



KLINIKA ZA PSIHIJATRIJSKE BOLESTI
r Laza Lazarević* Beograd, Višegradska 26
CLINIC FOR MENTAL DISORDERS
r Laza Lazarević* Belgrade, Visegradska 26



AGENCIJA ZA AKREDITACIJU
ZDRAVSTVENIH USTANOVA SRBIJE

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

107
РЕПУБЛИКА СРБИЈА
КЛИНИКА ЗА ПСИХИЈАТРИЈСКЕ БОЛЕСТИ
„Др ЛАЗА ЛАЗАРЕВИЋ“
Бр. 1179
04. 02. 20 21
БЕОГРАД, Вишеградска 26

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У КЛИНИЦИ ЗА ПСИХИЈАТРИЈСКЕ БОЛЕСТИ „Др ЛАЗА ЛАЗАРЕВИЋ“ У 2020. ГОДИНИ

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

Датум израде: 04.02.2021. године

Аналізу урадио: Доц. др 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 је 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 2020. 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 2021. годину који је у обавези да Комисија за унапређење квалитета рада Клинике достави надлежном Градском заводу за јавно здравље до 15.02.2021. године.

МЕТОД РАДА

У 2020. години испитивање задовољства запослених у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд спроведено је у једном дану - од 07.00 часова 02.12.2020. године до 07.00 часова 03.12.2020. 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 медицинских

ЦИЉ

Циљ истраживања био је да се установи ниво задовољства запослених у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд у 2020. години, да се одреде детерминанте задовољства/незадовољства запослених, као и да се предложе мере унапређења квалитета рада које би биле саставни део Интегрисаног плана унапређења квалитета рада Клинике за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд за 2021. годину.

МЕТОД РАДА

У 2020. години испитивање задовољства запослених у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд спроведено је у једном дану - од 07.00 часова 18.01.2021. године до 07.00 часова 19.01.2021. 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 медицинских организационих јединица и начелници/шефови немедицинских организационих јединица. Стопа одговора испитивања задовољства запослених приказана је у табели 1.

Табела 1. Стопа одговора испитивања задовољства запослених у 2020. години

Број запослених у тренутку истраживања	498
Број присутних на послу у тренутку истраживања	322
Број подељених упитника	322
Број попуњених упитника	210
% одговора у односу на број запослених	42,2%
% одговора у односу на број подељених упитника	65,2%

Инструмент истраживања био је анонимни упитник дефинисан од стране Републичке Комисије за квалитет Министарства здравља Републике Србије, са питањима која су се односила на: основне податке о запосленом, задовољство запосленог различитим аспектима, као и на професионални развој. Имајући у виду актуелно пандемију COVID-19, у упитнику су се нашла и питања која се односе на стрес и рад у условима пандемије. 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, 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 приказана је у табели 2. Запослени у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд су већином били женског пола (67,6%), у старосном добу од 35 до 54 године (54,3%), по занимању медицинске сестре-техничари (49,1%), без руководеће функције (84,3%) и запослени који не раде додатни посао (84,8%) - Табела 2.

Табела 2. Општа питања везана за запослене у 2020. години

Општа питања	n (%)
Пол:	
мушки	52 (24,8)
женски	142 (67,6)
није одговорило	16 (7,6)
Године старости:	
<34	42 (20,0)
35-54	114 (54,3)
>55	50 (23,8)
није одговорило	4 (1,9)
Занимање:	
доктор медицине	23 (11,0)
доктор стоматологије	0 (0,0)
магистар фармације	2 (1,0)
медицинска сестра/здравствени техничар	103 (49,1)
здравствени сарадник	19 (9,0)
административни радник	26 (12,4)
технички радник	27 (12,9)
није одговорило	10 (4,8)
Руководећа функција:	
да	19 (9,0)
не	177 (84,3)
није одговорило	14 (6,7)
Да ли поред посла који обављате у Вашој установи радите и:	
у настави	2 (1,0)
у приватној пракси	8 (3,8)
у неком другом сектору	13 (6,2)
не радим додатно	178 (84,8)
није одговорило	9 (4,3)
<i>n-број запослених; %-процент запослених</i>	

Анализа задовољства запослених различитим аспектима посла, исказана просечним оценама, показала је да су запослени у 2020. години били односом пацијената према њима ($4,50 \pm 1,15$), као и непосредном сарадњом са колегама ($4,41 \pm 0,74$) - Табела 3. С друге стране, запослени су у 2020. години најнезадовољнији били финансијском надокнадом за рад ($3,36 \pm 1,42$) - Табела 3.

Табела 3. Просечна оцена задовољства запослених различитим аспектима посла у 2020. години

У којој мери сте задовољни...	X ± SD (min-max)
Адекватношћу опреме за рад	3,77 ± 1,09 (1-6)
Адекватношћу простора за рад	3,89 ± 1,09 (1-5)
Расположивим временом за рад	4,16 ± 0,94 (1-5)
Аутономијом у обављању посла-могућношћу самосталног доношења одлука	3,55 ± 1,25 (1-6)
Уважавањем и вредновањем Вашег рада од стране претпостављених	3,62 ± 1,27 (1-6)
Непосредном сарадњом са колегама	4,41 ± 0,74 (1-6)
Односом пацијената према Вама	4,50 ± 1,15 (1-6)
Могућношћу за професионални развој/континуирану едукацију	3,50 ± 0,34 (1-6)
Финансијском надокнадом за рад	3,63 ± 1,14 (1-6)
Руковођењем и организацијом рада у установи	3,73 ± 1,26 (1-6)
Одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција	4,11 ± 1,00 (1-6)
Спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19	4,22 ± 0,98 (1-6)
<i>X-средња вредност; SD-стандардна девијација; min-минимум; max-максимум</i>	

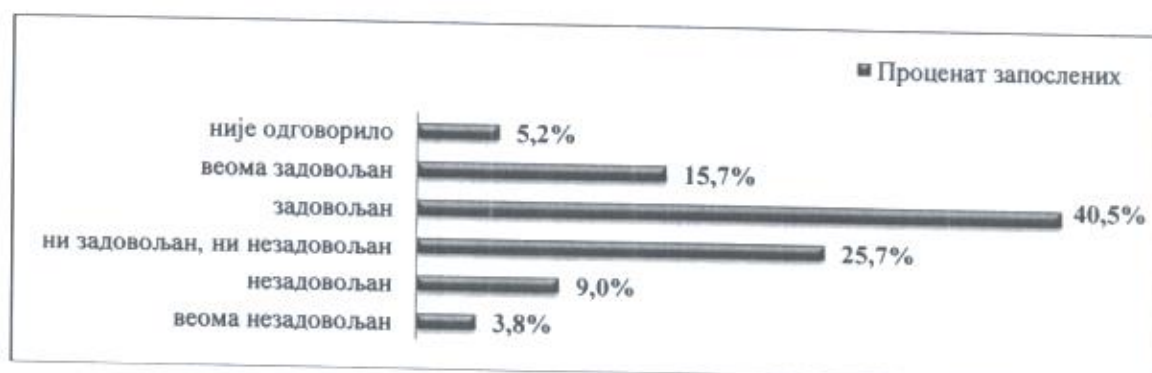
Запослени у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ су у 2020. години у највећем проценту умерено осећали притисак, стрес и напетост приликом обављања посла (44,3%) и умерено су били напети, под стресом или притиском приликом обављања посла у условима епидемије COVID-19 (39,0%) - Табела 4. Већина запослених је није радила у COVID-зони (59,5%), а као највећи изазов су наводили и исцрпљеност због рада под заштитном опремом (24,3%) - Табела 4. Такође, већина запослених не размишља о промени посла у наредних пет година (70,5%) - Табела 4.

Табела 4. Задовољство запослених на основу личне перцепције у 2020. години

Питање	n (%)
Колико сте приликом обављања посла напети, под стресом или притиском?	
нимало	11 (5,2)
мало	22 (10,5)
умерено	93 (44,3)
много	53 (25,2)
веома много	28 (13,3)
није одговорило	3 (1,4)
Колико сте приликом обављања посла у условима епидемије COVID-19 напети, под стресом или притиском?	
нимало	12 (5,7)
мало	16 (7,6)
умерено	82 (39,0)
много	58 (27,6)
веома много	37 (17,6)
није одговорило	5 (2,4)
Да ли сте радили или радите у COVID-зони?	
да	63 (30,0)
не	125 (59,5)

није одговорило	22 (10,5)
Шта је од наведеног, по Вама, највећи изазов рада у условима епидемије COVID-19 (могуће заокружити више одговора)?	
рад у потпуно новим условима	32 (15,2)
исцрпљеност због обима посла	27 (12,9)
исцрпљеност због рада под заштитном опремом	51 (24,3)
расположивост заштитне опреме	13 (6,2)
доступност информација	17 (8,1)
неизвесност и страх од заразе	42 (20,0)
суочавање са искуствима пацијената	13 (6,2)
није одговорило	15 (7,1)
Ако размишљате о промени посла у наредних пет година, да ли планирате да:	
одете у приватни сектор здравства	16 (7,6)
радите послове ван здравствене заштите	8 (3,8)
одете у иностранство	30 (14,3)
не размљшљате о промени посла	148 (70,5)
није одговорило	8 (3,8)
<i>n-број запослених; %-процент запослених</i>	

Дајући свеукупну оцену задовољства послом који тренутно обављају, запослени су задовољство послом у 2021. години оценили просечном оценом $3,58 \pm 1,01$ (графикон 1).



Графикон 1. Дистрибуција укупне оцене задовољства запослених према одговорима у 2020. години

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 већина независних варијабли, односно 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: финансијска надокнада за рад, руковођење и пословни планови за наредних 5 година (Табела 5).

Табела 5. Предиктори свеукупне оцене запослених послом који тренутно обављају у 2020. години

Независне варијабле	Униваријантни регресиони модел		Мултиваријантни регресиони модел	
	#B (95% CI)	p	#B (95% CI)	p
Пол	0,024	0,885	-	-
Старосно доба	-0,052	0,635	-	-
Занимање	0,068	0,120	-	-
Додатни посао	0,041	0,760	-	-
Руководећа функција	-0,224	0,353	-	-
Адекватност опреме за рад	0,489	0,000*	0,026	0,340
Адекватност простора за рад	0,495	0,000*	0,068	0,776
Расположиво време за рад	0,569	0,000*	0,172	0,431
Аутономија у обављању посла-могућност доношења одлуке	0,418	0,000*	-0,016	0,839
Уважавање и вредновање рада	0,447	0,000*	0,030	0,696
Непосредна сарадњом са колегама	0,448	0,000*	0,002	0,987
Однос пацијената према запосленом	0,286	0,000*	-0,009	0,879
Могућност за професионални развој/континуирану едукацију	0,387	0,000*	-0,005	0,942
Финансијска надокнада за рад	0,478	0,000*	0,166	0,029*
Руковођење и организација рада у установи	0,515	0,000*	0,177	0,044*
Одржавање адекватних хигијенских услова	0,554	0,000*	0,139	0,190
Спровођење адекватних мера против COVID-19	0,577	0,000*	0,059	0,567
Стрес, напетост или притисак на послу	-0,286	0,000*	0,044	0,604
Напетост, стрес или притисак приликом рада у условима епидемије	-0,247	0,000*	0,029	0,716
Рад у COVID-зонам	0,056	0,729	-	-
Изазови рада у условима епидемије COVID-19	-0,015	0,691	-	-
Пословни планови за 5 година	0,452	0,000*	0,195	0,006*

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

ЗАКЉУЧАК

По питању укупног задовољства запослених послом у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ у 2020. години просечна оцена је износила $3,58 \pm 1,01$ (опис оцене: задовољан/задовољна), што је слично претходној години.

Најзначајнији фактор незадовољства запослених у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ у 2020. години били су финансијска надокнада за рад ($3,36 \pm 1,42$). Најзначајнији фактори задовољства запослених у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ у 2020. години били су однос пацијената према запосленима ($4,50 \pm 1,15$), као и непосредна сарадња са колегама ($4,41 \pm 0,74$)

Најзначајнији предиктори задовољства запослених у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ у 2020. години су финансијска надокнада за рад, руковођење и организација рада и пословни планови у наредних пет година.