

ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NISAVSKOG I TOPLIČKOG OKRUGA U 2012. GODINI

Mnoge studije su utvrdile povezanost između profesionalne satisfakcije i kvaliteta pružene zdravstvene zaštite. U jednom mikrosistemu kao što je zdravstvena ustanova, uspešno rukovođenje i usklađivanje različitih profesionalnih kultura može biti model koji obezbeđuje zadovoljstvo zaposlenih i unapređuje kvalitet zdravstvene zaštite.

U svetu je uradjeno mnogo analiza zadovoljstva zaposlenih u cilju prepoznavanja ključnih faktora koji utiču na ne/zadovoljstvo i u cilju definisanja smernica za unapredjenje zadovoljstva, pa time i kvaliteta rada: ispitivan je relativni uticaj socijalnih faktora na socijalne ishode, kao što su mogućnosti druženja na poslu, saradnja sa drugima postojanje ili izostanak podrške, mogućnost iznošenja ideja... Tražena je veza između rezultata rada i zadovoljstva zaposlenih; ispitivan uticaj kompleksnosti zadataka na radnu motivaciju; utvrđivane veze između motivacije i profesionalnog zadovoljstva.

Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama u Republici Srbiji deo je Programa unapredjenja kvaliteta rada koji danas, nakon osam godina sprovođenja ima i svoj istorijski, vremenski razvoj.

Institut za javno zdravlje Niš (IZJZ Niš), Centar za analizu, plan i organizaciju zdravstvene zaštite, Odsek za kvalitet i ekonomiku u zdravstvu, nadležan je za sprovođenje i praćenje Programa kvaliteta u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga, kao i za pružanje stručno-metodološke pomoći u ovoj oblasti. U nadležnosti Instituta je 28 zdravstvenih ustanova u kojima je i 2012. godine sprovedeno istraživanje zadovoljstva zaposlenih.

Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga u 2012. godini sprovedeno je u skladu sa smernicama i preporukama Ministarstva zdravlja Republike Srbije, a korišćenjem unapred usvojenih upitnika. Dinamika istraživanja bila je u skladu sa definisanim terminima. Sve zdravstvene ustanove Nišavskog i Topličkog okruga dostavile su popunjene upitnike na vreme. Unos

podataka rađen je u Institutu za javno zdravlje Niš, a popunjene baze podataka dostavljene republičkom Institutu za javno zdravlje „Dr Milan Jovanović Batut“.

Ovim istraživanjem je obuhvaćen 5.215 zdravstvenih i nezdravstvenih radnika zaposlen u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga. Baza je kreirana u kompjuterskom programu Excel, a za statističku obradu podataka korišćen je SPSS program, verzija 10.0 (Statistical Package for Social Sciences). Zadovoljstvo zaposlenih, različitim segmentima kvaliteta, iskazano je prosečnom ocenom na skali od 1 do 5, gde je 1= veoma nezadovoljan, a 5= veoma zadovoljan. Zadovoljstvo različitim segmentima rada prikazano je po kategorijama zaposlenih: zdravstveni radnik, zdravstveni saradnik, administrativni radnik, tehnički radnik, ne uzimajući u obzir nivo zdravstvene zaštite, niti menadžersko pozicioniranje u ustanovama..

Analiza dobijenih podataka pokazuje sledeće:

Po pitanju adekvatnosti opreme za rad u službi 39.4% zaposlenih izjasnilo se kao zadovoljno i vrlo zadovoljno, dok 32.4% je nezadovoljno i vrlo nezadovoljno. Oko jedne trećine zaposlenih (28.1%) nije se izjasnilo, zapravo izjasnilo se kao „ni zadovoljno ni nezadovoljno“. Administrativni radnici zadovoljniji su od ostalih zaposlenih (64.58%), dok se najviše zdravstvenih radnika izjasnilo kao nezadovoljno opremom (34.22%). (tabela br 1.)

Zadovoljstvo adekvatnošću opreme za rad u službi

Tabela 1

Zadovoljstvo adekvatnošću opremljenosti Tabela br 1

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p1a	veoma nezadovoljan	Count	436	17	10	38	501
		% of Total	8,6%	,3%	,2%	,8%	9,9%
	nezadovoljan	Count	912	42	40	147	1141
		% of Total	18,0%	,8%	,8%	2,9%	22,5%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1122	68	69	165	1424
		% of Total	22,2%	1,3%	1,4%	3,3%	28,1%
	zadovoljan	Count	1158	63	163	178	1562
		% of Total	22,9%	1,2%	3,2%	3,5%	30,8%
	veoma zadovoljan	Count	311	22	54	50	437
		% of Total	6,1%	,4%	1,1%	1,0%	8,6%
Total		Count	3939	212	336	578	5065
		% of Total	77,8%	4,2%	6,6%	11,4%	100,0%

Kada su u pitanju međjuljudski odnosi, 44.8% zaposlenih se izjašnjava kao zadovoljni i veoma zadovoljni, nešto više od jedne četvrtine, 26.3% je nezadovoljno i vrlo nezadovoljno, dok je 28.9% „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“. Ponovo su administrativni radnici najzadovoljniji, 51.71%, dok je distribucija nezadovoljnih po svim kategorijama zaposlenih veoma slična (Tabela 2).

Zadovoljstvo međuljudskim odnosima Tabela 2

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p1b	veoma nezadovoljan	Count	310	25	28	36	399
		% of Total	6,2%	,5%	,6%	,7%	8,0%
	nezadovoljan	Count	714	41	58	105	918
		% of Total	14,3%	,8%	1,2%	2,1%	18,3%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1125	48	69	206	1448
		% of Total	22,5%	1,0%	1,4%	4,1%	28,9%
	zadovoljan	Count	1357	65	130	175	1727
		% of Total	27,1%	1,3%	2,6%	3,5%	34,5%
	veoma zadovoljan	Count	393	29	36	58	516
		% of Total	7,8%	,6%	,7%	1,2%	10,3%
Total		Count	3899	208	321	580	5008
		% of Total	77,9%	4,2%	6,4%	11,6%	100,0%

Neposrednom saradnjom sa kolegama zaposleni su generalno zadovoljni: administrativni radnici 64.85%, zdravstveni radnici 63.61%, kao i zdravstveni saradnici 63.46% i tehnički radnici 61.55%. Ovakav nivo zadovoljstva neposrednom saradnjom sa kolegama je od izuzetnog značaja, obzirom da se već godinama sprovode različite aktivnosti u cilju unapredjenja timskog rada, unapredjenja saradnje izmedju zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika. Činjenica da tri trećine zaposlenih se izjašnjava kao zadovoljni i vrlo zadovoljni neposrednom saradnjom sa kolegama ohrabrujuć je i u smislu kvaliteta rada, kvaliteta pružene zdravstvene usluge i konačnog učinka (Tabela 3).

I autonomijom u obavljanju posla (Tabela br 4) zadovoljno je više od polovine zaposlenih, 58.8%, nezadovoljno je 13.2%, dok je 28% „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“. Najviše autonomije u obavljanju posla imaju zdravstveni radnici, dok su zdravstveni saradnici najnezadovoljniji u tom smislu.

Zadovoljstvo neposrednom saradnjom sa kolegama

Tabela br 3

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p1v	veoma nezadovoljan	Count	100	6	11	15	132
		% of Total	2,0%	,1%	,2%	,3%	2,6%
	nezadovoljan	Count	322	25	15	44	406
		% of Total	6,4%	,5%	,3%	,9%	8,1%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	991	45	90	164	1290
		% of Total	19,8%	,9%	1,8%	3,3%	25,8%
	zadovoljan	Count	1876	93	168	277	2414
		% of Total	37,5%	1,9%	3,4%	5,5%	48,3%
	veoma zadovoljan	Count	593	39	46	80	758
		% of Total	11,9%	,8%	,9%	1,6%	15,2%
Total		Count	3882	208	330	580	5000
		% of Total	77,6%	4,2%	6,6%	11,6%	100,0%

Zadovoljstvo autonomijom u obavljanju posla

Tabela br 4

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p1g	veoma nezadovoljan	Count	108	9	10	14	141
		% of Total	2,2%	,2%	,2%	,3%	2,8%
	nezadovoljan	Count	410	28	30	45	513
		% of Total	8,3%	,6%	,6%	,9%	10,4%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1013	47	121	204	1385
		% of Total	20,5%	,9%	2,4%	4,1%	28,0%
	zadovoljan	Count	1822	83	120	225	2250
		% of Total	36,8%	1,7%	2,4%	4,5%	45,5%
	veoma zadovoljan	Count	514	39	44	62	659
		% of Total	10,4%	,8%	,9%	1,3%	13,3%
Total		Count	3867	206	325	550	4948
		% of Total	78,2%	4,2%	6,6%	11,1%	100,0%

Mogućnost profesionalnog razvoja i zadovoljstvo ovim segmentom od izuzetnog je značaja, posebno iz ugla sistema licenciranja i pohadjanja različitih edukacija koje obezbeđuju unapredjenje znanja i veština zaposlenih. Akreditacija edukacija od strane Zdravstvenog saveta Republike Srbije i učešće na ovim edukacijama predstavljaju sistem koji živi, razvija se i unapredjuje i daje već primetne pomake. Mnogobrojne interne edukacije čine dostupnim različite teme koje su bile predmet interesovanja zaposlenih, a na koje je bilo, obično iz finansijskih razloga, pohadjati. Jedna trećina zaposlenih, 29,5%, u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga se nije izjasnilo po pitanju mogućnosti profesionalnog razvoja, 26.9% je nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih, što predstavlja vrlo visok procenat imajući u vidu učinjene promene u ovoj oblasti. Zdravstveni radnici su najzadovoljniji, 44.57% se izjasnilo kao zadovoljno i vrlo zadovoljno, dok su zdravstveni saradnici najnezadovoljniji, kako se izjasnilo 35.55% (Tabela broj 5).

U vezi raspoloživog vremena za obavljanje zadataka na radnom mestu 56.1% ispitanika izjasnilo se kao zadovoljno ili vrlo zadovoljno, četvrtina je „ni zadovoljna ni nezadovoljna“ i svega 19.8% njih nije zadovoljno količinom vremena koje ima na raspolaganju za obavljanje posla (Tabela broj 6). Najzadovoljniji i u ovom pogledu su administrativni radnici (63.47%), dok su zdravstveni radnici nezadovoljni ovim aspektom..

Mogućnost profesionalnog razvoja Tabela br 5

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativn i radnik	tehnicki radnik	
p1d	veoma nezadovoljan	Count	283	21	27	40	371
		% of Total	5,7%	,4%	,5%	,8%	7,5%
	nezadovoljan	Count	763	44	52	106	965
		% of Total	15,3%	,9%	1,0%	2,1%	19,4%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1101	71	121	173	1466
		% of Total	22,1%	1,4%	2,4%	3,5%	29,5%
	zadovoljan	Count	1346	53	104	190	1693
		% of Total	27,1%	1,1%	2,1%	3,8%	34,1%
	veoma zadovoljan	Count	381	22	26	48	477
		% of Total	7,7%	,4%	,5%	1,0%	9,6%
Total		Count	3874	211	330	557	4972
		% of Total	77,9%	4,2%	6,6%	11,2%	100,0%

Raspoloživo vreme za obavljanje zadatah poslova Tabela br 6

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativn i radnik	tehnicki radnik	
p1dj	veoma nezadovoljan	Count	173	13	14	26	226
		% of Total	3,5%	,3%	,3%	,5%	4,5%
	nezadovoljan	Count	634	27	43	61	765
		% of Total	12,7%	,5%	,9%	1,2%	15,3%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	923	58	61	159	1201
		% of Total	18,5%	1,2%	1,2%	3,2%	24,0%
	zadovoljan	Count	1794	81	168	263	2306
		% of Total	35,9%	1,6%	3,4%	5,3%	46,1%
	veoma zadovoljan	Count	362	32	37	68	499
		% of Total	7,2%	,6%	,7%	1,4%	10,0%
Total		Count	3886	211	323	577	4997
		% of Total	77,8%	4,2%	6,5%	11,5%	100,0%

Kada su u pitanju mogućnosti da se u poslu koriste svojim znanjima i veštinama, 17.9% je ovim nezadovoljno, 25,8% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 56.3% zadovoljno i vrlo zadovoljno Administrativni radnici su posebno zadovoljni, 59.46% je zadovoljno i vrlo zadovoljno, kao i .zdravstveni radnici 56.72% (Tabela broj 7).

Mogućnost da u radu koriste svoja znanja, sposobnosti i veštine Tabela br 7

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p1e	veoma nezadovoljan	Count	153	13	17	18	201
		% of Total	3,0%	,3%	,3%	,4%	4,0%
	nezadovoljan	Count	544	31	28	94	697
		% of Total	10,8%	,6%	,6%	1,9%	13,9%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	995	53	90	161	1299
		% of Total	19,8%	1,1%	1,8%	3,2%	25,8%
	zadovoljan	Count	1750	84	162	232	2228
		% of Total	34,8%	1,7%	3,2%	4,6%	44,3%
	veoma zadovoljan	Count	467	28	36	70	601
		% of Total	9,3%	,6%	,7%	1,4%	12,0%
Total		Count	3909	209	333	575	5026
		% of Total	77,8%	4,2%	6,6%	11,4%	100,0%

Zadovoljstvo finansijskom nadoknadom za rad je takodje ocenjivano. Četvrtina zaposlenih je „ni zadovoljna ni nezadovoljna“ (22.7%), ali procenti kod nezadovoljnih i zadovoljnih se pomeraju u pravcu nezadovoljstva: 55,8% je nezadovoljno i vrlo nezadovoljno, a svega 21.5% je zadovoljno i vrlo zadovoljno (Tabela broj 8). Najzadovoljniji su i ovde zaposleni u administraciji (25.46%), a najnezadovoljniji zdravstveni saradnici (57.82%).

Mogućnosti za kontinuiranu edukaciju su značajno sistematski unapredjivane poslednjih godina, pri čemu je zadovoljstvo samo unekoliko veće u odnosu na prethodne godine: i ovde se ponavlja da je oko jedne četvrtine, 25.6% je „ni zadovoljno ni nezadovoljno“, ali je zato polovina ispitanika, 47.2% zadovoljno i vrlo zadovoljno.

Razumljivo je da je zadovoljstvo na strani zdravstvenih radnika, zadovoljno je njih 50.71%, dok su najmanje zadovoljni zdravstveni saradnici, 37.38% (Tabela broj 9).

Na pitanje koliko su zadovoljni postojanjem redovnih evaluacija rada od strane rukovodioca jedna trećina nije se izjasnila, njih 49.1% zadovoljno je i vrlo zadovoljno, dok 19.9% posto radnika iskazuje nezadovoljstvo po ovom pitanju (Tabela broj 10). I po ovom pitanju najzadovoljniji su zdravstveni radnici (49.85%), a najnezadovoljniji zdravstveni saradnici.

Zadovoljstvo finansijskom nadoknadom za rad Tabela broj 8

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p1`	veoma nezadovoljan	Count	918	53	85	131	1187
		% of Total	18,2%	1,1%	1,7%	2,6%	23,5%
	nezadovoljan	Count	1287	69	96	179	1631
		% of Total	25,5%	1,4%	1,9%	3,5%	32,3%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	886	42	62	155	1145
		% of Total	17,6%	,8%	1,2%	3,1%	22,7%
	zadovoljan	Count	645	32	63	91	831
		% of Total	12,8%	,6%	1,2%	1,8%	16,5%
	veoma zadovoljan	Count	186	15	20	30	251
		% of Total	3,7%	,3%	,4%	,6%	5,0%
Total		Count	3922	211	326	586	5045
		% of Total	77,7%	4,2%	6,5%	11,6%	100,0%

Mogućnosti za kontinuiranu edukaciju Tabela br 9

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p1z	veoma nezadovoljan	Count	288	25	38	35	386
		% of Total	5,8%	,5%	,8%	,7%	7,7%
	nezadovoljan	Count	722	52	76	117	967
		% of Total	14,5%	1,0%	1,5%	2,3%	19,4%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	906	62	101	208	1277
		% of Total	18,2%	1,2%	2,0%	4,2%	25,6%
	zadovoljan	Count	1557	47	90	160	1854
		% of Total	31,3%	,9%	1,8%	3,2%	37,2%
	veoma zadovoljan	Count	414	20	20	43	497
		% of Total	8,3%	,4%	,4%	,9%	10,0%
Total		Count	3887	206	325	563	4981
		% of Total	78,0%	4,1%	6,5%	11,3%	100,0%

Postojanje redovnih evaluacija rada od strane rukovodioca Tabela br 10

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p1i	veoma nezadovoljan	Count	238	17	22	22	299
		% of Total	4,8%	,3%	,4%	,4%	6,0%
	nezadovoljan	Count	563	29	36	63	691
		% of Total	11,3%	,6%	,7%	1,3%	13,9%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1151	71	121	201	1544
		% of Total	23,1%	1,4%	2,4%	4,0%	31,0%
	zadovoljan	Count	1542	71	114	197	1924
		% of Total	31,0%	1,4%	2,3%	4,0%	38,7%
	veoma zadovoljan	Count	398	20	27	73	518
		% of Total	8,0%	,4%	,5%	1,5%	10,4%
Total		Count	3892	208	320	556	4976
		% of Total	78,2%	4,2%	6,4%	11,2%	100,0%

Zadovoljstvo podrškom pretpostavljenih Tabela br 11

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p1j	veoma nezadovoljan	Count	318	26	19	22	385
		% of Total	6,3%	,5%	,4%	,4%	7,6%
	nezadovoljan	Count	579	22	66	67	734
		% of Total	11,4%	,4%	1,3%	1,3%	14,5%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	937	65	60	179	1241
		% of Total	18,5%	1,3%	1,2%	3,5%	24,5%
	zadovoljan	Count	1512	62	145	236	1955
		% of Total	29,9%	1,2%	2,9%	4,7%	38,6%
	veoma zadovoljan	Count	588	34	44	82	748
		% of Total	11,6%	,7%	,9%	1,6%	14,8%
Total		Count	3934	209	334	586	5063
		% of Total	77,7%	4,1%	6,6%	11,6%	100,0%

Vrlo visok procenat zaposlenih je zadovoljan podrškom pretpostavljenih, 53.4% je zadovoljno i vrlo zadovoljno, jedna četvrtina se izjašnjava kao „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“, dok 22.1% je nezadovoljno i vrlo nezadovoljno (Tabela broj 11). Najmanje neizjašnjenih bilo je među administrativnim radnicima- i najzadovoljniji (56.58%) i najnezadovoljniji (25.45%) spadaju u ovu grupu.

Kada je u pitanju mogućnost iznošenja sopstvenih ideja, vrlo visok procenat zadovoljstva postoji kod svih kategorija zaposlenih, 53.4% ih je ukupno zadovoljnih i vrlo zadovoljnih, jedna četvrtina je ponovo „ni zadovoljnih, ni nezadovoljnih“ i 21.9% nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih. Najmanje nezadovoljstvo je ovde prisutno kod tehničkih radnika 16.84%, kod zdravstvenih radnika 21.76% i kod administrativnih radnika 25.97% (Tabela broj 12).

Mogućnost iznošenja svojih ideja pretpostavljenima Tabela br 12

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p1k	veoma nezadovoljan	Count	291	23	20	31	365
		% of Total	5,8%	,5%	,4%	,6%	7,3%
	nezadovoljan	Count	561	40	67	65	733
		% of Total	11,2%	,8%	1,3%	1,3%	14,6%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	961	50	63	174	1248
		% of Total	19,1%	1,0%	1,3%	3,5%	24,8%
	zadovoljan	Count	1599	65	142	226	2032
		% of Total	31,8%	1,3%	2,8%	4,5%	40,4%
	veoma zadovoljan	Count	504	31	43	74	652
		% of Total	10,0%	,6%	,9%	1,5%	13,0%
	Total	Count	3916	209	335	570	5030
		% of Total	77,9%	4,2%	6,7%	11,3%	100,0%

Dobijanje jasnih uputstava šta se u okviru posla od svakog očekuje Tabela br 13

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p1l	veoma nezadovoljan	Count	211	12	20	24	267
		% of Total	4,2%	,2%	,4%	,5%	5,4%
	nezadovoljan	Count	500	29	57	41	627
		% of Total	10,0%	,6%	1,1%	,8%	12,6%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	986	68	75	152	1281
		% of Total	19,8%	1,4%	1,5%	3,0%	25,7%
	zadovoljan	Count	1705	72	136	267	2180
		% of Total	34,2%	1,4%	2,7%	5,4%	43,7%
	veoma zadovoljan	Count	479	26	44	84	633
		% of Total	9,6%	,5%	,9%	1,7%	12,7%
	Total	Count	3881	207	332	568	4988
		% of Total	77,8%	4,1%	6,7%	11,4%	100,0%

Dobijanje jasnih uputstava u vezi posla od strane nadređenih potrebno je za adekvatno izvršenje istog, ovim aspektom zadovoljna je većina zaposlenih (56.4%), svega 18.0% izjasnilo se kao nezadovoljno ili veoma nezadovoljno, dok se jedna četvrtina njih ne oseća ni zadovoljno ni nezadovoljno s tim u vezi (Tabela broj 13). Grupa najzadovoljnijih su tehnički radnici 61.8%, odmah zatim i zdravstveni 56.27%, dok administrativni radnici ovde spadaju u najnezadovoljnije 23.19%.

Kao posebni segment zadovoljstva procenjuje se i iscrpljenost zaposlenih koja je povezana sa poslom. Zaposleni su se izjašnjavali po pitanju psihičke, fizičke iscrpljenosti, kao i osećaja umora pri pomisli na odlazak na posao: 42.5% je često i uvek emocionalno iscrpljeno, 31.9% ponekad, 13,1% retko i 12.5% nikada ne oseća emocionalnu iscrpljenost. Najiscrpljeniji emotivno su administrativni radnici, 46.10%, dok kada analiziramo fizičku iscrpljenost, tehnički radnici su najiscrpljeniji 47.37%, a odmah za njima zdravstveni radnici, 46.26% koji se izjašnjavaju kao često i uvek fizički iscrpljeni.

Kada je u pitanju osećaj umora pri pomisli na odlazak na posao, 45.1% nikada i retko oseća umor, oko jedne četvrtine (27.5%) ponekad, dok svega 27.4% često i uvek oseća umor. I ovde se tehnički radnici, 31.84% izjašnjavaju kao najumorniji, dok se najmanje zdravstvenih saradnika izjašnjava pozitivno u smislu osećaja umora pri pomisli na odlazak na posao (26.66%) (Tabele br 14-16).

Analiza zadovoljstva poslom pre pet godina i danas, pokazuje da je 23.3% zaposlenih zadovoljnije poslom, pri čemu se najviše administrativnih radnika ovako izjašnjava, njih 29.64%; 42.1% zaposlenih smatra da nema razlike, dok 34.6% oseća veće nezadovoljstvo u odnosu na prethodnih pet godina. Najnezadovoljniji poslom u odnosu na prethodni period su zdravstveni radnici 36.59%. (Tabela broj 17).

Emocionalna iscrpljenost nakon posla Tabela br 14

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p2a	ne,nikad	Count	431	18	34	51	534
		% of Total	10,1%	,4%	,8%	1,2%	12,5%
	ne,retko	Count	427	26	51	55	559
		% of Total	10,0%	,6%	1,2%	1,3%	13,1%
	da,ponekad	Count	1070	76	74	140	1360
		% of Total	25,1%	1,8%	1,7%	3,3%	31,9%
	da,cesto	Count	894	34	68	81	1077
		% of Total	20,9%	,8%	1,6%	1,9%	25,2%
	da,uvek	Count	566	27	68	78	739
		% of Total	13,3%	,6%	1,6%	1,8%	17,3%
Total		Count	3388	181	295	405	4269
		% of Total	79,4%	4,2%	6,9%	9,5%	100,0%

Fizicka iscrpljenost nakon posla Tabela br 15

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p2b	ne,nikad	Count	313	15	43	42	413
		% of Total	7,3%	,4%	1,0%	1,0%	9,7%
	ne,retko	Count	508	25	35	44	612
		% of Total	11,9%	,6%	,8%	1,0%	14,3%
	da,ponekad	Count	987	62	90	144	1283
		% of Total	23,1%	1,4%	2,1%	3,4%	30,0%
	da,cesto	Count	965	50	72	96	1183
		% of Total	22,6%	1,2%	1,7%	2,2%	27,6%
	da,uvek	Count	591	32	54	111	788
		% of Total	13,8%	,7%	1,3%	2,6%	18,4%
Total		Count	3364	184	294	437	4279
		% of Total	78,6%	4,3%	6,9%	10,2%	100,0%

Umor pri pomisli na odlazak na posao Tabela br 16

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p2v	ne,nikad	Count	775	43	82	113	1013
		% of Total	18,6%	1,0%	2,0%	2,7%	24,3%
	ne,retko	Count	729	28	44	66	867
		% of Total	17,5%	,7%	1,1%	1,6%	20,8%
	da,poneka d	Count	917	61	76	95	1149
		% of Total	22,0%	1,5%	1,8%	2,3%	27,5%
	da,cesto	Count	457	26	43	51	577
		% of Total	10,9%	,6%	1,0%	1,2%	13,8%
	da,uvek	Count	426	22	45	77	570
		% of Total	10,2%	,5%	1,1%	1,8%	13,6%
Total		Count	3304	180	290	402	4176
		% of Total	79,1%	4,3%	6,9%	9,6%	100,0%

Za ostanak u državnom sektoru, 91.4% zaposlenih se izjasnilo pozitivno, od čega 51.6% da će ostati u državnom sektoru i 39.8% da neće menjati posao. Svega 3.2% planira odlazak u privatni sektor i 5.5% planira poslovanje van zdravstvene zaštite (Tabela broj 18). Da neće menjati posao izjavio je najveći procenat među administrativnim radnicima 46.06%.

Po pitanju ukupnog zadovoljstva poslom svih zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga, jedna trećina, 33.3% nije „ni zadovoljna, ni nezadovoljna“, nešto manje od polovine, 47.4% je zadovoljno i vrlo zadovoljno, i svega 11.9% je nezadovoljno i 7.4% veoma nezadovoljno. Zdravstveni radnici su u 47.43% zadovoljni i vrlo zadovoljni, a svega 19.72% nezadovoljni. 52.83% zdravstvenih saradnika je zadovoljno i vrlo zadovoljno, dok je 19.34% nezadovoljno; čak 55.95% administrativnih radnika je zadovoljno i veoma zadovoljno i svega 12.80% nezadovoljno; 40.41% tehničkih radnika se izjasnilo kao zadovoljno među njima je najviše nezadovoljnih, 20.38% (Tabela broj 19).

Zadovoljstvo poslom sada i pre pet godina Tabela br 17

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p3	zadovoljniji poslom	Count	900	50	99	132	1181
		% of Total	17,7%	1,0%	1,9%	2,6%	23,3%
	nema razlike	Count	1605	90	156	286	2137
		% of Total	31,6%	1,8%	3,1%	5,6%	42,1%
	nezadovoljniji poslom	Count	1446	72	79	162	1759
		% of Total	28,5%	1,4%	1,6%	3,2%	34,6%
4		Count	1	0	0	0	1
		% of Total	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Total		Count	3952	212	334	580	5078
		% of Total	77,8%	4,2%	6,6%	11,4%	100,0%

Planovi o daljem radu Tabela br 18

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p4	ostati u drzavnom sektoru	Count	2014	102	143	338	2597
		% of Total	40,0%	2,0%	2,8%	6,7%	51,6%
	otici u privatni sektor	Count	132	12	7	9	160
		% of Total	2,6%	,2%	,1%	,2%	3,2%
	poslovi van zdravstvene zastite	Count	207	17	28	24	276
		% of Total	4,1%	,3%	,6%	,5%	5,5%
	nece menjati posao	Count	1553	81	152	216	2002
		% of Total	30,8%	1,6%	3,0%	4,3%	39,8%
5		Count	0	0	0	1	1
		% of Total	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Total		Count	3906	212	330	588	5036
		% of Total	77,6%	4,2%	6,6%	11,7%	100,0%

Ukupno zadovoljstvo poslom Tabela br 19

			p7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
p5	veoma nezadovoljan	Count	293	13	16	54	376
		% of Total	5,8%	,3%	,3%	1,1%	7,4%
	nezadovoljan	Count	485	28	27	66	606
		% of Total	9,5%	,6%	,5%	1,3%	11,9%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1296	59	105	231	1691
		% of Total	25,5%	1,2%	2,1%	4,5%	33,3%
	zadovoljan	Count	1591	82	162	184	2019
		% of Total	31,3%	1,6%	3,2%	3,6%	39,7%
	veoma zadovoljan	Count	280	30	26	54	390
		% of Total	5,5%	,6%	,5%	1,1%	7,7%
	Total	Count	3945	212	336	589	5082
		% of Total	77,6%	4,2%	6,6%	11,6%	100,0%

Komentari zaposlenih odnose se na različite segmente obavljanja posla i prilično su slični prošlogodišnjim. Najčešći se odnose na sledeće:

- Zapošljavanje srednjeg i višeg medicinskog kadra, koga u ustanovama nema dovoljno
- Smanjenje administraciju
- Finansijsku situaciju (posebno nezdravstvenih radnika)
- Omogućiti odlazak na besplatne
- Ukinuti mogućnost istovremenog rada u državnim i privatnim ustanovama
- Obezbediti dobru snabdevenost lekovima i medicinskim aparatima; unaprediti radne uslove, nabaviti potrebnu radnu odeću, zaštitnu opremu

- Koristiti ove analize zadovoljstva u cilju konkretnih promena i unapredjenja uslova rada.

Zaključak

Zadovoljstvo zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga se godinama, u kontinuitetu smanjuje i u 2012. godini je niže u odnosu na prethodne godine.

Po pitanju ukupnog zadovoljstva poslom svih zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga, jedna trećina nije „ni zadovoljna, ni nezadovoljna“, nešto manje od polovine je zadovoljno i vrlo zadovoljno i svega manje od petine je nezadovoljno veoma nezadovoljno. Posmatrajući po profesijama, najzadovoljniji su administrativni radnici, a najmanje zadovoljni su tehnički radnici.

Zadovoljstvo je najveće kod komunikacionih aspekata: međjuljudskih odnosa, podrške pretpostavljenih, mogućnosti iznošenja sopstvenih ideja kao i kod organizacionog aspekta-raspoloživog vremena.

Po pitanju finansijske nadoknade za rad velika većina zaposlenih u zdravstvenim ustanovama izjašnjavaju se kao nezadovoljni i vrlo nezadovoljni. Zadovoljstvo finansijskom nadoknadom je do 2009. godine bilo u porastu, ali od tada je u konstantnom padu. Više od trećine zaposlenih je manje zadovoljno no pre pet godina. Bez obzira na ovakvo izražavanje zadovoljstva i dalje najveći procenat zaposlenih ne bi menjalo državni posao (91.4% zaposlenih se izjasnilo pozitivno, od čega 51.6% da će ostati u državnom sektoru i 39.8% da neće menjati posao).

Zaposleni su nezadovoljni adekvatnošću opremljenosti i verovatno da kroz ovaj segment (iako je zastupljen samo kroz jedno pitanje), zaposleni daju negativnu ocenu koja se odnosi na uslove rada, raspoloživost sredstava za rad, medicinske opreme, medicinskog materijala i lekova. Zaposleni se često nalaze rastrzani između zahteva pružanja kvalitetne zdravstvene zaštite, uz poštovanje primera dobre prakse i doktrine i

neadekvatne i nedostupne opreme i sredstava za rad. O kvalitetu rada se ne može govoriti, ukoliko najpre, nisu ispunjeni osnovni zahtevi i uslovi za rad.

Po pitanju psihičke i fizičke izmorenosti: nešto manje od polovine je često i uvek emocionalno iscrpljeno, a trećina ponekad; dok kada analiziramo fizičku iscrpljenost, tehnički radnici su najiscrpljeniji(47.37%), a odmah za njima zdravstveni radnici, (46.26%) koji se izjašnjavaju kao često i uvek fizički iscrpljeni.

Mada se analiza zadovoljstva odnosi na ukupno zaposlene u svih 28 ustanova nišavskog i topličkog okruga, nalazi analize se mogu iskoristiti u cilju definisanja mera i aktivnosti koje bi vodile većem zadovoljstvu zaposlenih, kao i boljem ukupnom kvalitetu rada zdravstvenih ustanova.

**Centar za analizu, planiranje i organizaciju
Zdravstvene zaštite**

Načelnik

Mr sc med Dragan Nikolić

Pomoćnik direktora za kvalitet

Mr sc med Roberta Marković

DIREKTOR

Prof dr Zoran Milošević