

Zadovoljstvo zaposlenih u 2009. godini u zdravstvenim ustanovama nišavskog i topličkog okruga

Na nivou nišavskog i topličkog okruga sprovedeno je istraživanje zadovoljstva zaposlenih 14. decembra 2009. godine u svim zdravstvenim ustanovama. Cilj sprovođenja ispitivanja je ustanoviti stepen zadovoljstva/nezadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama, kao i prepoznavanje faktora koji utiču na njihovo zadovoljstvo. Zadovoljstvo poslom se definiše kao pozitivna emocionalna reakcija i stavovi pojedinca prema svom poslu. Ono predstavlja kombinaciju unutrašnjih i spoljašnjih faktora. Zadovoljstvo poslom utiče na radni učinak, na produktivnost: na nivou organizacije, na apsentizam, kao i na zadovoljstvo korisnika tj. pacijenata, što je zapravo i vodeći cilj svih aktivnosti koje se sprovode u zdravstvu. Kvalitet u zdravstvu podrazumeva tri segmenta: dobru zdravstvenu ustanovu, dobrog zdravstvenog radnika i dobrog pacijenta. Preduslov za ukupan, dobar kvalitet rada u zdravstvu jeste ostvarenje odgovarajućeg kvaliteta u sva tri spomenuta segmenta.

Od strane Ministarstva zdravlja Republike Srbije definisan je anonimni anketni upitnik sa 24 pitanja u okviru Programa „Unapredjenje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova”, a u skladu sa Pravilnikom o pokazateljima kvaliteta (Sl. Glasnik Republike Srbije 57/2007). Ovim

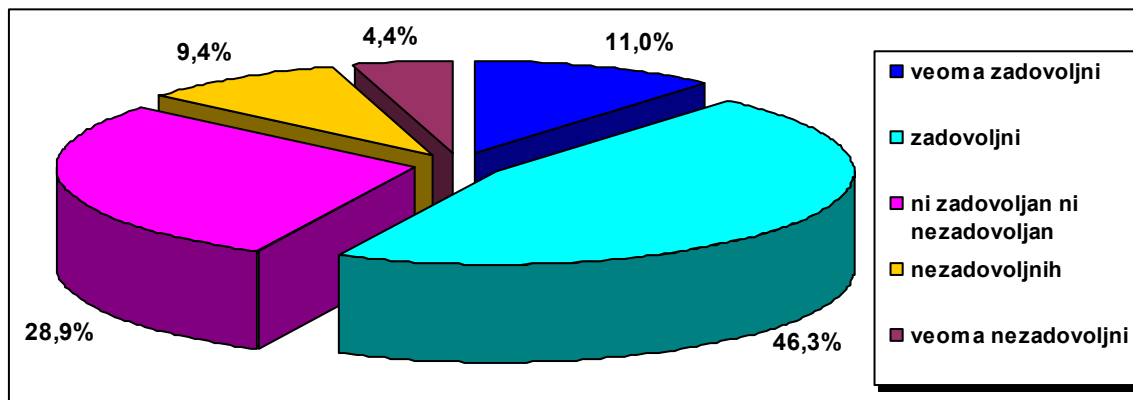
istraživanjem je obuhvaćeno 4529 zdravstvenih i nezdravstvenih radnika koji su zaposleni u zdravstvenim ustanovama nišavskog i topličkog okruga (od ukupno 9616 zaposlenih), a koji su 14.12.2009. godine bili prisutni na poslu. Plan sprovođenja ispitivanja definisan je od strane komisija za unapređenje kvaliteta, a u skladu sa smernicama i uz profesionalnu pomoć Odseka za kvalitet i ekonomiku u zdravstvu, Instituta za javno zdravlje Niš. Zadovoljstvo zaposlenih, različitim segmentima kvaliteta, iskazano je prosečnom ocenom na skali od 1 do 5, gde je 1= veoma nezadovoljan, a 5= veoma zadovoljan.

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

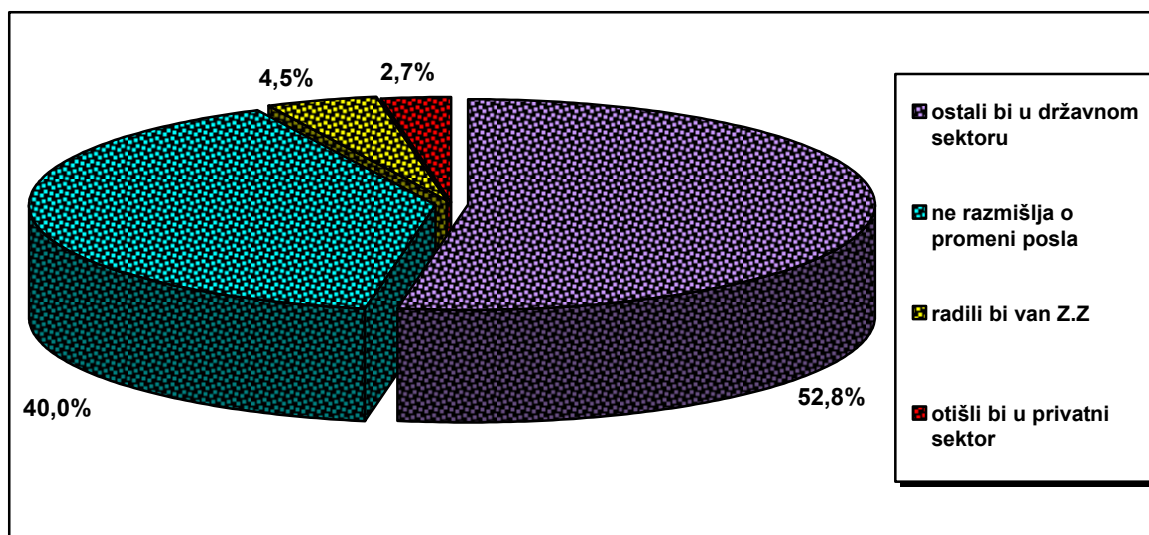
Analizom dobijenih podataka zaključuje se:

U ispitivanju zadovoljstva svih zaposlenih u zdravstvenim ustanovama nišavskog i topličkog okruga učestvovalo je 4529 zdravstvenih i nezdravstvenih radnika nišavskog i topličkog okruga od ukupno 9616 zaposlenih što predstavlja 47,1%.

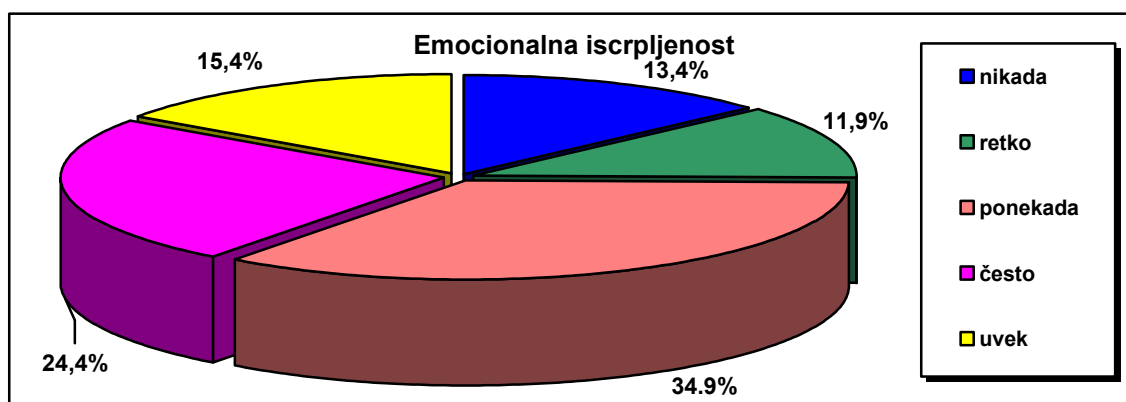
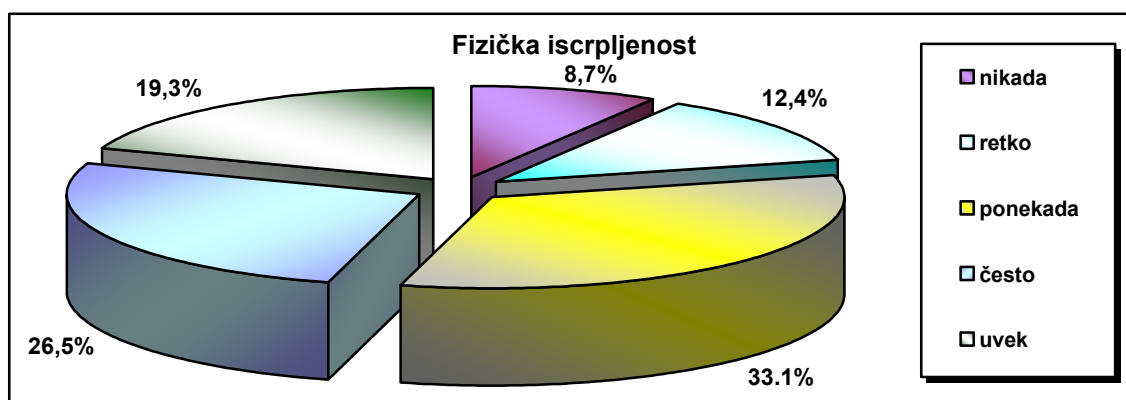
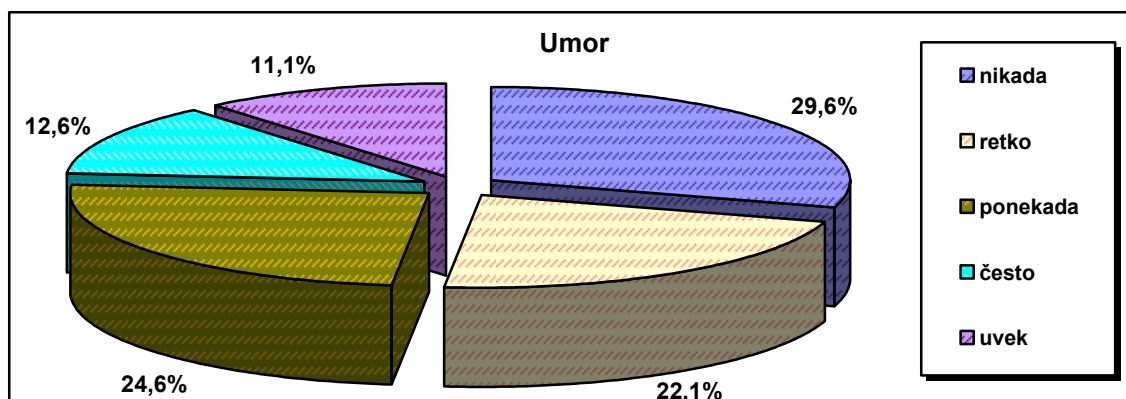
Analizirajući ukupno zadovoljstvo poslom koji zaposleni obavljaju 46,3% je zadovoljno, a veoma zadovoljno 11%. Nezadovoljnih je 9,4%, a svega 4,4% je veoma nezadovoljno poslom koji trenutno obavlja. Čak 28,9% ispitanika se opredelilo za ponudjeni odgovor – ni zadovoljan ni nezadovoljan.



Obzirom na činjenicu da se 52,8% zaposlenih izjasnilo da bi ostali u državnom sektoru zdravstva u narednih pet godina a 40,0% da uopšte ne razmišlja o promeni posla može se konstatovati da preko 90% zaposlenih pokazuje ukupno zadovoljstvo svojim poslom koji sada obavlja ili okruženjem u kome se nalazi. Nasuprot njima 4,5% se izjasnilo da bi radili poslove van zdravstvene zaštite, a 2,7% bi otišli u privatni sektor zdravstva.

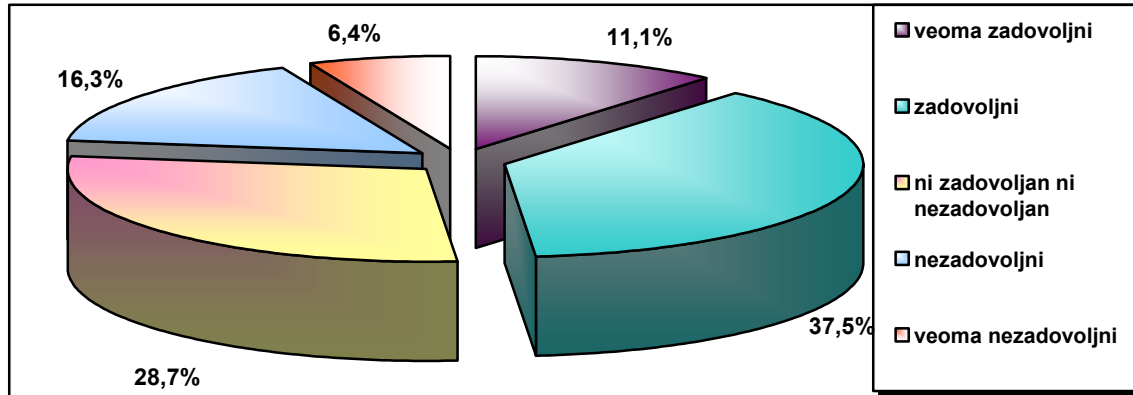


Analizirajući iscrpljenost i umor zaposlenih zaključujemo da emocionalnu iscrpljenost nakon posla nikada nije osećalo 13,4% ispitanika, a fizičku nešto manje tj. 8,7%. Emocionalnu iscrpljenost retko su osećali 11,9% zaposlenih, a fizičku 12,4%. Ponekada se iscrpljenost emocionalnog karaktera javljala nakon posla čak kod 34,9% ispitanika, a fizičkog kod 33,1%. Emoconalnu iscrpljenost nakon posla često je osećalo 24,4% anketiranih, a uvek 15,4%. Često je fizičku iscrpljenost nakon posla osećalo 26,5% zaposlenih a uvek 19,3%. Umor nikada nije osećalo 29,6% radnika pri samoj pomisli na odlazak na posao, retko 22,1%, a ponekada je umor osećalo 24,6%. Potvrdan odgovor dalo je 23,7% zaposlenih i to njih 12,6% često, a 11,1% uvek oseća umor na pomisao da treba da idu na posao.



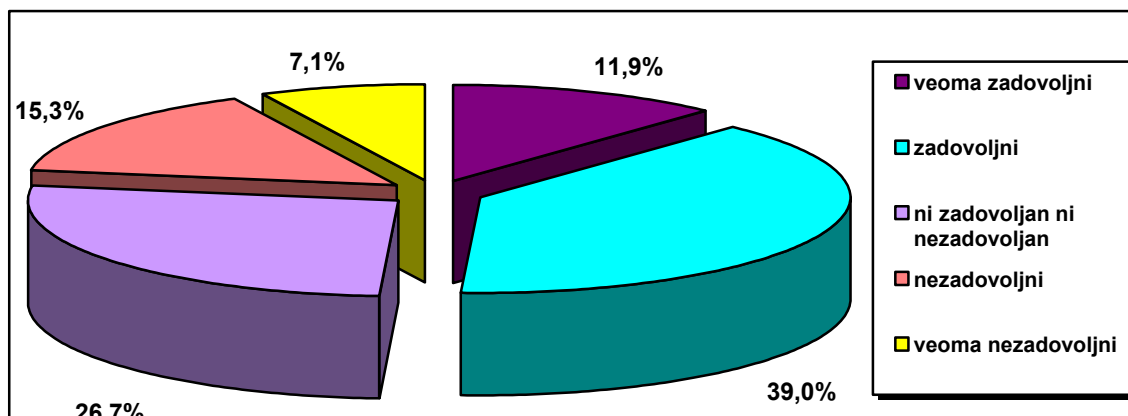
Za ukupno zadovoljstvo zaposlenih od izuzetnog je značaja i zadovoljstvo sredstvima za rad. Shodno tome treba obratiti pažnju ali i uzeti u obzir i ovaj pokazatelj u daljem planiranju aktivnosti u cilju unapredjenja

zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama. Adekvatnošću opreme za rad je zadovoljno 37,5% zaposlenih, a veoma zadovoljno 11,1%. Dvadesetosam koma sedam procenata zaposlenih nije niti zadovoljno niti nezadovoljno opremljenošću. Nezadovoljnih je 16,3%, a veoma nezadovoljnih svega 6,4%. Komentari zaposlenih upućuju na bolje opremanje računarskom opremom koja je neophodna za rad , ali i izražavanje potrebe za edukacijama za rad na računaru. Takodje se izražava potreba i za savremenijim medicinskim apratima kao i za boljim uslovima za rad. Komentari upućuju i na neophodno smanjenje administracije kako bi imali više vremena za pacijente.

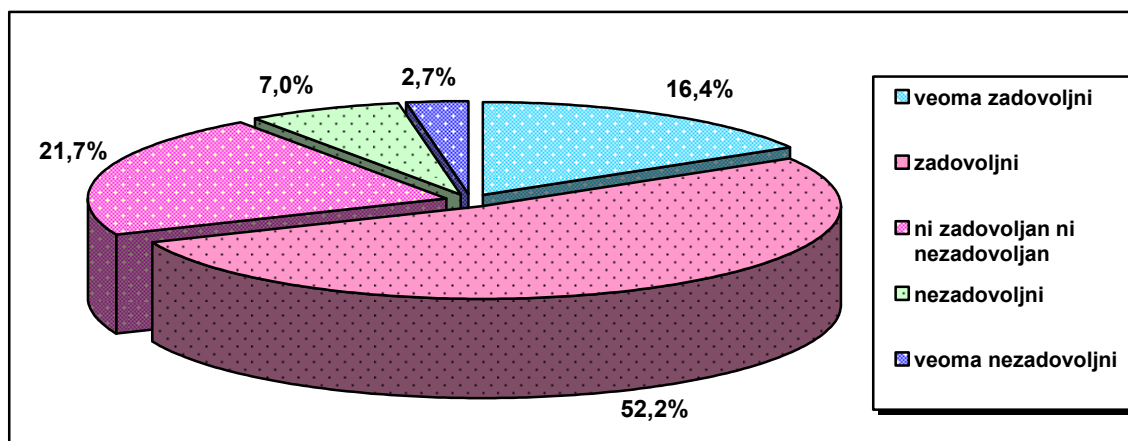


Na kvalitet funkcionisanja jedne zdravstvene ustanove značajno utiču i međjuljudski odnosi. Krajnji izlazni rezultat rada ogleda se u zadovoljstvu kako zaposlenih tako i pacijenata pri čemu je zadovoljstvo pacijenata pruženom uslugom ključni izlazni rezultat rada zdravstvenih ustanova. Analiza pokazuje da je 7,1% zaposlenih veoma nezadovoljno međjuljudskim

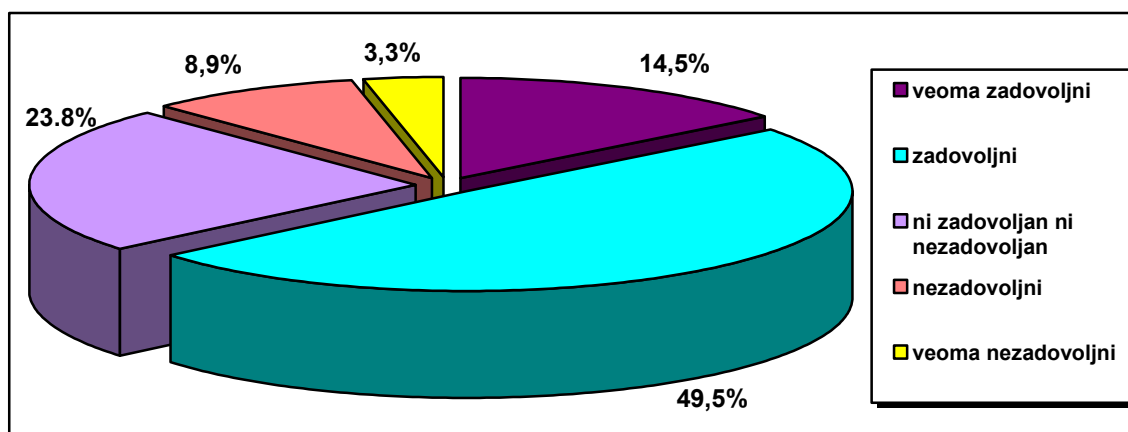
odnosima, 15,3% je nezadovoljno, a 26,7% nije ni zadovoljno ni nezadovoljno. Zadovoljnih ispitanika je 39,0%, a veoma zadovoljnih 11,9%.



Komentari zaposlenih u zdravstvenim ustanovama ukazuju na potrebu za boljim medjuljudskim odnosima. Analizom je obuhvaćeno i ispitivanje neposredne saradnje sa kolegama. Svega 7,0% je nezadovoljno saradnjom sa kolegama, a samo 2,7% se izjasnilo kao veoma nezadovoljno. Čak 52,2% zaposlenih je zadovoljno neposrednom saradnjom sa kolegama, 16,4% je veoma zadovoljno a 21,7% nije ni zadovoljno ni nezadovoljno. Anketirani radnici svojim komentarima ukazuju na neophodnost bolje saradnje medju kolegama. Takodje i na neophodnu bolju saradnju sa Ministarstvom zdravlja i Republičkim zavodom za zdravstveno osuiguranje (RZZO).

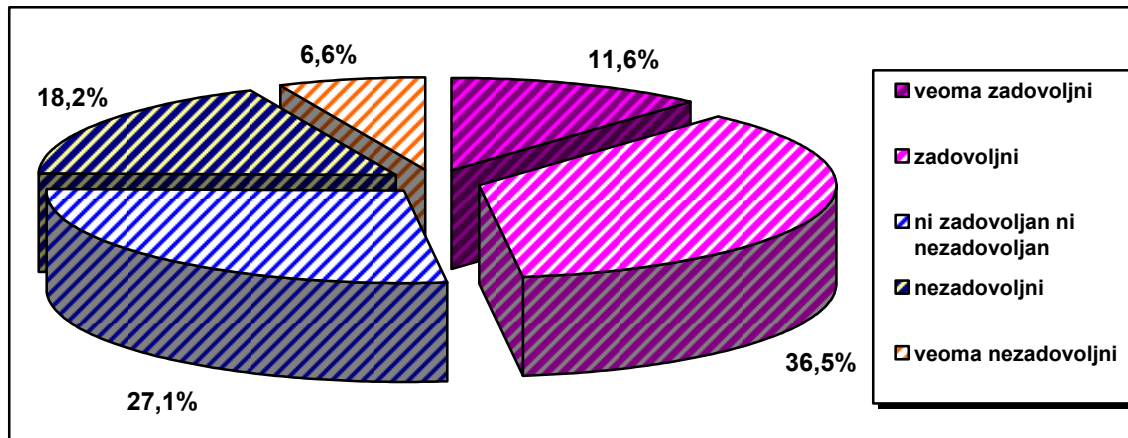


Autonomijom u obavljanju posla zadovoljno je 49,5% zaposlenih, a 14,5% su veoma zadovoljni. Kao nezadovoljni izjasnili su se 8,9%, a kao veoma nezadovoljni 3,3%. Odgovor „ni zadovoljan ni nezadovoljan” obeležilo je 23,8% zaposlenih.

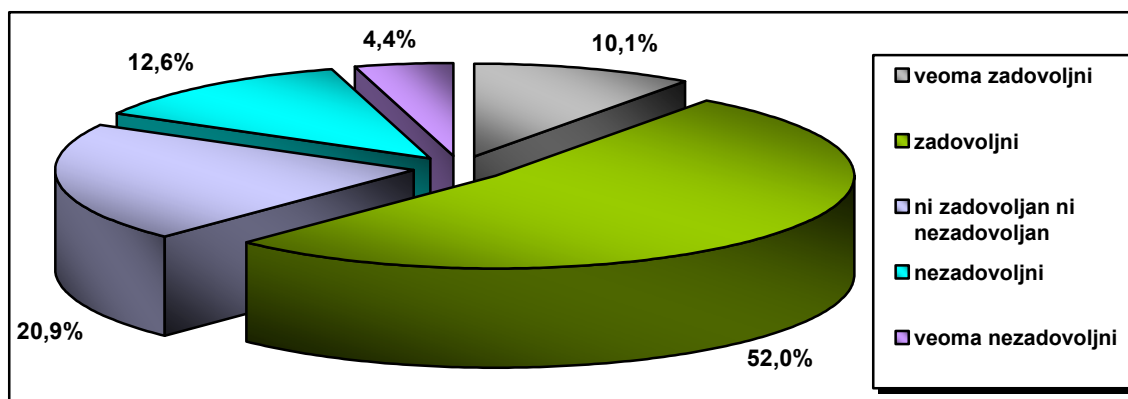


Za kvalitet rada a samim tim i zadovoljstvo zaposlenih na radnom mestu neophodna je i mogućnost profesionalnog razvoja. Analiza pokazuje da je 36,5% zaposlenih zadovoljno, a 11,9% veoma zadovoljno

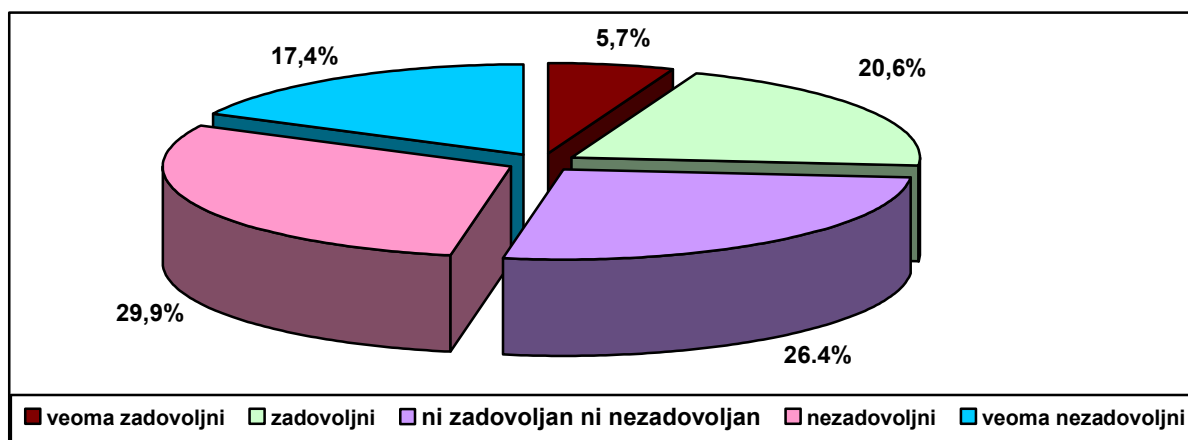
mogućnostima profesionalnog razvoja. Nezadovoljno je 18,2% ispitanika, a veoma nezadovoljno 6,6%. U nešto većem procentu su zadovoljni pruženim mogućnostima, preciznije 36,5%. Veoma zadovoljni su 11,6%, a niti zadovoljni niti nezadovoljni 27,1%.



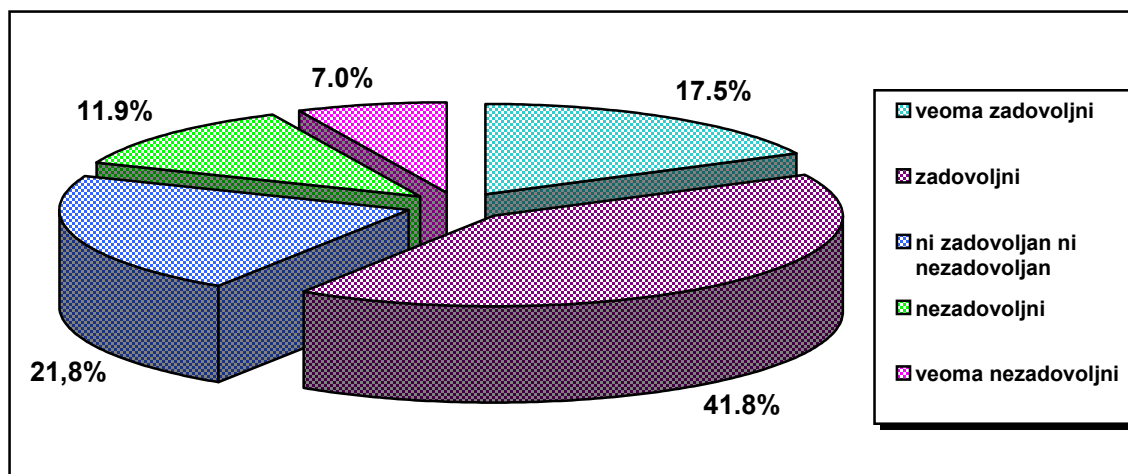
Raspoloživim vremenom za obavljanje zadatah poslova zadovoljno je 52,0% zaposlenih, veoma zadovoljno 10,1%, nezadovoljno 12,6%, veoma nezadovoljno 4,4%, a kao ni zadovoljni ni nezadovoljni izjasnilo se 20,9%. Komentari zaposlenih u anketi pokazuju da su zaposleni nezadovoljni raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima jer suviše vremena posvećuju administraciji i predlažu da se smanje pojedini administrativni poslovi.



Mesečnom zaradom zadovoljna je jedna petina zaposlenih tj. 20,6%, veoma zadovoljnih je 5,7%, nezadovoljnih je 29,9% sto je veći procenat nezadovoljnih u odnosu na prethodnu godinu. Veoma nezadovoljno je 17,4% ispitanika, a jedna četvrtina tj. 26,4% nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni. Zaposleni navode da su im plate male i da je potrebno povećati zarade. Anketirani radnici predlažu da se stomatologija vrati na državno finansiranje tj. Budžet Republike Srbije. Medju komentarima postoje i oni gde se navodi da zaposlenima na psihijatriji treba obezbediti beneficirani radni staž.



Komunikacija i pozitivan kolegijalni odnos sa pretpostavljenima je od bitnog značaja za kvalitetan rad u zdravstvenim službama ali i za zadovoljstvo zaposlenih. Pa je tako 41,8% zaposlenih zadovoljno podrškom pretpostavljenih, čak 17,5% veoma zadovoljno, 11,9% je nezadovoljno, 7,0% je veoma nezadovoljno a jedna petina zaposlenih (21,8%) niti je zadovoljno niti nezadovoljno.



Predlozi koji se odnose na aktivnosti koje bi vodile poboljšanju uslova rada, a samim tim i boljem ukupnom kvalitetu, odnose se na nekoliko oblasti:

- 1. Obezbediti savremeniju tehničku opremu za rad (više računara, štampača).*
- 2. Obezbediti savremeniju medicinsku opremu za rad.*

3. *Usavršavanje informacionog sistema*
4. *Smanjenje administrativnih poslova.*
5. *Omogućavanje stručnih edukacija kako unutar ustanove tako i van nje što većem broju zaposlenih.*
6. *Povećati mesečne zarade, isplaćivati prekovremeni rad i stimulacije.*
7. *Unaprediti međjuljudske odnose i uspostaviti kvalitetnije odnose medju zaposlenima, ali i sa RZZO, Ministarstvom zdravlja i Ministarstvom privrede.*
8. *Razviti timski rad.*
9. *Unaprediti bezbednost zaposlenih na radnom mestu.*
10. *Obezbediti opremu za rad na terenu (vozila).*

ZAKLJUČCI:

- *U 2009. godini procenat zaposlenih u zdravstvenim ustanovama je značajno veći u odnosu na prethodnu godinu.*
- *Zadovoljstvo zdravstvenih radnika pokazuje trend porasta od 2006. godine.*
- *Zaposleni svojim komentarima u anketi jasno prepoznaju nedostatke i ukazuju na potrebe svoje radne sredine.*
- *Zaposleni konkretno sugerišu aktivnosti koje bi vodile ka unapredjenju zadovoljstva i kvaliteta rada.*

Pomoćnik direktora za kvalitet

DIREKTOR

Mr sc med Roberta Marković

Doc dr Zoran Milošević