Упоредна анализа задовољства запослених у Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић” – Београд (2007–2010 година)

З. Јанковић¹, М. Ненадовић², М. Башић³, С. Јовичић⁴, З. Малешевић⁵, С. Радуловић⁶

Comparative Analysis of Satisfaction of the Employees in Special Hospital for Psychiatric Disorders "Dr Laza Lazarevic" – Belgrade (2007–2010)

Zdenka Janković, Milutin Nenadović, Marica Bašić, Slobodan Jovičić, Zlatana Malešević, Sandra Radulović

Сажетак: Задовољство послом дефинише се као позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу. Оно представља комбинацију унутрашњих и спољашњих фактора. Унутрашњи фактори подразумевају природу посла коју особа обавља, задатке који чине посао, професионални развој, осећај одговорности и достигнућа у послу. Спољашњи фактори подразумевају услове рада, као што су плата, сарадници и руководиоци. Циљ истраживања јесте да се установи ниво задовољства послом запослених, али и да се установе предиктори њиховог не/задовољства. Испитивање задовољства запослених спроводи се сваке године у једном дану у свим здравственим установама у Србији, обухватајући све запослене који су тог дана били присутни на послу. Анализом добијених одговора путем средњих оцена на свако постављено питање, добијени су следећи подаци: у 2007. укупна средња оцена за све одговоре је $x=3,03$; у 2008: $x=2,98$; у 2009: $x=2,94$; у 2010: $x=3,14$; те се може рећи да је задовољство послом запослених у Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић” – Београд (2007–2010 година) највише у 2010. години.

Summary: Satisfaction with work is defined as positive emotional reaction and stands of the individuals toward their work. It is a combination of internal and external factors. Internal factors consider nature of the work that one does, tasks that are part of the work, professional development, feeling of responsibility and achievements at work. External factors consider working conditions, such as salary, cooperatives and managers. The aim of the research is to establish a level of satisfaction of employees, but also to find predictors of their dis/satisfaction. Investigation of the satisfaction of employees takes place every year in one day in all the health institutions in Serbia, including all the employees present at work at that day. Analysis of the means of all the received answers to the given questions showed the following results: In 2007. total mean for all the answers was $x=3,03$; in 2008: $x=2,98$; in 2009: $x=2,94$; in 2010: $x=3,14$; so, we can say that the satisfaction of employees is highest in the last year of analysing. Set of predominant predictors that have impact to the dis/satisfaction with work are: salary, working conditions, professional development, feeling of responsibility and achievements at work.

- 1 Priv. dr sc. med. Зденка Јанковић, специјалиста социјалне медицине, Завод за здравствену заштиту студената – Београд. Контакт особа: Prim. dr sc. med. Зденка Јанковић, специјалиста социјалне медицине, Завод за здравствену заштиту студената, Крунска 57, Београд, (или 11070 Нови Београд, Народних хероја 41-б, спрат XXV, стан 100), 063/8652427, zdenkaj@gmail.com
- 2 Prof. dr Милутин Ненадовић, специјалиста неуропсихијатрије, Специјална болница за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић” – Београд
- 3 Др Марица Башић, специјалиста из анестезиологије и реанимације, Клинички центар Србије – Београд
- 4 Др Слободан Јовичић, специјалиста неуропсихијатрије, Специјална болница за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић” – Београд
- 5 Златана Малешевић, виша медицинска сестра, Специјална болница за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић” – Београд
- 6 Сандра Радуловић, медицинска сестра, Специјална болница за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић” – Београд

вољство запослених највише у последњој години анкетирања. Субсет доминатних предиктора који утичу на не/задовољство запослених су: међуљудски односи, непосредна сарадња са колегама, подршка претпостављених, могућност за континуирану едукацију, могућност професионалног развоја и плата. Односно, ови предиктори у значајној мери објашњавају степен исказаног незадовољства/задовољства испитаника. Задовољство запослених у 2010. знатно се повећало због уведених промена у процесу рада, мада и даље треба радити на подизању задовољства запослених, пре свега када су у питању унутрашњи фактори задовољства запослених.

Кључне речи: задовољство запослених, сарадња са колегама, међуљудски односи, плата, емоционална исцрпљеност након посла.

Увод

Кроз све аспекте нашег живота провлачи се квалитет. У систему здравствене заштите у Србији већ шест година спроводе се интензивне активности на увођењу културе сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама. Ове активности подразумевају национална испитивања задовољства корисника радом здравствене службе, професионалног задовољства запослених у здравственом систему, праћење показатеља квалитета рада на нивоу здравствених установа, праћење рада комисије за квалитет и праћење континуираног усавршавања здравствених радника као предуслова за унапређење квалитета.

Задовољство запослених је саставни део квалитета рада у здравственим установама. Јер, од ставова запослених, њиховог понашања и радног искуства зависи како ће обављати свој посао, што директно има утицаја на перформансе установе у целини. Кроз посао људи теже да остваре: економску стабилност, идентитет и развој своје личности, статус и престиж у друштву, самоостварење, самосталност, креативност, социјалну интеракцију. Запослени желе да се кроз посао развију и остваре као особе, да користе и развију своје таленте и вештине, да радом постигну резул-

satisfaction of the employees are: interpersonal relations, direct cooperation with colleagues, support of managers, possibility of continyal edycation, possibility of professional development and salary. Therefore, this predictors significantly explain the level of expressed dissatisfaction/satisfaction of employees. The satisfaction of employes increased a great deal in 2010 becayse of changes implemented in the process od work, althoygh fyrther efforts are needed in order to improve the satisfaction of employees, especially regarding internal factors of employe's satisfaction.

Key words: *satisfaction of employees, cooperation with colleagues, interpersonal relations, salary, emotional exhoystion after work.*

тате и успехе који ће бити препознати¹. При томе, посао подразумева не само обављање радних задатака, већ и интеракцију са колегама, руководиоцима, поштовање правила и политике организације, достизање стандарда радног учинка, битисање у радним условима који често нису идеални.

Задовољство послом се дефинише као позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу¹. Оно представља комбинацију унутрашњих и спољашњих фактора који заједнички обезбеђују добро стање индивидуе и опште задовољство животом. Унутрашњи фактори подразумевају природу посла коју особа обавља, задатке који чине посао, професионални развој, осећај одговорности и достигнућа у послу. Спољашњи фактори подразумевају услове рада, као што су плата, сарадници и руководиоци. Унутрашњи фактори унапређују сатисфакцију, а спољашњи превенирају незадовољство².

Најважније детерминанте задовољства послом јесу интересантан и креативан посао, добри односи са руководиоцима и колегама, висока зарада, аутономија у раду и могућност напредовања, као и сигурност посла и способност прављења баланса између приватног и пословног живота^{3, 4, 5}. С друге стране, незадовољство послом утиче на здравствено стање

запослених, посебно на ментално здравље (депресију и анксиозност), док је корелација са физичким здрављем умерена³.

Здравствене установе у Србији имају обавезу да једном годишње спроведу испитивање задовољства запослених, ураде анализу добијених података, али и да спроведу мере и активности на унапређењу квалитета на основу резултата истраживања.

Циљ рада

Циљ рада је:

1. Установити ниво задовољства запослених у 2007, 2008, 2009. и 2010. години.
2. Ако постоји веза између не/задовољства запослених и услова рада, утврдити предикторске варијабле незадовољства и/или задовољства запослених у посматраним годинама.

Метод рада

Испитивање задовољства запослених спроводи се сваке године почевши од 2007. у једном дану у свим здравственим установама у Србији, по стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље „Др Милан Јовановић-Батут“. Испитивањем су обухваћени сви запослени који су тог дана били присутни на послу и који су прихватили да попуне упитник.

Инструмент истраживања је анонимни упитник кога чине: услови рада (простор, опрема, број запослених, расположиво време за обављање посла, организација посла, плата, присуство стреса на послу); професионални развој (могућности за напредовање, едукација, аутономија рада); однос са руководећим кадром (подршка претпостављених, могућност изношења идеја претпостављенима, знање коме одговарају за свој рад, информисаност); међуљудски односи и сарадња са колегама, опште задовољство послом и спремност да се промени посао. Упитници за 2007. и 2008. су идентични, што је случај и са упитницима за 2009. и 2010. Међутим, упитници за 2009. и 2010. разликују се од упитника за 2007. и

2008., због чега није била могућа упоредна анализа по свим питањима. У овом раду су анализирана она питања за која сматрамо да су значајна за унапређење квалитета рада.

Статистичка обрада података: За анализу добијених података коришћене су методе дескриптивне статистике и мултиваријационе анализе. Од метода дескриптивне статистике коришћене су: централна тенденција (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. Од мултиваријационе анализе коришћена је мултипла регресиона анализа. Задовољство корисника исказано је просечном оценом на скали од 1 до 5, где је 1=веома незадовољан, а 5=веома задовољан. У циљу лакше упоредне анализе података, модалитети „веома незадовољан“ и „незадовољан“ сабирани су и описивани су као „незадовољан“. Такође, модалитети „задовољан“ и „веома задовољан“ сабирани су и описивани као „задовољан“. База података креирана је у СПСС 13.0 у коме су подаци статистички обрађени.

Резултати рада

У 2007. бројем запослених у својој служби је ни задовољно ни незадовољно 38.0% испитаника, задовољно је 37.0%, а незадовољно је 25.0%. У 2008. задовољних бројем запослених у својој служби је 33.3%, незадовољних је нешто више 37.7%, а смањено се број неодлучних на 28.9% у односу на претходну годину. Нажалост, ово питање не постоји у наредним годинама анкетања (у 2009. и 2010.), јер би незадовољство бројем запослених можда било веће, с обзиром на рестриктивну кадровску политику запошљавања у здравству!?

На основу добијених података, у 2007. близу половине (49.3%) запослених незадовољно је **адекватношћу опреме за рад**, 30.6% је ни задовољно ни незадовољно, а свега 20.1% је задовољно. У 2008. опремом за рад незадовољно је 46.5%, а задовољно је само 25.8%, а нешто више од једне четвртине је неодлучних. У 2009. незадовољство се повећало на 54.6%, задовољних је само 13.8%, а неодлуч-

них је једна трећина. У 2010. години, у односу на 2009. годину, незадовољство адекватношћу опреме за рад знатно је мање (38.7%), број задовољних се повећао (24.1%), али и број неодлучних (37.2%).

Што се тиче међуљудских односа, у 2007. години, подаци су следећи: 42.0% испитаника је задовољно; незадовољно је 28.0%; неодлучних је 30.0%. У 2008. задовољних је 39.6%; а незадовољних је 27.6%. Међутим, у 2009. међуљудским односима задовољно је знатно мање испитаника, само 28.9%, у односу на претходне године, док се проценат незадовољних знатно повећао (38.2%), број неодлучних је остао скоро исти (32.9%). У односу на претходне године међуљудски односи су се побољшали у 2010. години: задовољних је знатно више (48.5%), незадовољних (23.9%) а неодлучних је мање, односно 27.6% (**графикон 1**).

Висок проценат испитаника у 2007. задовољан је **непосредном сарадњом са колегама** (65.8%), а незадовољно је само 11.1%. Међутим, у 2008. непосредном сарадњом са колегама задовољно је много мање испитаника

(54.7%), број незадовољних је нешто порастао у односу на претходну годину (12.6%), али је зато неодлучних знатно више (32.7%). У 2009. задовољних је још мање (43.5%), јер је проценат незадовољних нешто већи (17.1%), као и неодлучних (39.5%), у односу на претходне године. У 2010. задовољство непосредном сарадњом са колегама заступљено је у веома високом проценту (62.3%); једна четвртина испитаника је неодлучна, а број незадовољних је смањен (11.4%) (**графикон 2**).

У 2007. запослени су у 58.2% задовољни **расположивим временом за обављање задатих послова**, у 2008. је скоро исти проценат (59.8%), за разлику од 2009. када је задовољство пало на свега 46.7%. При томе, незадовољство расте из године у годину: у 2007. је 14.4%; у 2008. је 17.0%; а у 2009. је 23.0%. Задовољство расположивим временом за обављање послова у 2010. се повећало (56.2%) у односу на претходне године, једна трећина је неодлучна, а незадовољних је свега 14.1% (**графикон 3**).

У 2007. више од половине испитаника је незадовољно **платом** 53.6%, у 2008. нешто је

Графикон 1: Задовољство међуљудским односима

Графикон 2: Задоволство непосредном сарадњом са колегама **Графикон 3:** Задоволство расположивим временом за обављање задатих послова

Графикон 4: Задовољство платом **Графикон 5:** Задовољство могућношћу за едукацијом

Графикон 6: Задовољство могућношћу за напредовањем/професионалним развојем **Графикон 7:** Задовољство могућношћу сопственог начина рада/аутономијом у обављању посла

Графикон 8: Задовољство подршком претпостављених **Графикон 9:** Задовољство могућношћу изношења сопствених идеја претпостављенима

мањи број оних који су незадовољни платом, односно 49.7%, да би се незадовољство знатно повећало у 2009. и износи чак 65.1%, док је у 2010. опао проценат (51.6%) незадовољних у односу на претходну годину, мада је и даље висок проценат незадовољства запослених платом, с обзиром на врсту посла коју обављају (**графикон 4**).

Незадовољство запослених **могућношћу за едукацијом** постепено расте из године у годину: у 2007. је 43.0%; у 2008. је 44.0%; а у 2009. је 47.4%. Истовремено у посматраним годинама опада проценат оних који су задовољни могућношћу за едукацијом. Међутим, у 2010. незадовољних могућношћу за едукацијом је знатно мањи (28.4%), задовољних је 34.2%, али се број неодлучних незнатно повећао (37.4%) (**графикон 5**).

Задовољство и незадовољство испитаника у 2009. **могућношћу да примењују своје знање, способности и вештине**, приближно је посматрано у процентима: незадовољно је 28.9%, а задовољно 31.6%. Нажалост, висок је проценат неодлучних (39.5%). Међутим, у 2010. знатно је већи проценат испитаника који је задовољан (44.1%) могућношћу да примене своје знање, способности и вештине на радном месту; незадовољних је нешто мање (20.5%) у односу на претходну годину, а неодлучних је приближно исти проценат (35.4%).

Постојањем редовних евалуација рада од стране руководиоца у 2009. незадовољно је 32.9% испитаника, а задовољно је мање (26.3%), док је неодлучних далеко више (40.8%). У 2010. незадовољство запослених по овом параметру знатно је ниже (19.0%), задовољних је знатно више (38.4%) у односу на претходну годину, неодлучних је остао исти број (42.6%).

У 2007. близу половине (46.4%) испитаника није задовољно **могућношћу да напредује у свом послу**, у 2008. је нешто мањи проценат истомишљеника (44.0%), а у 2009. могућношћу професионалног развоја незадовољно је чак 50.7%. Задовољних могућношћу за напредовањем у свом послу у 2007. било је 26.5%, у 2008. нешто више, односно 29.0%, док је у 2009. знатно опао број задовољних могућношћу професионалног развоја и износи 18.4%.

У 2010. једна трећина испитаника је незадовољна могућношћу професионалног развоја, једна трећина је неодлучна и једна трећина је задовољна (**графикон 6**).

Сваки човек је креативнији на радном месту ако има **аутономију у обављању посла**, наравно под условом да не угрожава медицинске и законом прописане услове рада. У 2007. испитаници су задовољни у 42.4% када је реч о могућности избора сопственог начина рада/аутономији свога посла. Задовољство је у 2008. пало на 37.7%, да би се у 2009. нешто повећало на 39.5%. Незадовољство испитаника је највише у 2008. и износи 33.9%, у 2007. је нешто мање, односно 26.4%; а најмање је у 2009. и износи 21.1%. Мада забрињава чињеница да је више од једне трећине оних који су ни задовољни ни незадовољни. У 2010. аутономијом у обављању посла незадовољно је само 10.1%, а задовољно је више од половине испитаника (54.2%), док је неодлучних више од једне трећине (**графикон 7**).

У 2007. (47.8%) и 2008. (47.1%), односно, близу половине испитаника задовољно је **подршком претпостављених**. У 2009. ова врста задовољства је знатно нижа, свега 33.6%. Међутим, у 2010. задовољство је опет заступљено у високом проценту (50.8%) (**графикон 8**).

У 2007. испитаници су били далеко задовољнији **могућношћу да изнесу своје идеје** претпостављенима, и то износи 48.6%; а потом задовољство опада, и у 2008. оно износи 44.7%, у 2009. је само 30.3%, а у 2010. задовољство је опет заступљено у вишем проценту, односно 44.3% (**графикон 9**).

Задовољство запослених различитим аспектима посла може се исказати и просечном оценом. Просечна оцена по питањима у 2007. указује да се задовољство запослених креће у малом распону од 2,41 (односи се на плату, што је најнижа средња оцена) до 3,58 (односи се на непосредну сарадњу са колегама, што је највиша средња оцена). У 2009. години евидентан је пад средњих оцена за сва питања: најнижа средња оцена је за плату (2,21), а највиша је за непосредну сарадњу са колегама (3,32). Генерално посматрано, у 2010. години нешто су више средње оцене по свим питањима, од-

носно порасло је задовољство испитаника. Посматрано по питањима, највећа средња оцена се односи на „непосредну сарадњу са колегама (3,63)”, а убедљиво најнижом оценом испитаници су оценили плату (2,49) (табела 1).

Велики број испитаника у 2007. је одговорио да је под великим стресом на послу (64.6%), што се у 2008. нешто и повећало (67.9%). То се може објаснити природом посла, али и реформом у здравству, јер сваку реформу увек прати и извесан степен несигурности.

На питање о **исцрпљености која је повезана са послом** у 2009. око једна трећина

испитаника је понекад емоционално и физички исцрпљена и осећа умор, а увек се тако осећа приближно једна петина испитаника. У 2010. понекад се емоционално и физички осећа исцрпљено око 40% испитаника након посла, а 19% испитаника је понекад уморно на саму помисао да треба да иде на посао. Након посла једна петина испитаника је често исцрпљена физички, а емоционално само 12.7%. И, увек су емоционално и физички исцрпљени након посла и осећају умор на помисао на посао између 15.8–12.2% испитаника (табела 2).

Табела 1: Упоредни приказ средњих оцена по питањима за 2007, 2008, 2009. и 2010. годину

ПИТАЊЕ: У којој мери сте задовољни?	2007.		2008.		2009.		2010.	
	x	SD	x	SD	x	SD	x	SD
Бројем запослених у вашој служби	3,10	± 0,98	2,89	± 1,0	/	/	/	/
Адекватношћу опреме за рад	2,57	± 1,03	2,64	± 1,14	2,47	± 0,95	2,79	± 1,01
Међуљудским односима	3,05	± 1,12	3,14	± 1,13	2,84	± 1,11	3,26	± 1,06
Непосредном сарадњом са колегама	3,58	± 0,85	3,55	± 1,02	3,32	± 0,93	3,63	± 0,93
Расположивим временом за обављање задатих послова	3,46	± 0,90	3,45	± 0,95	3,20	± 1,00	3,47	± 0,87
Месечном зарадом (платом)	2,41	± 1,07	2,52	± 1,14	2,21	± 1,02	2,49	± 1,04
Могућностима за едукацију	2,79	± 1,08	2,74	± 1,12	2,59	± 0,96	3,02	± 1,04
Могућностима за напредовање/ Могућност професионалног развоја које вам пружа садашњи посао	2,73	± 1,06	2,70	± 1,14	2,52	± 1,03	3,01	± 1,02
Могућностима избора сопственог начина рада/Аутономијом у обављању посла	3,13	± 1,08	2,99	± 1,12	3,16	± 0,92	3,53	± 0,85
Подршком претпостављених	3,21	± 1,17	3,16	± 1,28	2,95	± 1,16	3,35	± 1,10
Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	3,23	± 1,15	3,09	± 1,28	2,95	± 1,07	3,31	± 1,04
Узимајући све наведено у обзир, оцените задовољство послом који сада обављате	3,12	± 0,94	2,98	± 1,05	2,80	± 1,00	3,29	± 0,98
Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	/	/	/	/	3,03	± 0,98	3,27	± 1,01
Постојање редовних евалуација вашиг рада од стране руководиоца	/	/	/	/	2,91	± 0,93	3,18	± 0,96
Осећам се емоцион.исцрпљен након посла	/	/	/	/	3,57	± 1,11	3,00	± 1,20
Осећам се физички исцрпљен након посла	/	/	/	/	3,42	± 1,1	3,20	± 1,12
Осетим умор на помисао да треба да идем на посао	/	/	/	/	3,21	± 1,23	2,41	± 1,41

Табела 2: Исцрпљеност која је повезана са послом

модалитети	2009.			2010.		
	емоционална исцрпљеност	физичка исцрпљеност	умор на помисао на посао	емоционална исцрпљеност	физичка исцрпљеност	умор на помисао на посао
не, никад	6.2	6.9	11.5	12.7	7.5	39.1
не, ретко	7.7	11.5	13.8	18.4	16.3	17.3
да, понекад	31.5	35.4	35.4	40.5	40.6	19.2
да, често	32.3	24.6	20.8	12.7	20.0	12.2
да, увек	22.3	21.5	18.5	15.8	15.6	12.2

С обзиром на то да се запослени у 2010. осећају мање емоционално (средња оцена 3,00) и физички (средња оцена 3,20) исцрпљено након посла, и мање осећају умор на помисао на посао (средња оцена је 3,20) него у 2009. (средња оцена за емоционалну исцрпљеност је 3,57, а за физичку је 3,42), и за осећај умора на помисао да треба да иду на посао (средња оцена је 3,21), ова три параметра доведена су у везу са „непосредном сарадњом са колегама”. Резултати су следећи у 2010.: запослени који „не, никад” и „не, понекад” су емоционално исцрпљени након посла, задовољнији су непосредном сарадњом са колегама, за разлику од оних који су „да, често” и „да, увек” емоционално исцрпљени: они су мање задовољни сарадњом са колегама ($\chi^2=56.1$; $df=16$; $p=0.000$), што је статистички значајно. Исти је однос добијен када су укрштени физичка исцрпљеност након посла и непосредна сарадња са колегама ($\chi^2=53.2$; $df=16$; $p=0.000$), као и осећај умора на помисао да треба ићи на посао ($\chi^2=71.4$; $df=16$; $p=0.000$). Односно, ако постоји боља непосредна сарадња са колегама на послу, запослени су мање емоционално и физички исцрпљени након посла. У 2009. запослени емоционалну ($\chi^2=22.1$; $df=16$; $p=0.114$) и физичку исцрпљеност ($\chi^2=18.5$; $df=16$; $p=0.295$) након посла не доводе у везу са непосредном сарадњом са колегама. Али, зато запослени осећају већи умор на помисао на посао ($\chi^2=40.1$; $df=16$; $p=0.001$) када се доведе у везу са непосредном сарадњом са колегама.

Када су се довели у везу за 2009. и 2010. параметри подршка претпостављених и емоционална исцрпљеност, физичка исцрпљеност и умор на помисао на посао, добијена је вео-

ма висока статистичка значајност, односно запослени доводе у везу ове параметре.

Међутим, када су се довели у везу за године посматрања међуљудски односи и емоционална и физичка исцрпљеност након посла и умор на помисао на посао, добијени су следећи подаци: у 2009. запослени емоционалну ($\chi^2=28.3$; $df=16$; $p=0.029$) и физичку ($\chi^2=22.0$; $df=16$; $p=0.143$) исцрпљеност након посла не доводе у везу са међуљудским односима али, зато осећају већи умор на помисао на посао ($\chi^2=56.2$; $df=16$; $p=0.000$). У 2010. међуљудски односи и емоционална ($\chi^2=76.0$; $df=16$; $p=0.000$) и физичка ($\chi^2=52.7$; $df=16$; $p=0.000$) исцрпљеност након посла, као и осећање умора на помисао на посао ($\chi^2=72.8$; $df=16$; $p=0.000$) запослени доводе у везу и значајно им је да постоје добри међуљудски односи који наравно, повлаче за собом и бољу сарадњу међу колегама.

У 2009. знатно се повећао проценат испитаника који би **остали у државном сектору** (55.6%), него што је то било у 2008. (39.6%) и у 2007. (33.2%), али зато, у 2007. (40.5%) и у 2008. (40.3%) већи проценат испитаника не би мењао посао који сада обавља, у односу на 2009. (29.1%). У 2010. у државном сектору остало би 58.3% испитаника, потом, још се више смањио проценат оних који би отишли у приватни сектор (2.1%), као и оних који би радили ван здравственог система (6.3%), и нешто се повећао број оних који не размишљају о промени посла (33.3%) у односу на претходну годину (**графикон 10**).

Узимајући све наведено у обзир, проценат задовољних својим послом по годинама опада: у 2007. износи 37.0%; у 2008. је 34.6%; а у 2009. је 23.9%. Истовремено незадовољство

Графикон 10: Уколико бисте мењали посао који сада обављате **Графикон 11:** Узимајући у обзир све наведено, оцените задовољство послом који сада обављате

послом по годинама расте: у 2007. је 22.6%; у 2008. је 28.3%; а у 2009. је 31.8%. Нажалост, веома је висок проценат неодређених у посматраним годинама (распон 37.1–44.4%). Међутим, у 2010. задовољство запослених послом који сада обављају је знатно порасло (43.6%), а оних који су незадовољни послом пало је на свега 15.2% у односу на претходне године. Но, и даље је висок проценат неодлучних (41.1%) (**графикон 11**).

Када се упореди у 2009. **задовољство послом пре пет година и данас**, 45.3% испитаника изјаснило се да су незадовољнији послом сад него пре пет година; 16.7% је сада задовољније послом; а 38.0% је изјавило да нема разлике. У 2010. знатно је мањи број испитаника који су незадовољнији послом сад него пре пет година (свега 19.6%), задовољније је послом чак 33.5%, али је зато нешто већи проценат (46.9%) оних који сматрају да нема разлике између „сад и пре пет година”.

Дискусија

Због малобројно доступне литературе о задовољству запослених у болницама у којима се лече ментално оболели, није била могућа адекватна компарација са добијеним подацима о задовољству запослених у специјалној болници „Др Лаза Лазаревић”, Београд.

У оквиру националног програма квалитетнијег пружања здравствене заштите у Грчкој (1983.), представљен је и програм под називом „Psychargos” у коме су предложени нови модели терапеутске неге менталних обољења базирани на новој улози здравствених професионалаца. Пре примене програма под називом „Psychargos” било је потребно „снимити” задовољство запослених у психијатријским болницама Грчке, односно утврдити корелацију између глобалног задовољства послом, мотивације и могућих детерминанти које имају утицаја на запослене у поменутим болницама. Добијени резултати указују да постоји веома јака корелација између глобалног задовољства запослених и „услова на радном месту”, „интерперсоналних односа”, „организације посла”, „плате” и „супервизије”⁶.

У два различита истраживања у Лондону и у Риму, од стране различитих аутора, добијени су исти резултати. Аутори су добили повећан ниво стреса (који иначе и расте са годинама) код запослених у болници у односу на запослене истог профила у психијатријским амбулантама^{7, 8}.

У две психијатријске болнице у Бразилу добијено је да је средња вредност задовољства запослених $x=3,26$. Посматрано по питањима, запослени су веома задовољни „радним окружењем ($x=3,48$)” и „односима на послу ($x=3,48$)”, што је веома важно за рад у болницама овог типа јер, добар однос са колегама смањује ефекат оптерећења и стреса. Испитаници су најмање били задовољни „платом”⁹.

Анализом добијених одговора запослених у специјалној болници „Др Лаза Лазаревић” добијени су следећи подаци: средња оцена за сва постављена питања: у 2007. години износила је $x=3,03$; у 2008. је $x=2,99$; у 2009. је $x=2,94$ и у 2010. је $x=3,14$, те се може рећи да је задовољство запослених највише у последњој години анкетирања у односу на претходне године.

На квалитет рада веома утичу међуљудски односи, који су се у 2010. знатно побољшали, јер близу половине испитаника је задовољно по овом параметру, на шта указује и податак да постоји статистичка значајност између задовољства запослених и међуљудских односа ($\chi^2=117.1$, $df=16$, $p=0.000$; $p=0.59$). У 2007. евидентиран је висок проценат задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама, да би се задовољство у наредним годинама смањивало, све до 2010. године, када је забележен висок проценат, и то на рачун незадовољних, којих је веома мало. Са побољшањем међуљудских односа долази и до боље сарадње са колегама на послу, те према томе, и квалитет пружања здравствене заштите је на вишем нивоу ($\chi^2=232.8$, $df=16$, $p=0.000$; $p=0.70$).

Иако се обим административних послова из године у годину повећавао, задовољство расположивим временом за обављање послова у 2010. је више у односу на претходне године, што је одраз боље организације процеса рада.

Од 2007. проценат запослених који су незадовољни могућношћу за едукацијом постепено је растао све до 2009. (47.4%), да би у 2010. била евидентирана свега једна трећина незадовољних. Како се ово постигло? Запосленима који желе да се (до)школују, установа сноси све трошкове њиховог образовања. Затим, у установи су организоване едукације чији су предавачи били еминентни стручњаци (квалитет предавања је на вишем нивоу); с обзиром на то да здравствени радници у циљу лиценцирања својих дозвола за рад морају да скупљају бодове, установа такође сноси све трошкове, и, на крају, запослени групно одлазе на КМЕ и кроз дружење се боље упознају, што је довело и до боље сарадње у професионалном делу обављања посла.

Знање и вештине које се стичу током едукација треба примењивати на радном месту, али се поставља питање да ли је то увек могуће и на који начин? Задовољство испитаника у 2009. могућношћу да примењују своје знање, способности и вештине износило је око 1/3, а у 2010. се знатно повећао проценат задовољних (44.1%). Испитаници су у већем проценту задовољнији јер им је током 2010. омогућено да искажу своје знање и способности тако што на јутарњим визитама могу да размењују своја знања и искуства, могу да прикажу „случајеве болесника” на Стручном колегијуму који се одрава свакодневно, као и на конзилијарним састанцима. Примењујући овакав начин рада могућа је свакодневна (редовна) евалуација рада запослених од стране руководиоца, а тиме и подршка претпостављених, на шта указује знатно веће задовољство запослених у 2010. по овим параметрима у односу на претходну годину. Тиме што запослени исказују и своје знање и своје способности пружена им је могућност и да професионално напредују, због чега је и забележено веће задовољство у 2010. у односу на претходну годину испитивања. При томе, запослени стичу уверење у своје способности, обезбеђена им је аутономија у обављању посла, креативност сваког запосленог на радном месту долази до изражаја, што резултира њиховим укупним већим задовољством у обављању посла, што су исказали знатно вишем

средњом оценом на питање: „Узимајући све наведено у обзир, оцените задовољство послом који сада обављате“ у 2010. (3,29) у односу на претходне године испитивања.

Из године у годину се повећава број оних који би остали у државном сектору, односно смањује се број оних који би отишли у приватни сектор, што је и разумљиво, с обзиром на опадајући стандард становништва (немогућност коришћења приватног сектора) с једне стране, и „привилегија“ (загарантовано радно место и плата) у државном сектору, с друге стране.

Незадовољство запослених које се стално повећавало (у 2009. износило је 65.1%) односи се на лична примања. Међутим, у 2010. незадовољство запослених платом нешто је смањено (на око 50%). Како се дошло до оваког резултата? У 2010. години запослени су добили њима припадајући „психијатријски додатак” и уведена су награђивања сваког месеца за остварене добре резултате на радном месту. Потом, по потреби дозвољени су додатни рад ван смене, рад празником и дежурства, што се све материјално надокнађује.

За запослене у болницама у којима се лече ментално оболеле особе веома је важно колико запослени и у којим случајевима „изгарају на послу“ („бурноут“)? Испитивањем задовољства запослених у 2009. методом мултипле регресије предиктори који ближе објашњавају „изгарање на послу = емоционална исцрпљеност након посла“ су **непосредна сарадња са колегама** ($\beta = -0.305$, $t\text{-тест} = -2.763$, $p = 0.007$), **међуљудски односи** ($\beta = -0.261$, $t\text{-тест} = -3.056$, $p = 0.003$) и **подршка претпостављених** (мање значајна) ($\beta = -0.239$, $t\text{-тест} = -2.044$, $p = 0.043$). Док у 2010. предиктори који ближе објашњавају „изгарање на послу“ су **међуљудски односи** ($\beta = -0.321$, $t\text{-тест} = -3.196$, $p = 0.002$), **подршка претпостављених** ($\beta = -0.182$, $t\text{-тест} = -2.066$, $p = 0.041$) и **непосредна сарадња са колегама** (мање значајна) ($\beta = -0.132$, $t\text{-тест} = -1.272$, $p = 0.205$). Заправо, у колико су добри међуљудски односи, добра је и непосредна сарадња са колегама, и у том случају запослени су мање емоционално исцрпљени током и након посла, те је и пружање здравствене заштите квалитетније.

Методом *stepwise* мултипле регресије у 2009. издвојило се неколико предиктора који ближе објашњавају не/задовољство запослених, од којих су најважнији међуљудски односи ($\beta=0.241$, *t*-тест=2.549, *p*=0.012), који, ако су добри, добра је и непосредна сарадња са колегама ($\beta=0.156$, *t*-тест=1.687, *p*=0.094). Потом, важна је и могућност професионалног развоја ($\beta=0.176$, *t*-тест=2.025, *p*=0.045) као део човековог напредовања и доказивања на послу, а што зависи од могућности континуиране едукације ($\beta=0.179$, *t*-тест=2.011, *p*=0.046). Међутим, у 2010. добијени су нешто другачији предиктори у односу на претходну годину, а то су: најзначајнија је плата за задовољство запослених, што истовремено указује и на стандард запослених ($\beta=0.201$, *t*-тест=2.881, *p*=0.004), потом подршка претпостављених ($\beta=0.182$, *t*-тест=2.298, *p*=0.023), међуљудски односи ($\beta=0.196$, *t*-тест=2.282, *p*=0.024), могућност професионалног развоја ($\beta=0.165$, *t*-тест=2.213, *p*=0.028) и непосредна сарадња са колегама, која је мање значајна ($\beta=0.150$, *t*-тест=1.750, *p*=0.082).

На основу изнетих анализа субсет доминантних предиктора који утичу на не/задовољство запослених у 2009. и 2010. су: међуљудски односи, непосредна сарадња са колегама, пла-

та (у 2010.), подршка претпостављених, могућност за континуирану едукацију и могућност професионалног напредовања. Односно, ови предиктори у значајној мери објашњавају степен исказаног незадовољства/задовољства испитаника.

Закључак

Генерално посматрано, испитаници су били незнатно задовољнији у 2007. него у 2008, а поготову у 2009. где је степен задовољства по скоро свим питањима знатно нижи него у претходним годинама (посматрајући средње оцене по сваком питању). Међутим, степен задовољства испитаника знатно се повећао у 2010. посматрано у одговорима на сва питања, што се објашњава одговарајућим променама које су уведене у процес рада у овој здравственој установи.

На основу добијених предиктора који ближе објашњавају не/задовољство запослених, а који припадају унутрашњим факторима задовољства запослених, може се закључити да треба и даље предузимати одређене мере у циљу њиховог побољшања, а тиме и већег задовољства запослених, што сигурно има утицаја на квалитет пружене здравствене заштите.

Литература

1. Davis RV.: Job satisfacion. In: Jones LK (ed.) *Encyclopaedia 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, 29:517-538.
3. Faragher EB, Cass M, Cooper CL: The relationship between job satisfaction and health: a meta analysis; *Occupational and Enviromental Medicine* 2005, 62:105-112; www.occenvmed.com
4. 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.
5. Edwards N, Kornacki J, Silversin J: Unhappy doctors: What are the causes and What can be done?; *BMJ*; 2002, 324: 835-842; www.springerlink.com/content
6. Labiris G, Gitona K, Drosou V, Niakas D: A Proposed Instrument for the Assessment of Job Satisfaction in Greek Mental NHS Hospitals; *Journal of Medical Systems*; 2008, Vol. 32, No 4; www.springerlink.com/content
7. Prosser D. et all: Menatl health, "burnout" and job satisfaction in a longitudinal study of mental health staff; *Social psychiatric and psychiatric epidemiology*; 1999, Vol. 34; No 6; www.springerlink.com/content
8. Gigantesco A, Picardi A, Chiaia E, Balbi A, Morosini P: Job satisfaction among mental health professionals in Rome, Italy; *Community Ment health J*; Aug 2003; 39(4); www.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe
9. Ishara S, Bandeira M, Zuairi AW: Public psychiatric services: job satisfaction evaluation; *Revista Brasileira de Psiquiatria*; Mar. 2008; Vol. 30, No 1; www.scielo.br/scielo.php