Процена степена сатисфакције запослених у примарној здравственој заштити

В. Богдановић,¹ Б. Грујић,² Л. Буњак,³ В. Војиновић,⁴ Р. Кандић,⁵
Љ. Ердогљија,⁶ Т. Богдановић⁷

The Estimation on Employees Satisfaction in Primary Health Care

V. Bogdanovic, B. Grujic, L. Bunjak, V. Vojinovic, R. Kandic,
Lj. Erdoglija, T. Bogdanovic

Сажетак: Циљ истраживања јесте процене степена сатисфакције запослених у служби за стоматолошку здравствену заштиту Дома здравља „Звездара“. Истраживање је сprovedено према „Методолошком упућству за поступак извештавања здравствених установа о показатељима квалитета рада“, помоћу специјално конструисаног упитника, у јулу 2008. Анализа добијених одговора показује да је приближно једна половина анкетираних задовољна послом који тренутно обављају, радним простором и адекватношћу опреме, непосредном сарађом са колегама и подршком надлежних, а око једна четвртина могућношћу за напредаком и едукацијом. Занимљиво је да и поред тога више је већина незадовољна платом, посао који тренутно обављају не би мењали, и само седам одсто би отишло у приватни сектор здравства.

Summary: The aim of the investigation was to estimate the level of employees satisfaction in dental service of Health Center Zvezdara. The investigation has been performed through specially designed questionnaires, according to "Methodology guidelines for health care institutions reporting procedures on work quality indicators" in July 2008. Result analyses showed that approximately 1/2 of questioned were satisfied with work place, adequate equipment, immediate colleague cooperation, chief head support and about 1/4 with possibility of work progress and education. It is interesting that although majority is dissatisfied with pay, only 7% employees would like to move to private health sector.

¹ Прим. др Весна Богдановић, специјалиста педијатрије, Дом здравља „Звездара“, Београд.

² Прим. др мр. сци. Бранка Грујић, специјалиста опште медицине и менаџмента у здравству, Дом здравља „Звездара“, Београд

³ Прим. др Лепосава Буњак, специјалиста опште медицине и менаџмента у здравству, Дом здравља „Звездара“, Београд

⁴ Др Весна Војиновић, специјалиста парадентопатије и оралне медицине, Дом здравља „Звездара“, Београд

⁵ Прим. др Радмила Кандић, специјалиста социјалне медицине, Дом здравља „Звездара“, Београд

⁶ Прим. др Љубомир Ердогљија, специјалиста дечје и превентивне стоматологије, Дом здравља „Звездара“, Београд.

⁷ Др Тања Богдановић, доктор стоматологије, Дом здравља „Звездара“, Београд.

Увод

У садашњем тренутку када се здравље као основно људско добро и здравство као систем који организовано спроводи његову заштиту, свуда у свету, па и у нас, налазе у процесу концептуалне транзиције, раскошна палета проблематике везане за квалитет и менаџмент у здравству, неминовно постаје предмет пажње уже стручне, али све чешће и шире јавности.

Полазећи од незаобилазне чињенице да се организовани развој здравствене заштите не може више ни замислити без евалуације – континуираног праћења показатеља квалитета рада, као и основног задатка менаџмента – идентификације проблема, формулисања циљева и улагања напора за њихово ефикасно остварење уз врло рационално ангажовање расположивих материјалних средстава и све значајније ослањање на хумане ресурсе – интерперсоналну комуникацију и психодинамику, процена степена осећања задовољства свих учесника у систему добија водећу улогу.

Циљ рада

Испитивање је предузето са основним циљем да се према одређеним индивидуалним карактеристикама и факторима радног окружења запослених у стоматолошкој служби примарног нивоа здравствене заштите процени степен њиховог (не)задовољства, што би менаџерском тиму, поред коришћења свих осталих показатеља, могло помоћи у доношењу и примени ефикасних мера за стално унапређење квалитета даљег рада.

Метод рада

Применом упитника за процену степена сатисфакције запослених у установама примарне здравствене заштите из оригиналног сета образаца „Методолошког упутства за

поступак извештавања здравствених установа о показатељима квалитета рада, листама чекања, задовољству пацијената и обуци запослених“, у првој недељи јула 2008. године спроведено је испитивање задовољства запослених у стоматолошкој служби Дома здравља „Звездара“.

Према броју запослених стоматолога и њихових сарадника припремљен је довољан број упитника, а као координатор задужена је главна сестра службе, чији је задатак био да дистрибуира анкетне листиће и објасни начин попуњавања са посебним нагласком на анонимност анкете, што значи да се не тражи име запослених, нити се на други начин врши њихова идентификација.

На основу регистрованих података у испитивању је од укупног броја запослених у стоматолошкој служби учествовало 70 (89,7%) присутних на послу, а од овог броја подељених упитника враћено је укупно 65 (92,8%) попуњених. Сви добијени подаци унети су у базу података, статистички обрађени и табеларно/графички представљени.

Резултати испитивања

Основне карактеристике запослених

- *Полна структура* – Према наведеним одговорима у потпуној структури анкетираних стоматолога и њихових сарадника са 43 (66,15%) доминирају жене, 11 (16,92%) запослених мушког су пола и исто толико се није изјаснило.
- *Старосна структура* – Приближно једна трећина испитанка (20 или 30,77%) у средњој је животној доби од 40 до 49 година, подједнак број (11 или 16,92%) јесте у старосној групи од 30 до 39 година, односно од 50 до 59 година, а 23 (35,38%) је без одговора.
- *Степен образовања* – Нешто више од половине испитаника (38 или 58,46%) има завршену средњу школу, 20 (30,77%) има факултетску диплому, свега двоје испитаника (3,08%) има завршену вишу школу, а 5

(7,69%) није навело податак о завршеној школи.

- *Профил занимања* – Скоро сви анкетирани у стоматолошкој служби (64 или 98,46%) изјаснили су се као здравствени радници – стоматолози, медицинске сестре и зубни техничари, и један као здравствени сарадник за административне послове.
- *Дужина радног стажа* – Највише запослених (25 или 38,46%) има до 20 година радног стажа, 21 (32,31%) до 30 година, 4 (6,15%) више од 30, један до 10 година, док петина (14 или 21,54%) на ово питање није ни одговорила.
- *Руководећа функција* – Да обавља неку од руководећих функција у стоматолошкој служби потврдило је 5 (7,69%) испитаника, негативно се изјаснило 56 (86,15%), а 4 (6,16%) упитника су остала без траженог податка.

Степен задовољства запослених

- *Број запослених у служби* – Око трећина анкетираних и то подједнако (23 или 35,38%) изјаснила се да је задовољна/неопредељена, 11 (16,92%) је било незадовољних, 4 (6,15%) веома задовољних и

Графикон 1. Степен задовољства запослених адекватношћу опреме у стоматолошкој служби ДЗ „Звездара“ – јул 2008. године.

свега 3 (4,62%) веома незадовољних, док један на постављено питање није одговорио.

- *Адекватност опреме у служби* – Према степену исказаног задовољства на првом месту са 27 (41,54%) су запослени који су одговорили да су задовољни опремом у служби, на другом они који нису ни задовољни, нити незадовољни, треће место дели категорија веома задовољних и незадовољних (10 или 15,38%) и само двоје је веома незадовољно (**Графикон 1**).
- *Радни простор у служби* – Чак једна петина испитаника (16 или 24,62%) веома је задовољна, 25 (38,46%) задовољна, 10 (15,38%) се није определило, 7 (10,77%) је одговорило да је незадовољно и 3 (4,62%) веома незадовољно својим радним простором у служби, а четворо се није изјаснило ни према једном понуђеном модалитету (**Графикон 2**).

Графикон 2. Степен задовољства запослених радним простором у стоматолошкој служби ДЗ „Звездара“ – јул 2008. године.

- *Међуљудски односи* – На основу добијених одговора утврђено је да је 18 (27,69%) задовољно међуљудским односима на послу, скоро трећина (20 или 30,77%) је веома незадовољна и исто толико није могла да се определи, а подједнако у око 15% случајева су незадовољни/веома незадовољни (**Графикон 3**).

Графикон 3. Степен задовољства запослених међуљудским односима у стоматолошкој служби ДЗ „Звездара“ – јул 2008. године.

- *Непосредна сарадња са колегама* – Око 65% запослених изјаснило се да су задовољни непосредном сарадњом са колегама (36 или 55,38% задовољни и 7 или 10,77% веома задовољни), за 5 (7,69%) се испоставило да су незадовољни и 2 (3,08%) веома незадовољни непосредном сарадњом са колегама у служби.
- *Расположиво време за обављање задатих послова* – Утврђено је да 39 (60%) анкетираних мисли да је задовољно, односно 8 (12,31%) веома задовољно временом које им стоји на располагању за обављање послова, њих 11 (16,92%) није било у стању да се определи, а четворо су се изјаснили као незадовољни, односно веома незадовољни.
- *Организација посла* – Скоро једна трећина, њих 20 (30,77%), изјавило је да је задовољно организацијом посла у стоматолошкој служби, а 8 (12,31%) веома задовољно, приближно четвртина (16 или 24,62%) није ни задовољна, нити незадовољна, 11 (16,92%) је незадовољно и 7 (10,77%) веома незадовољно, док се троје није изјаснило (**Графикон 4**).
- *Задовољство месечном зарадом* – Нешто више од половине свих анкетираних стоматолога и њихових сарадника је незадовољно (20 или 30,77% веома незадовољно

Графикон 4. Степен задовољства запослених организацијом посла у стоматолошкој служби ДЗ „Звездара“ – јул 2008. године.

но и 18 или 27,69% незадовољно); ни задовољно, ни незадовољно једна петина (13 или 20%); њих 10 (15,38%) је задовољно и свега двоје запослених веома задовољно својим месечним примањима (**Графикон 5**).

Графикон 5. Степен задовољства запослених месечном зарадом у стоматолошкој служби ДЗ „Звездара“ – јул 2008. године.

- *Могућности за едукацијом* – Приближно једна петина запослених (14 или 21,54%) је задовољна могућностима које им стоје на располагању за стручно усавршавање, скоро трећина (19 или

Графикон 6. Степен задовољства запослених могућношћу за едукацијом у стоматолошкој служби ДЗ „Звездара“ – јул 2008. године.

29,23%) је незадовољна; ни задовољна, ни незадовољна је четвртина свих анкетираних (17 или 26,15%), њих 10 (15,38%) се изјаснило као врло незадовољни, а свега двоје као врло задовољни могућношћу за континуираном едукацијом (**Графикон 6**).

- **Могућности за напредовањем** – Скоро четвртина анкетираних у целини гледано је задовољна (18,46% задовољни и 4,62% веома задовољни) могућностима које им стоје на располагању за напредовањем, 18 (27,69%) није ни задовољно, ни неза-

довољно, 19 (29,23%) је незадовољно и 9 (13,85%) веома незадовољно.

- **Могућности избора сопственог начина рада** – Највише запослених, односно 30 (46,15%), одговорило је да је задовољно и 6 (9,23%) веома задовољно, око једна петица је неопредељена, а подједнак број (5 или 7,69%) је незадовољно/веома незадовољно могућностима избора свог начина рада у служби.
- **Поддршка прејимостицавених** – Укупно 27 (41,54%) запослених је задовољно и 6 (9,23%) веома задовољно подршком коју им пружају претпостављени, око петица се није изјаснило, 10 (15,38%) је веома незадовољно и 6 (9,23%) веома незадовољно, док двоје анкетираних није заокружило ниједан понуђени модалитет испитиваног показатеља.
- **Могућности да изнесу своје идеје прејимостицавенима** – Резултати анкете показали су да је највише задовољних (26 или 40%) и веома задовољних (5 или 7,69%), неопредељених је 17 (26,15%), подједнако (7 или 10,77%) је незадовољних/врло незадовољних и троје се на постављено питање није изјаснило.
- **Добијање информација о најважнијим променама које се односе на њихову службу** – Укупно 26 (40%) је задовољно и 5 (7,69%) веома задовољно, подједнако -

Графикон 7. Дистрибуција одговора на питање „Кад би мењали посао?“ запослених у стоматолошкој служби ДЗ „Звездара“ – јул 2008. године.

једна петина запослених (13 или 20%) је неопредељена/незадовољна, а 7 (10,77%) је веома незадовољно добијањем информација које се односе на њихову службу.

- *Стрес на послу* – Према регистрованим модалитетима утврђено је да укупно 28 (43,08%) има стрес на послу, а 31 (47,69%) нема, док је 6 (9,23%) упитника остало без траженог одговора.
- *Зна којој особи одговара за свој рад* – На постављено питање убедљива већина анкетираних стоматолога и њихових сарадника (57 или 87,69%) одговорила је потврдно, а свега 5 (7,69%) негативно.
- *Како би мењали посао* – Анализом изјашњавања према наведеним модалитетима мењања посла утврђено је да би 19 (29,23%) остало у државном, а 5 (7,69%) би отишло у приватан сектор, једна петина (13 или 20%) би радила ван здравства, не би мењало посао њих 24 (36,92%), а четворо се није изјаснило (**Графикон 7**).
- *Општије задовољство послом који тренутно обављају* – Свој осећај задовољства послом запослени су оценили на следећи начин: највише је задовољних (28 или 43,08%) и неопредељених (21 или 32,31%), веома задовољних је 6 (9,23%), док је свега 4 (6,15%) незадовољних, односно 3 (4,62%) веома незадовољних послом који тренутно обављају (**Графикон 8**).

Дискусија

У периоду промена и реорганизације читавог нашег здравственог система, менаџмент здравствених установа покушава да пронађе најбољи начин за остваривање постављених циљева помоћу расположивих ресурса, док им пажњу посебно преокупирају људски ресурси који заједно са организацијом пролазе кроз овај период. Међу бројним потешкоћама које прате овај процес, највећи проблем менаџмента здравствених установа јесте спајање потребног понашања запослених са понашањем које се награђује, односно мотивација запослених као активност која треба да обезбеди квалитет рада. Зато мерење мотивације и сатисфакције у односу на бројне факторе, као што су добри радни услови и међуљудски односи, плата, могућност учења и напредовања, који појединачно и/или удружено утичу на (не)задовољство појединца послом, постају битна компонента у сталном унапређењу квалитета.

Једна од најједноставнијих и уједно најјефтинијих техника међу квалитативним методама испитивања задовољства јесте опажање менаџера – охрабривање и награђивање за обраћање пажње на интеракцију између запослених и пацијената. Од осталих метода који се у свету успешно користе ваља поменути развој радних тимова запослених и циклусе квалитета – континуално прику-

Графикон 8. Степен општег задовољства запослених у стоматолошкој служби ДЗ „Звездара“ – јул 2008. године.

пљање информација од радника преко тимова са последичним развојем свесности радника о великој посвећености руководиоца ка квалитету услуга, док се у нашој земљи испитивање задовољства корисника/запослених најчешће врши путем анкетних упитника и индивидуалних формалних/неформалних интервјуа.

На основу резултата једног обимнијег истраживања сатисфакције запослених, спроведеног методом анкетног упитника у здравственим установама примарног и секундарног нивоа у Србији 26. новембра 2007. године, показано је да су запослени најзадовољнији сарадњом са колегама, подршком претпостављених, међуљудским односима, расположивим временом за обављање задатих послова и могућношћу изношења својих идеја претпостављенима. Као главне разлоге свог незадовољства испитаници су навели месечну зараду, адекватност опреме за рад, могућност за едукацију и напредовање.

Поређењем резултата проистеклих из процене степена задовољства радника стоматолошке службе Дома здравља „Звездара“ у јулу 2008. године, са оценама из методолошки идентично конципираног испитивања међу запосленима свих профила ове установе спроведеног у децембру 2007. године, уочене су одређене сличности међу испитаницима који су испољили подједнако задовољство у односу на следеће аспекте: број запослених, адекватност опреме и радни простор, могућност избора сопственог начина рада, подршку претпостављених, могућност да изнесу своје идеје претпостављенима, добијање информација о најважнијим променама које се односе на њихову службу, као и опште задовољство послом који тренутно обављају. Извесне разлике уочене су при оцењивању задовољства у односу на организацију посла и зараду, при чему су запослени стоматолози и њихови сарадници 2008. године за око 17% незадовољнији организацијом на послу, а за 10% задовољнији расположивим временом за обављање послова и око два пута више износом плате, од радника анкетираних 2007. године.

Полазећи од претпоставке да сатисфакција послом може битно утицати на мотивацију и ефикасност запослених, тако што задовољнији радници пружају квалитетније услуге и обезбеђују задовољније кориснике, а резултати поменутих испитивања показују да је већина запослених задовољна/врло задовољна (60% у дому здравља 2007. године и 52% у стоматологији 2008. године) и исто толико не би мењали посао који тренутно обављају, с правом можемо очекивати да ће се ти запослени одговорније односити према раду, бити продуктивнији, и што је још важније, улагати напоре за даље унапређење посла.

Закључак

У целини посматрано, можемо закључити да је на основу резултата овог испитивања испољен релативно висок степен општег задовољства запослених у стоматолошкој служби на примарном нивоу заштите, при чему се нешто више од половине изјаснило да је задовољно, односно врло задовољно послом који тренутно обавља, док су најзадовољнији радним простором и адекватношћу опреме за рад, непосредном сарадњом са колегама и подршком претпостављених. Занимљиво је да и поред тога што је већина незадовољна месечним примањима, посао који тренутно обављају ипак не би мењали и само 7% би отишло у приватни сектор здравства.

Истовремено, уочен је приличан број неодређених који на понуђене модалитете можда нису ни умели, нити желели да се изјасне, или би се у њиховом систему вредности то ипак могло протумачити као средња оцена задовољства. Насупрот овоме, занемарив број оних који су на крају упитника навели лични коментар донекле је умањео валидност испитивања, а управљачки тим оставио без могућих конструктивних критика и занимљивих предлога самих запослених.

Најзад, сматрамо да добијени резултати, осим истраживачке, имају и одређену прак-

тичну вредност, тако да их у оквиру рационалне пословне политике менаџмент може користити не само за снимање тренутног степена задовољства запослених, већ и у

креирању ефикасних организационих модела, чији је крајњи циљ пружање врхунских услуга и стално унапређење квалитета примарне здравствене заштите.

Литература:

1. Donabedian A.: Exploration In Quality Assessment And Monitoring, Vol. I, Health Administration Press, 1980.
2. Закон о здравственој заштити, Службени гласник РС, Број 17, 1992.
3. Јовановић Р. и сар.: Од *ИСО 9001* до управљања тоталним квалитетом, Менаџмент тоталним квалитетом, Вол. 27, Но 1, 1999.
4. Јакшић Б.: Подршка владе унапређењу квалитета у Србији, Менаџмент тоталним квалитетом, Вол. 27, Но 1, 1999.
5. Цуцић В. и сар.: Терминолошки речник квалитета у здравственој заштити, Београд, 2000.
6. ГЗЗЗ Београд: Квалитет у здравственој заштити, Дани завода – 21. стручна конференција, Београд, 2001.
7. Кандић Р. и сар.: Концепт промоције здравља на нивоу локалне заједнице, Здравствена заштита, Вол. 34, Број 4: 51–57, 2005.
8. ФОН: Односи с јавношћу и пословна комуникација, Вештине и технике комуникације здравствених установа, Београд, 2005.
9. Кандић Р. и сар.: Сатисфакција корисника радом службе за здравствену заштиту жена у Дому здравља Звездара, Вол. 34, Број 6: 33–37, 2005.
10. Грујић Б.: Испитивање задовољства пацијената здравственом услугом, Магистарски рад, ФОН, Београд, 2008.