

## Analiza ankete o zadovoljstvu zaposlenih u 2022.godini

1. Ocena za adekvatnost opreme za rad i adekvatnost prostora je 3.3. U Svim službama sem Službi za hitnu medicinsku pomoć, u izveštajima o unutrašnjem nadzoru nema primedbi za prostor za rad, niti da oprema nije funkcionalna. Ukoliko je navedeno, da je potrebno znavljanje neke opreme u službi rukovodstvo Doma zdravlja se trudi da to i uradi.
2. Raspoloživo vreme za rad je ocenjeno ocenom 2.5. Zbog većih gužvi, pogotovo od kada je proglašena pandemija COVID - 19 i preraspodele kadra, broj pacijenata po lekaru na dnevnom nivou je veći, samim tim skraćeno je i vreme pregleda po pacijentu. Takođe povećan je i obim administracije (vođenje papirnatog i elektronskog kartona, praćenje propisa kod uvođenja nekih lekova, medicinskih pomagala i ograničenja kod RFZO-a, , upućivanje na LK zbog bolovanja i druge medicinske dokumentacije), što zajedno sa pregledom i propisivanjem terapije zahteva daleko više vremena nego što je predviđenih 10 minuta po pacijentu. Sve ovo stvara tenziju i kod lekara i kod pacijenata, što opravdava nezadovoljstvo i nisku ocenu.
3. Autonomija u obavljanju posla lekara i nadzor nad radom medicinskih sestara i tehničara ocenjen je ocenom 3.1 .
4. Uvažavanje i vrednovanje rada od strane pretpostavljenih možda postoji, ali nije vidljivo, tj. nema pohvala, niti se zna ko je zbog svog rada finansijski nagrađen. Stimulacije su do sada deljene po mišljenju direktora, a na predlog načelnika. Ocena za ovo pitanje je 2.4 .
5. Neposredna saradnja sa kolegama je ocenjena ocenom 2.9 .
6. Odnos pacijenata prema lekarima se u zadnjih nekoliko godina promenio . Sve je manje poštovanja i uvažavanja. Postoji nezadovoljstvo ukoliko pacijent ne dobije ono što je po njegovom mišljenju važno za njegovo lečenje,a lek je na negativnoj listi kod Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje, nezadovoljstvo kada treba da kupi lek. Kada ne dobije uput za sekundarni nivo, jer nema termina pa ne može da mu se zakaže pregled, kada ne dobije uput za laboratorijske analize, koje izabrani lekar nema pravo da napiše, jer postoje ograničenja od strane OB Pirot. Sve je više pacijenata, koji umesto mišljenja od lekara traže odgovore na Googl-u, a onda dođu i zahtevaju određene dijagnostičke procedure i lečenje koje nije u skladu sa Vodičem dobre kliničke prakse, pa u koliko lekar ne postupi u skladu sa njegovim zahtevom, pacijent iskazuje nezadovoljstvo. Sve ovo je izraženije sa stupanjem na snagu Zakona o pravima pacijenata, a o obavezama niko ne govori. Iz navedenih razloga je odnos pacijent – lekar ocenjen ocenom 2.5 .
7. Mogućnost za profesionalni razvoj i kontinuiranu edukaciju ocenjena sa 3.2. Svim zaposlenima je omogućeno da prikupe bodove za licenciranje. Upućivanje na specijalizacije zavisi od okolnosti na koje DZ malo može da utiče.
8. Finansijska naknada za rad i prekovremeni rad su uredno plaćeni.
9. Rukovođenje i organizacija rada u ustanovi je ocenjena ocenom 2.4 .

10. Održavanje adekvatnih higijenskih uslova za rad u skladu sa merama prevencije bolničkih infekcija – ocenjeno je ocenom 3.2. Usvim izveštajima o unutrašnjem nadzoru stoji da je u svim službama higijena na zadovoljavajućem nivou.
11. Sprovođenje adekvatnih mera za sprečavanje i kontrolu širenja COVID-19 infekcije – ocenjen je ocenom 2.5 i ako postoji adekvatna zaštitna oprema.

Uzimajući sve navedeno, ocena ukupnog zadovoljstva zaposlenih je 3.0 .

Upoređivanjem ocena zadovoljstva zaposlenih u 2021.godini i 2022.godini, primećuje se da su ocene u većini pitanja slične. Bolja je ocena za adekvatnost opreme za rad ove godine u odnosu na predhodnu (2.9). Takođe i za mogućnost za profesionalni razvoj - kontinuiranu edukaciju je 3.2, a ocena je bila 2.4. Manje su ocene na pitanja raspoloživo vreme 2.5, a bila je 3.5 i odnos pacijenata prema zaposlenima 2.5 a bila je 3.7 .

**Predlog mera za poboljšanje zadovoljstva zaposlenih u cilju unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite:**

1. Ukoliko postoje primedbe na prostor, opremu, higijenu upisati u izveštaj o unutrašnjem nadzoru, da bi moglo da se traži rešenje i rešava problem.
2. Ukoliko postoji problem u međuljudskim odnosima na poslu takođe rešavati problem na sastancima sa šefom ili načelnikom službe.
3. Uspostaviti sistem nagrađivanja koji će biti transparentan.
4. Više informacija o obavezama, a ne samo o pravima pacijenata preko medija.

*Predsednik komisije za kvalitet*



*Dr Slavica Filipović, specijalista opšte medicine*

*Pirot, 12.03.2023.godina*