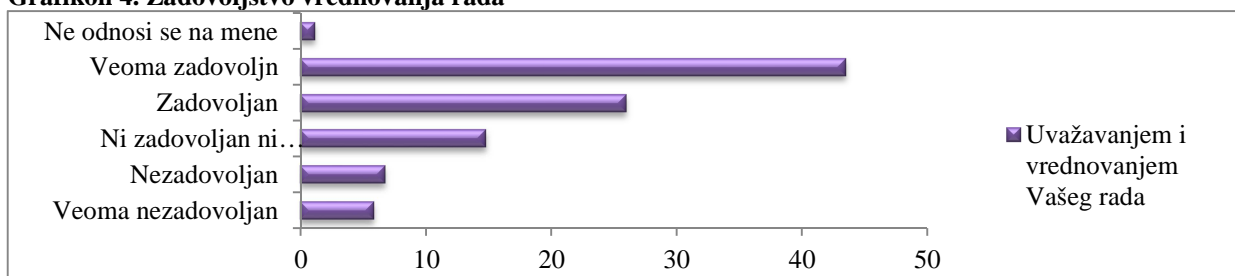
- Autonomijom u obavljanju posla 65,1% zadovoljno što je za 4,3% više u odnosu na prethodnu godinu (prethodne godine 60,8%) i njih 10,3% je nezadovoljno što je nešto više nego prethodne godine (prethodne godine 9,6%).

Grafikon 3. Zadovoljstvo autonomijom u obavljanju posla



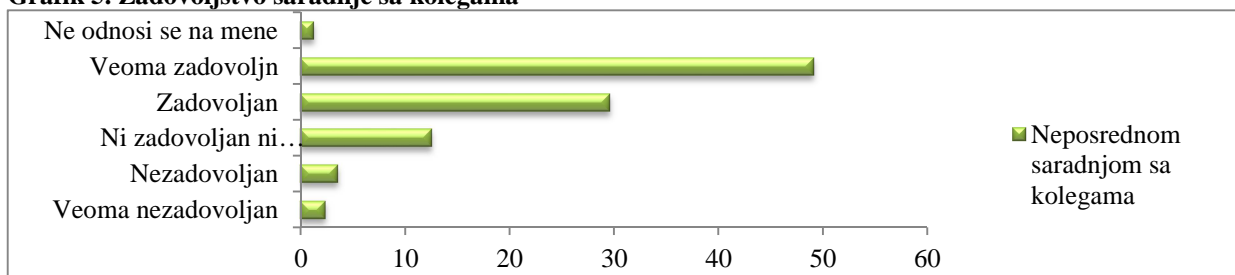
- Uvažavanjem i vrednovanjem Vašeg rada: zadovoljno je 69,5% (prethodne godine 68,8%) i 12,6% njih je nezadovoljno (prethodne godine 11,9%).

Grafikon 4. Zadovoljstvo vrednovanja rada



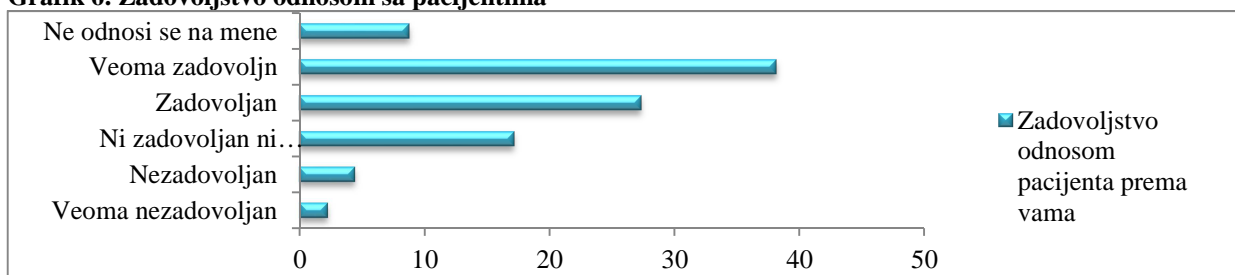
- Neposrednom saradnjom sa kolegama: 78,8% je zadovoljno što je za 10% više od prethodne godine (prethodne godine 68,8%), a nezadovoljno 6,0% (predhodne godine 4,9%).

Grafik 5. Zadovoljstvo saradnje sa kolegama



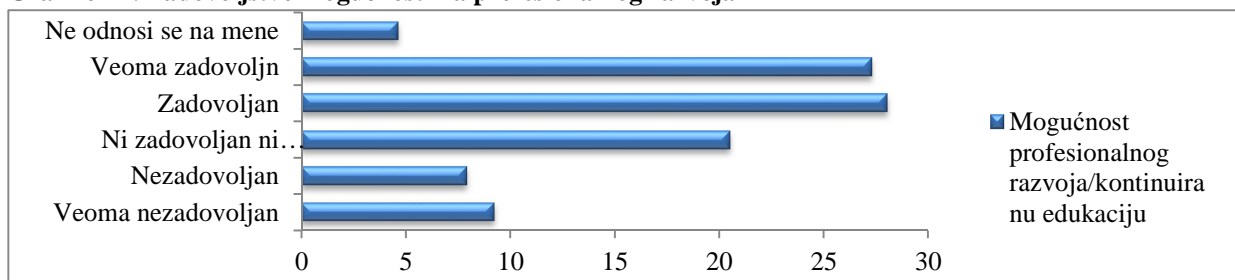
- Odnosom pacijenata prema vama: zadovoljno 65,5% (predhodne godine 68,4%) zaposlenih, a nezadovoljno 6,6% (predhodne godine 8,1%).

Grafik 6. Zadovoljstvo odnosom sa pacijentima



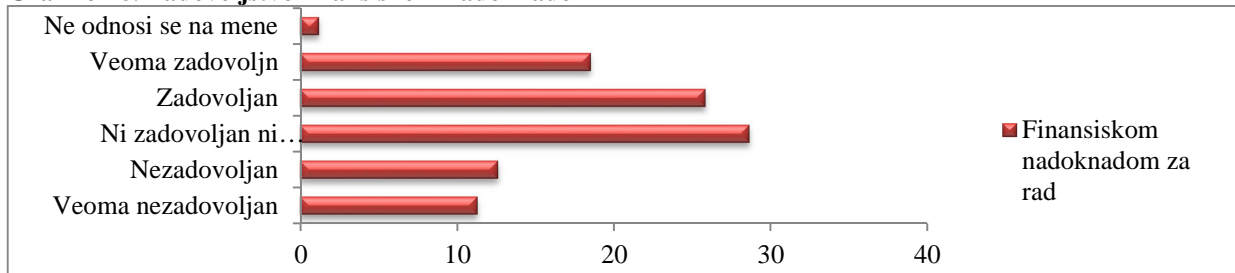
- Mogućnostima za profesionalni razvoj/kontinuiranu edukaciju: 55,4% zadovoljno što je manje u odnosu na 2023.god.(predhodne godine 57,1%) i 17,1% nezadovoljnih ,prethodne godine (predhodne godine 18,3%).

Grafikon 7. Zadovoljstvo mogućnostima profesionalnog razvoja



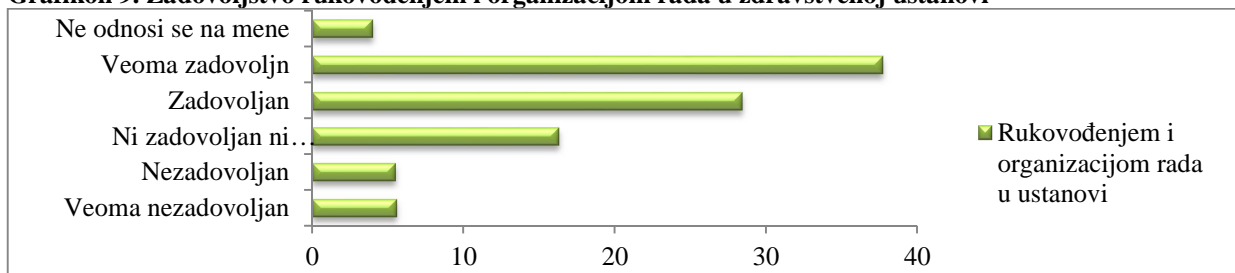
- Finansijskom nadoknadom za rad: zadovoljno je 44,3% što je za 3,1% manje od prethodne godine (prethodne godine 47,4%), 23,9% nezadovoljno (prethodne godine 24,3%).

Grafikon 8. Zadovoljstvo finansijskom nadoknadom



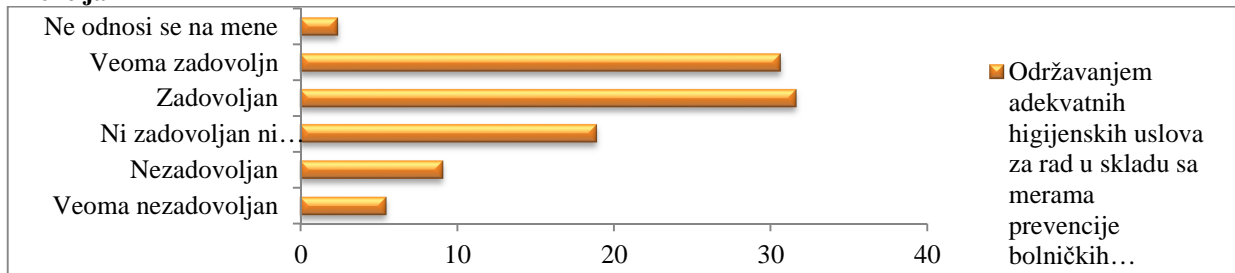
- Rukovođenjem i organizacijom rada u ustanovi zadovoljno 66,1% što je za 1,6% više u odnosu na prethodnu godinu (prethodne godine 64,5%), a 11,2% je nezadovoljno (prethodne godine 12,6%) .

Grafikon 9. Zadovoljstvo rukovođenjem i organizacijom rada u zdravstvenoj ustanovi



- Održavanje adekvatnih higijenskih uslova za rad u skladu sa merama prevencije bolničkih infekcija: zadovoljno 62,1% (prethodne godine 59,8%), a nezadovoljno je 14,6% (prethodne godine 14,3%) .

Grafikon 10. Zadovoljstvo adekvatnih higijenskih uslova za rad u skladu sa merama prevencije bolničkih infekcija



Na pitanje koliko ste prilikom obavljanja posla u normalnim okolnostima napeti, pod stresom ili pritiskom, mnogo i veoma mnogo se oseća 35,5% (prethodne godine 38,5%) što je za 3% manje u odnosu na prethodnu godinu, dok nimalo i malo 22,1% (prethodne godine 22%) što je na nivou prethodne godine.

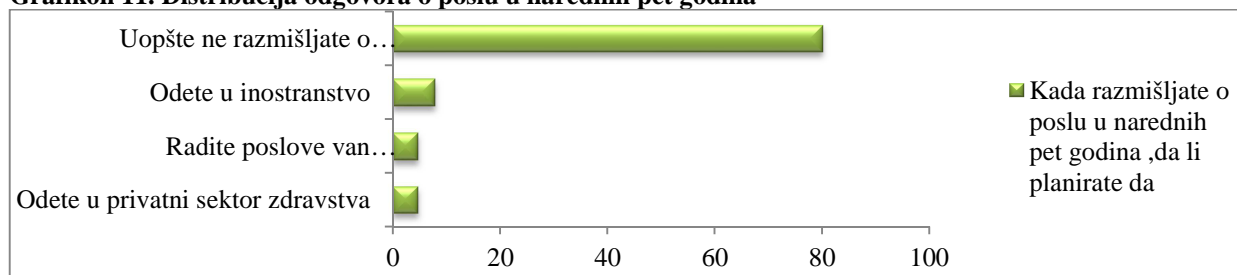
Zaposlenima je obezbeđena zaštitna oprema na radnim mestima koja to zahtevaju u 62,1% ,a obuku za korišćenje je prošlo 72,1% od čega 68,7% zaposlenih se izjasnilo da je i koristi. Na odgovarajućim radnim mestima postoje procedure za zaštitu zaposlenih od izlaganja opasnim materijama ,zaraznim bolestima ,krvi ili drugim telesnim tečnostima u 65,2% dok 39,7% radnih mesta ne zahteva nikakve oblike procedura za zaštitu .

Oko 45,3% zaposlenih u zdravstvu se izjasnilo da ima problem, sa pacijentima na radnom mestu u vidu agresivne verbalne komunikacije ,a 33,2% i sa fizičkom agresijom. U zdravstvenim ustanovama postoje procedure ili vodiči za zaštitu zaposlenih od agresivnih pacijenata gde se 35,1% zaposlenih slaže ,22,8% smatra da ovakve procedure ne postoje, a 28,9% nije sigurno. U zdravstvenim ustanovama obuku je prošlo oko 46,2% zaposlenih kako da izbegnu ili smire agresivno ponašanje pacijenata. Zaposleni takođe imaju mogućnost da prijave problem u vezi sa bezbednosti na radnom mestu bez ikakvih posledica kod nadležnog poslodavca i sa tim se slaže 59,6% , a ne 12,4% zaposlenih.

Kako bi kretanje, pomeranje i transport pacijenata bilo što lakše u zdravstvenoj ustanovi 47,5% zaposlenih je navelo da koristi pomoćna sredstva ,dok 11,9% retko ili nikada.

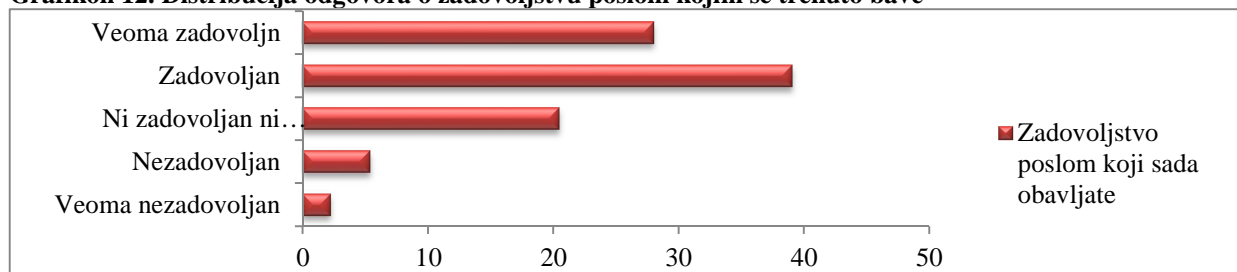
Na pitanje da li razmišljaju o promeni posla u narednih pet godina onjih oko 80% zaposlenih uopšte ne razmišlja o promeni posla što je više nego prethodne godine za 19,7% (prethodne godine 68,3%) ,a oni koji žele da odu u inostranstvo je 7,7% što je manje u odnosu na prethodnu godinu (prethodne godine 12,3%).

Grafikon 11. Distribucija odgovora o poslu u narednih pet godina



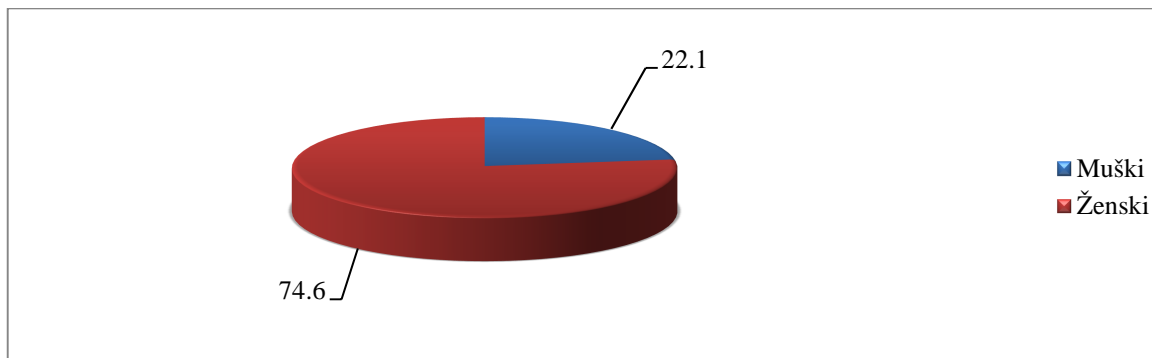
Uzimajući u obzir sve navedeno radnici su ocenili zadovoljstvo poslom kojim se trenutno bave na sledeći način: 67% je zadovoljno poslom kojim se trenutno bave što je za 6% više u odnosu na prethodnu godinu (prethodne godine 61%) dok je 7,5% nezadovoljno (prethodne godine 8,1%).

Grafikon 12. Distribucija odgovora o zadovoljstvu poslom kojim se trenutno bave



Od ukupno anketiranih 22,1% populacije je muškog pola ,a 74,6% čini populacija ženskog pola.

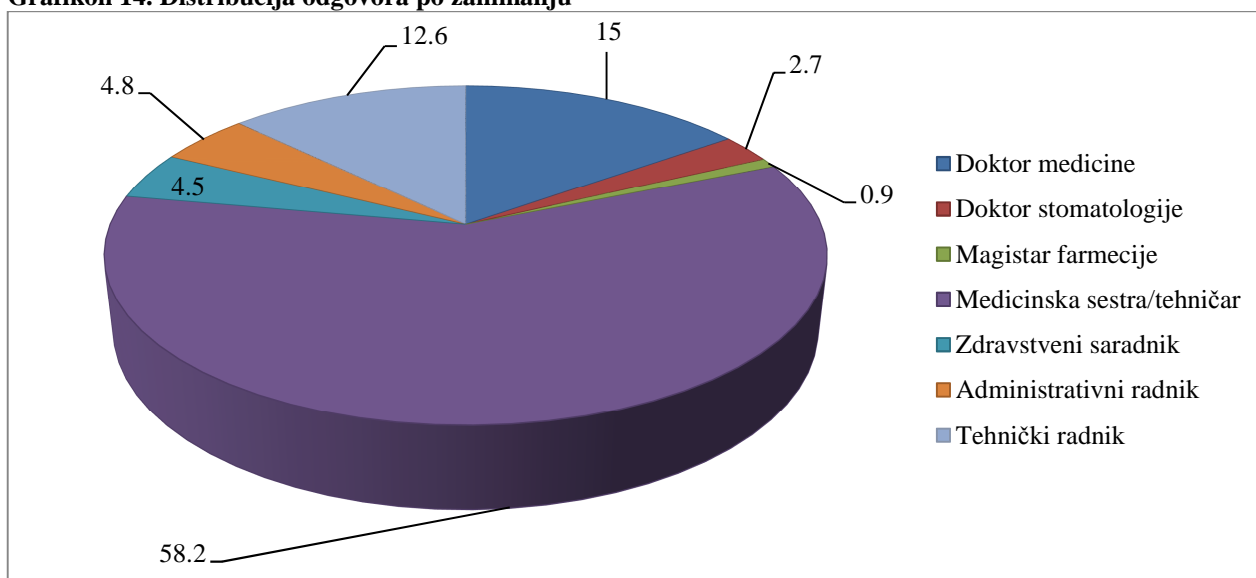
Grafikon 13. Distribucija odgovora po polu



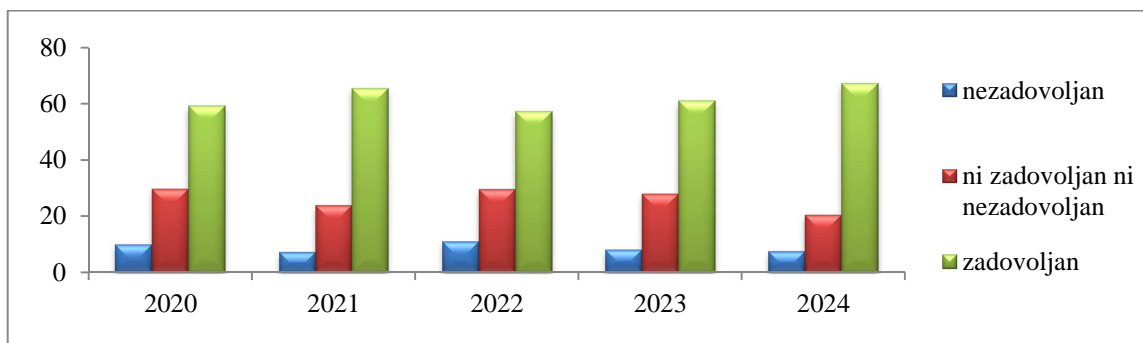
Od anketiranih radnika u zdravstvenim ustanovama njih 11,5% obavlja neku od rukovodećih funkcija.

Od ukupnog broja anketiranih radnika 76,8% čine zdravstveni radnici, što je 3,3% manje u odnosu na 2023.god. (prethodne godine 80,1%), 4,5% su zdravstveni saradnici (prethodne godine 3,2%), 4,8% su administrativni radnici (prethodne godine 4%) i 12,6% su tehnički radnici (prethodne godine 9,3%).

Grafikon 14. Distribucija odgovora po zanimanju



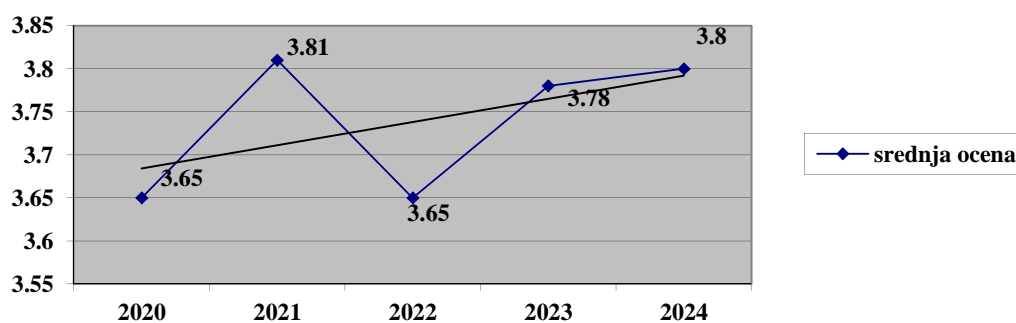
Grafikon 15. Zadovoljstvo zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Pomoravskog okruga u odnosu na prethodne godine



Zadovoljstvo zaposlenih je na nivou prethodne godine, dok se procenat neodlučnih smanjio za 7,5%.

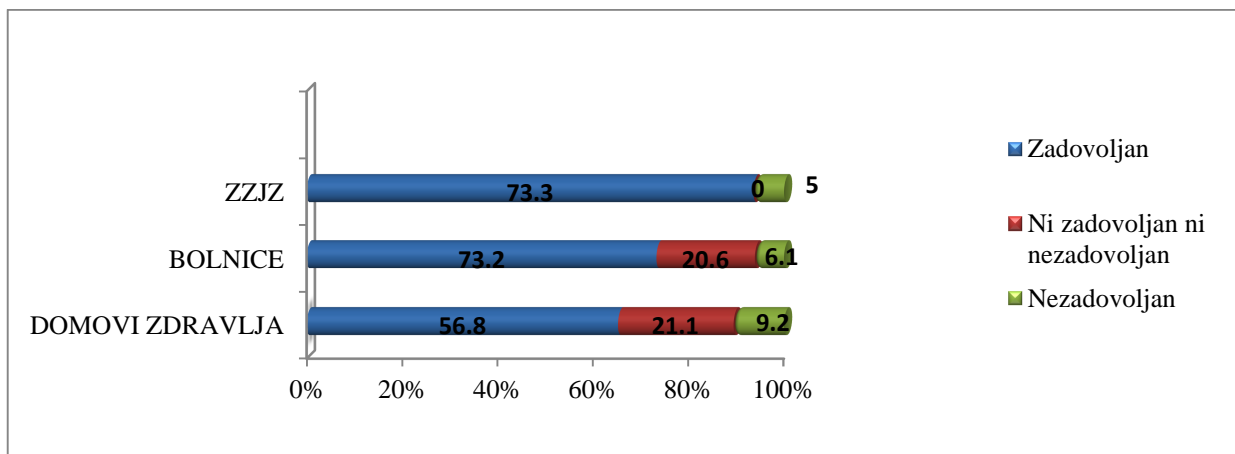
Srednja ocena zadovoljstva zaposlenih 3,80, a prethodne godine (3,78). Posmatrajući petogodišnji period zapaža se trend porasta zadovoljstva zaposlenih.

Grafikon 16. Kretanje srednje ocene zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Pomoravskog okruga od 2020. do 2024.godine.



U odnosu na vrstu zdravstvene ustanove najzadovoljniji su zaposleni u **Zavodu za javno zdravlje 4,34** dok su u **domovima zdravlja i bolnicama podjednako zadovoljni** ,gde srednja ocena zadovoljstva iznosi **3,78**.

Grafikon 17. Zadovoljstvo zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Pomoravskog okruga u 2024.god.



Zaključak

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Pomoravskog okruga u 2024.godini, kao i poređenjem sa prosečnim rezultatima iz prethodne godine ,može se zaključiti sledeće:

1. Broj obrađenih upitnika, kao i stopa odgovora korisnika (broj vraćenih popunjenih upitnika u odnosu na broj podeljenih anketa) je u **padu za za 2,2%** u odnosu na prethodnu godinu.
2. Broj zadovoljnih poslom kojim se bave u 2024. god. se značajno povećao u odnosu na prethodnu godinu za 6% .Posmatrajući petogodišnji period zapaža se trend porasta zadovoljstva zaposlenih .
3. Zaposleni su takođe zadovoljniji autonomijom u obavljanju posla u odnosu na prethodnu godinu za 4,3%.

4. U 2024.godini uočava se značajan porast zadovoljstva neposrednom saradnjom sa kolegama za 10% što je izuzetno važno za kvalitet obavljenog posla.
5. Zadovoljstvo odnosom pacijenata prema zaposlenima je opalo u odnosu na prethodnu godinu za 2,9%. Oko 45,3% zaposlenih se izjasnilo da ima problem sa verbalno agresivnim pacijentima ,a njih 33,2% I sa fizički agresivnim pacijentima. Zbog sve učestalije agresije pacijenata prema zaposlenima, zaposleni imaju dostupne procedure ili vodiče za ovakve situacije, kao I da su prošli obuku za rešavanje konfliktnih situacija. Oko 46,2% zaposlenih se izjasnilo da je prošlo ovaj vid obuke.
6. U svakoj zdravstvenoj ustanovi postoje pomoćna sredstva za lakši transport pacijenata u ustanovi ,a ista koristi oko 47,5% zaposlenih, dok 11,9% ne.
7. Broj zadovoljnih finansiskom nadoknadom za rad se smanjio za 3,1% u odnosu na prethodnu godinu .
8. Stres na poslu,napetost I pritisak koji zaposleni osećaju na poslu je manji u odnosu na prethodnu godinu za 3%.
9. Broj onih koji **ne razmišlja** o promeni posla u narednih pet godina se povećao za 19,7% što je značajna razlika u odnosu na prethodnu godinu.Broj onih koji žele da odu u inostranstvo se smanjio za 4,6% što nam govori da se kod zaposlenih smanjila želja kako za odlazak u inostranstvo tako I za promenu posla .
10. Srednja ocena zadovoljstva zaposlenih je u neznatnom porastu u odnosu na prethodnu godinu 3,80.
11. Ukoliko se posmatra zadovoljstvo zaposlenih prema vrstama zdravstvenih ustanova, najzadovoljniji su zaposleni u Zavodu za javno zdravlje dok su podjednako zadovoljni u domu zdravlja i bolnici .

Predlog mera

- Raditi na motivaciji zaposlenih da učestvuju u što većem broju u popunjavanju upitnika.
- Važno je da komisija za kvalitet zajedno sa direktorom ustanove nakon urađene Analize zadovoljstva zaposlenih, razmatra čime su zdravstveni radnici zadovoljni ,a čime nezadovoljni u ustanovi. Naći najbolje moguće rešenje u toku godine za iskazane probleme da bi radnici promenili svoje mišljenje i bili zadovoljniji, a time bi se zaposlenima pokazala svrha popunjavanja upitnika o zadovoljstvu.
- Raditi na boljoj komunikaciji među zaposlenima I boljoj saradnji među kolegama .
- Motivisati radnike da ostanu u zdravstvu novčanom stimulacijom I nagrađivanjem radnika koji ostvaruju dobre rezultate ,stvaraju dobru radnu atmosferu,mtivišu svoje kolege svojim primerima.

- Zbog sve učestalije agresije pacijenata prema zaposlenima potrebno je razmatrati razloge takvog ponašanja kao i raditi na boljoj zaštiti i edukaciji zaposlenih da u različitim situacijama verbalne i fizičke agresije reaguju adekvatno .

Analizu sačinila:

Dr med.spec. Marijana Vujnović