

REFERENČNE AMBULANTE

Projekt Ministrstva za zdravje

DRUŽINSKE MEDICINE



ANKETA O ZADOVOLJSTVU ZAPOSLENIH V REFERENČNIH AMBULANTAH DRUŽINSKE MEDICINE VLETU 2015

Pripravila: projektna pisarna Referenčnih ambulant

POVZETEK

Anketa o zadovoljstvu zaposlenih je del rednega preverjanja kakovosti v referenčnih ambulantah, za katerega se je odločil projektni svet na seji dne, 1.3.2011. Ankete se izvajajo enkrat letno za obdobje prejšnjega koledarskega leta. Predstavljeno poročilo prikazuje rezultate pete izvedene ankete. Odgovarjali so zaposleni v referenčnih ambulantah (RA) in sicer zdravnik, diplomirana in srednja medicinska sestra, ki so pričeli z delom v letih od 2011 do 2015.

Anketo je v celoti izpolnilo 604 oseb v 10 območnih enotah ZZZS. V tem času je delovalo 564 referenčnih ambulant (20 ambulant, ki je pridobilo status referenčne ambulante, je z delom pričelo 1.1.2016).

Prevladujoče sporočilo ankete je dobro zadovoljstvo zaposlenih, saj je povprečna ocena pri odgovorih, ki se posredno dotikajo zadovoljstva na delovnem mestu 4,2 (na petstopenjski lestvici).

Več kot polovica (63%) anketirancev bi v primeru, če bi jim nadrejeni naložil preveč dela, svoje delo opravila v roku in kakovostno, vendar izven delovnega časa. 68% anketirancev meni, da se s svojim znanjem, ki ga imajo, počutijo dovolj kompetentne za delo v referenčni ambulanti.

V odnosu med vodjo in zaposlenim se jih v povprečju ($\mu=4,1$) strinja z letno oceno, ki so jo prejeli od svojih nadrejenih.

Večina vprašanih (87%) si ne želi spremembe delovnega mesta. Odgovori na vprašanje "Ali so ponosni, da so zaposleni v RA?" so pokazali, da je ponosnih 92% anketiranih oseb.

Anketiranci največkrat predlagajo izboljšanje delovnih pogojev (opreme, ustreznih prostorov za delo), večina odgovorov se je nanašala tudi na preobremenjenost v ambulanti (preveč glavarine, pomankanje časa za paciente, preveč administracije). Vsi profili si želijo več izobraževanj oziroma dodatnih izpopolnjevanj na strokovnem področju, več srečanj celotnih timov za izmenjavo mnenj in izkušenj glede dela, vsi si želijo več informacij tudi glede opredelitve

obračunavanja storitev v RA. Predlagajo ureditev financiranja in informacijske podpore. Kljub negativnim komentarjem pa je večina anketirancev zadovoljna z delom v RA, zadovoljni so s svojim timom, vseh jim je občutek, da delajo dobro ljudem in jim je delo v veselje.

KAZALO VSEBINE

1 OSNOVNI PODATKI.....	1
2 ZADOVOLJSTVO NA DELOVNEM MESTU	5
3 MOTIVACIJA IN OBVLADOVANJE DELOVNEGA OKOLJA	8
4 ZNANJE	11
5 ODNOS MED VODJO IN ZAPOSLENIM, SPREMEMBA DELOVNEGA MESTA IN ODNOS DO DELOVNEGA OKOLJA	13
6 PRIPOROČILA IN KOMENTARJI ANKETIRANCEV	21
7 PRILOGE.....	22

KAZALO TABEL

Table 1: Stopnje odgovorov na anketo	1
Table 2: Število izpolnjenih anket po območnih enotah ZZZS v letu 2015	2
Table 3: Je vaša ambulanta zasebnega ali javnega značaja?	3
Table 4: Vloga v referenčni ambulanti.....	4
Table 5: Povprečje trditev zadovoljstva na delovnem mestu	6
Table 6: Kako bi ravnali, če bi vam naložili preveč dela?	8
Table 7: Pomanjkanje znanja je lahko velik problem pri opravljanju del in nalog. Kako je v vašem primeru?.....	11
Table 8: Ali ste ponosni, da ste zaposleni v referenčni ambulanti?	17

KAZALO SLIK

Figure 1: Stopnje odgovorov na anketo.....	1
Figure 2: Število izpolnjenih anket po območnih enotah ZZS v letu 2015.....	2
Figure 3: Je vaša ambulanta zasebnega ali javnega značaja?	3
Figure 4: Vloga v referenčni ambulanti.....	4
Figure 5: Povprečje trditev zadovoljstva na delovnem mestu	7
Figure 6: Kako bi ravnali, če bi vam naložili preveč dela?.....	9
Figure 7: Pomanjkanje znanja je lahko velik problem pri opravljanju nalog. Kako je v vašem primeru?.....	11
Figure 8: Stanje odnosa med vodjo in zaposlenim	14
Figure 9: Ali si želite spremembo delovnega mesta?	14
Figure 10: Ali ste ponosni, da ste zaposleni v referenčni ambulanti?	18

1 OSNOVNI PODATKI

Anketa je bila izvedena s pomočjo spletnega orodja za spletne ankete 1KA, ki ga je izdelal Center za družboslovno informatiko, FDV, Univerza v Ljubljani. Vprašalnik, ki je bil podlaga za anketo je povzet po vprašalniku, ki ga je pripravila dr. Gordana Žurga.

Zbiranje podatkov je potekalo od 22. decembra 2015 do 22. marca 2016. Anketo je delno izpolnilo 655 (47%) anketiranih oseb, ki so odgovorili vsaj na eno vprašanje in so nato anketiranje vmes prekinili. Anketo je dokončalo 604 (44%) anketirancev.

Table 1: Stopnje odgovorov na anketo

	Število (N)	Odstotek (%)
Klik na nagovor	1385	100
Klik na anketo	773	56
Začel izpolnjevati	676	49
Delno izpolnjena	655	47
Končal anketo	604	44

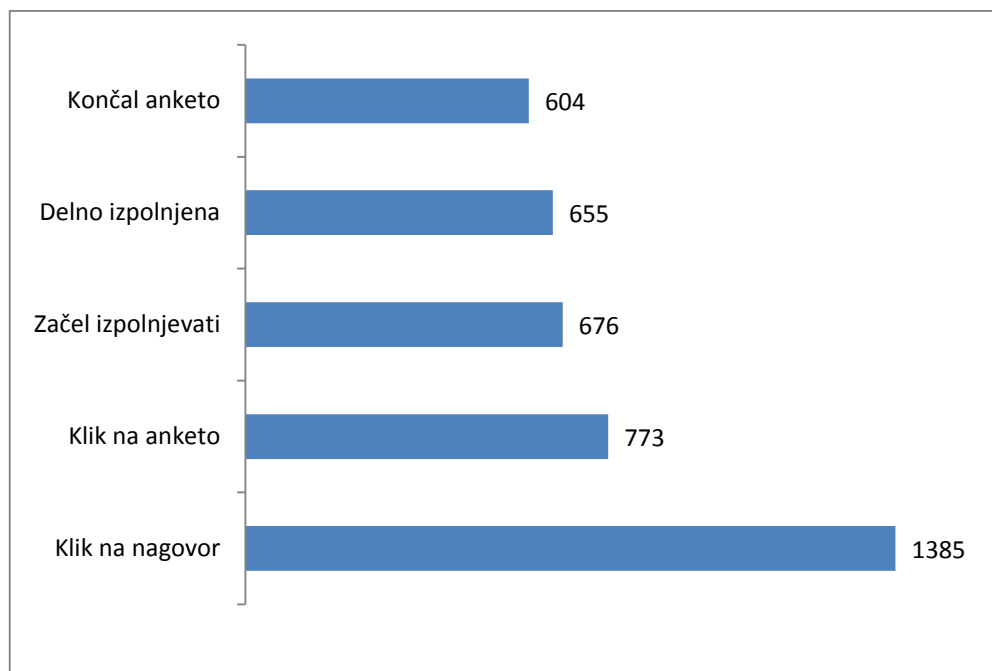


Figure 1: Stopnje odgovorov na anketo

Referenčne ambulante so porazdeljene po Sloveniji po geografskem ključu v desetih območnih enotah ZZZS.

Table 2: Število izpolnjenih anket po območnih enotah ZZZS v letu 2015

OE ZZZS				
Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
1 (Celje)	125	19%	19%	19%
2 (Koper)	38	6%	6%	25%
3 (Kranj)	67	10%	10%	36%
4 (Krško)	26	4%	4%	40%
5 (Ljubljana)	156	24%	24%	64%
6 (Maribor)	87	13%	13%	77%
7 (Murska Sobota)	45	7%	7%	84%
8 (Nova Gorica)	41	6%	6%	90%
9 (Novo Mesto)	22	3%	3%	94%
10 (Ravne na Koroškem)	40	6%	6%	100%
Skupaj	647	99%	100%	

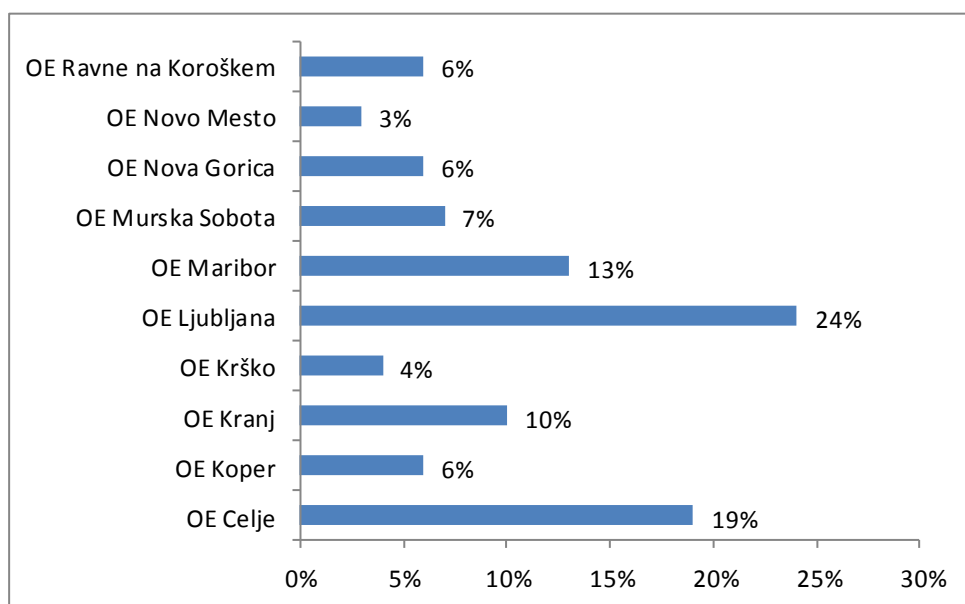


Figure 2: Število izpolnjenih anket po območnih enotah ZZZS v letu 2015

Med anketiranci je 61% zaposlenih v javnih zavodih, 39% pa v zasebnih referenčnih ambulantah družinske medicine.

Table 3: Je vaša ambulanta zasebnega ali javnega značaja?

Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
Zasebna	257	39%	39%	39%
Javna	398	61%	61%	100%
Skupaj	655	100%	100%	
	Povprečje 1,6		Standardni odklon 0,5	

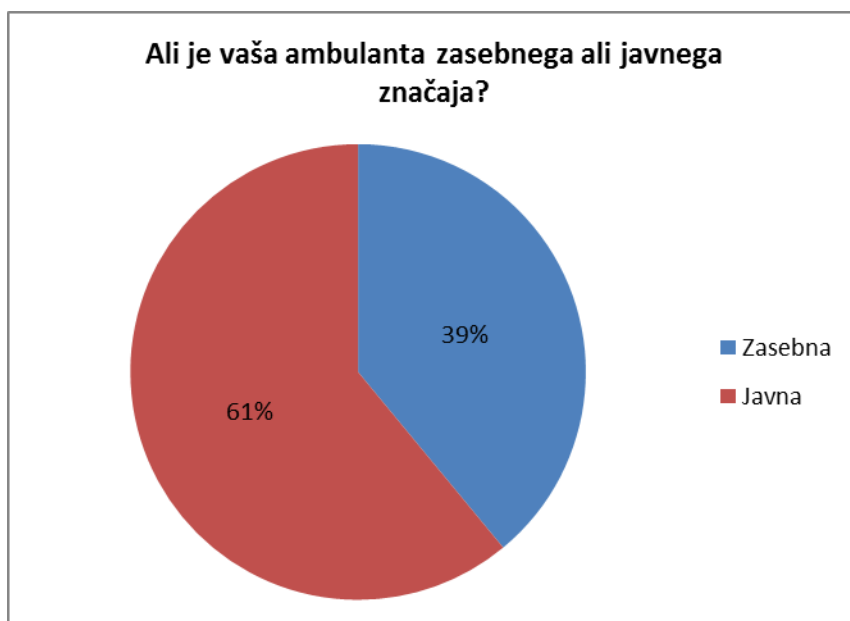


Figure 3: Je vaša ambulanta zasebnega ali javnega značaja?

Med anketiranimi osebami je 24% zdravnikov, 50% diplomiranih medicinskih sester ter 26% srednjih medicinskih sester.

Table 4: Vloga v referenčni ambulanti

Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
zdravnik	156	24%	24%	24%
diplomirana medicinska sestra/diplomirani zdravstvenik	329	50%	50%	74%
srednja medicinska sestra	170	26%	26%	100%
Skupaj	655	100%	100%	
	Povprečje 2		Standardni odklon 0,7	

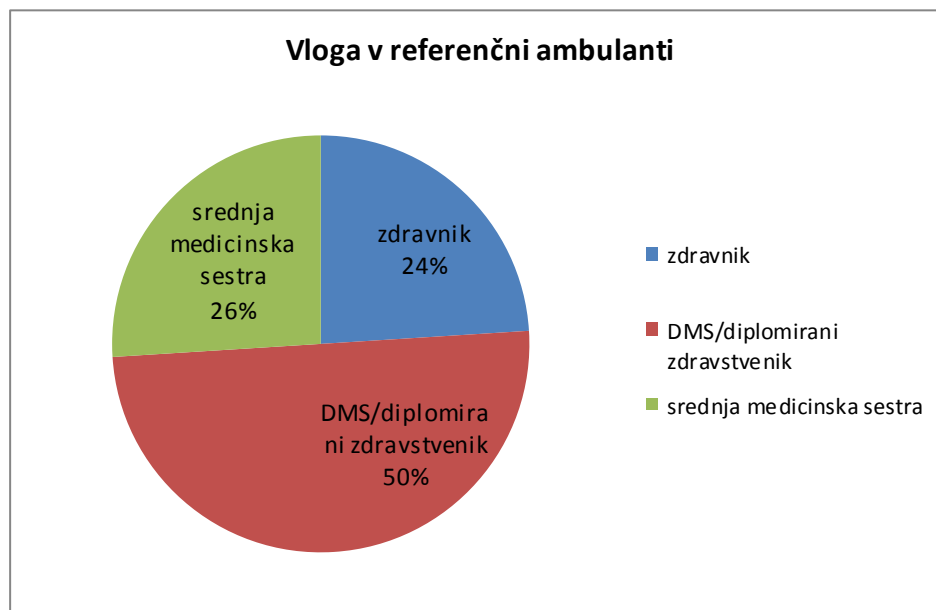


Figure 4: Vloga v referenčni ambulanti

2 ZADOVOLJSTVO NA DELOVNEM MESTU

Anketirancem smo postavili skupino trditev, s katerimi smo poskusili ovrednotiti pripadnost delovni skupini, zadovoljstvo pri delu, timski duh in samopodobo zaposlenih.

1. Dobro poznam vrednote naše ambulante.
2. Čutim, da mi je na delovnem mestu omogočena osebna rast.
3. Menim, da sem v naši ambulanti del harmonične sredine.
4. Potek dela na mojem delovnem mestu je dobro organiziran.
5. Seznanjen-a sem z odločitvami, ki jih sprejema vodstvo.
6. Od sodelavcev dobim natanko tisto, kar sem od njih pričakoval-a.
7. Razumem, katerim vidikom mojega dela dajejo nadrejeni največji poudarek pri oceni moje uspešnosti.
8. Na delovnem mestu imam vse pogoje, da sledim spremembam, ki vplivajo na moje delo.
9. O naši ambulanti razmišljam pozitivno.
10. O dodatnih zadolžitvah sem dovolj zgodaj obveščen-a.
11. Podatke in informacije si v naši ambulanti izmenjujemo brez težav.
12. Menim, da večina zaposlenih v naši ambulanti svoje delo opravlja kakovostno.
13. V času moje odsotnosti me moji sodelavci ustrezno nadomeščajo.
14. Dobro poznam cilje naše ambulante.
15. Nadrejeni z menoj komunicirajo korektno.
16. Menim, da sem pomemben-a član-ica naše ambulante.
17. Delovno mesto mi nudi dobre možnosti za stalno usposabljanje in nadgrajevanje mojega znanja.
18. Pri delu imam prijeten občutek, da sem ga sposoben-a dobro opravljati.
19. S sodelavci mnogo bolj sodelujem, kot tekmujem.
20. Imam dovolj možnosti za izražanje svojih mnenj in pobud.
21. Pri delu imam na voljo sredstva, ki so potrebna, da ga dobro opravim.
22. Za sodelavce naredim natanko tisto, kar ti od mene pričakujejo.
23. Vem, kaj nadrejeni pričakujejo od mene.
24. S sodelavci si zaupamo.
25. Na naši ambulanti je bolj pomembna kakovost izvedbe kot obseg rešenih zadev.
26. Nadrejeni me pohvali za dobro opravljeno delo.
27. Moje delovne zadolžitve so mi jasne.

Za odgovore smo ponudili petstopenjsko lestvico z vrednostmi:

- 1 -> sploh se ne strinjam
- 2 -> se ne strinjam
- 3 -> se strinjam
- 4 -> zelo se strinjam
- 5 -> popolnoma se strinjam

Trditve o zadovoljstvu na delovnem mestu so z petstopenjsko lestvico anketiranci večinoma ocenili pozitivno. Povprečne ocene so posebej visoke pri področju vrednot, kakovostnega opravljanja dela in sodelovanja. Povprečne ocene so nižje pri zavedanju vidikov dela, ki jih nadrejeni upoštevajo pri oceni uspešnosti, pohvalah nadrejenih in nadomeščanjih v času odsotnosti.

Table 5: Povprečje trditev zadovoljstva na delovnem mestu

Q4	Povprečje
S sodelavci mnogo bolj sodelujem, kot tekmujem.	4,6
Dobro poznam vrednote naše ambulate.	4,5
Moje delovne zadolžitve so mi jasne.	4,5
O naši ambulanti razmišljam pozitivno.	4,4
Menim, da večina zaposlenih v naši ambulanti svoje delo opravlja kakovostno.	4,4
Dobro poznam cilje naše ambulate.	4,4
Menim, da sem pomemben-a član-ica naše ambulate.	4,4
Pri delu imam prijeten občutek, da sem ga sposoben-a dobro opravljati.	4,4
Za sodelavce naredim natanko tisto, kar ti od mene pričakujejo.	4,4
Zadovoljen-a sem s svojim delovnim mestom.	4,3
Podatke in informacije si v naši ambulanti izmenjujemo brez težav.	4,3
Nadrejeni z menoj komunicirajo korektno.	4,3
S sodelavci si zaupamo.	4,3
Čutim, da mi je na delovnem mestu omogočena osebna rast.	4,2
Menim, da sem v naši ambulanti del harmonične sredine.	4,2
Delovno mesto mi nudi dobre možnosti za stalno usposabljanje in nadgrajevanje mojega znanja.	4,2
Imam dovolj možnosti za izražanje svojih mnenj in pobud.	4,2
Vem, kaj nadrejeni pričakujejo od mene.	4,2
Na naši ambulanti je bolj pomembna kakovost izvedbe kot obseg rešenih zadev.	4,2
Potek dela na mojem delovnem mestu je dobro organiziran.	4,1
O dodatnih zadolžitvah sem dovolj zgodaj obveščen-a.	4,1
Pri delu imam na voljo sredstva, ki so potrebna, da ga dobro opravim.	4,1
Seznanjen-a sem z odločitvami, ki jih sprejema vodstvo.	4
Od sodelavcev dobim natanko tisto, kar sem od njih pričakoval-a.	4
Na delovnem mestu imam vse pogoje, da sledim spremembam, ki vplivajo na moje delo.	4
Vem katerim vidikom mojega dela dajejo nadrejeni največji poudarek pri oceni moje uspešnosti.	3,9
Nadrejeni me pohvali za dobro opravljeno delo.	3,9
V času moje odsotnosti me moji sodelavci ustrezno nadomeščajo.	3,6

Anketa o zadovoljstvu zaposlenih v RA v letu 2015

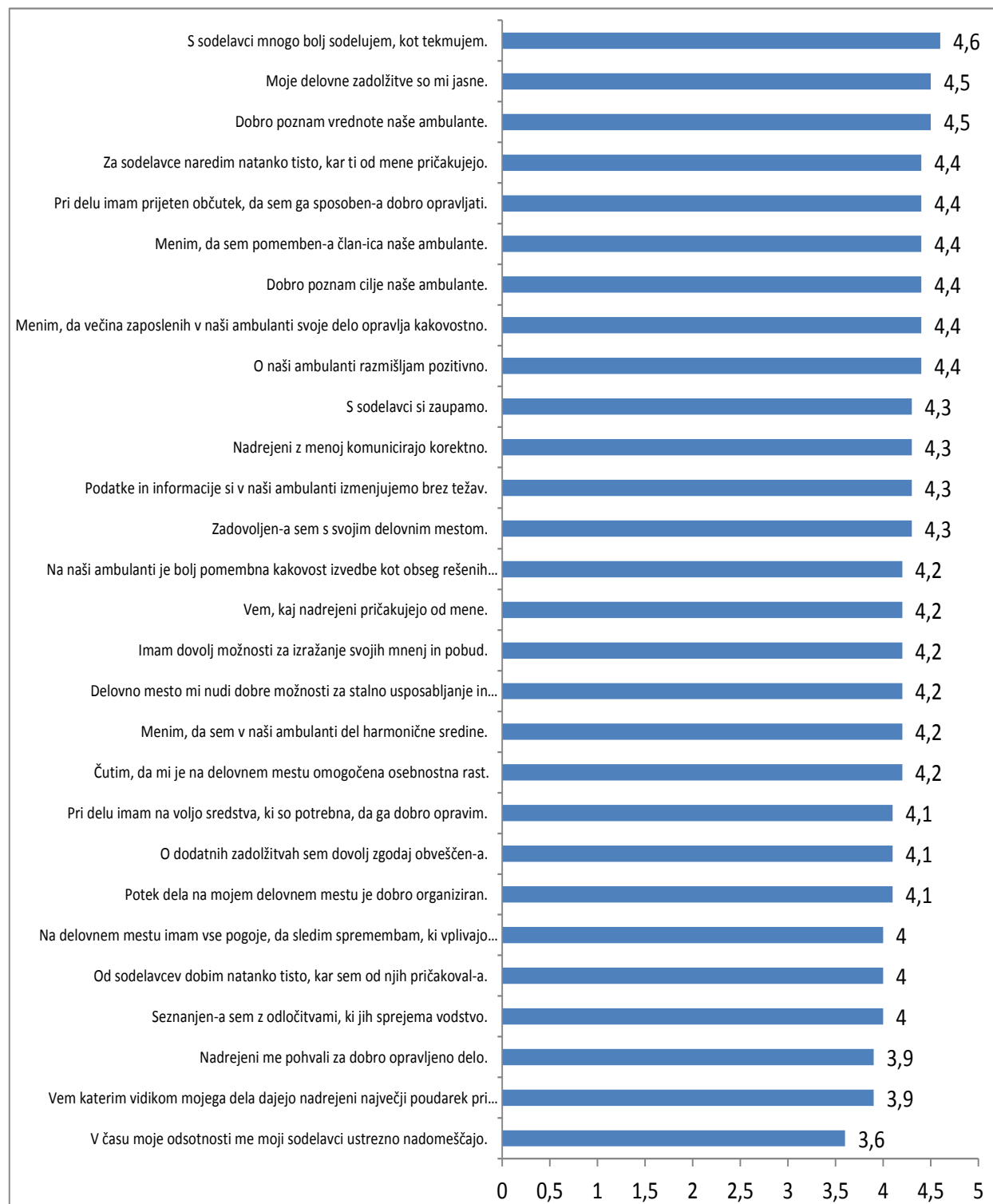


Figure 5: Povprečje trditev zadovoljstva na delovnem mestu

3 MOTIVACIJA IN OBVLADOVANJE DELOVNEGA OKOLJA

Vprašali smo, kako bi zaposleni reagirali, če bi jim naložili preveč dela. Odgovori, med katerimi so lahko izbirali anketiranci, so vsebovali tudi namig dodatne aktivnosti ob nastanku takšne situacije in možnost dodatne rešitve:

- opravi-a bi delo v roku in kakovostno, vendar izven delovnega časa
- opravi-a bi delo kakovostno, čeprav bi zamudil-a predpisani rok
- opravi-a bi delo v roku, čeprav ne tako kakovostno
- prosil-a bi svojega nadrejenega, da nekdo drug opravi del dela namesto mene
- drugo

Večina anketirancev (63 %) bi delo opravila v roku in kakovostno, vendar izven delovnega časa, medtem ko bi 4 % anketirancev prosil-a svojega nadrejenega, da nekdo drug opravi del dela namesto njega.

Table 6: Kako bi ravnali, če bi vam naložili preveč dela?

Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
opravi-a bi delo v roku in kakovostno, vendar izven delovnega časa	380	58%	63%	63%
opravi-a bi delo kakovostno, čeprav bi zamudil-a predpisani rok	133	20%	22%	85%
opravi-a bi delo v roku, čeprav ne tako kakovostno	43	7%	7%	92%
prosil-a bi svojega nadrejenega, da nekdo drug opravi del dela namesto mene	26	4%	4%	96%
drugo: prosimo, navedite	25	4%	4%	100%
Skupaj	607	93%	100%	

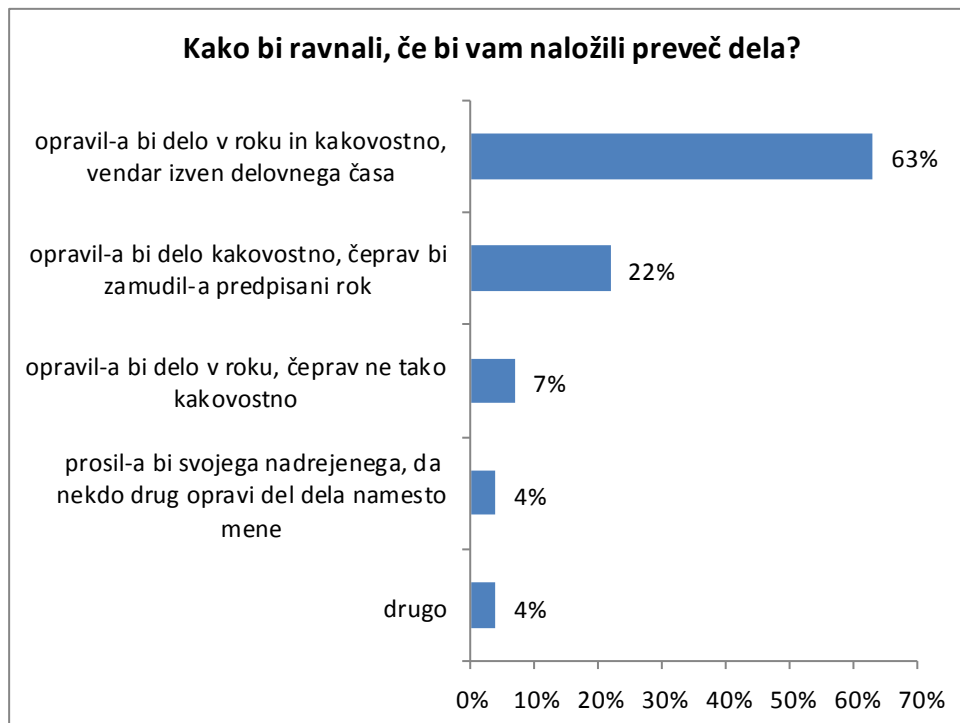


Figure 6: Kako bi ravnali, če bi vam naložili preveč dela?

Ponudili smo tudi odgovor drugo, kjer so anketiranci večinoma (22 krat) zapisali naslednje odgovore:

- dela je tako ali tako preveč, saj so zahteve na vseh področjih vedno večje. Trudim se, da je zavarovanec ustrezno oskrbljen, precej dela opravi tudi izven delovnega časa
- v zasebni ambulanti moram opraviti vse delo in vse dodatno delo brez pohval ali nagrad
- opravila bi delo, vendar nadure bi morali omogočiti
- plačane nadure
- ga že opravljam
- pogovor z nadrejenim in iskanje prave rešitve
- prosila bi za dodatno pomoč s katero bi kakovostno opravili dodatno delo
- kakovostno in v predpisanem roku
- opravila bi delo v roku in kakovostno, v svojem ali malo podaljšanem delovnem času
- kakovostno in v delovnem času
- želeli bi si precej manj dela, nižjo glavarino

- upoštevanje načela nujnosti del in nalog
- vsak dan imam več dela kot je normativ za družinske zdravnike v evropi, z RA pa je dela še več, upam, da bo z spremenjeno organizacijo dela v RA narastla kvaliteta in tudi delitev dela glede na strokovno usposobljenost! Organizacija izobraževanja v manjših skupinah, poudarek na boljšem vodenju in aktivnem spremljanju kroničnih bolnikov
- ne vidim rešitve, delo opravim, menim da kakovostno, a sem prisiljena uporabiti svoj prosti čas, nimam ga na nikogar preložiti, ker smo vsi v isti kaši, novih zdravnikov pa ne dobimo

4 ZNANJE

Z naslednjim vprašanjem smo skušali ugotoviti, kako kompetentne se počutijo sodelavci v RA in katera znanja pogrešajo. Na vprašanje »Katera znanja pogrešajo«, so lahko odgovorili:

- menim, da imam dovolj znanja
- primanjkuje mi ozko strokovno znanje
- primanjkuje mi splošnega znanja
- drugo.

Večina oziroma 62% anketirancev meni, da ima dovolj znanja, 26% anketirancev pa je mnenja, da jim primanjkuje ozko strokovno znanje.

Table 7: Pomanjkanje znanja je lahko velik problem pri opravljanju del in nalog. Kako je v vašem primeru?

Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
Menim, da imam dovolj znanja	375	57%	62%	62%
Primanjkuje mi splošnega znanja	19	3%	3%	65%
Primanjkuje mu ozko strokovno znanje	161	25%	26%	91%
Drugo: prosimo, navedite	53	8%	9%	100%
Skupaj	608	93%	100%	

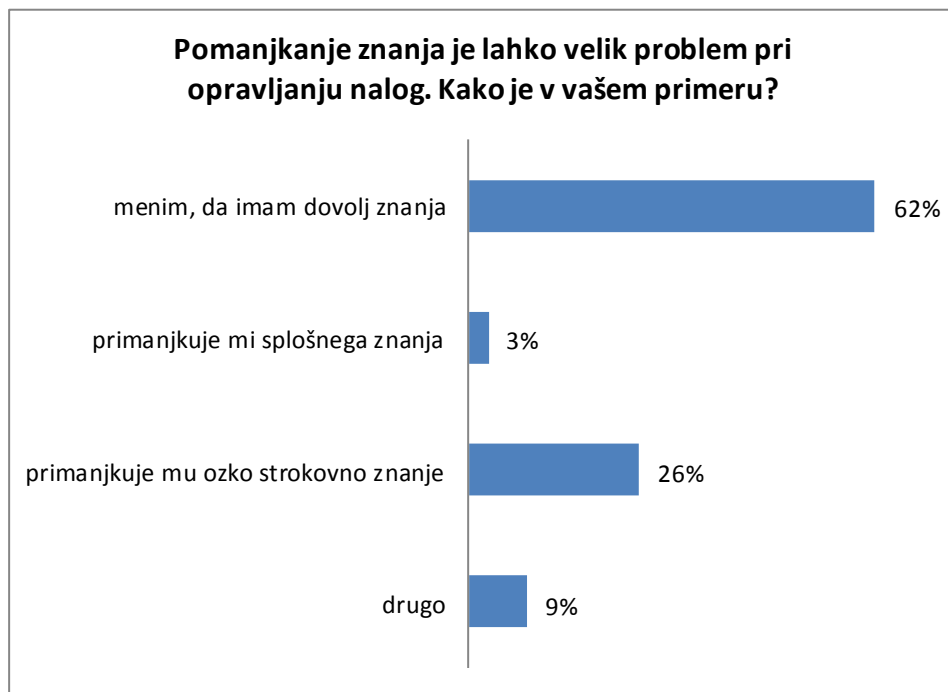


Figure 7: Pomanjkanje znanja je lahko velik problem pri opravljanju nalog. Kako je v vašem primeru?

Pri vprašanju smo ponudili tudi možnost drugo, pri čemer so odgovarjali (52 krat):

- občasno čutim pomanjkanje znanja ob posameznih primerih
- v zvezi z organizacijo referenčne ambulante mi primanjkuje znanja
- pri delu v RA je vedno možnost za primanjkljaj specifičnega znanja
- znanja nikoli ni dovolj, le čas pridobitev novih znanj je večinoma v našem prostem času
- znanja sicer imam dovolj za nemoteno delo, a želim si dodatnih izobraževanj, seminarjev za DMS v RA za nadgradnjo znanja
- potrebne bi bile delavnice za RA za obnovitev znanja oz. seznanitev z novostmi in smernicami
- nekoliko mi ga še primanjkuje vendar si ga z moduli skušam čim več pridobiti
- ker še nimam opravljenih modulov menim, da imam premalo znanja za delo
- se še dodatno izobražujem
- obnovitveno izobraževanje
- izobraževanje na področju bhp in obračunavanju storitev
- prednost - izkušnje iz dela v SA, premalo specifičnega znanja, podrobnosti in detajli zaradi tega, ker se moduli ne opravljajo pred začetkom dela v RA.
- kot začetniku v RA nam manjkajo moduli in ne moremo korektno izvesti vseh obravnav, manjka nam navodil glede vnašanja obravnav za plačnika ZZZS
- mislim, da imam dovolj znanja, saj je izobraževanj res veliko. Problem so visoke kotizacije in nadomeščanja v času odsotnosti zaradi izobraževanj. Trudim se, da se udeležujem izobraževanj izven ordinacijskega časa.
- več izobraževanj, na katere lahko gremo, zaradi pomanjkanja kadra je to velikokrat velik problem

5 ODNOS MED VODJO IN ZAPOSLENIM, SPREMEMBA DELOVNEGA MESTA IN ODNOS DO DELOVNEGA OKOLJA

Anketirancem smo postavili skupino trditev, s katerimi želimo preveriti stanje glede odnosa med vodjo in vprašanim.

1. Strinjam se z letno oceno, ki sem jo nazadnje prejel.
2. Dogovorjeno v letnem razgovoru, tako vodja kot jaz, obojestransko spoštujeva.
3. V naši ambulanti se določila o napredovanju po Zakonu o javnih uslužbencih upoštevajo.
4. Zadnji izvedeni letni pogovor, ki sem ga imel-a s svojim vodjem, je bil zelo koristen.

Za odgovore smo ponudili petstopenjsko lestvico z vrednostmi:

- 1 -> sploh se ne strinjam
- 2 -> se ne strinjam
- 3 -> se strinjam
- 4 -> zelo se strinjam
- 5 -> popolnoma se strinjam

Anketiranci se s trditvami v povprečju strinjajo. Najbolj se strinjajo z letno oceno, ki so jo nazadnje prejeli ($\mu = 4,1$). Najmanj pa se v povprečju strinjajo s koristnostjo izvedenega letnega pogovora ($\mu = 3,8$).

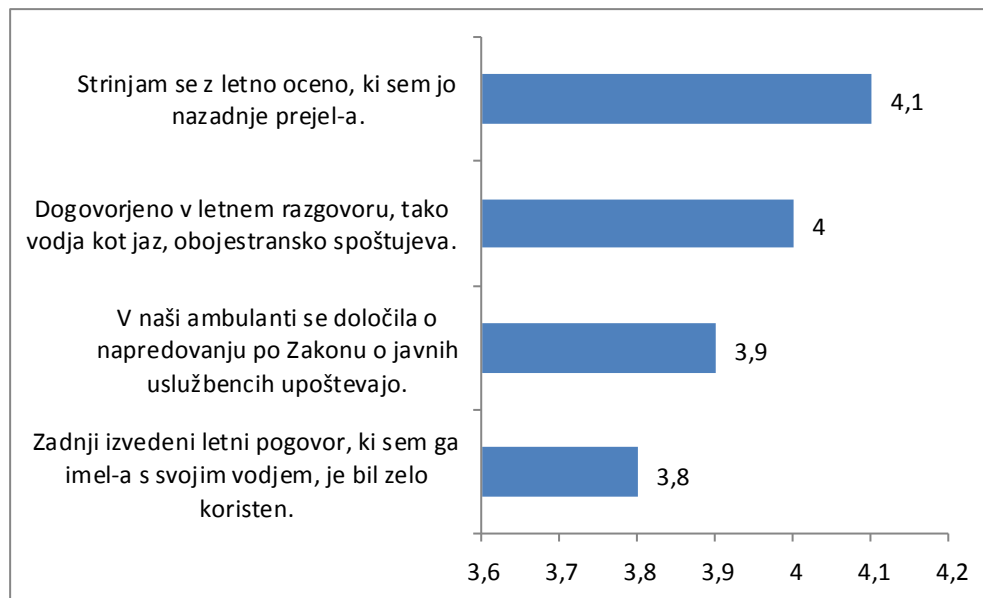


Figure 8: Stanje odnosa med vodjo in zaposlenim

Graf prikazuje delež anketirancev, ki si ne želi spremembe delovnega mesta (87%) ter delež anketiranih, ki si želi spremembe delovnega mesta (13%).

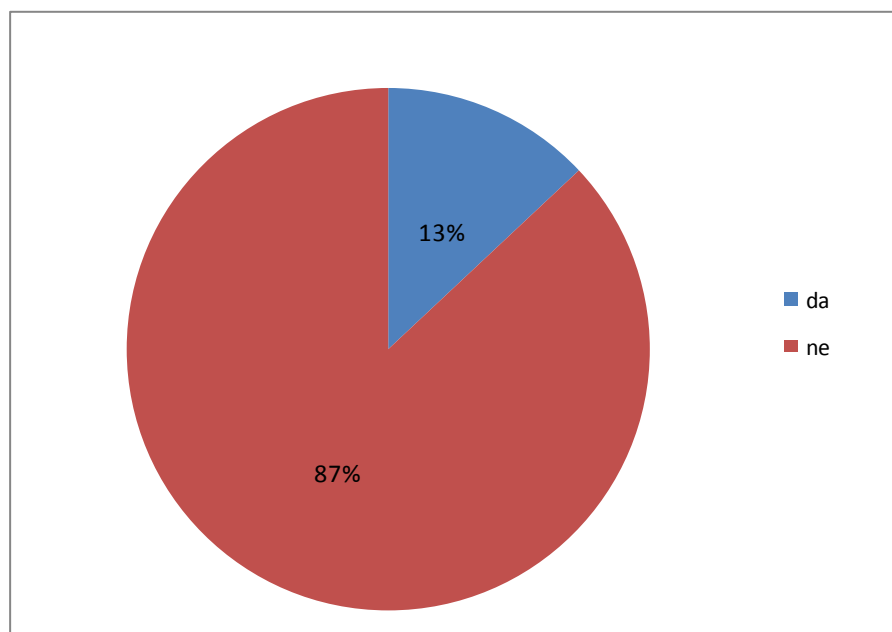


Figure 9: Ali si želite spremembo delovnega mesta?

Anketiranci, ki si želijo menjave delovnega mesta so navedli naslednje razloge (69 krat):

- želim iz splošne ambulante, ker sem preobremenjena
- srednje sestre ne razumejo dela referenčne ambulante
- nisem spoštovana in priznana s strani zdravnika, kar je izredno pomembno za kakovostno delo in zaupanje s strani pacientov.
- Velikokrat se počutim izžeto, pa se zavedam da sem naredila dobro, ker sem nekoga le poslušala.
- necenjeno delo s strani sodelavcev, preveč administracije in statistike
- ostalo osebje, ki je del tima, ne sprejema najboljše RA. Meni, da je to dodatno breme.
- ne želim hkrati delati v splošni in dežurni ambulanti
- ocenjena sem z enakim plačilnim razredom, kot DMS v navadni ambulanti. sama pa v svoje delo vložim veliko več znanja in truda v RA
- kvalitetno delo je lahko dobro opravljeno samo če delaš eno in ne dva dela ali več hkrati. Dopis ki je nič ne pomeni, treba je nadzor po zavodih kako so delavci razporejeni.
- ker moja dodatna dela sploh niso ovrednotena
- delo v referenčni ambulanti ni tako razgibano kot v splošni ambulanti.
- v RA je preveč birokracije za katero porabiš veliko časa. Včasih skoraj več kot za pacienta.
- veliko preveč dela za eno sestro, saj je čedalje več administracije
- sem osvojila delo v referenčni ambulanti in bi rada poskusila še katero drugo delo
- imam višje postavljene cilje
- delo, ki ga opravljam je necenjeno.
- bolj korekten odnos s sodelavci
- rada bi v svoji poklicni karieri pridobila čim več znanja iz različnih področij
- težko je delati ob tako veliki glavarini
- opravljam dodatno še urgentno službo
- moram nadomeščati manjkajoče kolegice v splošnih ambulantah
- preveč nadomeščanja v ostalih RA, torej preveč nadur
- moti me iskanje pacientov, ki naj jih obravnavam

- rajši bi delala v patronaži kot v RA
- rajši bi delala v urgentni ambulanti kot v RA
- izgorela zaradi preveč del, prevzemati moram veliko zdravniškega dela
- konflikti
- dela je preveč
- premalo časa za pacienta
- premajhna plača
- neustrezni prostori
- preveč zahtev pacientov
- želim si polni delovni čas
- v prihodnosti se vidim na drugem delovnem mestu.

Anketiranci, ki si ne želijo menjav delovnega mesta pa so navedli razloge (342 krat):

- imam vse kar za kakovostno delo potrebujem
- sem ravno osvojila dovolj znanja, da lahko svoje delo suvereno opravljam
- sem končno na delovnem mestu, kjer lahko delam delo diplomirane medicinske sestre
- rad-a delam v ambulanti
- zadovoljen-a z delovnim mestom
- zaposlitev za določen čas
- sem zadovoljen-a (najpogostejši komentar)
- se dobro razumemo in odlično sodelujemo
- delam v dobri delovni skupini
- sodelavci me podpirajo
- občutim zadovoljstvo na delovnem mestu
- izpopolnim lahko svojo osebnostno in strokovno rast.
- vidim prihodnost zdravja v našem delu
- služba me izpopolnjuje
- to je moje področje in sem zadovoljna
- delo je zanimivo, predstavlja izziv in mi je v veselje

- imam le še par let do upokojitve
- delo s pacienti mi je všeč
- v RA si lahko za pacienta vzameš več časa in se mu bolj posvetiš
- imam urejene delovne prostore, dobro opremo
- to delo mi gre dobro od rok
- delo je raznoliko, učno in zanimivo
- ustreza mi ta narava dela
- opravljam delo, ki predstavlja strokovne izzive, timsko delo in sem z njim zadovoljna
- čutim se koristno
- trenutno zmorem svoje zadolžitve
- z veseljem opravljam ta poklic
- rad svetujem ljudem in jim pomagam.

Kar 92% vprašanih je ponosnih, da so zaposleni v referenčni ambulanti.

Table 8: Ali ste ponosni, da ste zaposleni v referenčni ambulanti?

Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
DA, ker	547	84%	92%	92%
NE, ker	48	7%	8%	100%
Skupaj	595	91%	100%	
	Povprečje 1,1		Standardni odklon 0,3	

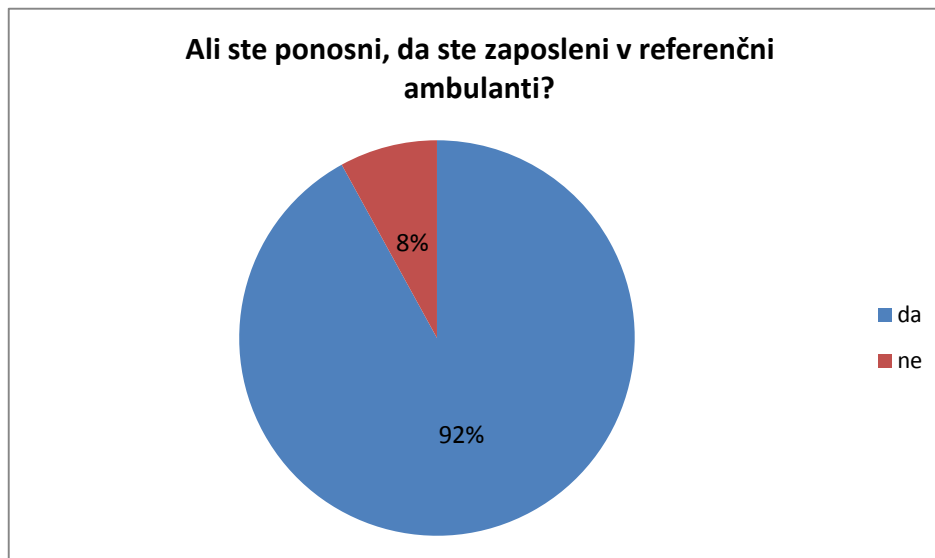


Figure 10: Ali ste ponosni, da ste zaposleni v referenčni ambulanti?

Anketiranci, ki so ponosni na delo v RA so navedli naslednje razloge (357krat):

- preventiva je izziv sodobne medicine in edini uspeh za prihodnost
- ker je to evropski korak naprej
- več poudarka na preventivi
- več lahko nudimo pacientu
- prispeva k boljši kakovosti dela v splošni ambulanti, večjemu redu
- ljudje vedno bolj sprejemajo RA
- pacienti so zadovoljni z obravnavo v RA, radi prihajajo v RA
- za pacienta imam več časa, lahko se jim bolje posvetim in pripomorem k izboljšanju zdravja in preprečevanju KNB
- v RA je boljša kakovost dela
- s pridnimi in prijaznimi sodelavci dobro sodelujemo
- delam v dobro ljudem
- veliko novih znanj
- lahko vplivam na posameznikovo zdravje
- pomagam ljudem in osebnostno rastem
- ker se počutim poslušan, spoštovan, sprejeto
- kažejo se rezultati boljše urejenosti kroničnih bolnikov, z manj zapleti

- sedaj so se začele kazati povratne informacije o pomenu referenčnih ambulant
- RA je velik doprinos k SA – poglobljen razgovor s pacienti
- po službi grem domov z dobrim občutkom
- svoje delo rad/a opravljam
- delo je kreativno
- delo je bolj individualno, samostojno
- delo je malo bolj razdeljeno kot je bilo to prej
- je nekaj novega in zanimivega za paciente
- je pridobitev za paciente in celotno družbo
- dodaten nadzor nad pacienti
- omogočanje boljše, celostne obravnave pacientov
- vidim napredke pri pacientih in to mi daje novo motivacijo za naprej
- osveščam ljudi o zdravem življenjskem slogu

Anketiranci, ki niso so ponosni na delo v RA so navedli naslednje razloge (35 krat):

- mislim, da uvedba referenčnih ambulant ni rešitev za naše osnovno zdravstvo
- moji nadrejeni ne upoštevajo specialnih znanj, ki sem si jih pridobila in imam še vedno samo 29. plačilni razred
- ne vidim smisla v tem, da bi bil ponosen na naziv ambulante, bolj sem ponosen na to, da imam med pacienti nizko umrljivost in malo hospitaizacij.
- premalo oz. nič strokovnih srečanj, kjer bi si lahko kolegice med seboj izmenjale izkušnje
- upam, da bo v prihodnosti to delo bolj cenjeno
- ne vidim, čutim razlike od splošne ambulante brez referenčne sestre
- menim, da za to ni potreben ponos, pač pa ali se na tem delovnem mestu najdeš ali pa ne.
- malokdo ceni delo referenčne medicinske sestre
- srednja sestra dela vse- tudi delo zdravnika in DMS - za veliko manjšo plačo
- mi je delo v splošni ambulanti veliko bolj všeč
- preveč administracije in pisarniškega dela, poudarek bi moral biti na delu z ljudmi
- imamo bistveno več dela
- delam delo srednje sestre

Anketa o zadovoljstvu zaposlenih v RA v letu 2015

- DMS ni preveč zainteresirana za delo
- ponosen (na delo v RA) je pretežka beseda

6 PRIPOROČILA IN KOMENTARJI ANKETIRANCEV

Pri možnosti, da nam anketiranci sporočijo, kaj bi spremenili in popravili na delovnem mestu, smo dobili 513 komentarjev.

Komentarje lahko razdelimo na naslednja glavna področja:

- prostorska stiska (zajema odgovore, ki so povezani s problematiko prostora DMS - DMS nima svojega prostora, ni ustrezno urejen, neopremljen prostor, prostor si mora deliti, oddaljenost ambulate zdravnika in DMS)
- organizacija dela (izboljšave, urejeno nadomeščanje odsotnih), izobraževanja (zajema odgovore glede organizacije srečanj, tudi zaradi izmenjave informacij glede dela med DMS, opravljeni vsi moduli pred pričetkom dela v RA, več obveznih izobraževanj, dodatnih izpopolnjevanj, neenotnost poteka dela v različnih ambulantah, nejasnost navodil)
- preobremenjenost pri delu (zajema dogovore glede administracije, povečanega obsega dela, preveč glavarine, prekratek delovni čas oz. predlogi glede zaposlitve DMS za polni delovni čas, preobremenitve glede kontrole kroničnih obolenj in posledično manj časa za preventivo)
- kadrovske (priznanje specialnih znanj in s tem ustrezen plačilni razred)
- smisel RA (zavedanje celotnega tima, da delamo v referenčni ambulanti za ljudi)
- boljša informacijska podpora
- finančna sredstva (zajema odgovore glede finančnih sredstev, ZZZS, glavarinskih količnikov)

Anketiranci največkrat predlagajo izboljšanje delovnih pogojev (opreme, ustreznih prostorov za delo), večina odgovorov se je nanašala tudi na preobremenjenost v ambulanti (preveč glavarine, pomankanje časa za paciente, preveč administracije). Vsi profili si želijo več izobraževanj, dodatnih izpopolnjevanj na strokovnem področju, več srečanj celotnih timov za izmenjavo mnenj in izkušenj glede dela, vsi si želijo več informacij glede opredelitve obračunavanja storitev v RA. Predlagajo ureditev financiranja in informacijske podpore.

7 PRILOGE

Zadovoljstvo zaposlenih v RA za leto 2015

Kratko ime ankete: Zadovoljstvo zaposlenih v RA - 2015

Dolgo ime ankete: Zadovoljstvo zaposlenih v RA za leto 2015

Število vprašanj: 15

Anketa je aktivna

Aktivna od: 22.12.2015

Avtor: referencna ambulanta

Dne: 22.12.2015

Opis: Kopija ankete:

<https://www.1ka.si/admin/survey/index.php?anketa=35024%22%3EReferen%C4%8Dne%20ambulante%202013%20-%20zaposleni%3C/a%3E>

Aktivna do: 22.03.2016

Spreminjal: referencna ambulanta

Dne: 21.01.2016

Q1 -

1. V katerem kraju se nahaja vaša ambulanta?

- ☐ AJDOVŠČINA
- ☐ BISTRICA OB SOTLI
- ☐ BLED
- ☐ BOHINJSKA BISTRICA
- ☐ BOVEC
- ☐ BREŽICE
- ☐ CELJE
- ☐ CERKNICA
- ☐ ČRNOMELJ
- ☐ DESKLE
- ☐ DOL PRI HRASTNIKU
- ☐ DOBROVO V BRDIH
- ☐ DOLENJSKE TOPLICE
- ☐ DOMŽALE
- ☐ DORNAVA
- ☐ DORNBERK
- ☐ GORENJA VAS
- ☐ GORIŠNICA
- ☐ GORNJA RADGONA
- ☐ GORNJI GRAD
- ☐ GROSUPLJE
- ☐ HAJDINA
- ☐ HRASTNIK
- ☐ IDRIJA
- ☐ IG
- ☐ ILIRSKA BISTRICA
- ☐ IVANČNA GORICA
- ☐ IZOLA
- ☐ JESENICE
- ☐ JURŠINCI
- ☐ KAMNIK
- ☐ KIDRIČEVO
- ☐ KOČEVJE
- ☐ KOMENDA
- ☐ KOPER
- ☐ KOSTANJEVICA PRI KRKI
- ☐ KOZINA
- ☐ KOZJE
- ☐ KRANJ
- ☐ KRANJSKA GORA
- ☐ KRIŽEVCI PRI LJUTOMERU
- ☐ KRŠKO
- ☐ LAŠKO
- ☐ LENART V SLOVENSKIH KONJICAH
- ☐ LENDAVA
- ☐ LITIJA
- ☐ LJUBLJANA
- ☐ LJUTOMER
- ☐ LOGATEC
- ☐ LOŠKI POTOK
- ☐ LOVRENC NA POHORJU

Anketa o zadovoljstvu zaposlenih v RA v letu 2015

- ☐ MAJŠPERK
- ☐ MARIBOR
- ☐ MARTJANCI
- ☐ MEDVODE
- ☐ METLIKA
- ☐ MIRNA PEČ
- ☐ MOST NA SOČI
- ☐ MOZIRJE
- ☐ MURSKA SOBOTA
- ☐ NAKLO
- ☐ NAZARJE
- ☐ NOVA GORICA
- ☐ NOVO MESTO
- ☐ ORMOŽ
- ☐ PESNICA
- ☐ PIVKA
- ☐ PODČETRTEK
- ☐ PODLEHNIK
- ☐ POLJČANE
- ☐ POLZELA
- ☐ POSTOJNA
- ☐ PREBOLD
- ☐ PREVALJE
- ☐ PTUJ
- ☐ RADEČE
- ☐ RADENCI
- ☐ RADLJE OB DRAVI
- ☐ RADOMLJE
- ☐ RADOVLJICA
- ☐ RAVNE NA KOROŠKEM
- ☐ RENČE
- ☐ ROGAŠKA SLATINA
- ☐ ROGATEC
- ☐ SELNICA OB DRAVI
- ☐ SEMIČ
- ☐ SENOVO
- ☐ SEVNICA
- ☐ SEŽANA
- ☐ SLOVENJ GRADEC
- ☐ SLOVENSKA BISTRICA
- ☐ SLOVENSKE KONJICE
- ☐ SPODNJI DUPEK
- ☐ ŠEMPETER PRI GORICI
- ☐ ŠENČUR
- ☐ ŠENTILJ
- ☐ ŠENTJERNEJ
- ☐ ŠENTJUR
- ☐ ŠKOCJAN
- ☐ ŠKOFJA LOKA
- ☐ ŠKOFJA VAS
- ☐ ŠMARJE PRI JELŠAH
- ☐ ŠMARTNO OB PAKI
- ☐ TIŠINA
- ☐ TOLMIN
- ☐ TRBOVLJE

Anketa o zadovoljstvu zaposlenih v RA v letu 2015

- ☐ TREBNJE
- ☐ TRNOVSKA VAS
- ☐ TRŽIČ
- ☐ TURNIŠČE
- ☐ VELENJE
- ☐ VIDEM PRI PTUJU
- ☐ VITANJE
- ☐ VOJNIK
- ☐ VRHNIKA
- ☐ ZAGORJE OB SAVI
- ☐ ZDOLE
- ☐ ZGORNJA POLSKAVA
- ☐ ŽALEC
- ☐ ŽELEZNIKI
- ☐ ŽUŽEMBERK

Q11 - 2. Regija oziroma OE ZZS

- ☐ Celje
- ☐ Koper
- ☐ Kranj
- ☐ Krško
- ☐ Ljubljana
- ☐ Maribor
- ☐ Murska Sobota
- ☐ Nova Gorica
- ☐ Novo Mesto
- ☐ Ravne na Koroškem

Q2 - 3. Je vaša ambulanta zasebnega ali javnega značaja?

- ☐ Zasebna
- ☐ Javna

Q3 - 4. Prosimo, označite svojo stopnjo strinjanja za vsako izmed trditev v tem vprašanju.

Pri vsaki trditvi označite oceno strinjanja, ki vam najbolj ustreza.

Poudarjamo, da ni pravih ali napačnih odgovorov, pač pa gre za navedbo vaših občutkov v zvezi s trditvami.

	sploh se NE strinjam	se ne strinjam	delno se strinjam, delno se ne strinjam	se strinjam	popolnoma SE strinjam
Dobro poznam vrednote naše ambulante.	☐	☐	☐	☐	☐
Zadovoljen-a sem s svojim delovnim mestom.	☐	☐	☐	☐	☐
Čutim, da mi je na delovnem mestu omogočena osebnostna rast.	☐	☐	☐	☐	☐

Anketa o zadovoljstvu zaposlenih v RA v letu 2015

	sploh se NE strinjam	se ne strinjam	delno se strinjam, delno se ne strinjam	se strinjam	popolnoma SE strinjam
Menim, da sem v naši ambulanti del harmonične sredine.	☐	☐	☐	☐	☐
Potek dela na mojem delovnem mestu je dobro organiziran.	☐	☐	☐	☐	☐
Seznanjen-a sem z odločitvami, ki jih sprejema vodstvo.	☐	☐	☐	☐	☐
Od sodelavcev dobim natanko tisto, kar sem od njih pričakoval-a.	☐	☐	☐	☐	☐
Vem katerim vidikom mojega dela dajejo nadrejeni največji poudarek pri oceni moje uspešnosti.	☐	☐	☐	☐	☐
Na delovnem mestu imam vse pogoje, da sledim spremembam, ki vplivajo na moje delo.	☐	☐	☐	☐	☐
O naši ambulanti razmišljam pozitivno.	☐	☐	☐	☐	☐
O dodatnih zadolžitvah sem dovolj zgodaj obveščen-a.	☐	☐	☐	☐	☐
Podatke in informacije si v naši ambulanti izmenjujemo brez težav.	☐	☐	☐	☐	☐
Menim, da večina zaposlenih v naši ambulanti svoje delo opravlja kakovostno.	☐	☐	☐	☐	☐
V času moje odsotnosti me moji sodelavci ustrezno nadomeščajo.	☐	☐	☐	☐	☐
Dobro poznam cilje naše ambulante.	☐	☐	☐	☐	☐
Nadrejeni z menoj komunicirajo korektno.	☐	☐	☐	☐	☐
Menim, da sem pomemben-a član-ica naše ambulante.	☐	☐	☐	☐	☐
Delovno mesto mi nudi dobre možnosti za stalno usposabljanje in nadgrajevanje mojega znanja.	☐	☐	☐	☐	☐
Pri delu imam prijeten občutek, da sem ga sposoben-a dobro opravljati.	☐	☐	☐	☐	☐
S sodelavci mnogo bolj sodelujem, kot tekmujem.	☐	☐	☐	☐	☐
Imam dovolj možnosti za izražanje svojih mnenj in pobud.	☐	☐	☐	☐	☐
Pri delu imam na voljo sredstva, ki so potrebna, da ga dobro opravim.	☐	☐	☐	☐	☐
Za sodelavce naredim natanko tisto, kar ti od mene pričakujejo.	☐	☐	☐	☐	☐
Vem, kaj nadrejeni pričakujejo od mene.	☐	☐	☐	☐	☐
S sodelavci si zaupamo.	☐	☐	☐	☐	☐
Na naši ambulanti je bolj pomembna kakovost izvedbe kot obseg rešenih zadev.	☐	☐	☐	☐	☐
Nadrejeni me pohvali za dobro opravljeno delo.	☐	☐	☐	☐	☐
Moje delovne zadolžitve so mi jasne.	☐	☐	☐	☐	☐

Q4 - 5. Kako bi ravnali, če bi vam naložili preveč dela?

- ☐ opravi-a bi delo v roku in kakovostno, vendar izven delovnega časa
- ☐ opravi-a bi delo kakovostno, čeprav bi zamudil-a predpisani rok
- ☐ opravi-a bi delo v roku, čeprav ne tako kakovostno
- ☐ prosil-a bi svojega nadrejenega, da nekdo drug opravi del dela namesto mene
- ☐ drugo: prosimo, navedite

Q5 - 6. Pomanjkanje znanja je lahko velik problem pri opravljanju del in nalog. Kako je v vašem primeru?

- ☐ menim, da imam dovolj znanja
- ☐ primanjkuje mi splošnega znanja
- ☐ primanjkuje mu ozko strokovno znanje
- ☐ drugo: prosimo, navedite

Q6 -

7. Prosimo, označite svojo stopnjo strinjanja za vsako izmed trditev v tem vprašanju.

	sploh se ne strinjam	se ne strinjam	delno se strinjam, delno se ne strinjam	se strinjam popolnoma se strinjam
Zadnji izvedeni letni pogovor, ki sem ga imel-a s svojim vodjem, je bil zelo koristen.	☐	☐	☐	☐
Dogovorjeno v letnem razgovoru, tako vodja kot jaz, obojestransko spoštujeva.	☐	☐	☐	☐
Strinjam se z letno oceno, ki sem jo nazadnje prejel-a.	☐	☐	☐	☐
V naši ambulante se določila o napredovanju po Zakonu o javnih uslužbencih upoštevajo.	☐	☐	☐	☐

Q7 - 8. Ali si želite spremembo delovnega mesta? Prosimo, da na kratko utemeljite svoj odgovor.

- ☐ DA, ker
- ☐ NE, ker

Q8 - 9. Ali ste ponosni, da ste zaposleni v referenčni ambulanti?

Prosimo, da na kratko utemeljite svoj odgovor.

- ☐ DA, ker
- ☐ NE, ker

Q9 - 10. Kaj bi želeli, da spremenimo v vaši ambulanti? Vprašanje se nanaša na vodenje, delovne procese, odnose, delovne prostore...prosimo, podajte predloge: