

ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА У БЕОГРАДУ У 2009. ГОДИНИ

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. 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 идеални.

Задовољство послом се дефинише као позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу. 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 незадовољство.

Задовољство послом утиче на радни учинак и то на:

Продуктивност, али више на нивоу организације него на нивоу појединца. Организације са задовољнијим радницима имају већу продуктивност.

Апсентизам. Показана је негативна веза задовољства и изостанака са посла, али је корелација умерена.

Немар, пасивно препуштање да се услови погоршају, хроничан број изостанака са посла, кашњења, смањено улагање труда, повећана стопа грешака-када је низак степен задовољства,

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.

Флуктуацију запослених. Незадовољни радници чешће мењају радну организацију.

Задовољни радници ће више позитивно говорити о својој установи, помагаће другима 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.

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

Истраживања из претходних 30 година показују да је већина радника, 50-70% у развијеним земљама, задовољна својим послом, али се види и опадање задовољства послом од раних 1990-тих. Мисли се да је то због настојања послодаваца да повећају продуктивност кроз већа радна оптерећења запослених и краће рокове извршења, као и осећај радника да имају мање контроле над својим радом.

Метод рада

У 2009. години испитивање задовољства је спроведено по истој методологији као и претходне године. Испитивањем су обухваћени сви запослени присутни на послу у периоду истраживања, који су желели да попуне упитник. Радници су анкетирани у једном дану, у периоду од 7 часова 14. децембра до 7 часова 15. децембра 2009. године у свим београдским болницама у државном власништву (укупно 26 болница). Спровођење испитивања организовала је Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе, а дистрибуцију упитника обављале су главне сестре или за то одређене медицинске сестре (по једна у свакој смени).

Инструмент истраживања био је анонимни упитник са 7 питања затвореног типа, с тим да је у оквиру првог питања обухваћено 13 подпитања. Такође је дата могућност запосленима да унесу своје примедбе и предлоге за унапређење квалитета и задовољства запослених. У односу на претходну годину упитник је делимично измењен. Због неповерења запослених и сумње у анонимност анкете, из упитника су искључена сва питања на основу којих би испитаници могли бити препознати и идентификовани у својој установи (старост, пол, школска спрема, дужина радног стажа). Промена је било и у питањима која се односе на услове рада и стрес на послу. Упитник омогућава да се сагледају:

- опште карактеристике запослених (занимање и руководећа функција),
- услови рада (опрема, расположиво време за обављање посла, аутономија у обављању посла, плата, присуство стреса на послу),
- професионални развој запослених (могућности професионалног развоја које пружа садашњи посао, могућности за континуирану едукацију, могућности да у раду користе сва своја знања и вештине),
- однос са руководећим кадром (подршка претпостављених, могућност да се изнесу идеје претпостављенима, добијање јасних

упутстава шта се од запослених очекује у оквиру посла, постојање редовне евалуације рада од стране руководиоца),

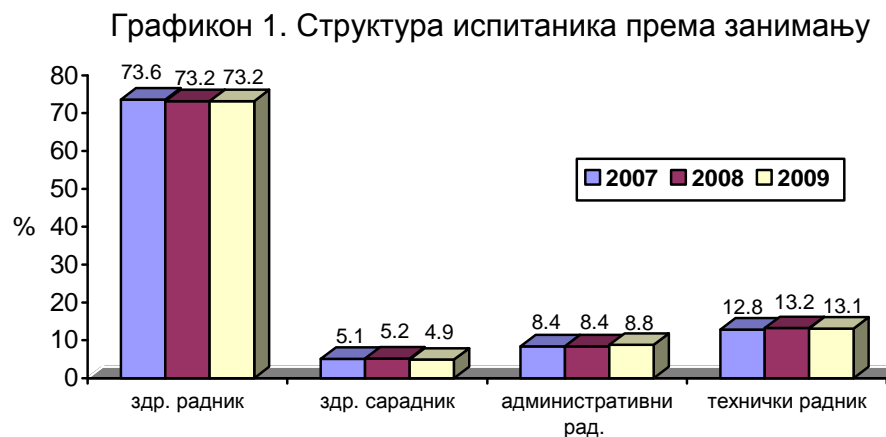
- међуљудски односи и сарадња са колегама,
- задовољство послом (сада и пре пет година) и
- спремност да се промени посао.

Циљ ове анализе је да се установи ниво задовољства послом радника запослених у београдским болницама и фактори који утичу на задовољство, односно незадовољство запослених. Добијени резултати су упоређивани са резултатима испитавања задовољства у 2008. и 2007. години, у областима у којима упутник није промењен.

Резултати

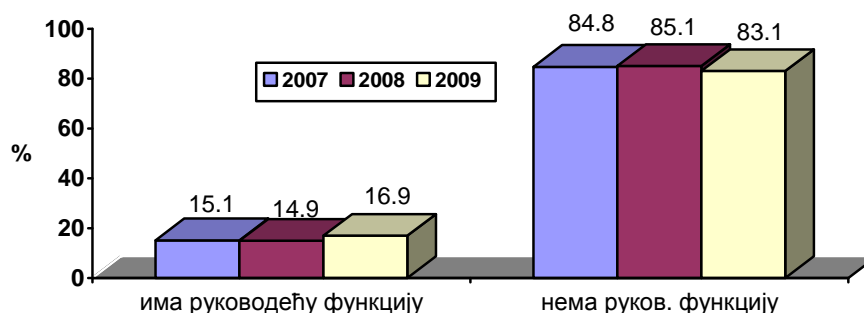
Испитивањем задовољства запослених у 2009. години је обухваћено 8.576 испитаника (за 1.121 или 12% мање у односу на прошлу годину) у 26 болница. На дан испитивања, на послу је било присутно 13.207 радника, а подељено је 12.107 упитника. Стопа одговора била је 70,8% и мања је у односу на прошлу годину, када је износила 75,8%.

Структура испитаника у односу на занимање је скоро непромењена у односу на претходне године (графикон 1). И у 2009. години највише су били заступљени здравствени радници, 6.078 или 73%. Техничких радника било је 13%, административних радника 9%, док је здравствених сарадника било 4,9%.



Сваки шести запослени који је попунио анкетни упитник има руководећу функцију. (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника у односу на руководећу функцију



Запослени су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама, а затим аутономијом у обављању посла и могућностима да у раду користе сва своја знања, способности и вештине. Овим аспектима посла задовољно је око половине запослених. Најмање су задовољни платом. И степен задовољства могућностима за континуирану едукацију је низак, што је незадовољавајуће, имајући у виду важност сталног стручног усавршавања, посебно здравствених радника. Сваки други запослени радник се често или увек осећа емоционално и физички исцрпљен после посла. Скоро половина запослених је задовољна својим односом са руководећим кадром, подршком коју добијају од претпостављених у реализацији радних задатака и могућношћу да изнесу своје идеје претпостављенима. Међутим, у односу на прошлу годину радници су мање задовољни: међуљудским односима, сарадњом са колегама, односом са претпостављенима, временом које имају за обављање посла, могућностима за едукацију, а нарочито платом. Једино су задовољнији опремом за рад у служби (Табела 1).

Табела 1. Задовољство запослених у болницама у Београду, различитим аспектима посла у периоду 2007.-2009.
(%)

Аспекти посла	Веома незадовољан			Незадовољан			Ни задовољан ни незадовољан			Задовољан			Веома задовољан		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Адекватност опреме у служби	17	13	12.5	33	30	24	26	28	32	21.5	25	26.5	3	4	5
Расположиво време за обављање посла	6	5	7	18	16	18	28	28	28	44	46	42	4	5	5
Аутономија у обављању посла	10	7	5	21	20	14	30	31	34	34	37	40	5	5	7
Плата	36	33	40	35	35	33	19	20	18	9	10	8	1	2	2
Могућност за континуирану едукацију	14	12	13	29	17	28	30	32	30	24	26	25	3	4	4
Могућност професионалног развоја (напредовања на послу)	15	13	11	28	26	25	33	33	31	22	24	28	3	3	5
Могућност да у раду користе сва своја знања, вештине, способности			6			16			30			41			7
Подршка претпостављених	13	11	11	16	16	17	26	25	27	35	38	35	10	10	9
Могућност да изнесу своје идеје претпостављенима	11	9	10	18	17	17	27	27	29	36	38	36	8	9	8
Редовне евалуације рада од стране руководиоца			8			18			36			33			5
Добијање јасних упутстава шта се од запослених очекује у току посла			8			16			30			39			7
Непосредна сарадња са колегама	4	4	3	9	9	10	28	27	30	49	50	47	10	11	10
Међугђудски односи	12	10	10	18	17	20	30	29	32	34	36	33	7	8	6

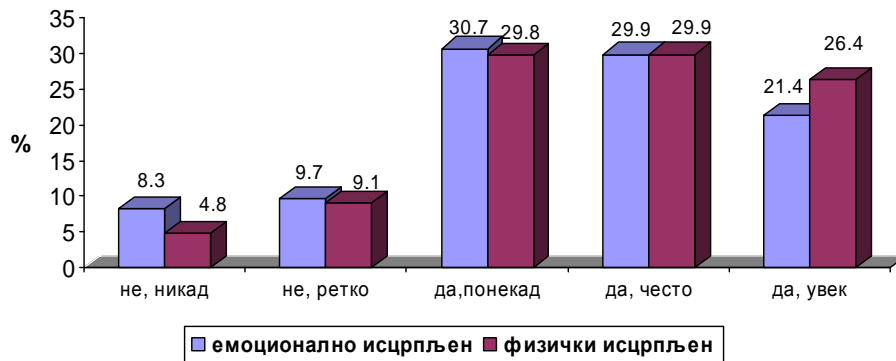
Задовољство запослених различитим аспектима посла може се исказати и просечном оценом. Највећом просечном оценом запослени су оценили непосредну сарадњу са колегама (3,51), а убедљиво најнижом оценом запослени су оценили плату (1,98),

Табела 2. Задовољство запослених различитим аспектима посла исказано просечном оценом

Аспекти посла	2007			2008			2009		
	n	\bar{x}	SD	n	\bar{x}	SD	n	\bar{x}	SD
Непосредна сарадња са колегама	10183	3.53	0.93	9492	3.57	0.94	8405	3.51	0.92
Време за обављање посла	10178	3.22	1.00	9552	3.29	0.98	8395	3.19	1.02
Подршка претпостављених	10202	3.12	1.18	9555	3.22	1.15	8470	3.13	1.15
Могућност да изнесу идеје претпостављенима	10219	3.14	1.13	9584	3.20	1.11	8437	3.16	1.10
Међуљудски односи	10201	3.06	1.12	9577	3.14	1.10	8443	3.04	1.07
Избор сопственог начина рада (аутономија)	10106	3.03	1.06	9500	3.12	1.02	8340	3.31	0.95
Организација рада	10224	2.95	1.20	9560	3.04	1.08			
Информисање	10277	2.86	1.14	9629	2.95	1.11			
Задовољство радним простором	10145	2.73	1.18	9533	2.84	1.17			
Задовољство бројем запослених	10234	2.75	1.09	9592	2.82	1.08			
Могућност за едукацију	10068	2.73	1.08	9434	2.82	1.06	8325	2.79	1.08
Могућност напредовања у служби (професионални развој)	10075	2.69	1.12	9434	2.78	1.05	8327	2.92	1.08
Задовољство опремом	10145	2.60	1.09	9507	2.78	1.08	8512	2.86	1.08
Задовољство платом	10244	2.04	1.01	9584	2.12	1.03	8452	1.98	1.02
Могућност да користе знања, способности и вештине							8423	3.27	1.01
Постојање редовних евалуација рада							8274	3.09	1.02
Добијање јасних упутстава за рад							8334	3.21	1.05

Сваки други запослени осећа се често или увек емоционално и физички исцрпљен након посла, с тим да се нешто већи број запослених изјаснио да осећа физичку исцрпљеност (графикон 3).

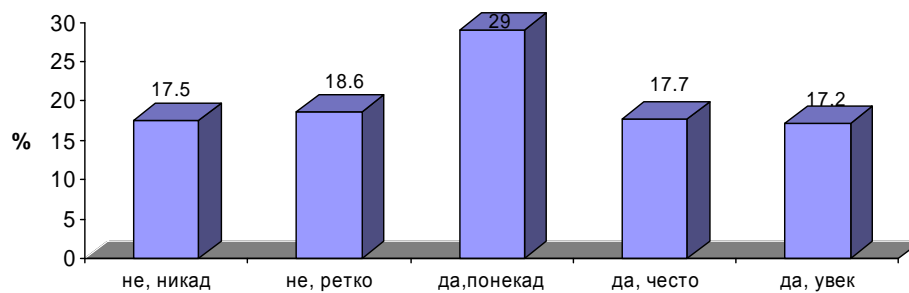
Графикон 3. Емоционална и физичка исцрпљеност запослених након посла



Умор на помисао да треба да иду на посао осећа често или увек 35% запослених, а још 29% понекад (графикон 4).

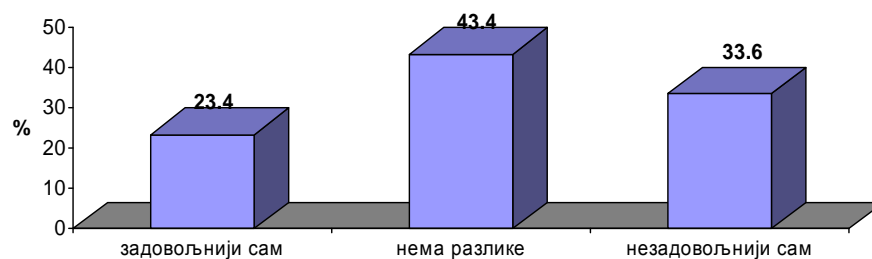
Питања о исцрпљености и осећају умора су нова, јер је претходне године испитиван осећај стреса код запослених (68,5% испитаника у 2008. години је сматрало да су често под великим стресом на послу).

Графикон 4. Осећај умора на помисао да треба да иду на посао



Скоро сваки други запослени, када пореди колико је био задовољан пре 5 година и данас, сматра да нема разлике, 23% запослених су сада задовољнији, а 34% незадовољнији (Графикон 5).

Графикон 5. Задовољство послом пре 5 година и данас



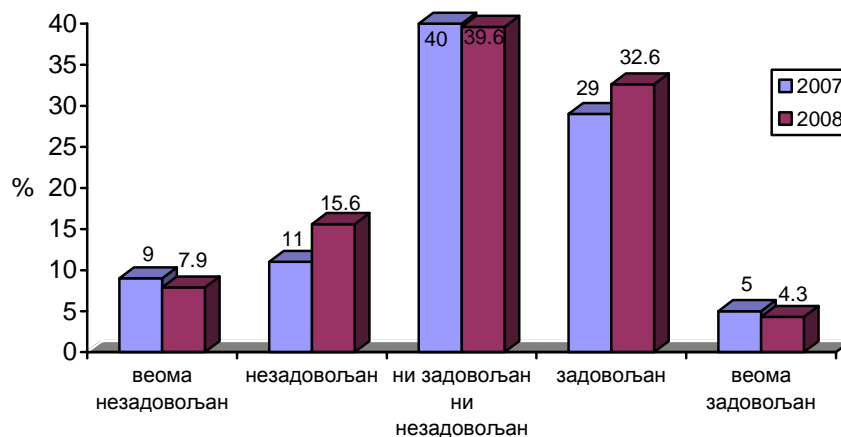
Само трећина анкетираних (35,4%) не би мењала посао у наредних 5 година. У државном сектору здравства остало би 46, запослених, а 5% би отишло у приватни сектор здравства. Послове ван здравствене заштите радило би 13% запослених (Табела 3).

Табела 3. Мишљење запослених о промени садашњег посла (%)

Мишљење запослених	2007	2008	2009
Остали би у државном сектору здравства	34.3	36.6	46.2
Отишли би у приватни сектор здравства	6.7	4.5	5.1
Радили би послове ван здравствене заштите	24.2	20.7	13.3
Не би мењали посао	34.8	35.2	35.4

Узимајући све наведено у обзир, 37% испитаника се изјаснило да је задовољно послом који сада обављају, 23,5% је незадовољно, а 39,5% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни (графикон 6).

Графикон 6. Задовољство запослених у болницама садашњим послом



Задовољство запослених радника у београдским болницама, исказано просечном оценом на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан) износи $3,06 \pm 1,00$ и скоро је исто као и претходне године, када је просечна оцена била $3,10 \pm 0,98$ (табела 4). Задовољство запослених садашњим послом није исто у свим болницама ($\chi^2=300,212$, $DF=96$, $p=0,000$). Најзадовољнији су запослени у Институту за ментално здравље (просечна оцена $3,71 \pm 0,88$). Већи степен задовољства је и у Специјалној болници за болести зависности и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“. Најмање су задовољни запослени у: ГАК „Народни фронт ($2,63 \pm 1,20$), Специјалној болници за

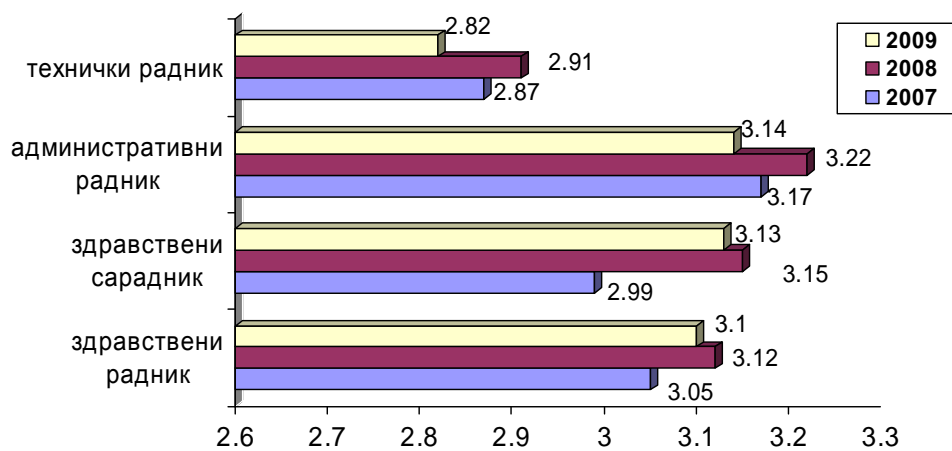
психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и Институту за онкологију и радиологију Србије.

Табела 4. Задовољство запослених у болницама у Београду у 2007, 2008. и 2009. години исказано просечном оценом

Здравствена установа	2007			2008			2009		
	n	\bar{x}	SD	n	\bar{x}	SD	n	\bar{x}	SD
КЦС	3423	3.05	0.98	3112	3.11	0.94	2991	3.00	0.98
КБЦ «Мишовић»	700	2.93	1.03	717	3.05	0.96	603	3.13	0.94
КБЦ »Звездара«	972	2.95	1.05	1015	3.11	1.02	838	2.99	1.04
КБЦ «Земун»	699	2.99	1.01	675	2.96	1.08	665	3.09	1.02
КБЦ «Бежанијска коса»	294	3.25	0.91	344	3.23	0.99	254	3.07	1.00
Инс. за КВБ «Дедиње»	243	3.31	0.94	230	3.37	0.88	189	3.24	0.92
ГАК «Народни фронт»	317	2.96	1.09	283	2.92	1.07	126	2.63	1.20
Универзитетска дечја клиника	446	3.06	0.95	394	3.10	0.99	289	3.24	0.97
Институт за здрав. заштиту мајке и детета Србије	449	2.81	0.98	401	2.91	1.02	308	2.96	0.99
Кл. за неурологију и психијатр. за децу и омладину	46	3.26	1.08	38	3.05	1.16	39	3.28	1.02
Институт за онкологију и радиологију Србије	493	3.01	0.92	421	3.09	0.99	418	2.85	1.01
Институт за ментално здравље	130	3.47	0.97	115	3.53	0.89	111	3.71	0.88
Институт за реуматологију	165	3.15	0.99	142	3.16	0.94	130	3.18	0.99
Спец. болница»Свети Сава«	69	3.90	0.79	179	3.16	0.82	200	3.44	0.92
Спец. бол. «Лаза Лазаревић»	208	3.12	0.94	159	2.98	1.05	151	2.80	1.00
Инст. за ортопед. хир. болести «Бањица»	270	2.85	0.98	181	3.18	1.02	180	2.89	1.08
Институт за неонатологију	111	3.02	1.10	143	3.05	0.96	140	3.24	1.07
Спец. болница за интерне бол. Младеновац	104	2.89	1.07	95	2.94	1.10	91	3.16	0.92
Спец. болница за болести зависности	63	3.49	0.76	53	3.23	1.10	55	3.58	1.07
Институт за рехабилитацију	335	3.20	1.04	337	3.24	0.85	101	3.26	0.94
Клиника за рехабилит. «Др М. Зотовић»	153	2.93	1.07	75	3.11	0.95	191	3.32	0.90
Спец. болница за церебралну парализу	128	2.91	1.11	136	3.30	0.86	115	3.14	0.76
Спец. болница за ортопедску протетику	108	2.75	1.04	116	2.78	1.06	79	3.03	0.91
Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију	52	2.81	1.03	42	3.14	0.84	45	3.07	0.94
Специј. болница за ендемску нефропатију	78	3.00	0.95	76	3.11	1.01	56	3.21	0.95
Институт за медицину рада Србије							47	3.34	0.94
Укупно	10132	3.03	1.00	9479	3.10	0.98	8412	3.06	1.00

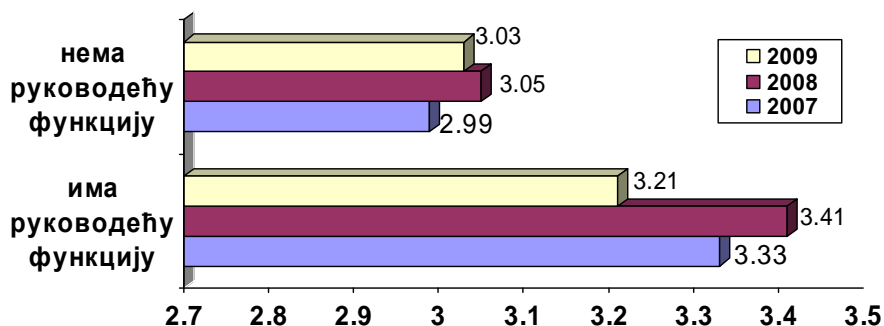
Применом непараметарских статистичких тестова, установљена је високо значајна статистичка разлика у задовољству послом у односу на: занимање ($\chi^2=113,476$, $DF=12$, $p=0,000$) и руководеће место ($\chi^2=80,908$, $DF=4$, $p=0,000$). Својим послом, као и претходне године, најмање су задовољни технички радници, чија је просечна оцена задовољства 2,82 (графикон 7). Послом су најзадовољнији административни радници и здравствени сарадници. Код радника свих занимања, просечна оцена задовољства је нижа у односу на претходну годину.

Графикон 7. Просечна оцена задовољства у односу на занимање испитаника



Као и претходне године, својим послом значајно су задовољнији запослени који су на руководећим местима, у односу на запослене који немају руководећу функцију (графикон 8).

Графикон 8. Просечна оцена задовољства у односу на руководећу функцију испитаника



Запослени су имали могућност да у упитник упишу своје предлоге за унапређење квалитета рада и задовољства запослених у здравственим установама. У односу на претходну годину било је знатно мање конкретних предлога за побољшање услова рада, а више је кроз коментаре исказивано незадовољство послом. Највише коментара односило се на потребу повећања плате запосленима у болницама (преко 80% коментара односило се на незадовољство платом). Предлози су и да се више плати ноћни рад и рад за време празника, да је потребно више едукације, повећање броја запослених, смањење административног рада. Пуно коментара било је на рачун лоших међуљудских односа у установи, као и пуно критика руководећег кадра. Радници сматрају да су потребни стручни, обучени и одговорни руководиоци, а не послушници и припадници политичких странки, да треба укинути корупцију, незнање и јавашлук, да треба онемогућити појединцима приватан рад у државној установи у редовно радно време. Такође, желе да буду више поштовани и цењени на радном месту, више похвала и увођење награђивања према раду. Неколико запослених је написало да нема сврхе да дају своје коментаре, јер сигурно неће бити уважени или да су давали предлоге у претходном испитивању, али да се ништа није променило.