

ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE NOVI PAZAR

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U DOMU ZDRAVLJA NOVI PAZAR U 2015.GOD.

Izveštaj pripremili:
dr Fuad Ugljanin
dr Majda Ikovic

Avgust, 2016.god

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U DOMU ZDRAVLJA NOVI PAZAR U 2015.GOD.

Zadovoljstvo poslom se definiše kao pozitivna emocionalna reakcija i stavovi pojedinca prema svom poslu. U praksi se često dešava da menadžeri nisu svesni činjenice da su zaposleni radnici uspešniji i efikasniji, ukoliko su zadovoljni. Uvođenjem brojnih složenih tehnologija u cilju poboljšanja performansi proizvodnog procesa, prevede se mere za povećanje zadovoljstva zaposlenih. Zadovoljstvo poslom utiče na radni učinak i to na:

1. Produktivnost: na nivou organizacije a ne pojedinca. U organizacijama gde je veći stepen zadovoljstva zaposlenih veća je i produktivnost.
2. Apsentizam: pokazana je negativna veza zadovoljstva i izostanaka, ali je povezanost umerena.
3. Nemar: pasivno prepuštanje da se uslovi pogoršaju, hroničan broj izostanaka, kašnjenja, smanjeno ulaganje truda, povećana stopa grešaka-kada je nizak stepen zadovoljstva.
4. Zadovoljstvo korisnika: zadovoljni radnici su prijateljski nastrojeni, ljubazni, spremni za pitanja, a to pacijenti cene, što vodi zadovoljstvu i odanosti pacijenta. Odnos važi i u obrnutom smeru-nezadovoljni korisnici mogu povećati nezadovoljstvo zaposlenih.
5. Fluktuaciju zaposlenih: nezadovoljni radnici češće menjaju radnu organizaciju.

Prema tome, radnik zadovoljan poslom ima pozitivan stav prema radu, uspešniji je i efikasniji na poslu (proizvodi više i manje odsustvuje a posla), i ostaće veran radnoj organizaciji u kojoj radi.

Istraživanje je sprovedeno 23.11.2015.god., kao instrument istraživanja korišćen je anonimni upitnik, kreiran od strane Ministarstva zdravlja Republike Srbije u okviru Programa Unapređenje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova, a sadržao je 23 pitanja.

Obuhvaćeni su zaposleni svih zanimanja, za distribuciju i prikupljanje odgovora bili su odgovorni predsednik komisije za kvalitet i glavna sestre bolnica i domova zdravlja.

Za opisivanje ispitivane populacije korišćene su metode deskriptivne statistike: prosečna vrednost (aritmetička sredina), mere varijabiliteta (standardna devijacija) i relativni brojevi. Za utvrđivanje značajnosti razlike između obeležja korišćen je χ^2 test. Zadovoljstvo zaposlenih je iskazano prosečnom ocenom na skali od 1 do 5, gde je 1=veoma nezadovoljan, a 5=veoma zadovoljan.

Baza podataka je kreirana u kompjuterskom programu Excel, a za statističku obradu podataka korišćen je SPSS program, verzija 10.0 (Statistical Package for Social Sciences).

REZULTATI

Istraživanjem su obuhvaćeni svi zaposleni koji su bili prisutni na poslu u zdravstvenim ustanovama 23.11.2015.god. 291 zaposlena radnika su prihvatila učešće u anketi a vratilo se 273 ispravnih, što predstavlja stopu odgovora od 93,8% .

Od ukupnog broja anketiranih radnika 17,2% je pripadalo muškoj populaciji a 82,8% ženskoj.

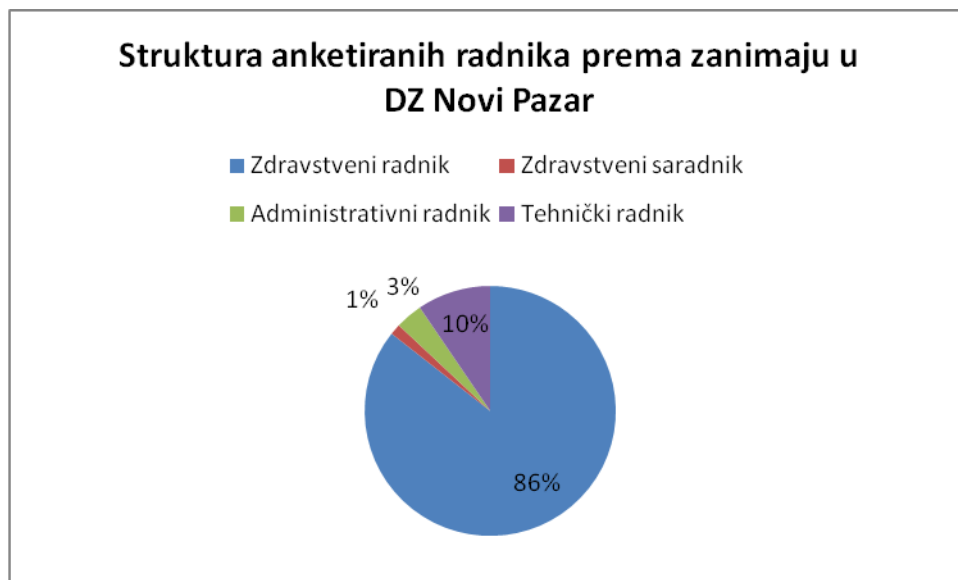
Što se tiče starosne strukture 20,8% su bili mlađi od 35 god., 66,7% su imali između 35 i 54 god. , a više od 55 god. starosti imalo je 12,5% ispitanika.

Od ukupnog broja anketiranih rukovodeću funkciju obavlja 8,6%.

Pored redovnog posla koji obavljaju 10.5% zaposlenih je angažovano u nastavi, 57,1% u privatnoj praksi a 61,5% obavlja poslove u nekom drugom sektoru.

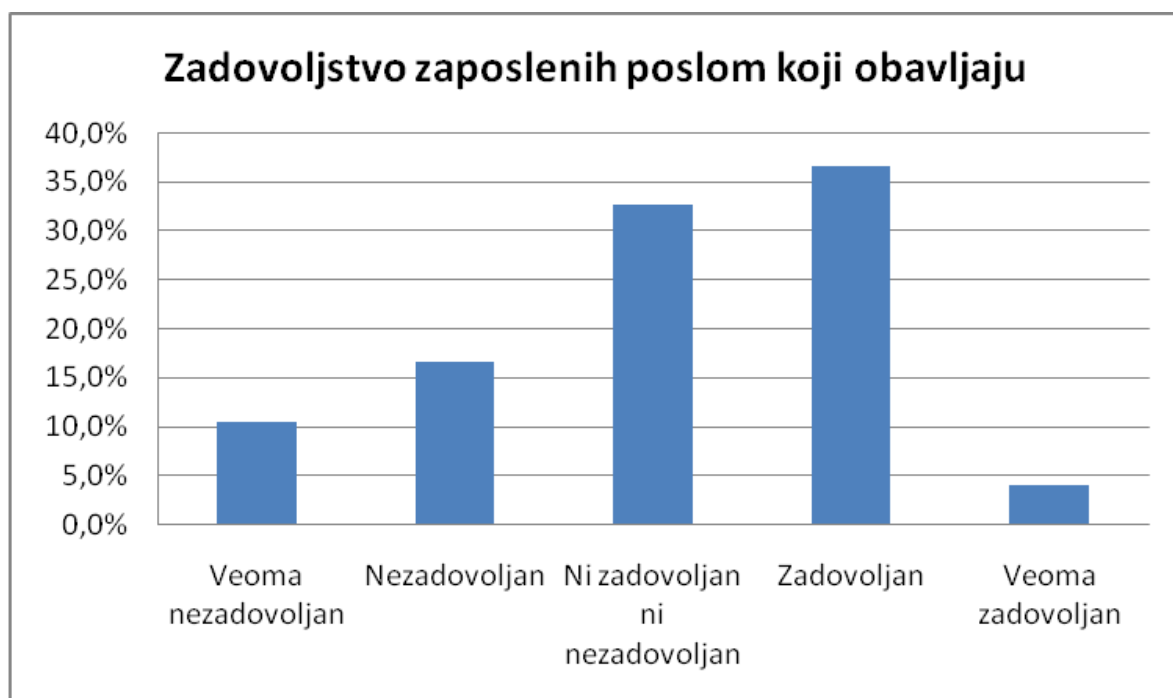
U odnosu na zanimanje najviše su bili zastupljeni zdravstveni radnici-85,5%, potom tehnički radnici-9,5%, administrativnih radnika 3,5%, i na kraju zdravstvenih saradnika ima 1,4% . (Grafikon br.1)

Grafikon br.1 Struktura anketiranih radnika u Domu zdravlja Novi Pazar prema zanimanju



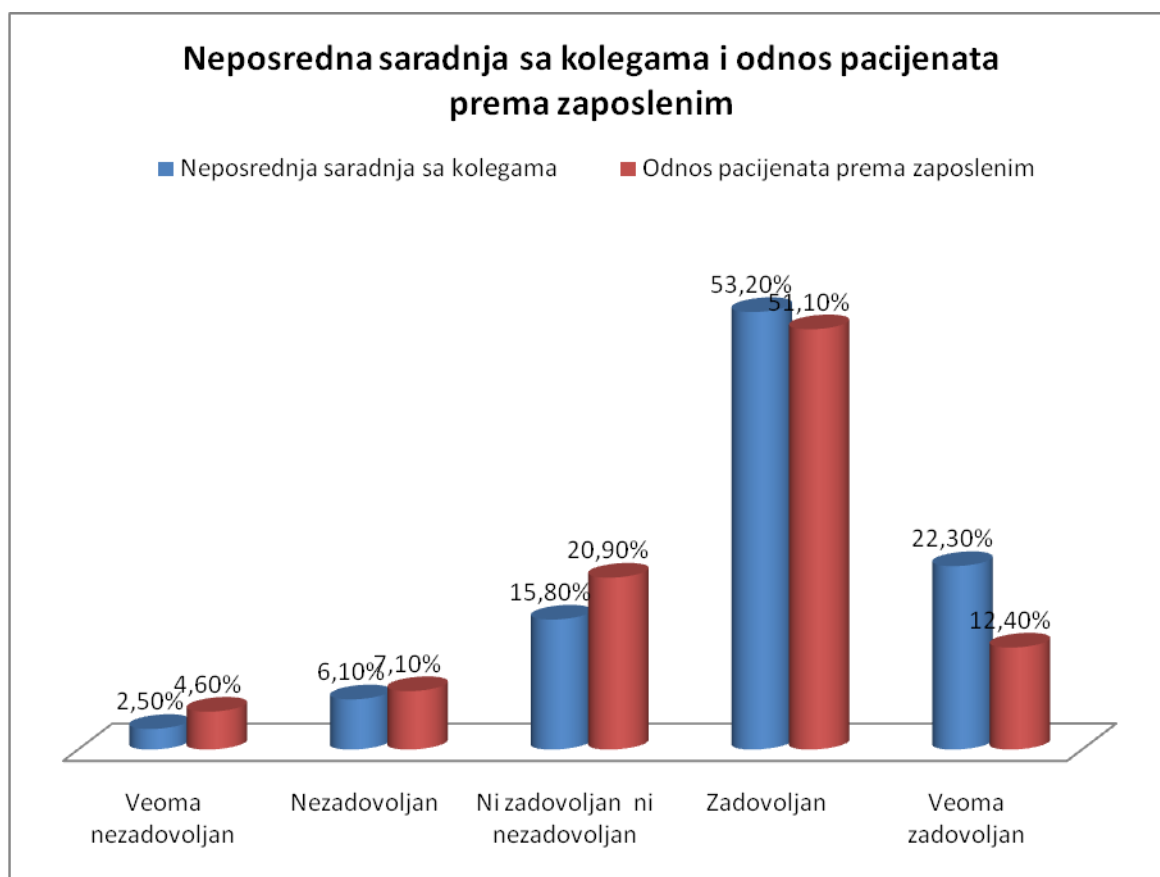
Svojim poslom zadovoljno je 36,6% a veoma zadovoljno 3,9% zaposlenih . Procenat nezadovoljnih je 16,5% anketiranih radnika dok je veoma nezadovoljnih 10,4% u 2015.god. Procenat neopredeljenih ove godine 32,6% (grafikon br.2).

Grafikon br.2



Ako posmatramo pojedinačno po segmentima zadovoljstva zaposlenih neposrednom saradnjom sa kolegama zadovoljno je tri četvrtine ispitanika 75,5%, a nezadovoljno je 8,6% zaposlenih, dok je odnosom pacijenata prema zaposlenim nezadovoljno 11,7 % anketiranih, a 63,5% je zadovoljno i veoma zadovoljno . (grafikon br.3).

Grafikon br.3



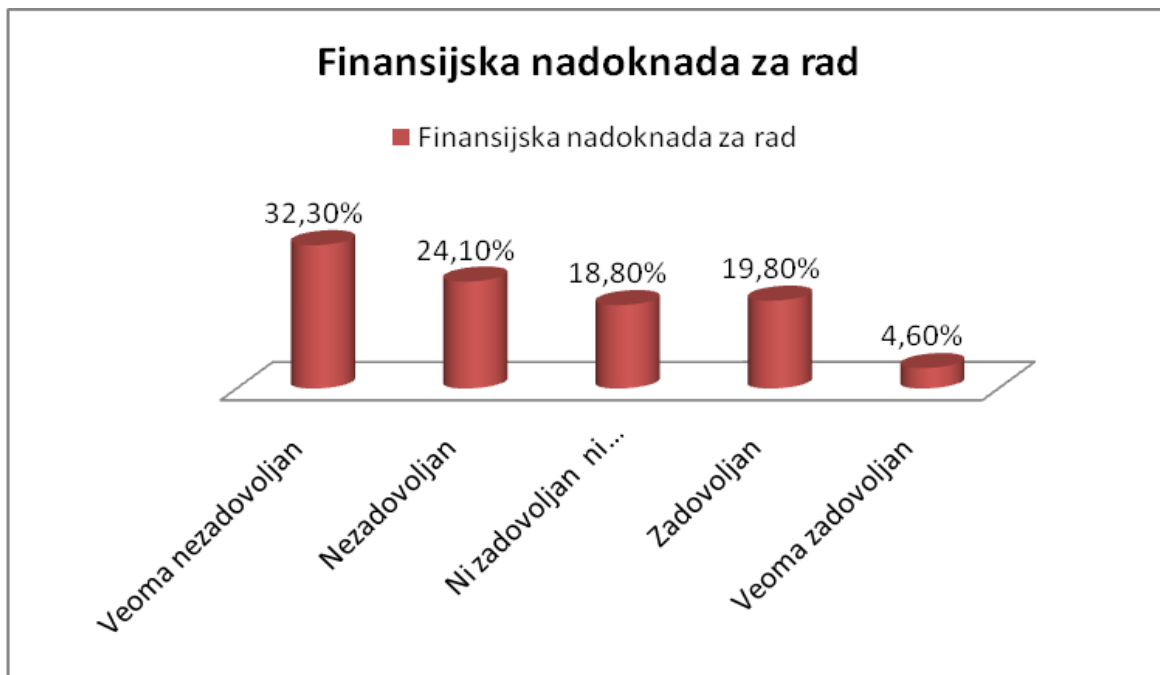
Dva pitanja se odnose na uslove rada na radnom mestu, a odgovori pokazuju visok stepen nezadovoljstva zaposlenih opremom u službi (nezadovoljno je malo više od četvrtine anketiranih-28,2%) a 13,9% radnika je nezadovoljno raspoloživim vremenom za obavljanje zadataka. (tabela br.1).

Tabela br.1. Mišljenje zaposlenih o uslovima rada

Ocena	Oprema za rad		Raspoloživo vreme za obavljanje zadataka	
	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	30	10,6	17	5,9
Nezadovoljan	50	17,6	23	8,0
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	73	25,7	55	19,2
Zadovoljan	109	38,4	162	56,6
Veoma zadovoljan	18	6,3	28	9,8
Ne odnosi se na mene	4	1,4	1	0,3
Ukupno	284	100	286	100

Kada je u pitanju finansijska nadoknada za rad, svojom mesečnom zaradom je nezadovoljno više od pola ispitanih radnika-56,4%, neopredeljenih je 18,8/%, a zadovoljno je 24,5% ispitanih radnika. (grafikon br.4).

Grafikon br.4



Poglavlje koja se odnose na mogućnost odlaska na edukacije /profesionalni razvoj zaposlenih sadrži jedno pitanje i rezultat pokazuje nezadovoljstvo kod četvrtine anketiranih radnika. Mogućnošću profesionalnog razvoja i edukacije nezadovoljno je 25,1% zaposlenih a zadovoljno 50,4%, (tabela br.2).

Tabela br.2 Mišljenje zaposlenih o mogućnostima edukacije i profesionalnog razvoja na poslu

Ocena	Mogućnost kontinuirane edukacije/ profesionalnog razvoja	
	n	%
Veoma nezadovoljan	29	10,7
Nezadovoljan	39	14,4
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	59	21,9
Zadovoljan	108	40,0
Veoma zadovoljan	28	10,4
Ne odnosi se na mene	7	2,6
Ukupno	270	100

Deo upitnika koji se odnosi na profesionalne zahteve i odnos rukovodećeg kadra sadrži pet pitanja. Mogućnost izbora sopstvenog načina rada (autonomija u poslu) ima više od polovine zaposlenih-62,5%, neodlučnih je 19,1% a 15,9% nema tu mogućnost. Neposrednom saradnjom sa pretpostavljenim zadovoljno je 65,1% ispitanika, nezadovoljno odnosom rukovodilaca prema njima i njihovom radu je 11,5%, i 22,3% je neodlučnih po tom pitanju. Svoje ideje pretpostavljenim može da iznese više od pola zaposlenih - 59,7% , dok 19,2 % smatra da nema tu mogućnost. Dobijanjem jasnih uputstava šta se očekuje od zaposlenog u realizaciji njegovih zadataka zadovoljno je skoro dve trećine- 62,5% a nezadovoljno je13,4% zaposlenih. Postojanjem redovnih evaluacija rada zaposlenih od strane rukovodstva zadovoljno je 54,2% zaposlenih a nezadovoljno 23,3% anketiranih zdravstvenih radnika (tabela br.3).

Tabela br.3 Mišljenje zaposlenih o profesionalnim zahtevima na poslu

Ocena	Autonomija u poslu		Neposredna saradnja sa pretpostavljenim		Mogu da iznesem svoje ideje		Dobijanje jasnih uputstava o zadacima koje obavljate		Rukovodjenje i organizacija rada u ustanovi	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	15	5,4	10	3,6	16	5,8	19	6,9	30	10,8
Nezadovoljan	29	10,5	22	7,9	37	13,4	18	6,5	35	12,5
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	53	19,1	62	22,3	57	20,7	65	23,6	61	21,9
Zadovoljan	131	47,3	119	42,8	129	46,7	137	49,8	114	40,9
Veoma zadovoljan	42	15,2	62	22,3	36	13,0	35	12,7	37	13,3
Ne odnosi se na mene	7	2,5	3	1,1	1	0,4	1	0,4	2	0,7
Ukupno	277	100	278	100	276	100	291	100	279	100

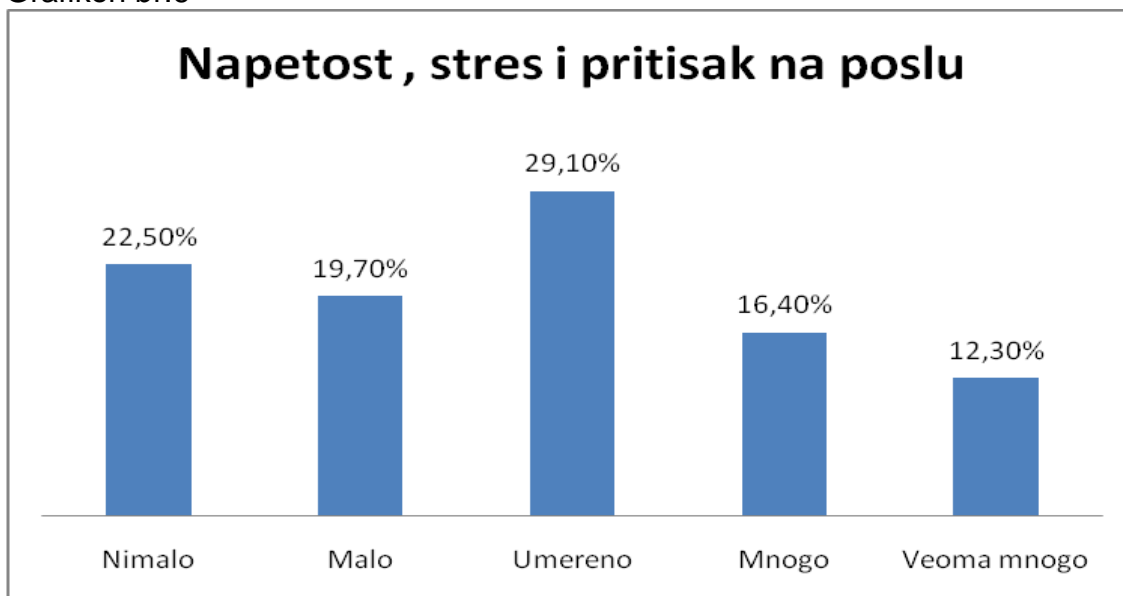
Rezultati istraživanja pokazuju da su zaposleni najzadovoljniji neposrednom saradnjom sa kolegama-75,5%, raspoloživim vremenom za obavljanje posla -71,4%, neposrednom saradnjom sa pretpostavljenim-65,1% , odnosom pacijenta-63,5 % , dobijanjem jasnih upustava-62,5%... Sa druge strane, zaposleni su ubedljivo najnezadovoljniji finansijskom nadoknadom za rad-56,4%, zatim opremom za rad-28,2%, uvažavanjem i vrednovanjem rada-27,0%, mogućnostima za profesionalni razvoj/kontinuiranu edukaciju-25,1%, rukovodjenjem i organizacijom rada u ustanovi-23,3% , mogućnošću da iznesete svoje ideje pretpostavljenim-19,2%...



Grafikon br. 5 pokazuje kretanje prosečne ocene za pojedine aspekte zadovoljstva u 2015, godini, zapaža se da one postepeno rastu osim za finansijsku nadoknadu za rad .

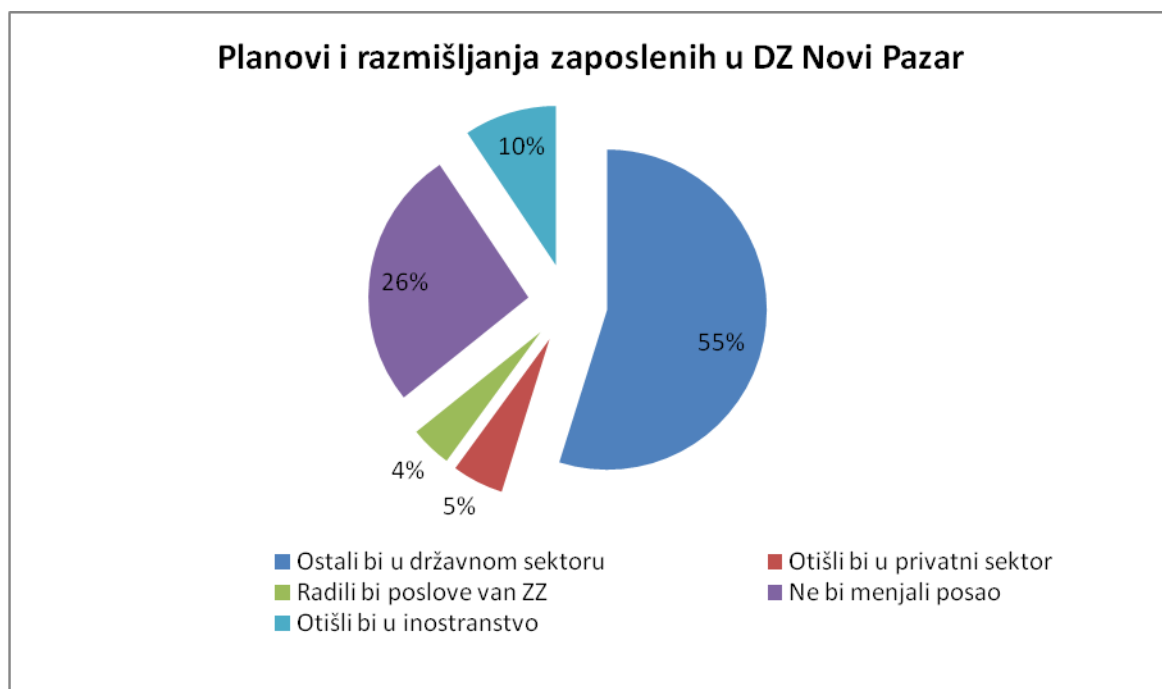
Prilikom obavljanja posla, napetost, stres i pritisak ne oseća 22,5% zaposlenih, malo 19,7%,umereno 29,1% a mnogo i veoma mnogo je napeto i pod stresom i pritiskom 28,7% . (grafikon br.6).

Grafikon br.6



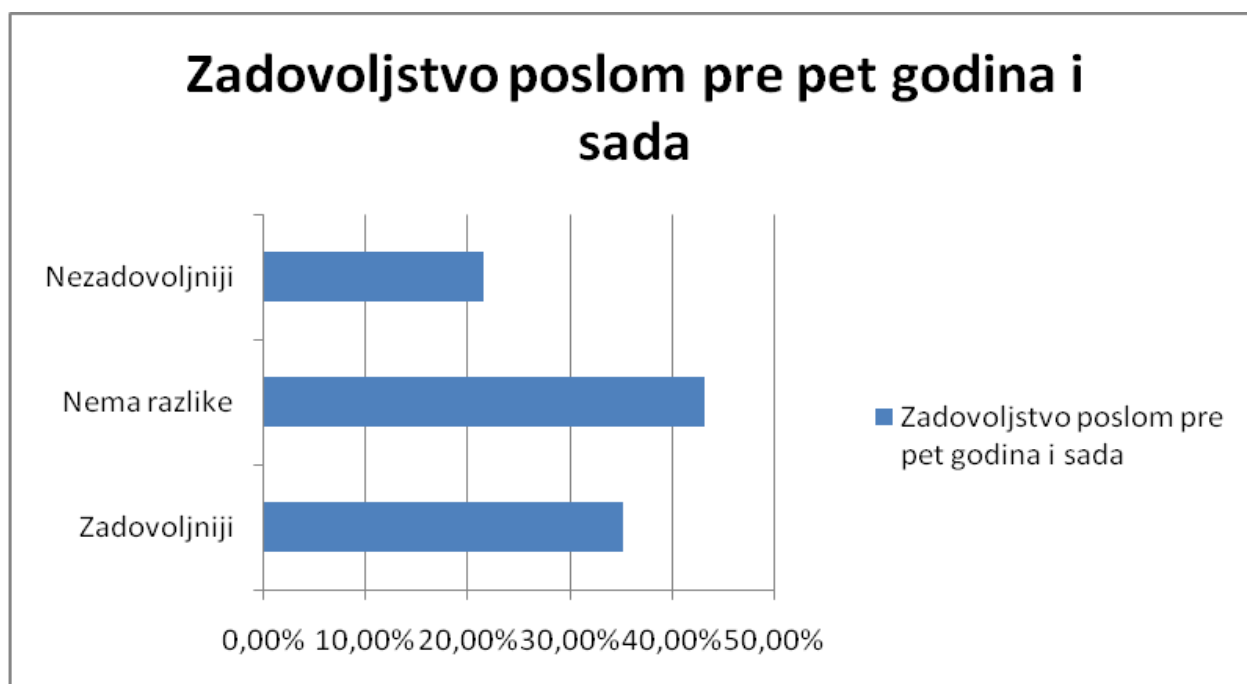
Malo više od četvrtine anketiranih , odnosno 26,4% ne planira da menja svoj posao, svega 5,2% bi otišlo u privatni sektor , 4,2% bi radilo na poslovima van zdravstvene zaštite a više od polovine ispitanika-54,9% bi ipak ostala u državnom sektoru .Posao u inostranstvu bi potražilo 9,4% (grafikon br.7).

Grafikon br.7



Na pitanje da li su zadovoljniji svojim poslom sada nego pre pet godina, više od trećine- 35,2% zaposlenih je izjavila da jeste, 21,6% je nezadovoljnije danas a za 43,2% zaposlenih nema razlike. Zadovoljstvo poslom pre pet godina i danas prikazano je grafikonom 8.

Grafikon br.8



ZAKLJUČAK

Rezultati istraživanja zadovoljstva zaposlenih u Domu zdravlja Novi Pazar pokazuje da je 40,5% zaposlenih zadovoljno poslom koji obavlja. Procenat nezadovoljnih je 26,9% , dok je 32,6% neodlučnih zaposlenih radnika, tj. onih koji su odgovarali sa «ni zadovoljan ni nezadovoljan».

Rezultati istraživanja pokazuju da su zaposleni najzadovoljniji neposrednom saradnjom sa kolegama-75,5%, raspoloživim vremenom za obavljanje posla -71,4%, neposrednom saradnjom sa pretpostavljenim-65,1% , odnosom pacijenta-63,5 % , dobijanjem jasnih upustava-62,5%... Sa druge strane, zaposleni su ubedljivo najnezadovoljniji finansijskom nadoknadom za rad-56,4%, zatim opremom za rad-28,2%, uvažavanjem i vrednovnjem rada-27,0%, mogućnostima za profesionalni razvoj/kontinuiranu edukaciju-25,1%, rukovodjenjem i organizacijom rada u ustanovi-23,3% , mogućnošću da iznesete svoje ideje pretpostavljenim-19,2%...

Prilikom obavljanja posla, napetost, stres i pritisak ne oseća 22,5% zaposlenih, malo 19,7%,umereno 29,1% a mnogo i veoma mnogo je napeto i pod stresom i pritiskom 28,7% . (grafikon br.6).

Malo više od četvrtine anketiranih , odnosno 26,4% ne planira da menja svoj posao, svega 5,2% bi otišlo u privatni sektor , 4,2% bi radilo na poslovima van zdravstvene zaštite a više od polovine ispitanika-54,9% bi ipak ostala u državnom sektoru .Posao u inostranstvu bi potražilo 9,4% (grafikon br.7).

Veliki broj zaposlenih nema jasan stav o pojedinim posmatranim aspektima zadovoljstva pa svoje mišljenje saopštava ocenom „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“.

Zaposleni u zdravstvenim ustanovama predstavljaju njihovu najveću vrednost koju ne može zameniti primena ni najsavremenijih tehnologija, a čija satisfakcija bitno utiče na kvalitet pruženih usluga. Potrebno je da menadžeri zdravstvenih ustanova, sagledaju razloge nezadovoljstva i u skladu sa mogućnostima kroz bolju informisanost i podršku zaposlenim pokušaju da povećaju njihovu profesionalnu satisfakciju.