

ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE NOVI PAZAR

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U SPECIJALNOJ BOLNICI ZA PROGRESIVNE, MIŠIĆNE I NEUROMIŠIĆNE BOLESTI NOVI PAZAR U 2015.GOD.

Izveštaj pripremili:
dr Fuad Ugljanin
dr Majda Ikovic

Jul 2016.god

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U SPECIJALNOJ 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. 92 zaposlena radnika su prihvatila učešće u anketi a vratilo se 84 ispravnih, što predstavlja stopu odgovora od 91,3% .

Od ukupnog broja anketiranih radnika 32,6% je pripadalo muskoj populaciji a 67,4% zenskoj.

Što se tiče starosne strukture 17,2% su bili mlađji od 35 god., 60,9% su imali između 35 i 54 god. , a više od 55 god. starosti imalo je 21,8% ispitanika.

Od ukupnog broja anketiranih rukovodeću funkciju obavlja 18,4%.

U odnosu na zanimanje najviše su bili zastupljeni zdravstveni radnici-38,2%, potom tehnički radnici-24,7%, zdravstvenih saradnika ima 23,6%, i na kraju administrativnih radnika 6,7%, dok za 3 zaposlena radnika nema podatak o zanimanju (tabela br.1).

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

Zanimanje	n	%
Lekar	9	10,1%
Medicinska sestra/tehničar	25	28,1%
Zdravstveni radnik- drugo zanimanje	21	23,6%
Zdravstveni saradnik	6	6,7%
Administrativni radnik	6	6,7%
Tehnički radnik	22	24,7%
UKUPNO	89	100.0%

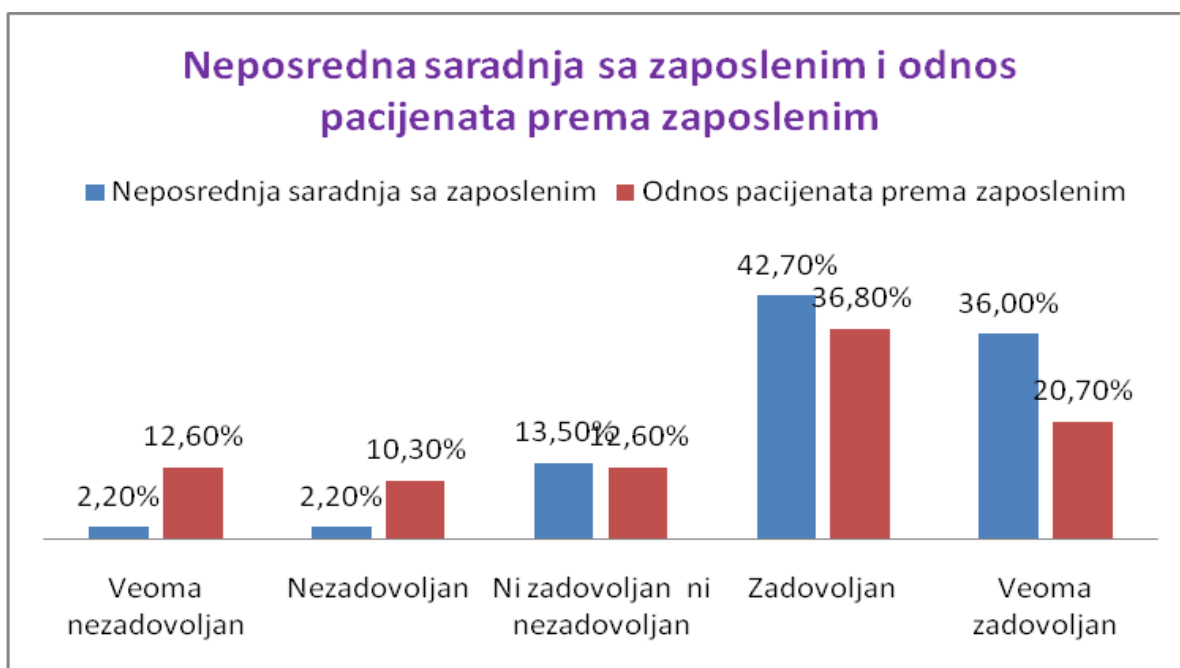
Svojim poslom zadovoljno je 32,2% a veoma zadovoljno 15,6% zaposlenih . Procenat nezadovoljnih je 12,2% anketiranih radnika dok je veoma nezadovoljnih 8,9% u 2015.god. Procenat neopredeljenih ove godine 31,1% (grafikon br.2).

Grafikon br.2



Ako posmatramo pojedinačno po segmentima zadovoljstva zaposlenih neposrednom saradnjom sa kolegama zadovoljno je skoro dve trećine ispitanika 78,7%, a nezadovoljno je 4,4% zaposlenih, dok je odnosom pacijenata prema zaposlenim nezadovoljno 22,9 % anketiranih, a 57,5% je zadovoljno i veoma zadovoljno . (grafikon br.5).

Grafikon br.5



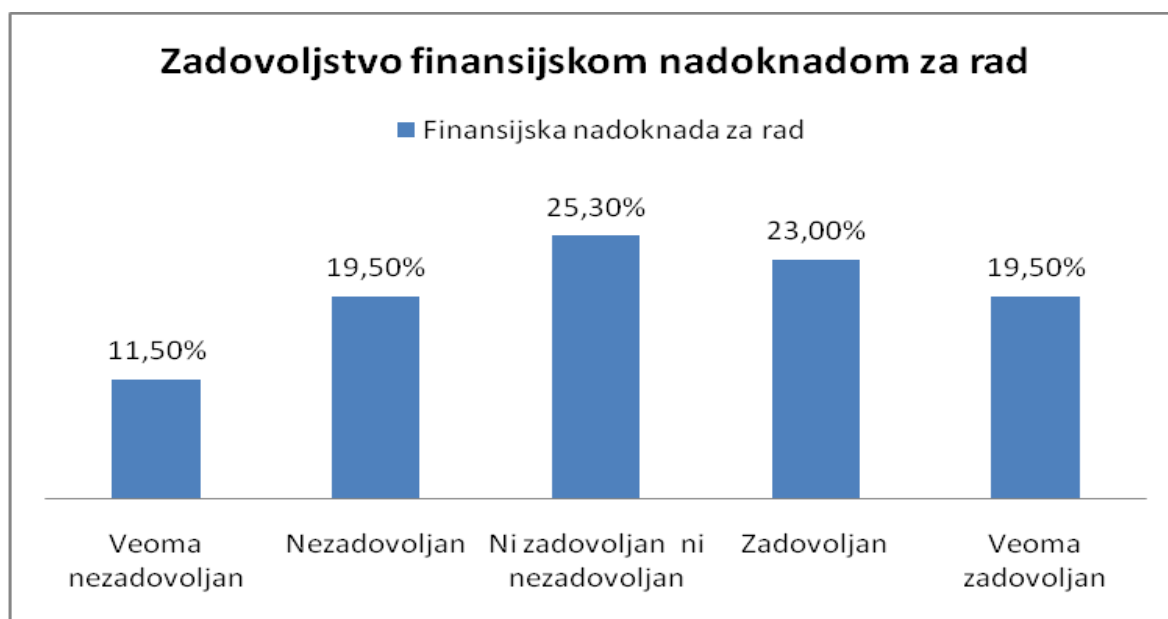
Dva pitanja se odnose na uslove rada na radnom mestu, a odgovori pokazuju visok stepen nezadovoljstva zaposlenih opremom u službi (nezadovoljno je oko petina anketiranih-20,3%) a 16,6% radnika je nezadovoljno raspoloživim vremenom za obavljanje zadataka. (tabela br.2).

Tabela br.2. Mišljenje zaposlenih o uslovima rada

Ocena	Oprema za rad		Raspoloživo vreme za obavljanje zadataka	
	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	7	7,9	11	12,2
Nezadovoljan	11	12,4	4	4,4
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	15	16,9	5	5,6
Zadovoljan	37	41,6	43	47,8
Veoma zadovoljan	18	20,2	27	30,0
Ne odnosi se na mene	1	1,1	0	0
Ukupno	89	100	90	100

Kada je u pitanju finansijska nadoknada za rad, svojom mesečnom zaradom je nezadovoljno 31,0%, neopredeljenih je 25,3%, a zadovoljno je 42,5% ispitanih radnika.. (grafikon br.6).

Grafikon br.6

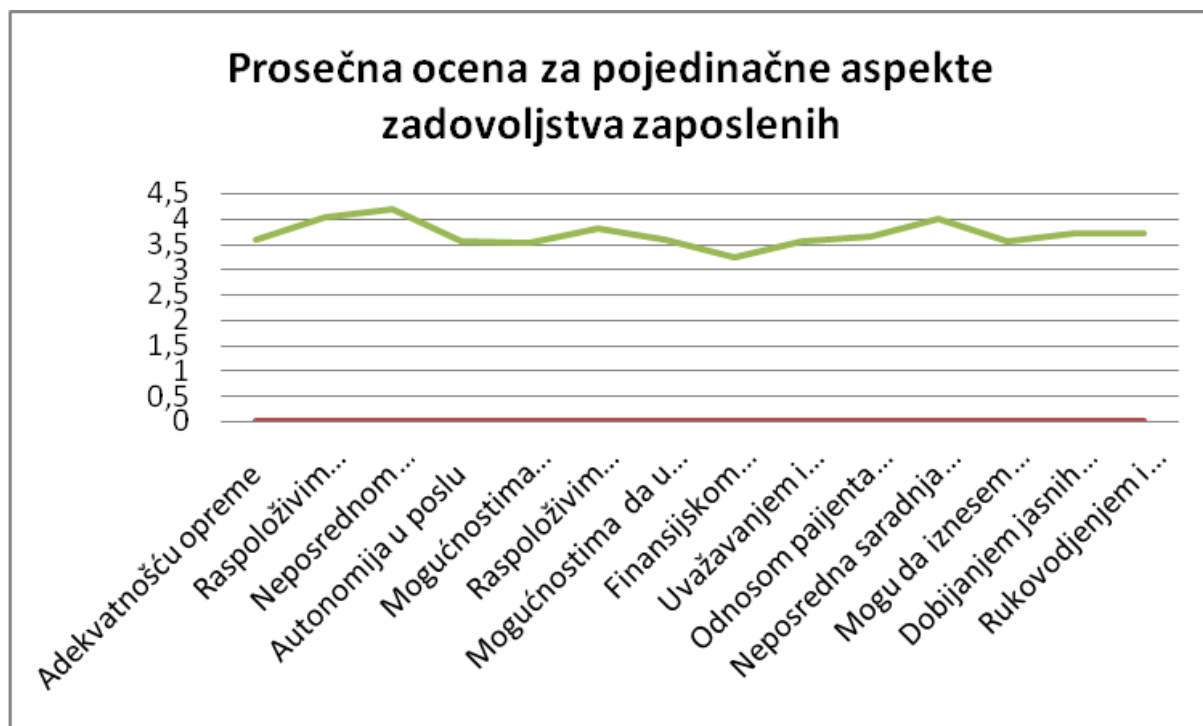


Poglavlje koja se odnose na mogućnost odlaska na edukacije /profesionalni razvoj zaposlenih sadrži jedno pitanje i rezultat pokazuje nezadovoljstvo kod četvrtine

nezadovoljan	20	23	14	15,4	14	15,7	16	17,8	17	19,3
Zadovoljan	22	25,3	36	39,6	24	27,0	36	40	28	31,8
Veoma zadovoljan	25	28,7	29	31,9	25	28,1	22	24,4	24	27,3
Ne odnosi se na mene	1	1,1	3	3,3	3	3,4	1	1,1	3	3,4
Ukupno	87	100	91	100	89	100	90	100	88	100

Rezultati istraživanja pokazuju da su zaposleni najzadovoljniji neposrednom saradnjom sa kolegama-78,7%, raspoloživim vremenom za obavljanje posla -77,8%, neposrednom saradnjom sa pretpostavljenim-71,5% , raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima-68,9% , dobijanjem jasnih uputstava-64,4%, . Sa druge strane, zaposleni su ubedljivo najnezadovoljniji finansijskom nadoknadom za rad-31%, zatim mogućnošću da svoje ideje iznese pretpostavljenima-25,8% , mogućnostima za profesionalni razvoj/kontinuiranu edukaciju-25,6%, odnosom pacijenta prema njima-22,9%, uvažavanjem i vrednovanjem rada-22,8%...

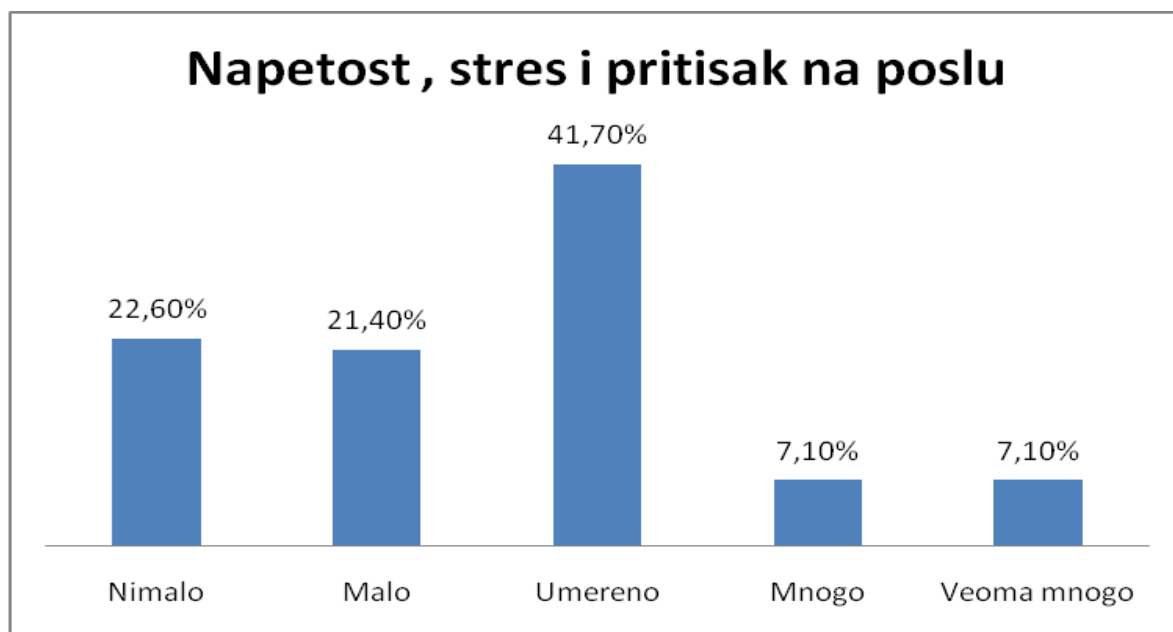
Grafikon br. 8



Grafikon br. 8 pokazuje kretanje prosečne ocene za pojedine aspekte zadovoljstva u 2015. godini, zapaža se da one postepeno rastu osim za finansijsku nadoknadu za rad (grafikon br. 8).

Prilikom obavljanja posla, napetost, stres i pritisak ne oseća 22,6% zaposlenih, malo 21,4%,umereno 41,7% a mnogo i veoma mnogo je napeto i pod stresom i pritiskom 14,2% . (grafikon br.9).

Grafikon br.9

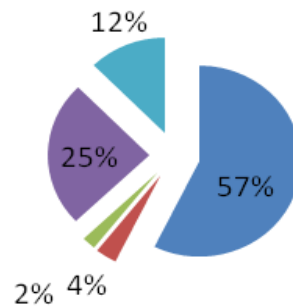


Skoro četvrtina anketiranih , odnosno 24,7% ne planira da menja svoj posao, svega 3,4% bi otišlo u privatni sektor , 2,2% bi radilo na poslovima van zdravstvene zaštite a više od polovine ispitanika-57,3% bi ipak ostala u državnom sektoru .Posao u inostranstvu bi potražilo 12,4% (grafikon br.10).

Grafikon br.10

Zadovoljstvo poslom zaposlenih u specijalnoj bolnici

- Ostali bi u državnom sektoru
- Otišli bi u privatni sektor
- Radili bi poslove van ZZ
- Ne bi menjali posao
- Otišli bi u inostranstvo

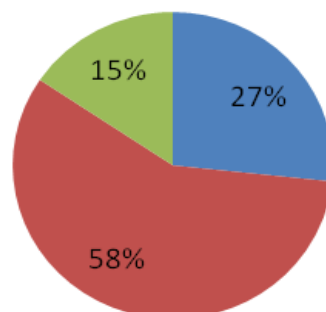


Na pitanje da li su zadovoljniji svojim poslom sada nego pre pet godina više od četvrtine- 26,7% zaposlenih je izjavila da jeste, 15,6% je nezadovoljnija danas a za više od polovine-57,8% zaposlenih nema razlike. Zadovoljstvo poslom pre pet godina i danas prikazano je grafikonom 11.

Grafikon br.11

Zadovoljstvo poslom pre pet godina i sada

- Zadovoljniji
- Nema razlike
- Nezadovoljniji



ZAKLJUČAK

Rezultati istraživanja zadovoljstva zaposlenih u Specijalnoj bolnici Novi Pazar pokazuje da je 47,8% zaposlenih zadovoljno poslom koji obavlja. Procenat nezadovoljnih je 21,1% , dok je 31,1% neodlučnih zaposlenih radnika, tj. onih koji su odgovarali sa «ni zadovoljan ni nezadovoljan».

Rezultati istraživanja pokazuju da su zaposleni najzadovoljniji neposrednom saradnjom sa kolegama-78,7%, raspoloživim vremenom za obavljanje posla -77,8%, neposrednom saradnjom sa pretpostavljenim-71,5% , raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima-68,9 % , dobijanjem jasnih uputstava-64,4%, . Sa druge strane, zaposleni su ubedljivo najnezadovoljniji finansijskom nadoknadom za rad-31%, zatim mogućnošću da svoje ideje iznese pretpostavljenima-25,8% , mogućnostima za profesionalni razvoj/kontinuiranu edukaciju-25,6%, odnosom pacijenta prema njima-22,9%, uvažavanjem i vrednovnjem rada-22,8%...

Prilikom obavljanja posla, napetost, stres i pritisak ne oseća 22,6% zaposlenih, malo 21,4%,umereno 41,7% a mnogo i veoma mnogo je napeto i pod stresom i pritiskom 14,2% .

Skoro četvrtina anketiranih , odnosno 24,7% ne planira da menja svoj posao, svega 3,4% bi otišlo u privatni sektor , 2,2% bi radilo na poslovima van zdravstvene zaštite a više od polovine ispitanika-57,3% bi ipak ostala u državnom sektoru .Posao u inostranstvu bi potražilo 12,4%

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.