Стручни и научни радови

Задовољство запослених у примарној и болничкој заштити у Београду*

А. Нешковић,¹ С. Јанковић,² М. Пауновић,³ Д. Матијевић,⁴ Љ. Марчетић⁵

Satisfaction of Employees in Primary Care Facilities and Hospitals in Belgrade

Neskovic A., M.D., D.P.H.; Jankovic S, M.D.,D.P.H.; Paunovic M, M.D.,D.P.H.,B.Sc.; Matijevic D, M.D., Ph.D., D.P.H., Marcetic Lj. M.D., D.P.H., B.Sc.

Сажетак. Увод. Задовољство послом се дефинише као позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу. Задовољни радници остварују већу продуктивност, повећавају задовољство корисника, имају мањи апсентеизам и ређе мењају радну организацију.

Циљ рада јесте да се утврди ниво задовољства својим послом радника запослених у служби опште медицине домаћа здравља и у болницама у Београду, као и фактори који утичу на задовољство (незадовољство) запослених.

Метод: У служби опште медицине испитивање је спроведено у марту 2006. у свим јунктовима 16 домаћа здравља, а обухваћени су сви запослени. У болницама је испитивање спроведено у јуну 2006. у свим болницама, а циљана популација је једна трећина свих запослених. Инструменти испитивања били су анонимни упитници. За статистичку обраду података коришћени су: χ^2 тест, Kruskal Wallis тест (H), једнофакторска анализа варијансе (F).

Резултати: Испитивањем је обухваћен 1 281 испитаник у служби опште медицине

Summary. Introduction: Job satisfaction is defined as positive emotional reaction and attitudes of an individual towards his/ her job. Satisfied employees have greater productivity, increase the satisfaction of users, less absenteeism and more seldom change the facilities in which they work.

Aim: To establish the level of satisfaction of employees in the service of general medicine (in community health centers and in hospitals of the city) and define factors which have an impact on their satisfaction / dissatisfaction.

Method: In the service of general medicine we have conducted research in March 2006, in 16 spots within 16 community health centers. Our research encompassed all employees. We conducted research in hospitals as well, in June 2006. One third of all employees were our target population. We have used anonymous questionnaires as research instruments. Statistical analysis was performed using chi-square test, Kruskal Wallis test (H) and ANOVA (F).

Results: Our research encompassed 1, 281 employees in service for general medicine and 4, 100 hospital staff. Slightly below one half of our

* Рад изложен на XXI стручној конференцији данио Градског завода за јавно здравље 2006. године.

¹ Прим. др Анђелија Нешковић, специјалиста социјалне медицине, Градски завод за јавно здравља, Београд.

² Прим др Светлана Јанковић, специјалиста социјалне медицине, Градски завод за јавно здравља, Београд.

³ Прим. мр. сц. мед. Милена Пауновић, специјалиста социјалне медицине, Градски завод за јавно здравља, Београд.

⁴ Прим. др. сц. мед. Душица Матијевић, специјалиста социјалне медицине, Градски завод за јавно здравља, Београд.

⁵ Прим. др. сц. мед. Љубинка Марчетић, специјалиста социјалне медицине, Градски завод за јавно здравља, Београд.

и 4 100 испитаника у болницама. Нешто мање од половине испитаника у болницама (46 одсто) и у служби опште медицине (42 одсто) задовољно је својим послом.

У служби опште медицине око 90 одсто испитаника је задовољно сарађом у служби и са другим службама, 75 одсто обавештеношћу у служби, 68 одсто организацијом посла и степеном у коме је њихов рад цењен, а половина испитаника могућношћу едукације и напредовања у служби.

У болници је половина испитаника задовољна сарађом у служби и са другим службама, обавештеношћу и организацијом посла, трећина испитаника могућношћу едукације и напредовања у служби, условима рада, као и степеном у коме је њихов рад цењен у служби. Да је њихов обим посла велики мисли 80 одсто испитаника, само 18 одсто је задовољно начином на који се надређују резултати рада у болници, док је плаћом задовољно 6 одсто. Едукацију о заштити на раду на терет послодавца је имало 20 одсто запослених, а висока је учесталост повреда, најчешће услед убода иглом или другим оштрим предметом. Сваки петти запослени је доживео у протеклих 12 месеци узнемиравање или физичко злостављање од стране пацијента или рођака пацијента, а исто толико је приметило грешке или пропусте особља у раду које могу штетити здрављу пацијента или особља.

Закључак. Руководство здравствених установа мора више да се ангажује на предузимању мера у циљу побољшања задовољства запослених, а посебно у сфери информисања радника, развијања тимског рада, унапређењу организације посла и адекватног распоредивања задатака.

Кључне речи: задовољство запослених, процена квалитета, примарна и болничка заштита

interviewees in hospitals (46%) and service of general medicine (42%) are content with their job.

In the service of general medicine, about 90% of our interviewees are content with cooperation of their service with other ones; 75% are content with information flows within their own service; 68% with organization of assignments and degree to which their performance is valued. One half of our interviewees are content with the possibility of their further education and professional advancement.

In hospitals, half of interviewees are content with cooperation of their service with other ones, with information flows within their own service. One third is content with the possibility of their further education and professional advancement, working conditions and degree to which their performance is valued. Eighty per cent of our interviewees think their workload is huge. Only 18% are content with how they are awarded for their performance. Only 6% are content with their wages. Twenty per cent of hospital employees have had education (related to self-protection at work) at the employer's expenses. Occupational injuries are frequent, mostly due to needle or sharps puncture. Every fifth employee has been molested or physically abused in the past 12 months, by patient or their relatives. The same percentage of employees has observed mistakes or faults in their colleagues' performance that might hamper patient or co-worker health.

Conclusions: Managers in health care facilities must engage better in undertaking steps to improve satisfaction of employees. It is especially relevant in the area of information flow and sharing, development of teamwork, improvements of organization of work and adequate distrib

Key Words. Employee satisfaction, quality estimate, primary i hospital care.

Увод

Радници су најважнији ресурс сваке организације. Од њихових ставова, понашања и радног искуства зависи како ће обављати

свој посао, као и перформансе организације у целини. Кроз посао људи теже да остваре: економску стабилност, идентитет и развој своје личности, статус и престиж, самоостварење, самосталност, креативност,

социјалну интеракцију. Запослени желе да се кроз посао развију и остваре као особе, да користе и развијају своје таленте и вештине, да радом постижу резултате и успехе који ће бити препознати.¹ При томе посао подразумева не само обављање радних задатака већ и интеракцију са колегама, шефовима, поштовање правила и политике организације, достизање стандарда радног учинка, живљење у радним условима који често нису баш идеални.

Задовољство послом дефинише се као позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу¹. Оно представља комбинацију унутрашњих и спољашњих фактора. Унутрашњи подразумевају природу посла који особа ради, задатке који чине и посао, професионални развој, осећај одговорности и достигнућа у послу, а спољашњи фактори подразумевају услове рада као што су плата, сарадници и шефови. Унутрашњи фактори унапређују сатисфакцију, а спољашњи превенирају незадовољство².

Задовољство послом утиче на радни учинак и то на:^{3, 4, 5, 6}

1. **Продуктивност**, али више на нивоу организације него на нивоу појединца. Организације са задовољнијим радницима имају већу продуктивност.
2. **Апсентизам**. Показана је негативна веза задовољства и изостанака, али је корелација умерена.
3. **Немар**, пасивно препуштање да се услови погоршају, хроничан број изостанака, кашњења, смањено улагање труда, повећана стопа грешака – када је низак степен задовољства.
4. **Задовољство корисника**. Задовољни радници су пријатељски настројени, љубазни, спремни за питања, а то пацијенти цене, што води задовољству и оданости пацијента. Однос важи и у обрнутом смеру. Незадовољни корисници могу повећати незадовољство запослених.
5. **Флукуацију запослених**. Незадовољни радници чешће мењају радну организацију.

Задовољни радници ће више позитивно говорити о својој установи, помагаће други-

ма и ићи изнад нормалних очекивања њиховог посла. С друге стране, незадовољство послом, утиче и на здравље запослених, посебно на ментално здравље, депресију и анксиозност, док је корелација са физичким здрављем умерена.^{7,8}

Студије сугеришу да су најважније детерминанте задовољства послом: интересантан и креативан посао, добри односи са шефовима и колегама, висока зарада, независност у раду и могућности за напредовање, као и сигурност посла и способност прављења баланса између приватног и пословног живота.^{7,9, 10,11}

Истраживања из претходних тридесет година показују да је већина радника, педесет до седамдесет одсто у развијеним земљама, задовољна својим послом, али се види и опадање задовољства послом од раних 1990-тих. Мисли се да је то због настојања послодавца да повећају продуктивност кроз већа радна оптерећења запослених и краће рокове извршења, као и осећај радника да имају мање контроле над својим радом.

Циљ рада

Циљ рада јесте да се установи ниво задовољства својим послом радника запослених у служби опште медицине домова здравља у Београду, као и запослених у београдским болницама и фактори који утичу на задовољство, односно незадовољство запослених.

Метод рада

У служби опште медицине истраживање је спроведено у периоду од 6. до 9. марта 2006. године у свим пунктовима шеснаест београдских домова здравља, а обухваћени су сви запослени у овој служби. У болницама је истраживање спроведено у периоду од 12. до 17. јуна 2006. године у свим београдским болницама.

Инструмент истраживања били су анонимни упитници. За примарну заштиту коришћен је упитник креиран у оквиру пројекта Министарства здравља Републике Србије, усмереног ка јачању превентивних здравстве-

них услуга у примарној здравственој заштити у Србији. Овај упитник је делимично модификован, тако да је финални упитник садржао 29 затворених питања.

За болничку заштиту коришћен је упитник из Велике Британије, коригован у смислу да су избачена питања која се односе на специфичности британске здравствене службе, тако да је финални упитник садржао 41 питање. Обухваћени су запослени свих занимања, а због њихове бројности, одлучено је да се истраживањем обухвати једна трећина од укупног броја запослених у свакој болници. За дистрибуцију упитника и прикупљање одговора били су одговорни председник комисије за квалитет и главна сестра сваке болнице.

За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлике између обележја коришћен је χ^2 тест, Kruskal Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F).

За сва нумеричка обележја тестирана је нормалност расподеле. Сви статистички тестови прихватани су ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од пет посто. Задовољство корисника исказано је просечном оценом на скали од 1 до 5, где је 1 = веома незадовољан, а 5 = веома задовољан.

Интерна конзистентност поузданости упитника мерена је Кронбаховим коефицијентом алфа (α).

База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 8.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

Резултати

Резултати су приказани посебно за службу опште медицине и за болнице. Интерна конзистентност упитника за службу опште медицине износи $\alpha = 0,5612$, а упитника за болничку заштиту $\alpha = 0,9013$.

Задовољство запослених у служби опште медицине домова здравља у Београду

Од укупно 1.693 дистрибуираних упитника, враћено је 1.281 попуњених, а стопа одговора износила је 76 одсто.

Старост испитаника кретала се у распону од 21 до 63 године, а просечна старост била је $40,87 \pm 9,05$ година. Међу испитаницима особе женског пола биле су заступљене чак са 91 одсто. У односу на школску спрему, половина испитаника (55,4 одсто) била је са средњом школском спремом, са високом спремом било је 35,1 одсто, са вишом 5,4, а са нижом школском спремом 4,1 одсто испитаника. У односу на занимање, највише су били заступљени здравствени радници (91,5 одсто), а затим техничко особље (6,7), здравствени сарадници (1,6) и административни радници (0,2 одсто).

Нешто мање од половине испитаника изјаснило се да су задовољни и веома задовољни својим послом (42 одсто). Трећина запослених није била ни задовољна ни незадовољна, док је четвртина запослених била незадовољна и веома незадовољна (Графикон 1).

Није установљена статистички значајна разлика у задовољству послом у односу на пол испитаника ($\chi^2=4,343$, $DF=4$, $p=0,362$). Иако су здравствени сарадници најзадовољнији послом, а технички радници најмање задовољни, није установљена статистички зна-

Графикон 1. Опште задовољство запослених својим послом.

чајна разлика у задовољству послом у односу на занимање ($\chi^2=11,315$, $DF=8$, $p=0,185$). При томе су из обраде искључени административни радници јер их је било само троје и сви су веома задовољни својим послом. Установљена је значајна разлика у односу на образовање ($\chi^2=23,452$, $DF=12$, $p=0,024$), и високо значајна у односу на старост испитаника ($\chi^2=31,256$, $DF=12$, $p=0,002$). Најзадовољ-

Табела 1. Задовољство запослених својим послом исказано просечном оценом

Дом здравља	n	χ	SD
Барајево	27	3,30	0,99
Вождовац	154	74,00	1,06
Врачар	74	3,62	1,20
Гроцка	67	3,04	1,05
Звездара	64	3,48	1,01
Земун	167	2,88	1,15
Лазаревац	42	3,57	0,74
Младеновац	47	3,81	0,85
Нови Београд	92	2,89	1,12
Обреновац	60	3,88	0,78
Палилула	136	3,21	0,98
Раковица	51	3,41	1,02
Савски Венац	53	3,53	0,97
Сопот	29	3,62	0,90
Стари град	75	2,83	0,98
Чукарица	142	3,28	1,18
Свега	1280	3,21	1,09

нији су испитаници са вишом и основном школом, и у најмлађој старосној групи (до 29 година), док су најмање задовољни запослени са факултетским образовањем и они у групи од 40 до 49 година.

Просечна оцена задовољства послом запослених за све домове здравља у граду, исказана на скали од 1 до 5, износи $3,21 \pm 1,09$ (**табела 1**). Десет установа има просечну оцену већу од просека за град. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству запослених у различитим домовима здравља. Тако су својим послом најзадовољнији запослени у ДЗ Обреновац (просечна оцена $3,88 \pm 0,78$), а најмање задовољни у ДЗ Стари град ($2,83 \pm 0,98$).

Најчешћи разлог незадовољства запослених била је плата, а у мањој мери наведени су преоптерећеност административним пословима, лоши међуљудски односи на послу и положај у служби (**графикон 2**). Здравственим радницима смета и незаштићеност на послу, као и лош положај у друштву.

На циљано питање које се односило на плату, само 7,1 одсто запослених изјаснило се да је задовољно платом и то најчешће особе са основном школом, а најмање особе са високом стручном спремом ($N=8,031$, $DF=3$, $p=0,045$).

Колегијалном сарадњом у служби задовољна је већина испитаника, 92,2 одсто, а сарадњом са колегама из осталих служби дома здравља задовољно је 89 одсто

Графикон 2. Најчешћи разлози незадовољства запослених

(*табела 2*). Задовољством у служби задовољнији су мушкарци ($\chi^2=11,830$, $DF=3$, $p=0,008$), а такође и сарадњом са колегама из других служби ($\chi^2=15,535$, $DF=3$, $p=0,001$). Није установљена значајна разлика у односу на старост испитаника, образовање и занимање.

Више од половине запослених (56 одсто) потпуно се или делимично сложило да је задовољно могућностима за унапређење у служби, а скоро исто толико, односно 58 одсто, задовољно је могућностима за едукацију и професионални развој (*табела 3*). Установљена је значајна разлика у задовољству могућностима за унапређење у односу на стручну спрему ($\chi^2=21,469$, $DF=9$, $p=0,011$). Најмање оних који се слажу било је са високом стручном спремом, док су најзадовољнији са нижом школском спремом. У задовољству испитани-

ка у односу на могућност едукације установљена је значајна разлика у односу на старост ($\chi^2=16,738$, $DF=9$, $p=0,053$). Најзадовољније су особе са педесет и више година, а најмање испитаници старости 30 до 39 година.

Иако половина испитаника није задовољна могућностима за едукацију, чак 80 одсто би пристало на додатно усавршавање, само ако би им то донело већу плату.

Више од половине испитаника (57,3 одсто) сложило се да је задовољно условима рада у служби, а скоро две трећине испитаника (67,4 одсто) слаже се да постоји добра организација посла у служби у којој раде (*табела 4*). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству запослених условима рада у односу на пол, старост и занимање испитаника, али постоји значајна

Табела 2. Мишљење запослених о сарадњи са колегама

Оцена	Задовољан сам сарадњом у служби		Задовољан сам сарадњом са другим службама	
	п	%	п	%
У потпуности се слажем	565	44,5	412	32,7
Углавном се слажем	604	47,6	707	56,1
Углавном се не слажем	74	5,8	114	9,0
У потпуности се не слажем	26	2,0	28	2,2
Свега	1269	100,0	1261	100,0

Табела 3. Задовољство запослених могућношћу унапређења у служби и могућношћу едукације

Оцена	Задовољан сам могућностима за унапређење		Задовољан сам могућностима за едукацију	
	п	%	п	%
У потпуности се слажем	189	15,3	204	16,5
Углавном се слажем	499	40,5	514	41,7
Углавном се не слажем	316	25,6	282	22,9
У потпуности се не слажем	229	18,6	234	19,0
Свега	1233	100,0	1234	16,5

Табела 4. Задовољство запослених условима рада и организацијом посла

Оцена	Задовољан сам условима рада		Задовољан сам организацијом посла		Установа води рачун о запосленима	
	п	%	п	%	п	%
У потпуности се слажем	240	19,1	297	23,6	270	21,4
Углавном се слажем	480	38,2	553	43,9	462	36,6
Углавном се не слажем	256	20,4	244	19,3	314	24,9
У потпуности се не слажем	280	22,3	167	13,2	215	17,0
Свега	1256	100,0	1261	100,0	1261	100,0

разлика у односу на образовање ($\chi^2=10,295$, $DF=9$, $p=0,016$). Особе са основном школом се највише слажу да су услови рада добри, а са средњом спремом, најмање. Није установљена статистички значајна разлика у задовољству запослених организацијом посла у односу на старост, пол, образовање и занимање испитаника.

Да установа у којој раде довољно води рачуна о својим запосленима слаже се више од половине испитаника (58 одсто). Установљена је статистички значајна разлика у односу на образовање ($\chi^2=17,133$, $DF=9$, $p=0,047$) и старост испитаника ($\chi^2=22,391$, $DF=9$, $p=0,008$). Особе са 50 и више година и са основном школом се највише слажу, а најмање најмлађи и испитаници са средњом стручном спремом.

Табела 5. Вредновање рада у служби и коришћење личних капацитета

Оцена	Мој рад је цењен у служби		Лични капацитети су недовољно искоришћени	
	п	%	п	%
У потпуности се слажем	288	22,9	326	26,6
Углавном се слажем	564	44,9	560	45,8
Углавном се не слажем	243	19,3	241	19,7
У потпуности се не слажем	161	12,8	97	7,9
Свега	1256	100,0	1224	100,0

Две трећине испитаника се у већој или мањој мери слаже да је њихов рад довољно цењен у служби (67,9 одсто), али исто толико (72 одсто) мисли да су њихови капацитети недовољно искоришћени на радном месту (**табела 5**). Мушкарци се значајно чешће слажу да је њихов рад цењен у служби ($\chi^2=10,796$, $DF=3$, $p=0,013$), док се најмлађи испитаници значајно чешће слажу да су њихове способности недовољно искоришћене ($\chi^2=18,536$, $DF=9$, $p=0,029$).

Већина испитаника (70 одсто) се потпуно или делимично слаже да и сами сnose део одговорности за успех или неуспех у раду установе у којој су запослени, а разлика према стручној спреми није била значајна (**табела 6**). Установљена је значајна разлика у односу на старост испитаника. Најмлађи испитаници значајно чешће мисле да сnose део одговорности за рад установе ($\chi^2=20,320$, $DF=9$, $p=0,016$), а 81,2 одсто испитаника је задовољно што могу да се представљају као радници свог дома здравља – значајно чешће најстарији радници ($\chi^2=18,050$, $DF=9$, $p=0,035$), док 71,2 одсто мисли да је њихова здравствена установа напредовала у последњој години и то значајно чешће мисле најстарији радници ($\chi^2=19,100$, $DF=9$, $p=0,024$), као и радници са вишом и високом школом ($\chi^2=17,514$, $DF=9$, $p=0,041$).

Већина испитаника (75 одсто) се потпуно или делимично слаже да су добро информисани о процесу рада, односно о важним сегментима рада у служби (**табела 7**). Међу

Табела 6. Допринос раду установе

Оцена	Сносим одговорност за рад установе		Задовољство ми је да се представљам као радник установе		Моја институција је напредовала	
	п	%	п	%	п	%
У потпуности се слажем	350	27,8	473	37,7	451	36,1
Углавном се слажем	528	42,0	545	43,5	438	35,1
Углавном се не слажем	239	19,0	152	12,1	196	15,7
У потпуности се не слажем	141	11,2	83	6,6	163	13,1
Свега	1258	100,0	1253	100,0	1248	100,0

Табела 7. Информисаност о процесу рада и радним задацима

Оцена	Задовољан сам обавештеношћу у служби		Знам који су ми задаци		Знам коме одговарам		Могу да изнесем идеје	
	п	%	п	%	п	%	п	%
У потпуности се слажем	274	21,9	639	50,6	710	56,6	438	34,9
Углавном се слажем	669	53,4	472	37,4	411	32,8	564	44,9
Углавном се не слажем	232	18,5	107	8,5	88	7,0	166	13,2
У потпуности се не слажем	78	6,2	44	3,5	45	3,6	87	6,9
Свега	1253	100,0	1262	100,0	1254	100,0	1255	100,0

онима који се потпуно слажу значајно најмање је особа старости 40 до 49 година ($\chi^2=21,085$, $DF=9$, $p=0,012$). Највећи број испитаника се у већој или мањој мери слаже (88 одсто) да тачно зна који су њихови задаци на радном месту и коме одговарају за свој рад (89,4 одсто). Мушкарци значајно чешће знају који су им задаци на радном месту ($\chi^2=8,387$, $DF=3$, $p=0,039$), а коме одговарају за свој рад значајно чешће знају запослени са вишом школом, а најмање знају запослени са високом стручном спремом ($H=7,939$, $DF=3$, $p=0,047$).

Већина испитаника (80 одсто) се у већој или мањој мери слаже да може слободно да изнесе претпостављенима своје идеје и пита-

ња у вези са послом. У групи оних који се са тим потпуно слажу највише је лица са високом стручном спремом и лица у старосној групи 30 до 39 година, али није установљена статистички значајна разлика.

Као најзначајније изворе информисања о догађајима у установи у којој раде, запослени су навели: колеге (80 одсто), шефове (80 одсто), информације из извештаја и са огласне табле (46 одсто), директора (30 одсто), синдикат (12 одсто) и мас медије (10 одсто) (*графикон 3*). Међу наведеним изворима информисања испитаници највише верују колегама (50 одсто) и шефовима (50 одсто), директору (45 одсто), информацијама из извештаја и огласне табле (31 одсто) и синдикату (13 одсто).

Графикон 3. Опште задовољство запослених својим послом.

Графикон 4. Интересовања запослених у здравственој установи.

Графикон 5. Предложене мере за унапређење рада установе

Међу темама које највише занимају запослене у установи, на првом месту су плата и награђивање (72 одсто), али скоро у истој мери су и радне обавезе, односно шта се од запослених очекује на радном месту (70 одсто). Затим следе: информације о правилима и процедурама у установи (42 одсто), могућност напредовања у каријери (41 одсто) и њихово радно место у организацији рада установе (28 одсто) (*графикон 4*). Оно што их скоро не интересује јесу личне вести и приче о другим запосленима у установи.

Као најважније мере које могу да унапреде квалитет рада њихове установе највећи број испитаника је истакао благовремено информисање свих запослених (65 одсто), више обуке и едукације (52 одсто), препознавање успеха у раду сваког запосленог (49 одсто), добру алокацију радних обавеза и задатака (37 одсто) и више састанака у служби (29 одсто) (*графикон 5*).

Задовољство запослених у болницама

Истраживањем је обухваћено 4100 испитаника, од планираних 6030, запослених у свих 28 београдских болница. Стопа одговора била је 68 одсто.

У односу на занимање највише су били заступљени здравствени радници, 79,9 одсто, техничких радника било је 11,2 одсто, адми-

Табела 8. Задовољство запослених могућношћу унапређења у служби и могућношћу едукације

Занимање	р	%
Лекар	94	2,3
Лекар специјалиста	590	14,6
Биохемичар	27	0,7
Медицинска сестра	1977	48,9
Бабица	116	2,9
Лаборант	212	5,2
Фармацеутски техничар	25	0,6
Рендген техничар	72	1,8
Физиотерапеут	118	2,9
Административни радник	255	6,3
Технички радник	454	11,2
Здравствени сарадник	106	2,6
Свега	4046	100,0

нистративних 6,3 одсто, док је здравствених сарадника било 2,6 одсто (*табела 8*). Од 3337 здравствених радника, лекара је било 684 (20,5 одсто). У категорији здравствених сарадника највише су били заступљени психолози, дефектолози и логопеди. Највећи број испитаника је са средњом стручном спремом, 61 одсто, са вишом школом је 14,5 одсто, са високом 20 одсто, а са основном школом 4,5 одсто.

Чак 84,9 одсто испитаника су женског пола, а само 15,1 мушког. Старост запослених се кретала у распону од 18 до 65 година, а просечна старост била је $40,09 \pm 9,32$ година. Радни стаж запослених у болници у којој тренутно раде креће се од једног месеца до 44 године, а просечна дужина радног стажа је $14,55 \pm 9,38$ година.

Више од половине испитаника (54,1 одсто) ради у сменама, а 728 (18,4 одсто) има неку од руководећих дужности.

Својим послом задовољно је 46 одсто испитаника, 21 одсто је незадовољно, а 33 одсто се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни. (*графикон 6*)

Применом непараметарских статистичких тестова установљена је високо значајна статистичка разлика у задовољству послом у односу на: пол испитаника ($\chi^2=56,756$, $DF=4$, $p=0,000$), образовање ($\chi^2=129,970$, $DF=12$, $p=0,000$), занимање ($\chi^2=247,687$, $DF=44$, $p=0,000$), руководеће место ($\chi^2=43,129$, $DF=4$, $p=0,000$), рад у сменама ($\chi^2=38,139$, $DF=4$, $p=0,000$), дужину радног стажа у садашњој установи ($\chi^2=49,381$, $DF=16$, $p=0,000$). Својим послом значајно су задовољнији запослени који су на руководећим местима, не раде у сменама, имају високу стручну спрему, биохемичари, клинички лекари, лаборанти, мушкарци, они који имају мање од пет година радног стажа, као и они са 30 и више година радног стажа у садашњој болници.

Графикон 6. Опште задовољство запослених својим послом.

Задовољство запослених радника у београдским болницама, исказано просечном оценом на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан), износи $3,26 \pm 1,01$ (*табела 9*). Својим послом најмање су задовољне бабице (просечна оцена $3,00 \pm 1,10$), технички радници ($3,02 \pm 1,12$), фармацеутски техничари ($3,08 \pm 0,81$) и медицинске сестре ($3,15 \pm 0,98$). Својим послом најзадовољнији су биохемичари ($3,81 \pm 0,92$) и клинички лекари ($3,77 \pm 0,89$)

Скоро трећина анкетираних (31,4 одсто) планира да потражи други посао чим се за то стекну услови, а чак 45,4 одсто се изјаснило да, ако промени садашњи посао, неће остати у државном сектору здравства. Установљена је статистички високо значајна разлика између испитаника који планирају да промене посао у односу на занимање ($\chi^2=66,027$, $DF=11$, $p=0,000$), старост ($\chi^2=133,727$, $DF=3$, $p=0,000$), радни стаж ($\chi^2=76,298$, $DF=4$, $p=0,000$), руководеће место ($\chi^2=23,005$, $DF=1$, $p=0,000$), сменски рад ($\chi^2=29,483$, $DF=1$, $p=0,000$), као и опште задовољство послом ($\chi^2=701,341$, $DF=4$, $p=0,000$). Промену посла највише планирају: физиоте-

Табела 9. Задовољство послом радника различитих занимања исказано просечном оценом

Занимање	р	%	SD
Клинички лекар	93	3,77	0,89
Лекар специјалиста	587	3,55	1,01
Биохемичар	27	3,81	0,92
Медицинска сестра	1958	3,15	0,98
Бабица	115	3,00	1,10
Лаборант	211	3,61	0,81
Фармацеутски тех.	25	3,08	0,81
Рендген техничар	72	3,38	0,85
Физиотерапеут	249	3,40	0,93
Административни рад.	449	3,02	1,12
Технички радник	104	3,50	0,97
Здравствени сар.	114	3,17	0,98
Свега	4004	100,0	100,0

рапеути, рендген техничари, медицинске сестре и технички радници, они који су млађи од 30 година, имају од пет до девет година радног стажа, немају руководећу дужност и раде у сменама.

Да установа у којој раде, води довољно рачуна о запосленима сматра 37,6 одсто испитаника, 27 одсто је неодлучно, а 35,4 одсто мисли супротно. Биохемичари, клинички лекари и административни радници највише се слажу да установа води довољно рачуна о запосленима, док бабице, физиотерапеути и фармацеутски техничари у најмањем броју сматрају да установа води довољно рачуна ($\chi^2=214,338$, $DF=44$, $p=0,000$).

У поглављу које се односи на сарадњу и комуникацију запослених у установи испитаници су одговарали на четири питања која се односе на сарадњу у служби, сарадњу са другим службама, обавештеност о важним сегментима рада у својој служби и обавештеност о важним сегментима рада у установи.

Сарадњом са колегама у оквиру своје службе задовољно је 62,4 одсто испитаника, док је сарадњом са особљем из других служби задовољно 53,6 одсто (*табела 10*). Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на занимање. Тако су сарадњом у оквиру своје службе најзадовољнији лекари, а најмање су задовољне медицинске сестре и бабице ($\chi^2=241,801$, $DF=44$,

$p=0,000$), а када је реч о сарадњи са другим службама, најзадовољнији су лекари, а најмање су задовољни физиотерапеути, медицинске сестре и бабице ($\chi^2=168,450$, $DF=44$, $p=0,000$).

Нешто више од половине испитаника (58,5 одсто) сматра да су добро обавештени о важним сегментима рада у својој служби, али је обавештеност о важним сегментима рада у болници лошија (*табела 11*). Само 48,2 одсто испитаника сматра да је добро обавештено о важним догађајима у болници. У односу на занимање, лекари су најзадовољнији обавештеношћу о важним сегментима рада у својој служби, а најмање задовољни су физиотерапеути, бабице и рендген техничари ($\chi^2=220,914$, $DF=44$, $p=0,000$). Обавештеношћу о важним сегментима рада у болници најзадовољнији су лекари, а најмање задовољни су бабице, рендген техничари и физиотерапеути ($\chi^2=173,558$, $DF=44$, $p=0,000$).

Поглавље везано за професионалне захтеве и однос руководећег кадра садржи шест питања. Који су им задаци на радном месту зна 82,2 одсто испитаника, а исто толико (82,6 одсто) зна којој особи су одговорни за свој рад (*табела 12*). Своје идеје и питања у вези посла може претпостављенима да изнесе 69,6 одсто испитаника, а 68,3 одсто мо-

Табела 10. Задовољство запослених сарадњом у служби и сарадњом са другим службама

Оцена	Сарадња у служби		Сарадња са другим службама	
	п	%	п	%
Веома задовољан	566	13,9	267	6,6
Задовољан	1973	48,5	1916	47,0
Ни задовољан - ни незадовољан	1051	25,8	1310	32,2
Незадовољан	362	8,9	465	11,4
Веома задовољан	120	2,9	115	2,8
Свега	4072	100,0	4073	100,0

Табела 11. Обавештеност запослених о важним сегментима рада у служби и у болници

Оцена	Обавештеност у служби је добра		Обавештеност у болници је добра	
	п	%	п	%
У потпуности се слажем	571	14,0	296	7,3
Углавном се слажем	1811	44,5	1539	37,9
Углавном се не слажем	724	17,8	894	22,0
У потпуности се не слажем	381	9,4	569	14,0
Нисам сигуран	582	14,3	767	18,9
Свега	4069	100,0	4065	100,0

Табела 12. Мишљење запослених о професионалним захтевима на послу

Оцена	Могу да изразим идеје		Знам коме одговарам за свој рад		Знам који су моји задаци		Могу да изаберам свој метод рада	
	п	%	п	%	п	%	п	%
У потпуности се слажем	1086	26,8	1976	48,6	2006	49,2	910	22,4
Углавном се слажем	1736	42,8	1383	34,0	1345	33,0	1862	45,9
Углавном се не слажем	432	10,7	206	5,1	244	6,0	436	10,7
У потпуности се не слажем	279	6,9	160	3,9	177	4,3	313	7,7
Нисам сигуран	519	12,8	337	8,3	307	7,5	535	13,2
Свега	4052	100,0	4062	100,0	4079	100,0	4056	100,0

же да изабере сопствени метод рада у обављању радних задатака. Код свих ових питања установљена је статистички високо значајна разлика у односу на занимање. Тако рентген техничари и физиотерапеути најбоље знају који су им задаци на радном месту, док бабице, технички радници и фармацеутски техничари најмање знају шта су им задаци ($\chi^2=215,401$, $DF=44$, $p=0,000$). Лекари највише знају коме одговарају за свој рад, а бабице, технички и административни радници најмање ($\chi^2=120,402$, $DF=44$, $p=0,000$). Своје идеје и питања у вези са послом претпостављенима највише могу да изразе лекари, а најмање медицинске сестре, физиотерапеути и технички радници ($\chi^2=204,062$, $DF=44$, $p=0,000$). Сопствени метод рада у обављању радних задатака највише могу да изаберу лекари, а најмање бабице, медицинске сестре и технички радници ($\chi^2=282,780$, $DF=44$, $p=0,000$).

Подршком коју добијају од претпостављених у реализацији радних задатака задовољно је само 45 одсто запослених (27 одсто неодлучних и 18 одсто незадовољних). Најзадовољнији су лекари, а најмање су задовољни бабице, медицинске сестре и физиотерапеути ($\chi^2=149,493$, $DF=44$, $p=0,000$). Скоро 80 одсто испитаника сматра да је обим посла који обавља велики, 19,4 одсто да је адекватан, а 0,9 одсто да је мали. Установљена је статистички високо значајна разлика у обиму посла у односу на занимање ($\chi^2=171,890$, $DF=44$, $p=0,000$). Физиотерапеути, медицинске сестре и лекари специјалисти мисле да је њихов обим посла највећи, рентген техничари сматрају да њихов обим посла није ни превелики ни премали, а клинички лекари и здравствени сарадници у највећем проценту сматрају да је њихов обим посла мали.

Поглавље које се односи на професионални развој садржи три питања, а одговори ан-

Табела 13. Мишљење запослених о могућностима професионалног развоја на послу

Оцена	Могућност напредовања		Могућност едукације		Искоришћеност способности	
	п	%	п	%	п	%
Веома задовољан	237	5,9	327	8,1	469	11,9
Задовољан	1204	29,8	1247	30,9	1608	40,7
Неодлучан	1345	33,2	1141	28,2	1020	25,8
Незадовољан	884	21,8	909	22,5	623	15,8
Веома задовољан	376	9,3	418	10,3	227	5,8
Свега	4046	100,0	4042	100,0	3947	100,0

кетираних радника су показали да постоји велики степен незадовољства могућношћу напредовања у служби (само 35,7 одсто задовољних), могућношћу едукације и обуке (39 одсто задовољних), док је половина испитаника (52,6 одсто) задовољна како су искоришћене њихове способности на радном месту (*табела 13*).

У односу на могућност напредовања у служби, најзадовољнији су лекари, а најмање задовољни физиотерапеути, бабице и здравствени сарадници ($\chi^2=187,804$, $DF=44$, $p=0,000$). Могућностима за едукацију и обуку најзадовољнији су лекари, а најмање су задовољни физиотерапеути, рендген техничари и бабице ($\chi^2=164,108$, $DF=44$, $p=0,000$). Лаборанти, биохемичари и клинички лекари су најзадовољнији чињеницом како су искоришћене њихове способности на радном месту, док су најмање задовољни физиотерапеути, технички радници и бабице ($\chi^2=86,777$, $DF=44$, $p=0,000$).

Пет питања се односе на услове рада на радном месту, а одговори показују висок степен незадовољства запослених и условима рада (простор, опрема) у служби (само 31 одсто задовољних) и организацијом посла (43,5 одсто задовољних). Организацијом сменског рада задовољно је 54,4 одсто испитаника, с тим што су на ово питање одговорили сви запослени, и они који не раде у сменама (*табела 14*). Условима рада су најзадовољнији лекари, а најмање су задовољни бабице, физиотерапеути и технички радници ($\chi^2=90,686$, $DF=44$, $p=0,000$). Организаци-

јом посла у својој служби најзадовољнији су лаборанти и лекари, а најмање су задовољне бабице, физиотерапеути и рендген техничари ($\chi^2=140,692$, $DF=44$, $p=0,000$), док су организацијом сменског рада најзадовољнији биохемичари и лаборанти, а најмање су задовољни лекари и бабице ($\chi^2=130,638$, $DF=44$, $p=0,000$).

Кадровским ресурсима у свим сменама у служби у којој раде задовољно је 36,2 одсто запослених, а половина испитаника мисли да су радни задаци у њиховој служби добро распоређени (*табела 15*). Да је у свим сменама оптималан број кадра највише се слажу биохемичари и лаборанти, а најмање бабице и медицинске сестре ($\chi^2=417,825$, $DF=44$,

Табела 15. Мишљење запослених о распореду радних задатака и распореду радника по сменама

Оцена	У сви сменама је оптималан број кадра		Радни задаци су добро распоређени	
	п	%	п	%
У потпуности се слажем	406	10,7	335	8,3
Углавном се слажем	967	25,5	1675	41,6
Углавном се не слажем	924	24,3	893	22,2
У потпуности се не слажем	978	25,8	566	14,1
Нисам сигуран	520	13,7	559	13,9
Свега	3795	100,0	4028	100,0

Табела 14. Мишљење запослених о условима рада

Оцена	Услови рада		Организација посла		Организација сменског рада	
	п	%	п	%	п	%
Веома задовољан	249	6,1	301	7,4	312	8,4
Задовољан	1014	25,0	1461	36,1	1698	45,9
Неодлучан	965	23,8	1074	26,5	912	24,6
Незадовољан	1122	27,7	859	21,2	550	14,9
Веома задовољан	701	17,3	353	8,7	231	6,2
Свега	4051	100,0	4048	100,0	3703	100,0

$p=0,000$), а да су радни задаци у служби у којој раде добро распоређени највише се слажу биохемичари, лаборанти и лекари, а најмање бабице и медицинске сестре ($\chi^2=208,143$, $DF=44$, $p=0,000$).

Три питања се односе на награђивање запослених. Платом у болници задовољно је само шест одсто запослених (*табела 16*). Најзадовољнији су биохемичари, клинички лекари и лекари специјалисти, а најмање су задовољни физиотерапеути, бабице и медицинске сестре ($N=96,667$, $DF=11$, $p=0,000$). Само 18,4 одсто испитаника сматра да се у болници препознају и правилно награђују резултати рада појединца (23,3 одсто неодлучних, 58,3 одсто незадовољних), и то највише клинички лекари, биохемичари и здравствени сарадници, а најмање бабице, физиотерапеути и медицинске сестре ($\chi^2=186,294$, $DF=44$, $p=0,000$). Да је њихов рад цењен у служби сматра 37 одсто испитаника и то највише лекари, а најмање бабице, физиотерапеути и медицинске сестре.

Девет питања се односи на здравље и безбедност на раду. Едукацију о заштити здравља на раду на терет послодавца у последњих 12 месеци имало је 20,4 одсто испитаника. Највише су на едукацији били биохемичари, њих 34,6 одсто, затим лаборанти 32,7 одсто, медицинске сестре 21 одсто и технички радници 20,8 одсто ($\chi^2=34,776$, $DF=11$, $p=0,000$). У протеклих годину дана убод иглом или другим оштрим предметом имало је 36,9 одсто испитаника, повреду проузроковану оклизнућем и падовима имало је 16,3 одсто. Опасним материјама било је изложено 32,8 одсто испитаника.

Установљена је статистички високо значајна разлика у повређивању на радном месту у односу на занимање испитаника. Тако је убод иглом или другим оштрим предметом имала свака друга бабица и свака друга медицинска сестра, а сваки трећи лаборант и сваки трећи технички радник ($\chi^2=344,134$, $DF=11$, $p=0,000$). Оклизнуће и пад на послу највише су били заступљени код бабица 27 одсто, медицинских сестара 21,1 одсто и техничких радника 21 одсто ($\chi^2=91,975$, $DF=11$,

$p=0,000$). Опасним материјама највише су били изложени лаборанти, њих 54,9 одсто, затим бабице 47,1 одсто, биохемичари 44 одсто и медицинске сестре 38,5 одсто ($\chi^2=181,190$, $DF=11$, $p=0,000$).

Искуство да су били узнемиравани или физички злостављани од стране пацијената на радном месту у протеклих 12 месеци наводи 22,5 одсто испитаника, од стране рођака пацијената 18, одсто, од стране колега 13 одсто и од стране шефа 7,6 одсто. Половина испитаника (48,2 одсто) који су доживели узнемиравање или физичко злостављање није никога обавестила о томе.

Установљена је статистички високо значајна разлика у узнемиравању и физичком злостављању на радном месту у односу на занимање испитаника. Тако су узнемиравању и злостављању од стране пацијента највише изложене бабице, њих 31,9 одсто, затим медицинске сестре (њих 29,3 одсто) и рендген техничари, 26,2 одсто ($\chi^2=141,472$, $DF=11$, $p=0,000$). Узнемиравању од стране рођака пацијента највише су изложени лекари специјалисти (њих 26,7 одсто), медицинске сестре (23,3 одсто) и рендген техничари, њих 19,7 одсто ($\chi^2=166,672$, $DF=11$, $p=0,000$). Рендген техничари (15,9 одсто), бабице (14,9 одсто), медицинске сестре (13,8 одсто) и клинички лекари највише су узнемиравани од стране колега ($\chi^2=39,343$, $DF=11$, $p=0,000$), а од стране шефа – бабице (15,5 одсто), медицинске сестре (9,3 одсто) и технички радници 8,2 одсто ($\chi^2=30,036$, $DF=11$, $p=0,002$). Иако су се о доживљеном узнемиравању и злостављању најчешће одлучивали да неког обавесте медицинске сестре (58,3 одсто), административни радници (54,2 одсто) и лекари специјалисти (53,6 одсто), није установљена значајна разлика у односу на занимање ($\chi^2=11,425$, $DF=11$, $p=0,408$).

Мање од четвртине испитаника (23,8 одсто) сматра да болница предузима ефикасне мере када је особље узнемиравано, злостављано или ометано у раду, и то највише технички и административни радници ($\chi^2=139,812$, $DF=11$, $p=0,000$).

У последњих месец дана, грешке или пропусте особља у раду који могу штетити здрављу пацијента приметило је 18,2 одсто испитаника, а које могу штетити здрављу особља 20,8 одсто испитаника. чак 30 одсто испитаника не зна кога треба обавестити о таквим грешкама и пропустима. Када постоји извештај о грешкама, само 31,5 одсто испитаника сматра да руководство болнице предузима мере и активности да се оне не понове, 13,8 одсто да не предузима мере, а чак 54,7 одсто испитаника не зна да ли руководство болнице предузима мере.

У односу на занимање, грешке које могу штетити пацијенту највише су примећивале бабице (њих 29,4 одсто), рендген техничари, 24,6 одсто, и лекари специјалисти, 22,6 одсто ($\chi^2=38,747$, $DF=11$, $p=0,000$). Грешке које могу штетити особљу највише су примећивали фармацеутски техничари, 34,8 одсто, рендген техничари, 29,2 одсто, бабице, 29 одсто и лекари специјалисти, 24 одсто ($\chi^2=44,439$, $DF=11$, $p=0,000$). О томе да ли знају кога треба обавестити о грешкама и пропустима у раду није установљена статистички значајна разлика између испитаника различитих занимања ($\chi^2=11,428$, $DF=11$, $p=0,408$). Административни и технички радници, у односу на испитанике осталих занимања, значајно чешће мисле да када постоји извештај о грешкама руководство болнице предузима мере да се оне не понове ($\chi^2=56,170$, $DF=11$, $p=0,000$).

Задовољство запослених садашњим послом није исто у свим болницама (**табела 17**). Најзадовољнији су запослени у малим стационарима, као што су: Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину (просечна оцена 4,17+0,58), Ванболничко породилиште у Лазаревцу (3,93+0,46), Завод за здравствену заштиту студената (3,68+0,86), Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију (3,62+0,97). Висок степен задовољства је и у Институту за ментално здравље (3,66+1,04), Институту за неуропсихијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (3,74+0,66) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију

(3,67+0,69). Најмање су задовољни запослени у: Заводу за ортопедску протетику (3,00+1,07), КБЦ „Звездара“ (3,08+1,15), Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (3,08+0,85), Специјалној болници за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ (3,10+1,23), КЦС (3,13+1,00) и ГАК „Народни фронт“ 3,13+1,16.

Дискусија

У истраживању задовољства запослених обухваћено је 1 281 испитаника у примарној здравственој заштити у 16 домова здравља и 4 100 испитаника у болничкој заштити у 28 болница. Стопа одговора била је 76 одсто у домовима здравља и 68 одсто у болницама. Коришћени су различити упитници за примарну и болничку заштиту, а истраживање у болницама спроведено је након истраживања у домовима здравља, што је омогућило да се на основу искуства из примарне заштите конципира свеобухватнији упитник и добије детаљнији увид у аспекте посла који утичу на задовољство запослених.

У односу на социо-демографске карактеристике може се закључити да су међу анкетираним испитаницима доминантне жене, у примарној заштити (91 одсто) и у болничкој (85 одсто). Просечна старост запослених у болници је 40 година, а у примарној заштити 41 година.

У односу на занимање, здравствени радници су најзаступљенији, 91,5 одсто у општој медицини, а 80 одсто у болницама. У болничкој заштити су знатно више били заступљени административни радници, технички радници и здравствени сарадници него у домовима здравља.

Према степену школске спреме, најбројнији су здравствени радници са средњом стручном спремом, 55,4 одсто у домовима здравља и 61 одсто у болницама. У болницама је било више радника са вишом, а мање са високом стручном спремом у односу на домови здравља.

Радни стаж запослених у болници у којој тренутно раде креће се од једног месеца до

44 године, а просечна дужина радног стажа је $14,55 \pm 9,38$ година. Више од половине испитаника у болницама ради у сменама, а скоро петина испитаника има неку од руководећих дужности.

Резултати су показали да је својим послом задовољно нешто мање од половине испитаника (42 одсто у домовима здравља и 46 одсто у болницама), за разлику од Велике Британије где је 75 одсто запослених у болницама задовољно¹², чак 33 одсто испитаника, и у примарној и у болничкој заштити, изјаснило се да нису ни задовољни, ни незадовољни, што је изненађујуће, али се може довести у везу са неповерењем у истраживање и страхом да се дају искрени одговори због сумње у анонимност одговора.

У служби опште медицине својим послом су најмање задовољни запослени са високом стручном спремом и старији од 50 година. Истовремено, најстарији испитаници су најзадовољнији што могу да се представљају као радници свог дома здравља. Они значајно чешће сматрају да њихова установа води рачуна о запосленима, да је установа напредовала у последњој години и најзадовољнији су могућностима едукације, али најмање мисле да сами сnose део одговорности за успех установе у којој раде.

У болницама су најзадовољнији својим послом: запослени који су на руководећим местима, имају високу стручну спрем, не раде у сменама, мушкарци, они који имају мање од пет година радног стажа и они са 30 и више година радног стажа у садашњој болници. У радовима других аутора најзадовољнији послом такође су запослени са високом стручном спремом, млади радници, као и они старији од 55 година, а показано је и да жене више уживају у послу¹³. Руководећи кадар је значајно задовољнији и у болници у Естонији¹⁴, као и у Великој Британији¹².

У нашим болницама својим послом најзадовољнији су биохемичари, клинички лекари и лаборанти, а најмање су задовољне бабице, технички радници, фармацеутски техничари и медицинске сестре, за разлику

од Естоније, где су сестре задовољније од лекара¹⁴. Висок степен незадовољних сестара (од 38 до 48 одсто) присутан је и у Енглеској, Америци, Канади¹⁵. У Америци је установљено да задовољство сестре својим послом има значајан утицај на задовољство пацијента негом, као и на укупно задовољство болничким лечењем¹⁶. Истраживање из Канаде је показало да је за задовољство послом болничких сестара најважније: веровање да болница остварује своју мисију, добра комуникација, ретки захтеви да се ради прековремено, аутономија у доношењу одлука, задовољство висином плате, признат рад, женски пол, задовољство информисањем, добар тимски рад, довољно времена да се посао обави, јасни задаци¹⁷. У београдским болницама, сестре су незадовољне већином наведених аспеката посла, нарочито платом, аутономијом и начином на који је њихов рад цењен, а пацијенти су мање задовољни медицинским сестрама него лекарима¹⁸.

Забрињава податак да скоро трећина анкетираних у болници (31,4 одсто) планира да потражи други посао, чим се за то стекну услови, а чак 45,4 одсто се изјаснило да ако промени садашњи посао неће остати у државном сектору здравства. Промену посла највише планирају: физиотерапеути, рендген техничари, медицинске сестре и технички радници, који су млађи од 30 година, имају од пет до осам година радног стажа, немају руководећу дужност и раде у сменама. Интересантно је да су ови резултати веома слични резултатима из Велике Британије, где су радници знатно задовољнији, а ипак више од трећине запослених размишља о промени посла, а половина од њих би желела да остане у државном сектору¹².

Такође забрињава да сваки пети испитаник у болници не зна који су му задаци на радном месту, а исто толико их не зна којој особи су одговорни за свој рад. Рендген техничари и физиотерапеути најбоље знају који су им задаци на радном месту, док бабице, технички радници и фармацеутски техничари најмање знају шта су им задаци.

Лекари највише знају коме одговарају за свој рад, а бабице, технички и административни радници најмање. У служби опште медицине 12 одсто запослених не зна који су им задаци на радном месту, а 11 одсто не зна којој су особи одговорни за свој рад. При томе запослени са високом стручном спремом најмање знају коме одговарају за свој рад.

Један од узрока незадовољства послом јесте обим рада. Скоро 80 одсто испитаника у болници сматра да је обим посла који обавља велики, а само 19 одсто да је адекватан. Физиотерапеути, медицинске сестре и лекари специјалисти мисле да је њихов обим посла највећи, рендген техничари сматрају да њихов обим посла није ни превелики ни премали, а клинички лекари и здравствени сарадници у највећем проценту сматрају да је њихов обим посла мали. Показано је да велики обим рада медицинских сестара на хируршким и ортопедским одељењима у Америци утиче на задовољство послом, односно сваки додатни пацијент по сестри повећава за 15 одсто незадовољство сестре послом, али и вероватноћу умирања пацијента унутар 30 дана од пријема за седам одсто, као и вероватноћу умирања услед компликација хируршких пацијената¹⁹. Интересантно је да у домовима здравља чак 70 одсто испитаника мисли да су њихови капацитети недовољно искоришћени на послу, а нарочито најмлађи радници.

Иако им је обим посла велики, запослени у болници су веома незадовољни награђивањем за свој рад. Платом у болници задовољно је само шест одсто запослених, 18 одсто испитаника сматра да се у болници препознају и правилно награђују резултати рада појединца, а да је њихов рад цењен у служби у којој раде сматра тек нешто више од трећине испитаника. Платом су најзадовољнији биохемичари, клинички лекари и лекари специјалисти, а најмање задовољни физиотерапеути, бабице и медицинске сестре. Да се у болници препознају и правилно награђују резултати рада појединца слажу се највише клинички лекари, биохемича-

ри и здравствени сарадници, док су бабице, физиотерапеути и медицинске сестре најмање задовољне. Да је њихов рад цењен у служби сматрају лекари, док су најмање задовољне бабице, физиотерапеути и медицинске сестре.

У примарној заштити 68 одсто испитаника сматра да је њихов рад цењен у служби, а платом је задовољно седам одсто запослених (највише са основном школом, а најмање са високом стручном спремом).

У области сарадње и комуникације истиче се да су запослени у домовима здравља знатно задовољнији од запослених у болницама. Сарадњом са сарадницима у својој служби задовољно је 92 одсто, а са сарадницима из других служби 89 одсто запослених у примарној заштити, док је у болницама сарадњом у својој служби задовољно 62 одсто, а сарадњом са другим службама 54 одсто испитаника. Сарадњом у оквиру своје службе, као и са другим службама у болници, најзадовољнији су лекари, најмање су задовољне медицинске сестре и бабице, а физиотерапеути су посебно незадовољни сарадњом са другим службама.

Такође су запослени у дому здравља задовољнији обавештеношћу о важним сегментима рада у служби (75 одсто), у односу на запослене у болници (58 одсто). Лекари су најзадовољнији обавештеношћу у служби и о догађајима у болници, а најмање задовољни су физиотерапеути, бабице и рендген техничари.

Оцењујући свој однос са руководећим кадром, 80 одсто испитаника у домовима здравља и 70 одсто у болницама се изјаснило да може да изнесе претпостављенима своје идеје и питања у вези са послом (највише лекари, а најмање медицинске сестре, физиотерапеути и технички радници), а 68 одсто запослених у болници може да изабере сопствени метод рада у обављању радних задатака (највише лекари, а најмање бабице, медицинске сестре и технички радници). Међутим, подршком коју добијају од претпостављених у реализацији радних задатака задовољно је само 45 одсто запослених (најзадо-

вољнији су лекари, а најмање задовољне бабице, медицинске сестре и физиотерапеути).

Да установа у којој раде води довољно рачуна о запосленима сматра тек нешто више од трећине испитаника (37,6 одсто) у болницама и нешто више од половине (58 одсто) у домовима здравља.

Могућношћу професионалног развоја у свом послу (могућност напредовања у служби и могућност едукације и обуке), задовољно је нешто више од трећине испитаника у болницама и половине испитаника у домовима здравља. Најзадовољнији су лекари, а најмање задовољни физиотерапеути, рендген техничари и бабице, а истиче се да су и здравствени сарадници веома незадовољни могућношћу напредовања у служби. Половина испитаника у болници је задовољна како су искоришћене њихове способности на радном месту, а најзадовољнији су лаборанти, биохемичари и клинички лекари, док су најмање задовољни физиотерапеути, технички радници и бабице.

Запослени у болници су исказали висок степен незадовољства условима рада (простор, опрема) у служби (само 31 одсто задовољних) и организацијом посла (43,5 одсто задовољних), док је организацијом посла у служби опште медицине задовољно 67 одсто испитаника, а условима рада 57 одсто. Организацијом сменског рада задовољна је половина запослених у болницама, с тим што су на ово питање одговарали сви запослени (и они који не раде у сменама), што је могло утицати на резултат. Условима рада у болници најзадовољнији су лекари, а најмање задовољне бабице, физиотерапеути и технички радници. Организацијом посла у својој служби најзадовољнији су лаборанти и лекари, а најмање задовољне бабице, физиотерапеути и рендген техничари, док су организацијом сменског рада најзадовољнији биохемичари и лаборанти, а најмање задовољни лекари и бабице. У примарној заштити су најзадовољнији условима рада запослени са основном школом.

Да је оптималан број медицинског кадра у свим сменама у служби у којој раде сма-

тра само трећина запослених (највише биохемичари и лаборанти, а најмање бабице и медицинске сестре), а половина испитаника мисли да су радни задаци у њиховој служби добро распоређени (највише се слажу биохемичари, лаборанти и лекари, а најмање бабице и медицинске сестре).

Истраживање је показало да су запослени у болницама недовољно едуковани о заштити на раду, као и да је висока заступљеност повређивања на радном месту. Едукацију о заштити здравља на раду на терет послодавца у последњих 12 месеци имало је само 20 одсто испитаника, што је двоструко мање у односу на Велику Британију¹². Постоји разлика у односу на занимање, тако да су највише на едукацији били биохемичари, 34,6 одсто, затим лаборанти, медицинске сестре и технички радници (20,8 одсто). Висок проценат испитаника имао је повреду на раду у претходних 12 месеци. Тако је увод иглом или другим оштрим предметом имало 36,9 одсто испитаника, повреду проузроковану оклизнућем и падовима имало је 16,3 одсто, а опасним материјама било је изложено 32,8 одсто испитаника, док је у Великој Британији једна петина испитаника имала повреду на раду у последњих 12 месеци.¹²

Забрињава да је увод иглом или другим оштрим предметом имала свака друга бабица и свака друга медицинска сестра, као и сваки трећи лаборант и сваки трећи технички радник. Оклизнуће и пад на послу највише су били заступљени код бабица (27 одсто), медицинских сестара и техничких радника. Опасним материјама највише су били изложени лаборанти, 54,9 одсто, затим бабице, биохемичари и медицинске сестре (38,5 одсто). Наведени резултати указују на озбиљност проблема и неопходност едукације и примене мера заштите на раду.

Искуство да су били узнемиравани или физички злостављани од стране пацијената на радном месту у протеклих 12 месеци наводи 22,5 одсто испитаника, од стране рођака пацијената 18,2 одсто, од стране колега 13 одсто и од стране шефа 7,6 одсто. У Вели-

кој Британији близу 40 одсто запослених било је узнемиравано и злостављано на послу од пацијената и њихових рођака.¹²

Узнемиравању и злостављању од стране пацијента највише су изложене бабице, 31,9 одсто, затим медицинске сестре (29 одсто) и рендген техничари, 26 одсто. Узнемиравању од стране рођака пацијента највише су изложени лекари специјалисти (26,7 одсто), медицинске сестре (23,3 одсто) и рендген техничари, 19,7 одсто. Рендген техничари (15,9 одсто), бабице (14,9 одсто), медицинске сестре (13,8 одсто) и клинички лекари највише су узнемиравани од стране колега, а од стране шефа бабице (15,5 одсто), медицинске сестре (9,3 одсто) и технички радници, 8,2 одсто. Иако су се о доживљеном узнемиравању и злостављању, медицинске сестре, административни радници и лекари специјалисти најчешће одлучивали да неког обавесте, није установљена значајна разлика у односу на занимање.

Половина испитаника који су доживели узнемиравање или физичко злостављање није никога обавестила о томе, вероватно због неповерења у могућност решења проблема, јер мање од четвртине испитаника (23,8 одсто) сматра да болница предузима ефикасне мере када је особље узнемиравано, злостављано или ометано у раду. Технички и административни радници највише верују да болница предузима ефикасне мере када је особље узнемиравано у раду, али је чињеница да су они најмање у контакту са пацијентима.

У последњих месец дана грешке или пропусте особља у раду који могу штети здрављу пацијента приметило је 18,2 одсто испитаника, а које могу штетити здрављу особља 20,8 одсто испитаника. Иако овај податак указује на велики број грешака, у Великој Британији је половина испитаника уочила бар једну грешку¹². чак 30 одсто испитаника не зна кога треба обавестити о таквим грешкама и пропустима, за разлику од Велике Британије где је тај проценат знатно нижи, односно седам одсто.¹² Када постоји извештај о грешкама, само 31,5 одсто испита-

ника сматра да руководство болнице предузима активности да се оне не понове, 13,8 одсто да не предузима мере, а чак 54,7 одсто испитаника не зна да ли руководство болнице предузима мере. У Великој Британији 85 одсто запослених мисли да послодавци подржавају такво извештавање.¹²

Грешке које могу штетити пацијенту највише су примећивале бабице (29,4 одсто), рендген техничари и лекари специјалисти, 22,6 одсто. Грешке које могу штетити особљу највише су примећивали фармацеутски техничари, 34,8 одсто, рендген техничари 29,2 одсто, бабице 29 одсто и лекари специјалисти 24 одсто. О томе да ли знају кога треба обавестити о грешкама и пропустима у раду није установљена статистички значајна разлика између испитаника различитих занимања. Административни и технички радници, у односу на здравствене раднике и сараднике, значајно чешће мисле да када постоји извештај о грешкама у раду руководство болнице предузима мере да се оне не понове.

Задовољство запослених садашњим послом није исто у свим болницама, али се ови резултати морају узети са резервом, с обзиром на присутне разлике између установа у структури запослених према полу, старости, занимању, дужини радног стажа. Може се констатовати да су најзадовољнији пацијенти у малим стационарима: Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Ванболничком породилишту у Лазаревцу, Заводу за здравствену заштиту студената и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију. Ови резултати су у складу са радовима других аутора који показују да су најзадовољнији послом запослени у малим радним срединама¹³

Изнаенађује висок степен задовољства запослених у психијатријским установама (Институт за ментално здравље и Институт за неуропсихијатријске болести „Лаза Лазаревић“), као и у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, где смо сматрали да ће због лоших услова рада запослени бити мање задовољни. Најмање су

задовољни запослени у највећим болницама, КБЦ „Звездара“ и КЦС, као и запослени у специјалним болницама: Заводу за ортопедску протетику, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ и ГАК „Народни фронт“.

Закључак

Резултати истраживања сатисфакције запослених у болницама и домовима здравља у Београду показали су да је нешто мање од половине запослених у болницама (46 одсто) и служби опште медицине домовна здравља (42 одсто) задовољно својим послом. Сваки трећи радник у болници планира да потражи други посао чим се за то стекну услови, а половина од њих неће остати у државном сектору здравства. Овакви резултати су упозоравајући, јер је доказано да задовољство запослених утиче на продуктивност, апсентизам, задовољство корисника, али и на здравље запослених.

Запослени у домовима здравља су задовољнији свим аспектима посла у односу на запослене у болницама. Они су задовољнији комуникацијом у служби и са другим службама, обавештеношћу о важним сегментима рада, организацијом посла, односом са шефовима, степеном у коме је њихов рад цењен у служби, могућностима за едукацију и за напредовање у служби, степеном у коме установа води рачуна о запосленима, а боље знају који су им задаци на радном месту и коме одговарају за свој рад.

Најзадовољнији својим послом у болници су: запослени који су на руководећим местима, имају високу стручну спрему, не раде у сменама, мушкарци, запослени који имају мање од пет година радног стажа и они са 30 и више година радног стажа у садашњој болници, биохемичари, клинички лекари и лаборанти, а најмање су задовољне бабице, технички радници и медицинске сестре. С обзиром да је у болници тимски рад од кључног значаја за успешно лечење пацијентата, неопходне су мере унапређења сатис-

факције здравствених радника са средњом стручном спремом.

Већина запослених оцењује свој обим посла као велики, а награђивање у болници за обављени рад неадекватним. Степен задовољства могућношћу професионалног развоја у свом послу је низак, што је незадовољавајуће, имајући у виду важност сталног стручног усавршавања, посебно здравствених радника. Запослени су задовољни својим односом са руководећим кадром, али не и подршком коју добијају од претпостављених у реализацији радних задатака. Постоји висок степен незадовољства запослених условима рада и организацијом посла. У области сарадње и комуникације истиче се да су запослени задовољнији сарадњом у својој служби, а такође је и боља обавештеност него на нивоу установе.

Повреде на раду су веома учестале у нашим болницама. Посебно су угрожене бабице и медицинске сестре, јер је свака друга имала убуд иглом, што указује на неопходност едукације запослених и спровођење мера заштите на раду.

Сваки пет запослени радник у болници доживео је у протеклих 12 месеци узнемиравање и физичко злостављање од стране пацијента, као и од рођака пацијента. Узнемиравање од стране колега и шефова знатно мање је заступљено. Такође је сваки пет запослени приметио грешке или пропусте особља у раду који могу штетити здрављу пацијента или особља. Међутим, запослени се ретко одлучују да пријаве такве ситуације, што указује на недостатак поверења у руководство болнице и сумњу да ће предузети ефикасне мере.

Добијени резултати указују да се болничка управа мора више ангажовати у сфери информисања радника, развијања тимског рада и унапређења сарадње између болничких служби, као и на унапређењу организације посла и адекватног распоређивања задатака, али и у давању више подршке запосленима у реализацији радних задатака, као и приликом узнемиравања на радном месту од стране пацијентата и чланова њихове породице.

Литература

1. Davis RV. Job satisfaction. In: Jones LK (ed.) Encyclopedia of career change and work issues (PP.142-143). Phoenix, The Oryx press, 1992.
2. Sousa-Poza A. Well-being at work: a cross-sectional study of the levels and determinants of job satisfaction. Journal of Socio-Economics. 2000;29 :517 –38.
3. Irvine D, Evans M. Job satisfaction and turnover among nurses: integrating research findings across studies. Nurs Res 1995, 44(4):246-253.
4. Goodell T, Van Ess Coeling H: Outcomes of nurses' job satisfaction. J Nurs Adm 1994, 24(11):36-41.
5. Krogstad U, Hofoss D, Veenstra M, Hjortdahl P. Predictors of job satisfaction among doctors, nurses and auxiliaries in Norwegian hospitals: relevance for micro unit culture. Human Resources for Health 2006, 4:3.
6. Chou SC, Boldy DP, Lee AH. Measuring job satisfaction in residential aged care. Int J Qual Health Care, 2002, 14 (1):49-54.
7. Faragher EB, Cass M, Cooper CL. The relationship between job satisfaction and health: a meta analysis. Occupational and Environmental Medicine 2005, 62:105-112.
8. Fisher JAV, Sousa-Poza A. Does Job Satisfaction Improve the Health of Older Workers? New evidence using panel data and objective measures of health. 2005 (unpublished papers). Dostupno na: www.unisg.ch/org/siaw/web.nsf (цитирано: maj 2006.)
9. Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette MD (ed.) Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally, 1976:1319-1328.
10. Edwards N, Kornacki J, Silversin J. Unhappy doctors: what are the causes and what can be done? BMJ, 2002; 324: 835-42.
11. Sutherland VJ, Cooper CL. Job stress, satisfaction, and mental health among general practitioners before and after introduction of the new contract. BMJ, 1992; 304:1545.
12. NHS National Staff Survey. Dostupno na: [www.healthcare-commissi.org.uk/National findings/surveys/fs/en](http://www.healthcare-commissi.org.uk/National%20findings/surveys/fs/en) (цитирано: maj 2006.)
13. Oswald A. Are you happy at work? Job satisfaction and work-life balance in the US and Europe. 2002, New York. Dostupno na: www.andrewoswald.com (цитирано: јун 2006.)
14. Kaarna M, Polluste K, Lepnurm R, Thetloff M. The progress of reforms: job satisfaction in typical hospital in Estonia. Int J Qual Health Care, 2004, 16 (3):253-261.
15. Aikinen HL, Clarke SP, Sloane DM. Hospital staffing, organization and quality of care: cross-national findings. Int J Qual Health Care, 2002, 14 (1):5-13.
16. Sengin KK. The relationship between job satisfaction of registered nurses and patient satisfaction with nursing care in acute care hospitals. University of Pennsylvania, 2001 (doktorska teza).
17. Krueger P, Brazil K, Lohfeld L, Gayle Edward H, Lewis D, Tjam E. Organization specific predictors of job satisfaction: findings from Canadian multi-site quality of work life cross-sectional survey. BMC Health Services Research 2002, 2.
18. Нешкович А, Бабић В, Пауновић М.: Задовољство корисника здравственом заштитом у Београду. У: Дани Завода 2006. (монографија). Градски завод за јавно здравље, 2006.
19. Aikinen HL, Clarke SP, Sloane DM, Sochalski J, Silber JH. Hospital Nurse staffing and patient mortality, nurse burnout and job dissatisfaction. JAMA, 2002, 288:1987-1993.