

ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE NOVI PAZAR

**ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U OPŠTOJ
BOLNICI NOVI PAZAR U 2015.GOD.**

Izveštaj pripremili:
dr Fuad Ugljanin
dr Majda Ikovic

Jun 2016.god

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U OPŠTOJ BOLNICI 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. 353 zaposlena radnika su prihvatila učešće u anketi a vratilo se 314 ispravnih, što predstavlja stopu odgovora od 89% .

Od ukupnog broja anketiranih radnika 16,9% je pripadalo muskoj populaciji a 83,1% zenskoj.

Što se tiče starosne strukture 22,3% su bili mlađji od 35 god., 66,5% su imali izmedju 35 i 54 god. , a vise od 55 god. starosti imalo je 11,3% ispitanika.

Od ukupnog broja anketiranih rukovodeću funkciju obavlja 5,3%.

Pored redovnog posla koji obavljaju 12.5% zaposlenih je angazovano u nastavi, 38.2% u privatnoj praksi a 44.7% obavlja poslove u nekom drugom sektoru.

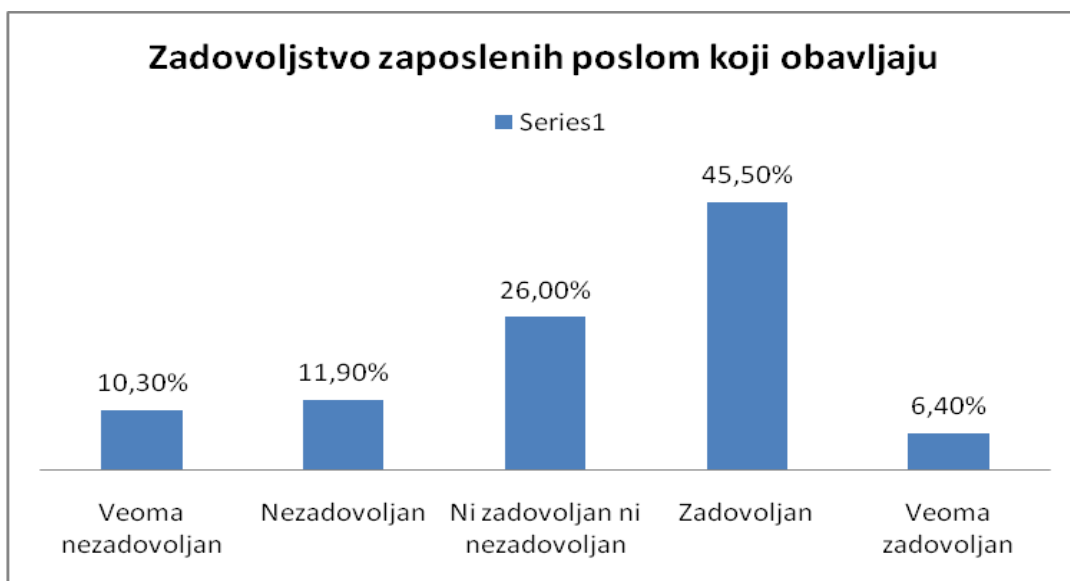
U odnosu na zanimanje najviše su bili zastupljeni zdravstveni radnici-78,3%, potom su zdravstveni saradnici 9,4%, administrativnih radnika 8,7%, i na kraju tehnički radnici 3,6% , dok za 5 zaposlenih radnika nema podatak o zanimanju (tabela br.1).

Tabela br.1 Struktura anketiranih radnika u Opštoj bolnici Novi Pazar prema zanimanju

Zanimanje	n	%
Lekar	27	8,7%
Medicinska sestra/tehničar	166	53,7%
Zdravstveni radnik- drugo zanimanje	49	15,9%
Zdravstveni saradnik	29	9,4%
Administrativni radnik	27	8,7%
Tehnički radnik	11	3,6%
UKUPNO	309	100.0%

Svojim poslom zadovoljno je 45,5% a veoma zadovoljno 6,4% zaposlenih . Procenat nezadovoljnih je 11,9% anketiranih radnika dok je veoma nezadovoljnih 10,3% u 2015.god. Procenat neopredeljenih ove godine 26,0% (grafikon br.2).

Grafikon br.2



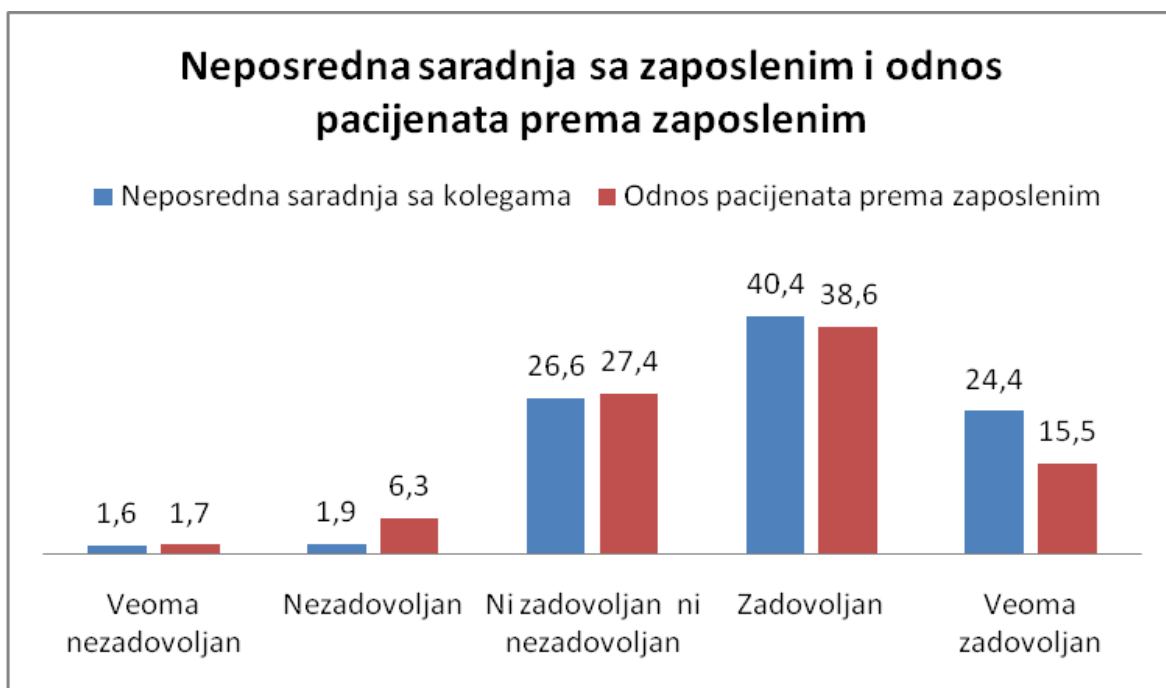
Posmatrajući pojedinačno po godinama, prosečne ocene zadovoljstva zaposlenih pokazuju pad do 2011.godine a zatim blagi porast u 2013. , 2014. I 2015. godini. (grafikon br.4).

Grafikon br.4



Ako posmatramo pojedinačno po segmentima zadovoljstva zaposlenih neposrednom saradnjom sa kolegama zadovoljno je skoro dve trećine ispitanika 64.8%, a nezadovoljno je 3,2% zaposlenih, dok je odnosom pacijenata prema zaposlenim nezadovoljno 8,0 % anketiranih, a 54,1% je zadovoljno i veoma zadovoljno . (grafikon br.5).

Grafikon br.5



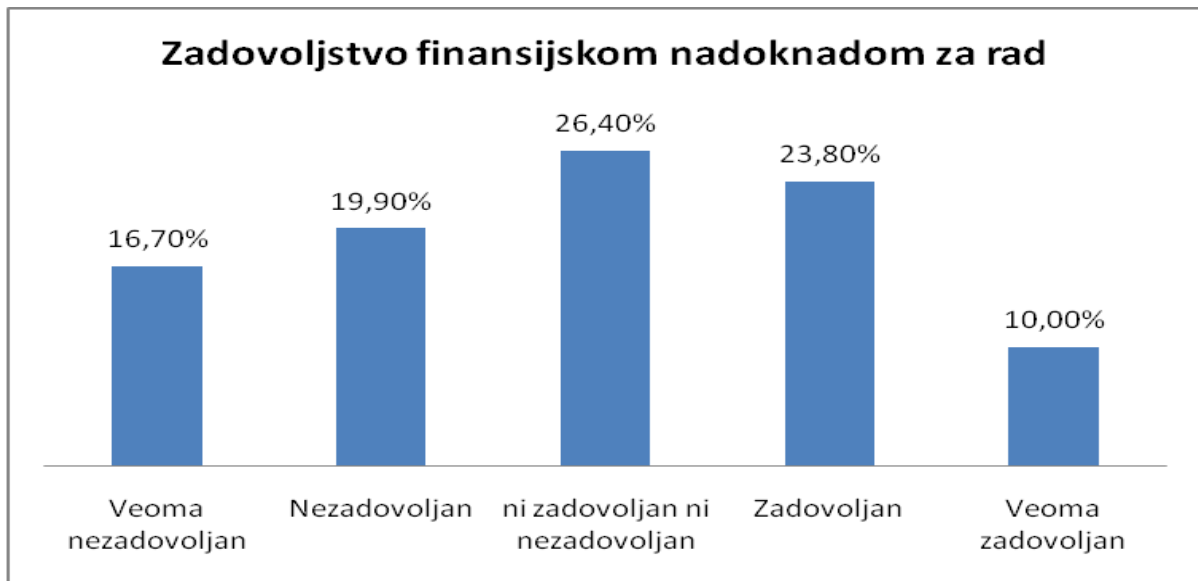
Dva pitanja se odnose na uslove rada na radnom mestu, a odgovori pokazuju visok stepen nezadovoljstva zaposlenih opremom u službi (nezadovoljno je oko četvrtina anketiranih-25,1%) a 8,6% radnika je nezadovoljno raspoloživim vremenom za obavljanje zadataka. (tabela br.2).

Tabela br.2. Mišljenje zaposlenih o uslovima rada

Ocena	Oprema za rad		Raspoloživo vreme za obavljanje zadataka	
	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	24	7,6	5	1,6
Nezadovoljan	55	17,5	22	7,0
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	65	20,7	67	21,3
Zadovoljan	125	39,8	166	52,9
Veoma zadovoljan	41	13,1	52	16,6
Ne odnosi se na mene	4	1,3	2	0,6
Ukupno	314	100	314	100

Kada je u pitanju finansijska nadoknada za rad, svojom mesečnom zaradom je nezadovoljno 36,6%, neopredeljenih je 26,4%, a zadovoljno je 33,8% ispitanih radnika.. (grafikon br.6).

Grafikon br.6



Poglavlje koja se odnose na mogućnost odlaska na edukacije /profesionalni razvoj zaposlenih sadrži jedno pitanje i rezultat pokazuje nezadovoljstvo kod nešto manje od petine anketiranih radnika. Mogućnošću profesionalnog razvoja i edukacije nezadovoljno je 17,7% zaposlenih a zadovoljno 46,5%, (tabela br.3).

Tabela br.3 Mišljenje zaposlenih o mogućnostima edukacije i profesionalnog razvoja na poslu

Ocena	Mogućnost kontinuirane edukacije/ profesionalnog razvoja	
	n	%
Veoma nezadovoljan	16	5,2
Nezadovoljan	38	12,5
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	90	29,5
Zadovoljan	112	36,7
Veoma zadovoljan	30	9,8
Ne odnosi se na mene	19	6,2
Ukupno	305	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-55,3%, neodlučnih je 21,8% a 16,7% nema tu mogućnost. Neposrednom saradnjom sa pretpostavljenim zadovoljna je polovina ispitanika- 51,0%, nezadovoljno odnosom rukovodilaca prema njima i njihovom radu je 10,1%, i 30,4% je

neodlučnih po tom pitanju. Svoje ideje pretpostavljenim može da iznese veća polovina 54,7% zaposlenih, dok 15,1% smatra da nema tu mogućnost. Dobijanjem jasnih uputstava šta se očekuje od zaposlenog u realizaciji njegovih zadataka zadovoljno je više od polovine- 57.6% a nezadovoljno je 9,6% zaposlenih. Postojanjem redovnih evaluacija rada zaposlenih od strane rukovodstva zadovoljno je 49,8% zaposlenih a nezadovoljno 17,9% anketiranih zdravstvenih radnika (tabela br.4).

Tabela br.4 Mišljenje zaposlenih o profesionalnim zahtevima na poslu

Ocena	Autonomija u poslu		Neposredna saradja sa pretpostavljenim		Mogu da iznesem svoje ideje		Dobijam jasnih uputstava o zadacima koje obavljate		Rukovodjenje i organizacija rada u ustanovi	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	20	6,3%	11	3,5%	14	4,5%	9	3,0%	25	8,1%
Nezadovoljan	33	10,4%	21	6,6%	33	10,6%	20	6,6%	30	9,8%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	69	21,8%	96	30,4%	92	29,6%	99	32,6%	94	30,6%
Zadovoljan	124	39,2%	109	34,5%	133	42,8%	141	46,4%	114	37,1%
Veoma zadovoljan	51	16,1%	52	16,5%	37	11,9%	34	11,2%	39	12,7%
Ne odnosi se na mene	8	2,5%	21	6,6%	2	0,6%	1	0,3%	5	1,6%
Ukupno	305	100	310	100	311	100	304	100	307	100

Rezultati istraživanja pokazuju da su zaposleni najzadovoljniji raspoloživim vremenom za obavljanje posla -69,5%, neposrednom saradnjom sa kolegama-64,8% , raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima-59,7%, dobijanjem jasnih uputstava-57,6%, mogućnošću sa iznese svoje ideje pretpostavljenim-54,7%. Sa druge strane, zaposleni su ubedljivo najnezadovoljniji finansijskom nadoknadom za rad-36,6%, zatim, adekvatnošću opreme za rad-25,1%, uvažavanjem i vrednovnjem rada-20,2%, rukovanjem i organizacijom rada-17,9%, mogućnostima za profesinalni razvoj/kontinuiranu edukaciju-17,7% .

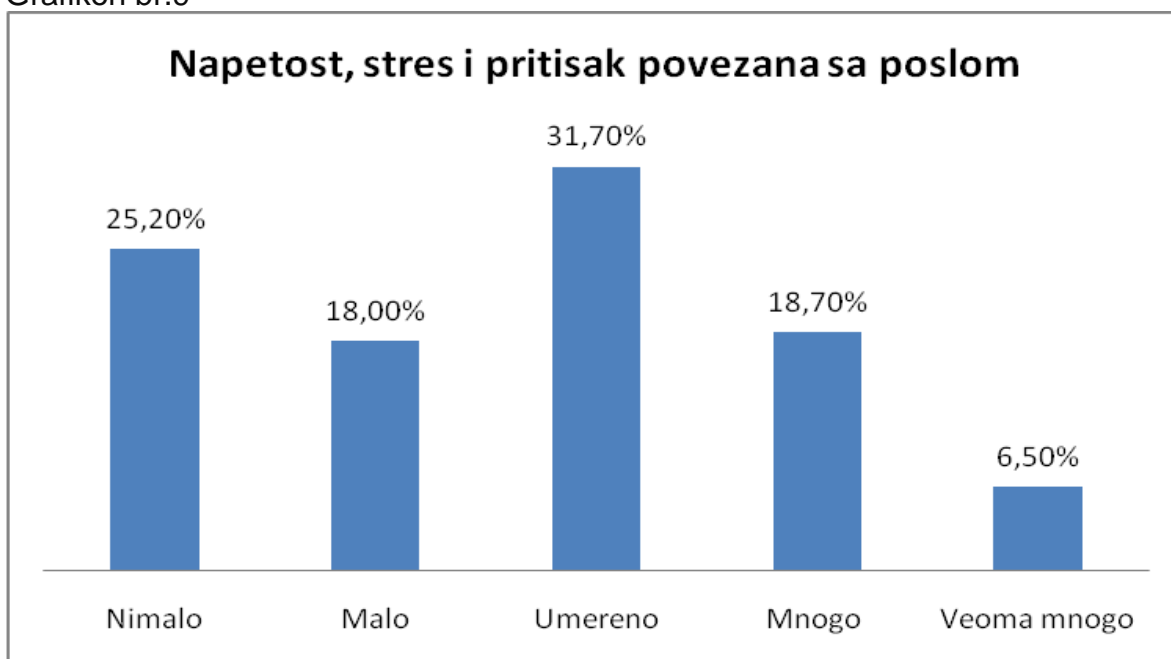
Grafikon br. 8



Kada se upoređi kretanje prosečne ocene za pojedine aspekte zadovoljstva u odnosu na prošlu godinu, zapaža se da one postepeno rastu osim za finansijsku nadoknadu za rad (grafikon br. 8).

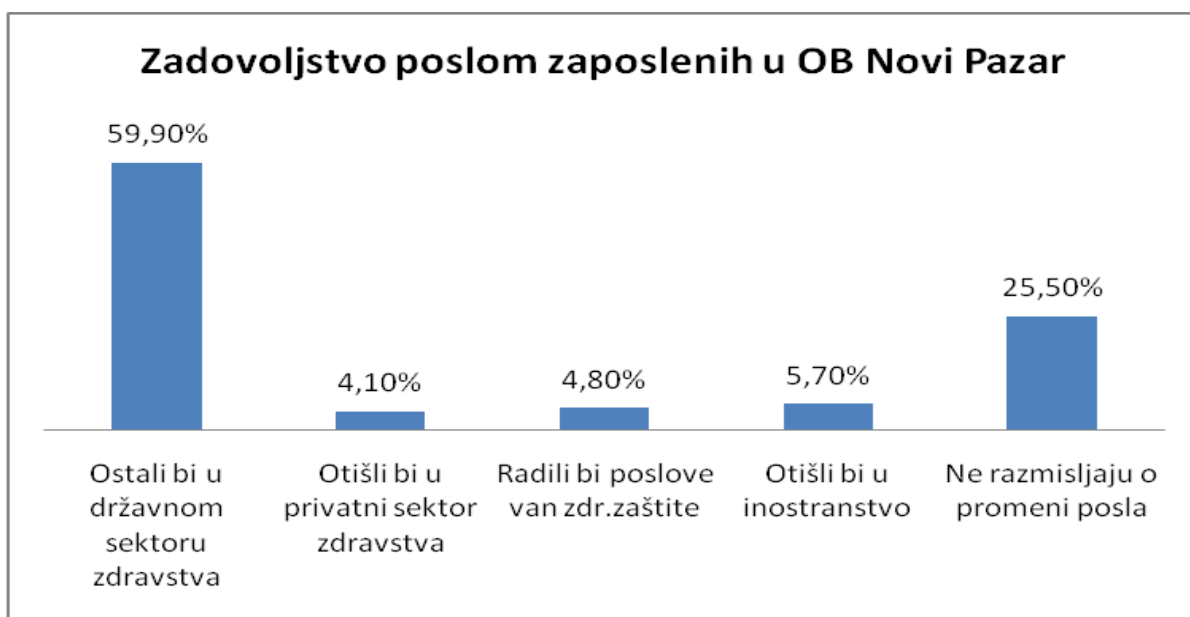
Prilikom obavljanja posla, napetost, stres i pritisak ne oseća 25,2% zaposlenih, malo 18,0%, umereno 31,7% a mnogo i veoma mnogo je napeto i pod stresom i pritiskom 18,7% odnosno 6,5%. (grafikon br.9).

Grafikon br.9



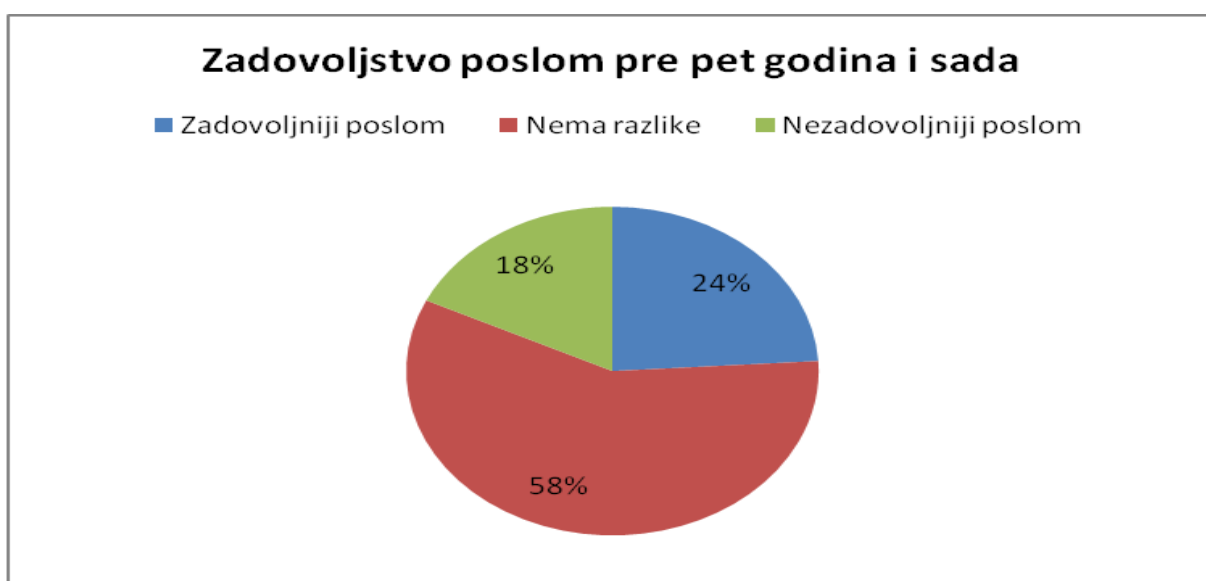
Četvrtina anketiranih , odnosno 25,5% ne planira da menja svoj posao, svega 4,1% bi otišlo u privatni sektor , 4,8% bi radilo na poslovima van zdravstvene zaštite a više od polovine ispitanika-59,9% bi ipak ostala u državnom sektoru .Posao u inostranstvu bi potražilo 5,7% (grafikon br.10).

Grafikon br.10



Na pitanje da li su zadovoljniji svojim poslom sada nego pre pet godina skoro četvrtina- 24% zaposlenih je izjavila da jeste, 17,9% je nezadovoljnija danas a za više od polovine-58,0% zaposlenih nema razlike. Zadovoljstvo poslom pre pet godina i danas prikazano je grafikonom 11.

Grafikon br.11



ZAKLJUČAK

Rezultati istraživanja zadovoljstva zaposlenih u Opštoj bolnici Novi Pazar pokazuje da je 51,9% zaposlenih zadovoljno poslom koji obavlja. Procenat nezadovoljnih je 22,2% , dok je 26,0% neodlučnih zaposlenih radnika, tj. onih koji su odgovarali sa «ni zadovoljan ni nezadovoljan».

Rezultati istraživanja pokazuju da su zaposleni najzadovoljniji raspoloživim vremenom za obavljanje posla-69,5%, neposrednom saradnjom sa kolegama 64,8%,raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima -59,7%,a dobijanjem jasnih upustava-57,6%, autonomijom u obavljanju posla-57,4%. Sa druge strane, zaposleni su ubedljivo najnezadovoljniji finansijskom nadoknadom za rad-36,6%, zatim, adekvatnošću opreme za rad-25,1%, uvažavanjem i vrednovanjem svog rada-20,2%, rukovodjenjem i organizacijom rada u ustanovi-17,9%, mogućnostima profesionalnog razvoja i kontinuirane edukacije-17,7% ...

Prilikom posla, napetost, stres i pritisak, mnogo i veoma mnogo oseća 25,2% zaposlenih, umereno- 31,7% , a malo i nimalo 43,2%.

Četvrtina anketiranih- 25,5% ne planira da menja svoj posao, svega 4,1% bi otišlo u privatni sektor , 4,8% bi radilo na poslovima van zdravstvene zaštite ,5,7% ispitanika bi otišlo u inostranstvo , a više od polovine ispitanika-59,9% bi ipak ostala u državnom sektoru .

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.