ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ШУМАДИЈСКОГ ОКРУГА

Снежана Радовановић¹, Сања Коцић², Предраг Поповић³, Драган Васиљевић⁴, Мирјана Милосављевић⁵, Светлана Радевић⁶, Гордана Гајевић⁷

SATISFACTION OF MEDICAL STAFF IN HEALTH INSTITUTIONS OF SUMADIA DISTRICT

Snežana Radovanović, Sanja Kocić, Predrag Popović, Dragan Vasiljević, Mirjana Milosavljević, Svetlana Radević, Gordana Gajević

Сажетак

Задовољство послом запослених у здравственим установама је врло важан параметар који утиче на квалитет пружања здравствене заштите, као и мотивацију запослених.

Циљ овог истраживања био је да се процени задовољство различитим аспектима посла међу запосленима у здравственим установама Шумадијског округа.

Истраживање задовољства запослених обављено је у 13 здравствених установа Шумадијског округа. Сprovedено је као једнодневна анкетирање 2.770 запослених, путем униформног, анонимног упитника креираног од стране Министарства здравља Републике Србије у оквиру програма Унапређење квалитета рада здравствених установа на дан 2. 12. 2013. године.

Резултати истраживања показују да је трећина запослених задовољна послом који сада обавља, док је незадовољан сваки девети испитаник. Постоји висок степен незадовољства опремом за рад у служби, као и расположивим временом за обављање посла. Физичку и емоционалну исцрпљеност

Summary

A satisfaction with job of employees in health institutions is a very important parameter that affects the quality of health care, as well as the employee motivation.

The aim of this study was to evaluate different aspects of job satisfaction among employees in health institutions of Sumadia district.

Employee satisfaction survey was conducted in 13 health facilities in Sumadia district. We conducted a one-day survey of 2.770 employees, 02.12.2013., using a uniform, anonymous questionnaire developed by the Ministry of Health of the Republic of Serbia within the program of improvement of the quality of health care facilities functioning.

The results show that one third of employees is satisfied with the work they now perform, and dissatisfied is every ninth subject. There is a high degree of dissatisfaction with the work equipment in service, as well as with the available time to perform the job. Every fifth employee feels physical and emotional exhaustion associated with the work, and tiredness at the thought of the work is present

¹ Снежана Радовановић, Институт за јавно здравље Крагујевац, Факултет медицинских наука Крагујевац (Institute of Public health Kragujevac, Medical Faculty of Kragujevac).

² Сања Коцић, Институт за јавно здравље Крагујевац, Факултет медицинских наука Крагујевац (Institute of Public health Kragujevac, Medical Faculty of Kragujevac).

³ Предраг Поповић, Институт за јавно здравље Крагујевац (Institute of Public health Kragujevac).

⁴ Драган Васиљевић, Институт за јавно здравље Крагујевац, Факултет медицинских наука Крагујевац (Institute of Public health Kragujevac, Medical Faculty of Kragujevac).

⁵ Мирјана Милосављевић, Институт за јавно здравље Крагујевац, Факултет медицинских наука Крагујевац (Institute of Public health Kragujevac, Medical Faculty of Kragujevac).

⁶ Светлана Радевић, Факултет медицинских наука Крагујевац (Medical Faculty of Kragujevac).

⁷ Гордана Гајевић, Здравствени центар Аранђеловац (Health Center Arandelovac).

повезану са послом осећа сваки пети за-
послени, док је осећај умора при самој
помисли на посао присутан код сваког
деветог испитаника. Својом месечном
зарадом незадовољно је 31,4% запослених.
Доживљај посла и задовољство од стране
запослених указује на потребу стављања
задовољства запослених на приоритетно
место у процесу унапређења квалитета
здравственог система.

Кључне речи: задовољство запослених,
мотивација, Шумадијски округ.

at every ninth subject. 31.4% of the employees
are dissatisfied with their monthly salary. The
job related experience and satisfaction of the
employees, indicates the need for placement
of employee satisfaction on priority in the
process of improving the quality of the health
care system.

Key words: employee satisfaction, motivation,
Sumadia district

УВОД

З адовољство послом се дефинише као
позитивна емоционална реакција
и ставови појединца према свом
послу. Задовољни радници остварују већу
продуктивност, повећавају задовољство
корисника, имају мањи апсентизам и ређе
мењају радну организацију.⁽¹⁾ Задовољ-
ство је мерљива категорија и може бити
процењивано кроз сумирање утицаја ра-
зличитих елемената: мотивације, комуни-
кације, организације посла, услова рада,
излазног производа, потребе за променама,
финансијске надокнаде.^(2, 3) Запослени може
бити задовољан неким аспектима посла
и истовремено другим аспектима незадо-
вољан, али менаџменту сваке организа-
ције је јако битно да установи који су то
аспекти и шта се може учинити у смислу
унапређења укупног задовољства послом.
^(4, 5) Задовољство послом се дефинише на
различите начине, али је заправо резултат су-
бјективног доживљаја посла кроз његове ра-
зличите аспекте и карактеристике. Сваки од
тих аспеката, структурни, комуникациони,
мотивациони, организациони, утичу на уку-
пно задовољство послом. Сваки запослени
има одређена очекивања у вези са послом
који обавља и ниво остварења тих очеки-
вања одређује ниво задовољства послом.⁽⁶⁾

Запослени као најважнији ресурс сваке
компаније, кроз посао теже да остваре:
економску стабилност, идентитет и развој
личности, статус и престиж, самосталност,
креативност, социјалну интеракцију. Кроз
посао, запослени желе да се развију и
остваре као особе, да користе и развијају
своје таленте и вештине, да покажу своје
квалификације и знање, као и да радом
постигну резултате и успехе који ће бити
препознати. Они су задовољни ако њихов
посао има смисла и ако он одговара њиховим
способностима и занимањима. С друге
стране, нема мотивационе технике која ће
учинити запослене задовољнима, ако им
није јасно шта се од њих очекује, како да
раде свој посао, ако раде монотон и досадан
посао, без могућности да га унапреде или
науче нешто ново.⁽⁷⁾ Задовољство послом
запослених у здравственим установама је
врло важан параметар који утиче на ква-
литет пружања здравствене заштите, као и
мотивацију запослених.⁽⁸⁾

ЦИЉ РАДА

Циљ овог истраживања био је да се
процени задовољство различитим аспе-
ктима посла међу запосленима (здравствени
радници, здравствени сарадници, адми-
нистративни и технички радници) у здра-
вственим установама Шумадијског округа.

МЕТОД РАДА

Истраживање задовољства запослених обављено је у 13 здравствених установа Шумадијског округа. Сprovedено је као једнодневна анкетирање, путем униформног, анонимног упитника креираног од стране Министарства здравља Републике Србије у оквиру програма Унапређење квалитета рада здравствених установа. Истраживањем је на дан 2. 12. 2013. године обухваћено 2.770 запослених. Упитник је попунило 2.475 запослених, што представља стопу одговора од 89,3%.

Упитник о задовољству запослених садржи 7 питања која се односе на: врсту занимања, руководећу функцију, услове рада (опрема, 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); међуљудске односе и сарадњу са колегама, опште задовољство послом и спремност да се промени посао.

Резултати истраживања су приказани табеларно и графички.

РЕЗУЛТАТИ

Од укупног броја анкетираних испитаника, 80,4% чине здравствени радници, 7,9% су технички радници, 6,3% административни и 5,5% су здравствени сарадници (Графикон 1).

Графикон 1. Структура анкетираних испитаника у здравственим установама Шумадијског округа према занимању.

Непосредном сарадњом са колегама задовољно је више од трећине испитаника 38,9%, а незадовољно је 6,1% запослених, док је међуљудским односима незадовољно и веома незадовољно више од једне петине анкетираних (20,8%) (Табела 1).

Табела 1. Мишљење запослених о међуљудским односима и сарадњи са колегама.

Оцена	Међуљудски односи		Сарадња са колегама	
	п	%	п	%
Веома незадовољан	145	5,9	66	2,7
Незадовољан	369	14,9	148	6,1
Ни задовољан ни незадовољан	677	27,4	551	22,8
Задовољан	963	38,9	1232	51,1
Веома задовољан	261	10,5	414	17,2
Без одговора	60	2,4	1	0
Укупно	2475	100	2474	100

Одговори на питања која се односе на услове рада на радном месту показују висок степен незадовољства запослених опремом за рад у служби, где је незадовољно и веома незадовољно нешто више од четвртине анкетираних (25,8%), док је сваки пети запослени (20,9%) незадовољан и веома незадовољан расположивим временом за обављање посла (Табела 2).

Табела 2. Мишљење запослених о условима рада.

Оцена	Опрема за рад		Расположиво време за рад	
	п	%	п	%
Веома незадовољан	198	8,0	147	5,9
Незадовољан	440	17,8	372	15,0
Ни задовољан ни незадовољан	809	32,7	600	24,3
Задовољан	853	34,5	1087	43,9
Веома задовољан	158	6,4	213	8,6
Без одговора	17	0,7	55	2,2
Укупно	2475	100	2475	100

Адекватношћу опреме за рад у служби, запослени су незадовољни у 17,8% случајева, док је сваки трећи запослени задовољан (Графикон 2).

Графикон 2. Задовољство адекватношћу опреме за рад у служби.

Иако се обим административних послова у здравству из године у годину повећава, ипак је готово половина испитаника (43,9%) задовољна расположивим временом за обављање задатих послова (Графикон 3).

Графикон 3. Задовољство расположивим временом за обављање задатих послова.

Својом месечном зарадом незадовољно је око 31,4% запослених, док је 15,3% испитаника задовољно својом платом (Графикон 4).

Графикон 4. Задовољство платом.

Могућношћу професионалног развоја незадовољно је 18,4%, а задовољно 34,6% испитаника, док је могућношћу едукације задовољан сваки трећи испитаник, а незадовољно 18,7% њих (Табела 3).

Табела 3. Мишљење запослених о могућностима професионалног развоја и могућностима едукације на послу.

Оцена	Могућност професионалног развоја		Могућност едукације	
	n	%	n	%
Веома незадовољан	208	8,4	207	8,4
Незадовољан	456	18,4	463	18,7
Ни задовољан ни незадовољан	705	28,5	701	28,3
Задовољан	855	34,6	838	33,9
Веома задовољан	179	7,2	194	7,8
Без одговора	71	2,9	71	2,9
Укупно	2474	100	2474	100

Део упитника који се односи на професионалне захтеве и однос руководећег кадра садржи пет питања. Могућношћу изборасопственог начина рада (аутономијом у послу) задовољно је 47,8% запослених, а незадовољно 8%. Подршком коју добијају од претпостављених задовољно је 40,4%. Могућношћу да своје идеје изнесу претпостављенима задовољно је 41,8% запослених, док је 12,3% незадовољно том могућношћу. Добијањем јасних упутстава о томе шта се очекује од запосленог у реализацији његових задатака задовољно је 44% анкетираних, а незадовољно 10,9%. Постојањем редовних евалуација рада запослених од стране руководства задовољно је 40,8% запослених, а незадовољно 12,7% њих (Табела 4).

Табела 4. Мишљење запослених о професионалним захтевима на послу.

Оцена	Професионална аутономија		Подршка претпостављених		Представљање идеја претпостављенима		Јасна упутства за рад		Евалуација рада	
	п	%	п	%	п	%	п	%	п	%
Веома незадовољан	81	3,3	167	6,8	142	5,7	131	5,3	149	6,0
Незадовољан	199	8,0	303	12,3	340	13,7	269	10,9	315	12,7
Ни задовољан ни незадовољан	643	26,0	602	24,3	618	25,0	625	25,3	712	28,8
Задовољан	1183	47,8	998	40,4	1034	41,8	1087	44,0	1010	40,8
Веома задовољан	306	12,4	362	14,6	300	12,1	279	11,3	220	8,9
Без одговора	62	2,5	41	1,7	39	1,6	80	3,2	68	2,7
Укупно	2475	100	2473	100	2475	100	2475	100	2474	100

Исцрпљеност повезану са послом запослени су оцењивали кроз физичку и емоционалну исцрпљеност повезану са послом, као и осећај умора при самој помисли на посао. Резултати показују да сваки пети запослени осећа често емоционалну исцрпљеност након посла, док физичку исцрпљеност након посла осећа 22% запослених. Умор и на саму помисао на посао осећа понекад 21% испитаника, а често 11,7% њих (Табела 5).

Табела 5. Исцрпљеност запослених која је повезана са послом.

Одговор	Емоционална исцрпљеност након посла (%)	Физичка исцрпљеност након посла (%)	Умор на помисао на посао (%)
Не, никад	9,1	7,8	19,8
Не, ретко	10,9	9,2	16,6
Да, понекад	27,4	27,5	21
Да, често	20	22	11,7
Да, увек	13,4	14,3	10

Нешто више од једне трећине анкетираних (37,6%) не планира да мења свој посао, док би 6,7% радило на пословима ван здравствене заштите. Свега 3,6% запослених би отишло у приватни сектор, а више од половине испитаника (52%) се изјаснило да би остали у државном сектору.

На питање да ли су задовољнији својим послом сада него пре пет година, нешто више од једне четвртине запослених (26,1%) је изјавило да јесте, 32,2% је незадовољније

данас, док највећи проценат запослених (41,2%) сматра да нема разлике.

Узимајући све наведено у обзир, трећина запослених (37,6%) је задовољна послом који сада обавља, 36,1% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољно 10,8% анкетираних (Графикон 5).

Графикон 5. Задовољство запослених послом који сада обављају.

ДИСКУСИЈА

Задовољство запослених је комплексан феномен.⁽⁹⁾ Многим истраживањима се указује на везу између задовољства радника, њихове продуктивности и преданости послу.^(10, 11) Здравствени систем и пружање здравствене заштите су специфични и осетљивији у односу на друге сфере рада. Процена и унапређивање квалитета подразумева динамичан процес, а не само контролу и одржавање постигнутог нивоа квалитета, јер се нивои потребног квалитета у здравству померају током времена.⁽²⁾ Производ рада здравственог система и

запослених у њему је здравствена услуга чији је квалитет последично повезан са задовољством и мотивацијом запослених у здравству.⁽⁹⁾ Наравно да је задовољство запослених у здравственим установама јако значајно јер се доводи у везу са задовољством пацијената и са квалитетом пружене здравствене услуге.⁽¹²⁾

Резултати нашег истраживања показују да је трећина запослених задовољна послом који сада обављају, док је незадовољан сваки девети испитаник. Резултати који се односе на комуникацију (међуљудски односи, сарадња са колегама) указују на веће задовољство овим аспектима посла у односу на друге. Сарадњом с колегама задовољно је више од трећине испитаника нашег истраживања, што потврђује да промовисање тимског рада и добре комуникације, на којима се већ годинама посебно инсистира, даје своје резултате у контексту задовољства.

Како је мотивација увек у средишту задовољства запослених, процењивањем задовољства запослених, процењује се и њихова мотивација да посао обављају на одговарајући начин.⁽¹³⁾ Мотивацију запослених посматрали смо кроз могућност професионалног развоја, могућност континуиране едукације и кроз финансијску надокнаду зарад. Финансијском надокнадом за рад запослени су незадовољни, заправо ниво задовољства драстично је мањи поредећи га са осталим оцењиваним аспектима. Ово није изненађујуће с обзиром на економску ситуацију у земљи. Својом месечном зарадом незадовољно је нешто мање од трећине запослених у здравственим установама Шумадијског округа, док је само 15,3% испитаника задовољно својом платом. Такође, постоји висок степен незадовољства опремом за рад у служби, где је незадовољно и веома незадовољно нешто више од четвртине анкетираних, док је сваки пети запослени незадовољан и веома незадовољан расположивим временом за обављање посла. Физичку и емоционалну

исцрпљеност повезану са послом осећа сваки пети запослени, док је осећај умора при самој помисли на посао присутан код сваког деветог испитаника.

Мотивација и задовољство запослених су кључни задаци савременог менаџмента људских ресурса, јер се једино изградњом квалитетног мотивационог система може постићи већа продуктивност. Задатак менаџера је да схвати људску сложеност и јединственост, те да у зависности од специфичних особина појединаца и групе, као и од специфичности околности у којима се послује, изабере и примењује материјалне и нематеријалне методе за мотивисање запослених. Организације остварују циљеве само ако су њени запослени и менаџери мотивисани да остварују своје радне задатке.⁽¹⁴⁾ У нашем истраживању готово половина запослених задовољна је могућношћу избора сопственог начина рада (аутономијом у послу), подршком коју добијају од претпостављених, могућношћу да своје идеје изнесу претпостављенима, добијањем јасних упутстава о томе шта се очекује од запосленог у реализацији његових задатака, постојањем редовних евалуација рада запослених од стране руководства.

ЗАКЉУЧАК

Доживљај посла и задовољство од стране запослених указује на потребу стављања задовољства запослених на приоритетно место у процесу унапређења квалитета здравственог система. 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, унапређења организације посла и адекватног распоређивања задатака. Менаџмент здравствених установа мора да изнађе начине како да повећа задовољство и ангажман запослених.

ЛИТЕРАТУРА

1. Нешковић А., Јанковић С., Пауновић М., Матијевић Д., Марчетић Љ. Задовољство запослених у примарној и болничкој заштити у Београду. Здравствена заштита. 2007; 36(2): 13–33.
2. West E. Management matters: the link between hospital organization and quality of patient care. Qual Health Care 2001; 10: 40–8.
3. Syptak JM, Marsland DW, Ulmer D. Job satisfaction: putting theory into practice. Fam Pract Manag 1999; 6(9): 26–30.
4. Haas JS, Cook EF, Puopolo AL, Burstin HR, Cleary PD, Brennan TA. Is the professional satisfaction of general internists associated with patient satisfaction? J Gen Intern Med 2000; 15(2): 122–8.
5. Maslow AH. A theory of human motivation. Psychol Rev 1943; 50: 370–96.
6. Dieleman M., Toonen J., Touré H., Martineau T. The match between motivation and performance management of health sector workers in Mali. Hum Resour Health. 2006; 4: 2.
7. Јанковић Т. Задовољство запослених послом. Економија: теорија и пракса. 2013; 6(2): 34–43.
8. Никић Д., Аранђеловић М., Николић М., Станковић А. Задовољство послом код здравствених радника. Acta medica Medianae. 2008; 47(4): 9–12.
9. Peltier J., Dahl A. The relationship between employee satisfaction and hospital patient experiences. Forum. Wisconsin: University of Wisconsin; 2009.
10. Pierce JL, Dunham RB, Blackburn RS. Effects of communication direction on job performance and satisfaction: a moderated regression analysis. JBTC 2000; 22(2): 223–40.
11. Griffin RW. Objective and Social factors as determinants of task perceptions and responses: an integrated perspective and empirical investigation. Acad Manag J 1987; 39(3): 501–23.
12. Rival PE, Elixhauser A, Christiansen CL et al. Testing the association between patient safety indicators and hospital structural characteristics in VA and nonfederal hospitals. Med Care Res Rev 2010; 67: 321–41.
13. Paul F. Health worker motivation and the role of performance based finance systems in Africa: a qualitative study on health worker motivation and the Rwandan Performance based finance initiative in districts hospitals. London: Working Paper Series 2009; (08–96): 4–5.
14. Јокић С., Брадоњић Д., Тоћкало Д. Motivation and motivational factors of employees. Мегатренд ревија. 2012; 9(4): 201–216.

Контакт: Снежана Радовановић, Институт за јавно здравље Крагујевац, Факултет медицинских наука Крагујевац (Institute of Public health Kragujevac, Medical Faculty of Kragujevac).