

ПОКАЗАТЕЉИ ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА У БЕОГРАДУ

Радници су најважнији ресурс сваке организације. Од њихових ставова, понашања и радног искуства, зависи како ће обављати свој посао, као и перформансе организације у целини. Кроз посао, људи теже да остваре: економску стабилност, идентитет и развој своје личности, статус и престиж, самоостварење, самосталност, креативност, социјалну интеракцију. Запослени желе да се кроз посао развију и остваре као особе, да користе и развијају своје таленте и вештине, да радом постижу резултате и успехе који ће бити препознати (1). При томе, посао подразумева, не само обављање радних задатака, већ и интеракцију са колегама, шефовима, поштовање правила и политике организације, достизање стандарда радног учинка, живљење у радним условима који често нису идеални.

Задовољство послом се дефинише као позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу (1). 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 (2).

Задовољство послом утиче на радни учинак и то на: (3,4,5,6)

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.

Флукуацију 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 (7,8).

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

Истраживања из претходних 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.

Здравствене установе у Србији имају обавезу да једном годишње спроведу испитивање задовољства својих радника, ураде анализу добијених резултата, као и да спроводе мере и активности на унапређењу квалитета на основу резултата истраживања.

Циљ ове анализе је да се установи ниво задовољства послом радника запослених у београдским болницама и фактори који утичу на задовољство, односно незадовољство запослених.

Испитивање задовољства је спроведено у једном дану, у периоду од 7 часова 1. децембра 2008. године до 7 часова 2. децембра 2008. године у свим београдским болницама у државном власништву (укупно 25 болница), по методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Испитивањем су обухваћени сви запослени присутни на послу у периоду истраживања, који су желели да попуне упитник. Спровођење испитивања организовала је Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе. Дистрибуцију упитника обављале су главне сестре или за то одређене медицинске сестре (по једна у свакој смени).

Инструмент истраживања био је анонимни упитник са 24 питања, која се односе на: опште карактеристике запослених (пол, старост, школска спрема, занимање, радни стаж и руководећа функција), услове рада (простор, опрема, број запослених, расположиво време за обављање посла, организација посла, плата, присуство стреса на послу), професионални развој (могућности за напредовање, едукацију, избор сопственог начина рада), однос са руководећим кадром (подршка претпостављених, могућност да се изнесу идеје претпостављенима, знање коме одговарају за свој рад, информисаност), међуљудски односи и сарадња са колегама, задовољство послом и спремност да се промени посао. Податке из анкетних упитника здравствена установа је уносила у електронску апликацију коју је креирао Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ и попуњене апликације доставила Градском заводу за јавно здравље, где су анализирани подаци за ниво града Београда.

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

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

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

С обзиром да је за испитивање задовољства коришћена иста методологија и исти анкетни упитник као у 2007. години, добијени резултати су упоређивани са резултатима испитавања задовољства у 2007. години.

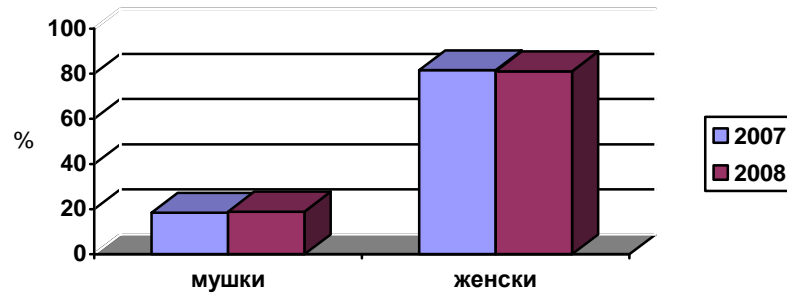
Резултати

Испитивањем задовољства је обухваћено 9.697 испитаника (за 665 или 6,4% мање у односу на прошлу годину) у 25 болница. На дан испитивања, на послу је било присутно 13.593 радника. Подељено је 12.790 упитника, а враћено је 9.697 попуњених

упитника. Стопа одговора била је 75,8% и мања у односу на прошлу годину, када је износила 81,4%.

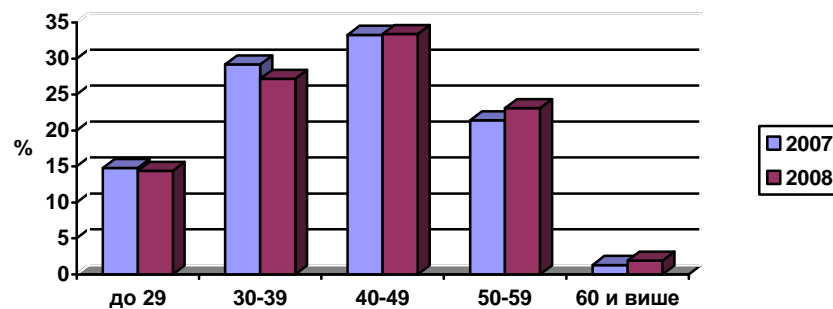
Добијени резултати су показали да је чак 81,1% испитаника женског пола, а само 18,9% мушког (графикон 1). На питање о полу није одговорило 756 испитаника или 7,8% (у прошлој години 5,3%).

Графикон 1. Структура испитаника према полу



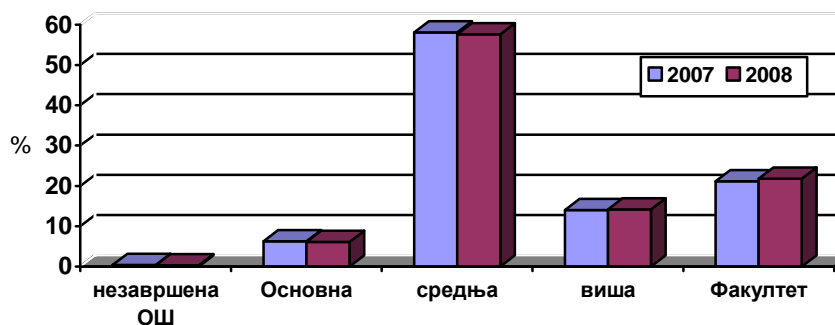
Старост запослених се кретала у распону од 17 до 65 година, а просечна старост била је $41,38 \pm 9,96$ година (већа у односу на 2007. годину, када је била $40,74 \pm 10,32$ година). Највише запослених било је у добној групи од 40 до 49 година (33,4%) и у добној групи од 30 до 39 година (графикон 2). На питање о старости није одговорило чак 1.354 испитаника или 14% (у 2007. години, 10%).

Графикон 2. Структура испитаника према добним групама



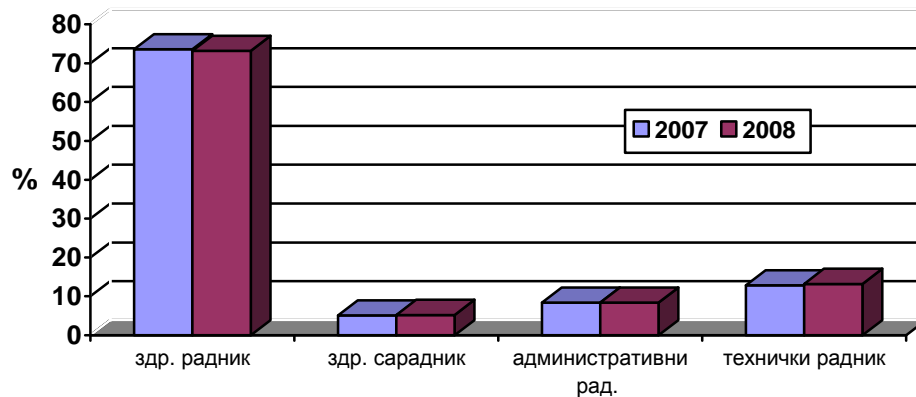
Највећи број испитаника је са средњом стручном спремом, 5.354 или 57,6%, са вишом школом је 1.317 или 14,2%, са високом 2.026 (21,8%), а са основном школом 569 (6,1%). Са незавршеном основном школом било је 29 испитаника или 0,3% (графикон 3).

Графикон 3. Структура испитаника према школској спреми



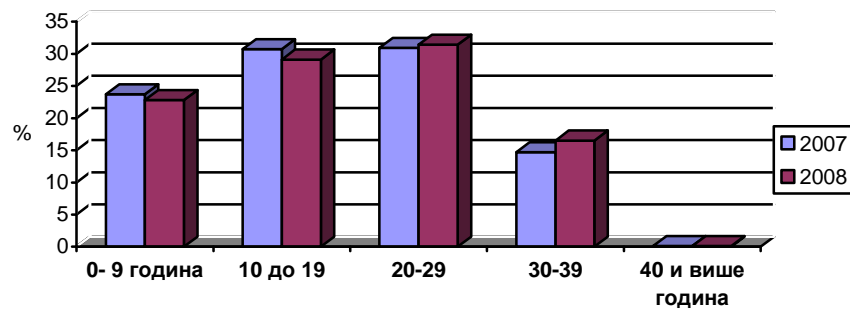
У односу на занимање највише су били заступљени здравствени радници, 6.710 или 73,2% (графикон 4). Техничких радника било је 1.210 или 13,2%, административних радника 768 или 8,4%, док је здравствених сарадника било 478 или 5,2%. Интересантно је да чак 529 испитаника (5,5%) нису дали одговор на питање о занимању.

Графикон 4. Структура испитаника према занимању



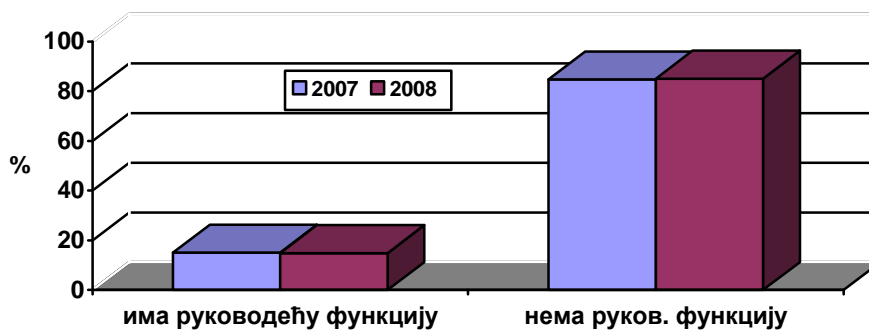
Радни стаж запослених креће се од неколико месеци до 43 године, а просечна дужина радног стажа је $18,15 \pm 9,76$ година (у 2007. години $17,62 \pm 9,58$ година). Најзаступљенији су били испитаници са 20 до 29 година радног стажа и са 10 до 19 година радног стажа (графикон 5). На питање о радном стажу није одговорило 759 испитаника или 7,8% (у 2007. години 5,2%).

Графикон 5. Структура испитаника према радном стажу



Руководећу функцију има 1.374 (14,9%) испитаника, с тим да на ово питање није одговорило 481 испитаника или 5% од укупног броја анкетираних (графикон 6).

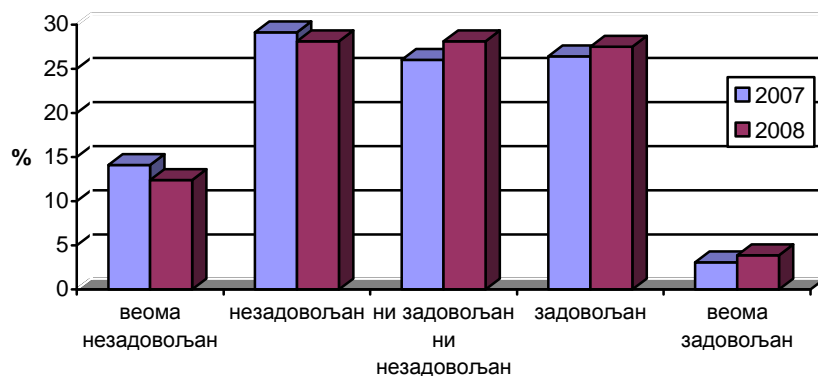
Графикон 6. Структура испитаника у односу на руководећу функцију



Услови рада у болници испитивани су кроз 4 питања, која се односе на број запослених, опрему, радни простор и расположиво време за обављање задатих послова. Добијени резултати су показали низак степен задовољства запослених условима рада.

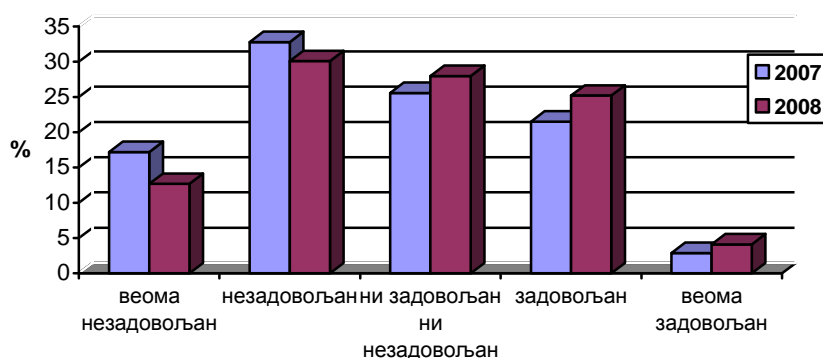
Бројем запослених у служби задовољно је само 31,4% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 28,1%, а незадовољних 40,5%.

Графикон 7. Задовољство бројем запослених у служби



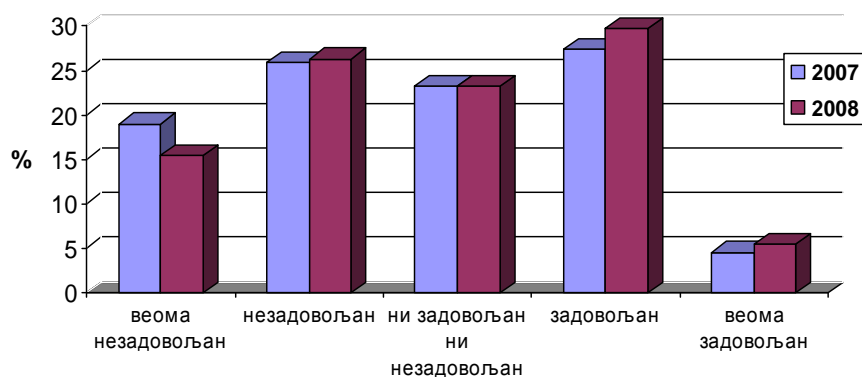
Адекватношћу опреме за рад у служби задовољно је 29,2% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 28%, а незадовољних 42,8% (графикон 8).

Графикон 8. Мишљење запослених о адекватности опреме у служби



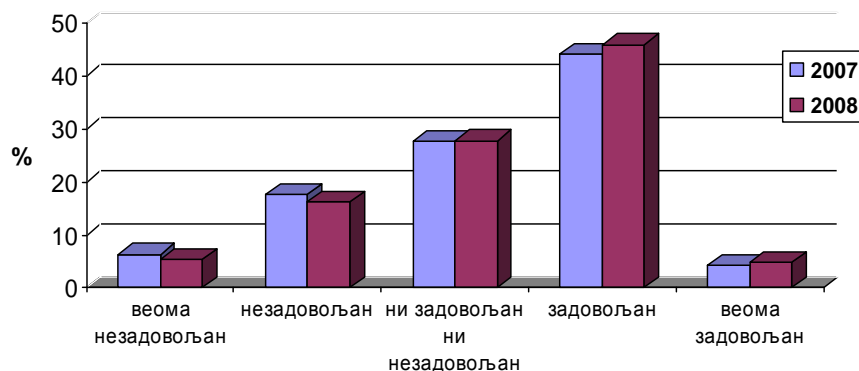
Радним простором у служби задовољно је 35,1% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 23,2%, а незадовољних 41,7% (графикон 9).

Графикон 9. Задовољство запослених радним простором у служби



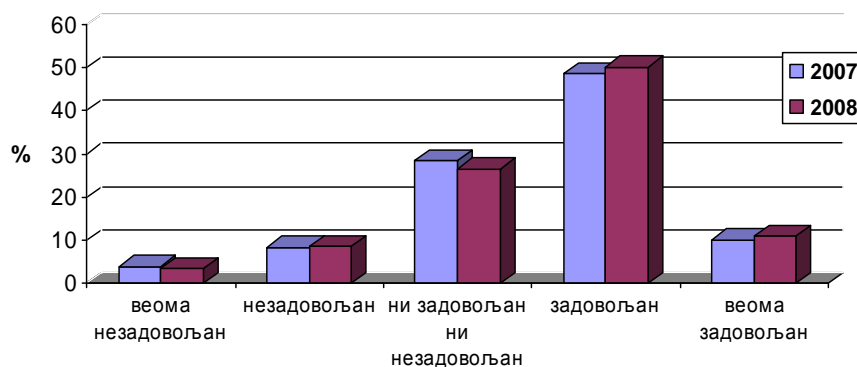
Расположивим временом за обављање задатих послова задовољно је 50,7%, ни задовољних ни незадовољних је било 27,8%, а незадовољних 21,5% запослених (графикон 10).

Графикон 10. Задовољство запослених расположивим радним временом за обављање задатих послова



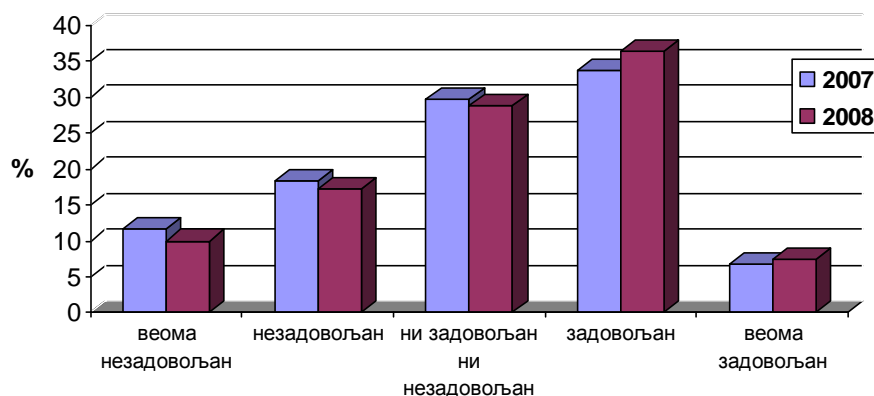
Запослени у болницама у Београду су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама (61,2% задовољних, 26,6% је неодлучних, а 12,3% незадовољних).

Графикон 11. Мишљење запослених о непосредној сарадњи са колегама



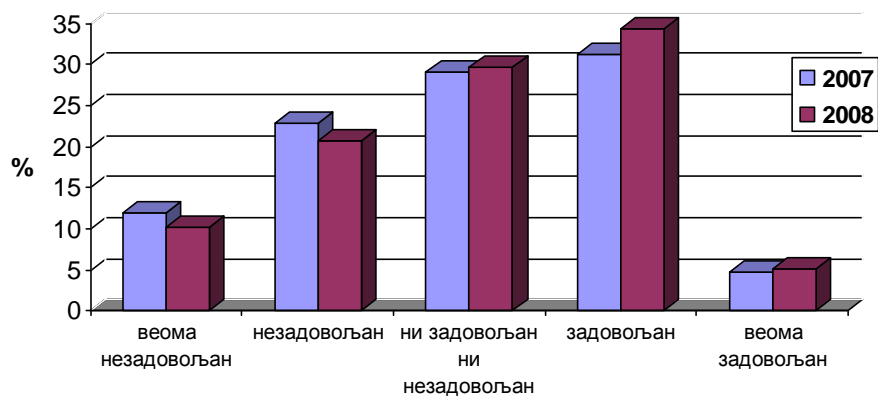
Међуљудским односима је задовољно 43,9% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 28,8%, а незадовољних 27,3% (графикон 12).

Графикон 12. Задовољство запослених међуљудским односима



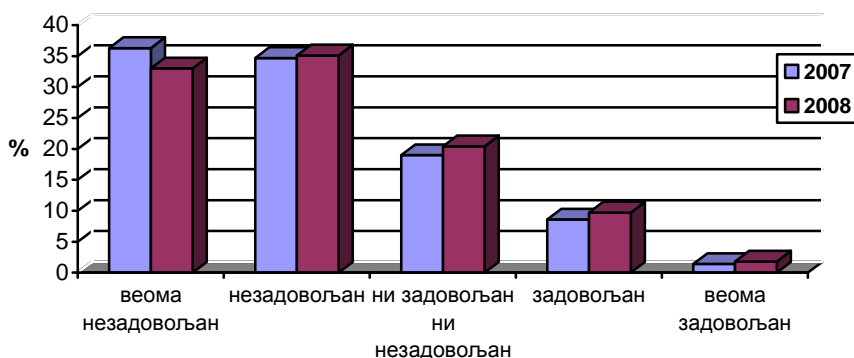
Организацијом посла задовољно је 39,5% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 29,6%, а незадовољних 30,9%.

Графикон 13. Задовољство запослених организацијом посла



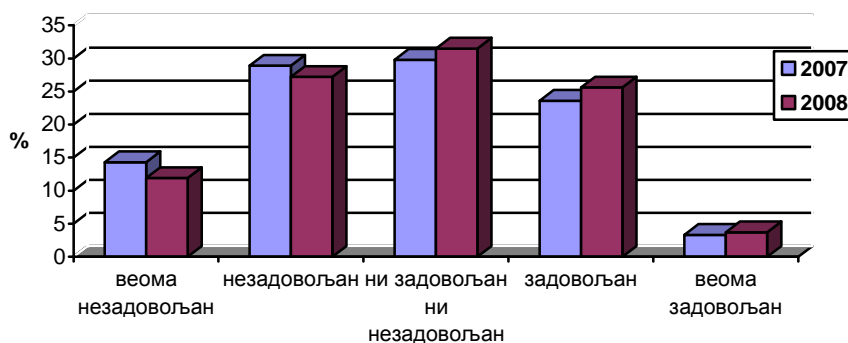
Запослени у београдским болницама су најмање задовољни месечном зарадом (платом). Платом је задовољно само 11,5% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 20,4%, а незадовољних чак 68,1% (графикон 14).

Графикон 14. Задовољство запослених платом



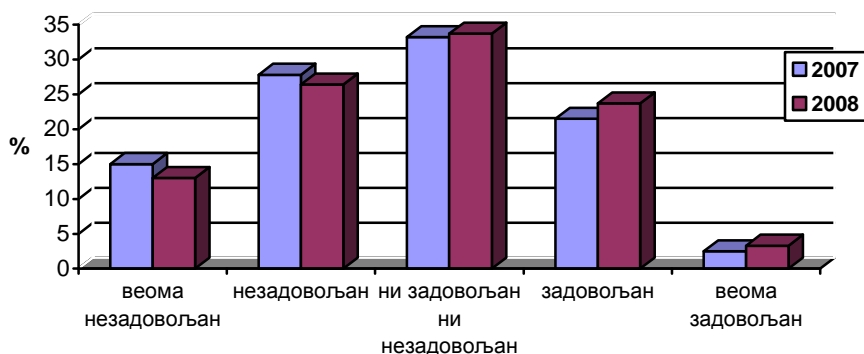
Могућности за професионални развој запослених испитиване су кроз 2 питања која се односе на едукацију запослених и могућност за напредовање на радном месту. Одговори анкетираних радника су показали да постоји велики степен незадовољства. Могућностима за едукацију задовољно је само 29,3% запослених, ни задовољних ни незадовољних било је 31,5%, а незадовољних 39,1%.

Графикон 15. Задовољство запослених могућностима за едукацију



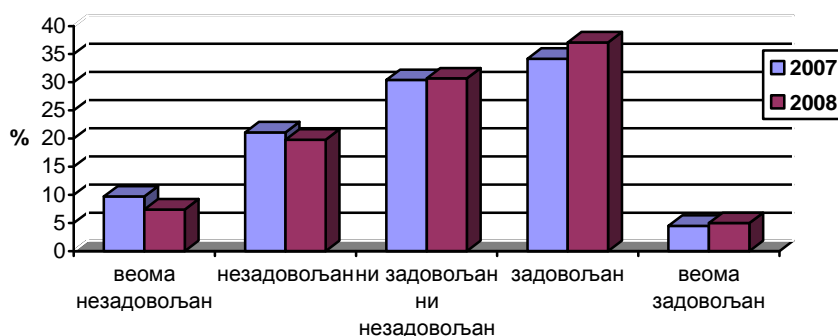
Могућностима за напредовање задовољно је само 27% запослених, ни задовољних ни незадовољних било је 33,7%, а незадовољних 39,4% (графикон 16).

Графикон 16. Задовољство запослених могућностима за напредовање



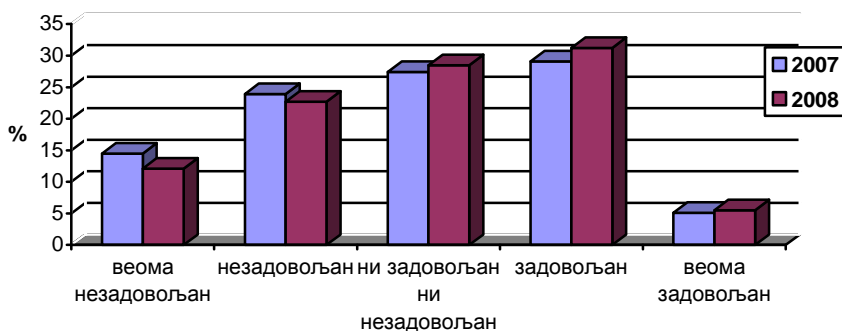
Могућностима избора сопственог начина рада задовољно је 42,1% запослених, незадовољних је 27,2%, а ни задовољних ни незадовољних 30,7% (графикон 17).

Графикон 17. Задовољство запослених могућностима избора сопственог начина рада



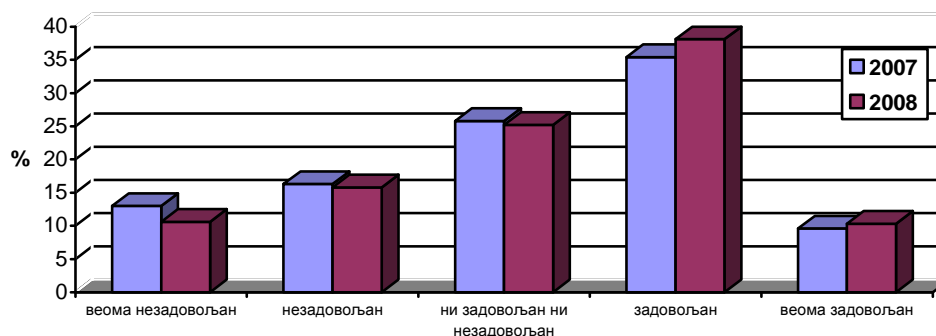
Информисањем, односно добијањем информација о најважнијим променама које се односе на њихову службу задовољно је само 36,7% испитаника, незадовољних је 34,8%, а ни задовољних ни незадовољних 28,5% (графикон 18).

Графикон 18. Задовољство запослених добијањем информација о најважнијим променама у служби



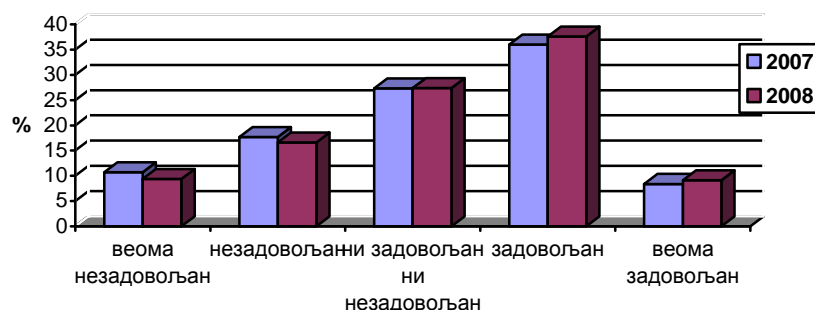
Поглавље везано за професионалне захтеве и однос руководећег кадра садржи питања која се односе на подршку претпостављених и могућност запослених на изнесу своје идеје претпостављенима. Подршком коју добијају од претпостављених у реализацији радних задатака задовољно је само 48,4% запослених, 25,2% је ни задовољних ни незадовољних, а 26,4% незадовољних (графикон 19).

Графикон 19. Задовољство запослених подршком претпостављених



Могућношћу да своје идеје изнесу претпостављенима задовољно је 46,6% испитаника, незадовољно је 27,4%, а ни задовољно, ни незадовољно је 26% запослених (графикон 20).

Графикон 20. Задовољство запослених могућностима да изнесу своје идеје претпостављенима



Задовољство запослених различитим аспектима посла може се исказати и просечном оценом. Највећом просечном оценом запослени су оценили непосредну сарадњу са колегама и расположиво време за обављање задатих послова. Убедљиво најнижом оценом запослени су оценили плату (табела 1).

Табела 1. Задовољство запослених различитим аспектима посла исказано просечном оценом

Аспекти посла	n	\bar{x}	SD
Непосредна сарадња са колегама	9492	3.57	0.94
Време за обављање посла	9552	3.29	0.98
Подршка претпостављених	9555	3.22	1.15
Могућност да изнесу идеје претпостављенима	9584	3.20	1.11
Међуљудски односи	9577	3.14	1.10
Избор сопственог начина рада	9500	3.12	1.02
Организација рада	9560	3.04	1.08
Информисање	9629	2.95	1.11
Задовољство радним простором	9533	2.84	1.17
Задовољство бројем запослених	9592	2.82	1.08
Могућност за едукацију	9434	2.82	1.06
Могућност напредовања у служби	9434	2.78	1.05
Задовољство опремом	9507	2.78	1.08
Задовољство платом	9584	2.12	1.03

Чак 68,5% испитаника сматра да је често под великим стресом на послу (прошле године 71%). Тачно зна коме одговара за свој рад 83,7% запослених (прошле године 82,6%) (табела 2).

Табела 2. Мишљење запослених о стресу на послу и о одговорности за свој рад

ОЦЕНА	Често сам под великим стресом на послу			Тачно знам коме одговарам за свој рад		
	N	%	валидни проценат	N	%	валидни проценат
ДА	6534	67.4	68.5	7953	82.0	83.7
НЕ	3005	31.0	31.5	1554	16.0	16.3
УКУПНО	9539	98.4	100.0	9507	98.0	100.0
није одговорило	158	1.6		190	2.0	
СВЕГА	6534	67.4		9697	100.0	

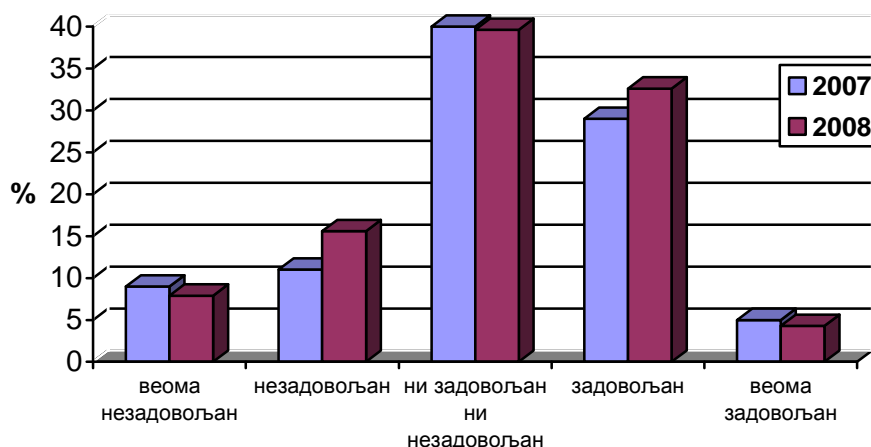
Само трећина анкетираних (36,3% или 3.418) не би мењала посао. У државном сектору здравства остало би 37,7% запослених (3.553), а 4,6% (436) би отишло у приватни сектор здравства. Послове ван здравствене заштите радило би 2.008 запослених (21,3%). На ово питање није одговорило 282 запослена (2,9%).

Табела 3. Мишљење запослених о промени садашњег посла

Мишљење запослених	N	%	валидни проценат
Остали би у државном сектору здравства	3553	36.6	37.7
Отишли би у приватни сектор здравства	436	4.5	4.6
Радили би послове ван здравствене заштите	2008	20.7	21.3
Не би мењали посао	3418	35.2	36.3
СВЕГА	9415	97.1	100.0
Није одговорило	282	2.9	
УКУПНО	9697	100.0	

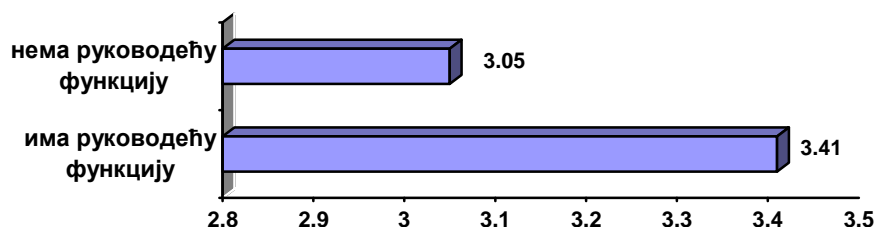
Узимајући све наведено у обзир, 36,9% (3.496) испитаника се изјаснило да је задовољно послом који сада обављају, 23,5% је незадовољно (2.231), а 39,6% (3.752) се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни (графикон 21). На ово питање није одговорило 218 испитаника (2,2%).

Графикон 21 .Задовољство запослених у болницама садашњим послом

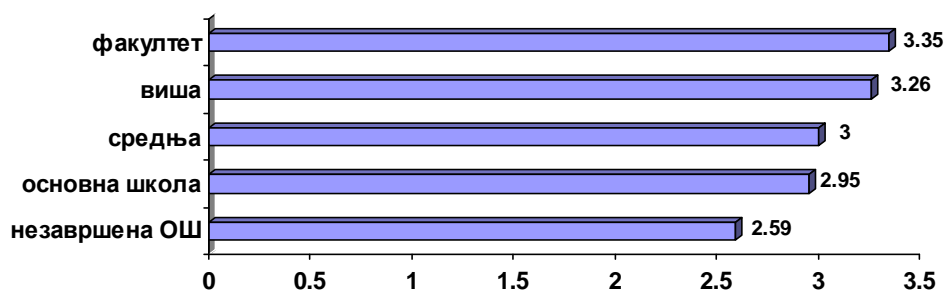


Применом непараметарских статистичких тестова, установљена је високо значајна статистичка разлика у задовољству послом у односу на: пол испитаника ($\chi^2=35,336$, $DF=4$, $p=0,000$), старост ($\chi^2=92,100$, $DF=16$, $p=0,000$), образовање ($\chi^2=324,402$, $DF=16$, $p=0,000$), занимање ($\chi^2=72,652$, $DF=12$, $p=0,000$), руководеће место ($\chi^2=199,789$, $DF=4$, $p=0,000$) и дужину радног стажа ($\chi^2=105,882$, $DF=16$, $p=0,000$). **Својим послом значајно су задовољнији запослени који су на руководећим местима (графикон 22), имају високу стручну спрему (графикон 23), мушкарци (графикон 24), административни радници (табела 4), они који су старости од 50 до 59 година (графикон 25), и имају 30 до 39 година радног стажа (графикон 26).** Ови резултати одговарају резултатима из претходне године.

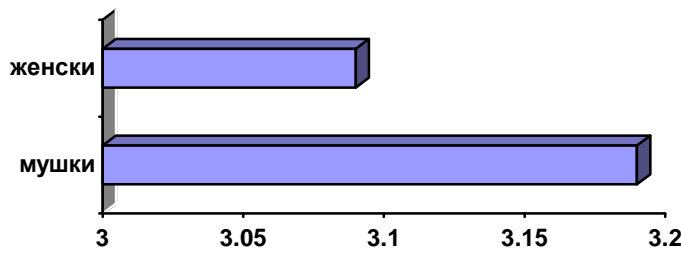
Графикон 22. Просечна оцена задовољства у односу на руководећу функцију испитаника



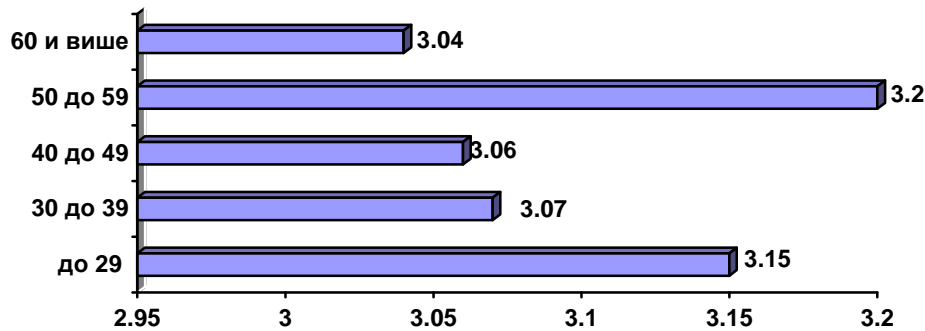
Графикон 23. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



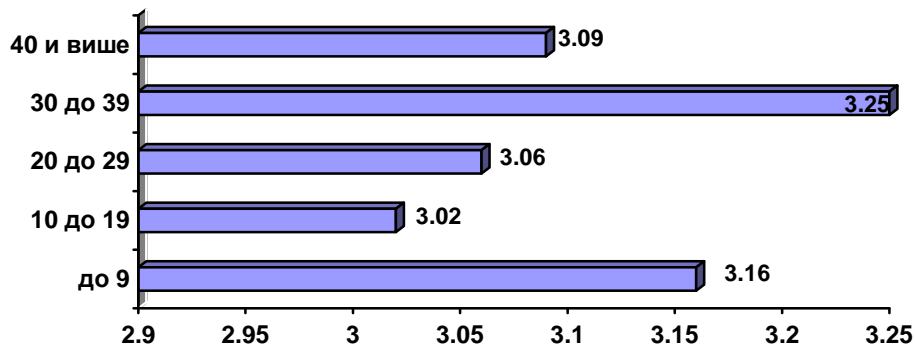
Графикон 24. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



Графикон 25. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



Графикон 26. Просечна оцена задовољства у односу на радни стаж испитаника



Задовољство запослених радника у београдским болницама, исказано просечном оценом на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан) износи $3,10 \pm 0,98$ и нешто је више у односу на претходну годину, када је просечна оцена била $3,03 \pm 1,00$ (табела 4). Својим послом најмање су задовољни технички радници (просечна оцена $2,91 \pm 0,99$) и здравствени радници (просечна оцена $3,12 \pm 0,97$). Послом су најзадовољнији административни радници и здравствени сарадници. Просечна оцена задовољства послом већа је код радника свих занимања у односу на 2007. годину.

Табела 4. Задовољство послом радника различитих занимања исказано просечном оценом

Занимање	2007			2008		
	n	\bar{x}	SD	n	\bar{x}	SD
Здравствени радник	7199	3.05	0.99	6660	3.12	0.97
Здравствени сарадник	502	2.99	1.04	475	3.15	1.00

Административни радник	824	3.17	0.96	759	3.22	0.96
Технички радник	1249	2.87	1.08	1181	2.91	0.99
Укупно	9780	3,03	1,00	9075	3.10	0.98

Задовољство запослених садашњим послом није исто у свим болницама ($\chi^2=300,212$, $DF=96$, $p=0,000$), (табела 5). Најзадовољнији су запослени у Институту за ментално здравље (просечна оцена $3,53\pm 0,89$). Виши степен задовољства је и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ ($3,37\pm 0,88$) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију ($3,30\pm 0,88$). Најмање су задовољни запослени у: Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($2,78\pm 1,06$), Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије ($2,91\pm 1,02$), ГАК „Народни фронт“ ($2,92\pm 1,07$), Специјалној болници за интерне болести Младеновац ($2,94\pm 1,10$) и Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ ($2,98\pm 1,05$).

Скоро у свим болницама запослени су задовољнији у односу на прошлу годину, изузев: Специјалне болнице за болести зависности, Специјалне болнице за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалне болнице за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Клинике за неурологију и психијатрију за децу и омладину, ГАК „Народни фронт“, КБЦ „Земун“ и КБЦ „Бежанијска коса“.

Табела 5. Задовољство запослених у болницама у Београду у 2007. и 2008. години исказано просечном оценом

Здравствена установа	2008			2007		
	n	\bar{x}	SD	n	\bar{x}	SD
КЦС	3112	3.11	0.94	3423	3.05	0.98
КБЦ «Мишовић»	717	3.05	0.96	700	2.93	1.03
КБЦ »Звездара»	1015	3.11	1.02	972	2.95	1.05
КБЦ «Земун»	675	2.96	1.08	699	2.99	1.01
КБЦ «Бежанијска коса»	344	3.23	0.99	294	3.25	0.91
Инс. за КВБ «Дедиње»	230	3.37	0.88	243	3.31	0.94
ГАК «Народни фронт»	283	2.92	1.07	317	2.96	1.09
Универзитетска дечја клиника	394	3.10	0.99	446	3.06	0.95
Институт за з. з.мајке и детета Србије	401	2.91	1.02	449	2.81	0.98
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладину	38	3.05	1.16	46	3.26	1.08
Институт за онк. и радиол. Србије	421	3.09	0.99	493	3.01	0.92
Институт за ментално здравље	115	3.53	0.89	130	3.47	0.97
Институт за реуматологију	142	3.16	0.94	165	3.15	0.99
Спец. бол.»Свети Сава»	179	3.16	0.82	69	3.90	0.79
Спец. бол. «Лаза Лазаревић»	159	2.98	1.05	208	3.12	0.94
Инст. за ортопед. хир. бол. «Бањица»	181	3.18	1.02	270	2.85	0.98
Институт за неонатологију	143	3.05	0.96	111	3.02	1.10
Спец. бол. за интерне бол. Младеновац	95	2.94	1.10	104	2.89	1.07
Спец. болница за болести зависности	53	3.23	1.10	63	3.49	0.76
Институт за рехабилитацију	337	3.24	0.85	335	3.20	1.04
Кл. за рехабилит. «Др М. Зотовић»	75	3.11	0.95	153	2.93	1.07
Спец. бол. за церебралну парализу	136	3.30	0.86	128	2.91	1.11
Спец. бол. за ортопедску протетику	116	2.78	1.06	108	2.75	1.04
Завод за психоф. поремећаје и гов. пат.	42	3.14	0.84	52	2.81	1.03

Специјална бол. за ендемску нефропатију	76	3.11	1.01	78	3.00	0.95
Укупно	9479	3.10	0.98	10132	3.03	1.00

Запослени су имали могућност да у упитник упишу своје предлоге за унапређење квалитета рада и задовољства запослених у здравственим установама. Највише предлога односило се на побољшање услова рада (осавремењавање опреме, набавка униформи, побољшање радног простора, повећање броја запослених), бољу организацију посла, повећање плата, посебно за средњи кадар и немедицинске раднике, смањење административног рада, увођење награђивања према раду, омогућавање више едукације и за све запослене, промену односа и понашања руководећег кадра, побољшање безбедности на раду, увођење бенефицираног радног стажа, унапређење вештина комуникација у служби, између служби и руководећег кадра. Било је предлога да је потребно омогућити паркинг простор за запослене испред зграде, ресторан за исхрану, апарате за напитке, да се запосленима уплаћује новац за регрес, исхрану, јубиларне награде, котизације. 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, као и коментара да анкета није анонимна, ако попуне податке о социо-економским карактеристикама.

Закључак

Резултати испитивања сатисфакције запослених у болницама у Београду у 2008. години су показали да још увек постоји неповерење запослених у овакав вид испитивања и у промене које оваква испитивања могу иницирати. То се огледа у смањеном учешћу запослених у анкети у односу на 2007. годину (нижа стопа одговора), давању коментара да нема сврхе да дају своје мишљење, јер сигурно неће бити уважено, у изношењу чињенице да су давали предлоге у претходном испитивању, али да се ништа није променило. И ове године био је присутан страх запослених у погледу анонимности анкете, па је висок проценат запослених одбио на одговори на општа питања о социо-економским карактеристикама (пол, старост, школска спрема, занимање).

Добијени резултати су веома слични резултатима из 2007. године, уз минимално већи степен задовољства свим аспектима посла. Својим послом задовољно је тек нешто више од трећине запослених (37%), за разлику од Велике Британије где је 75% запослених у болницама задовољно (12). Чак 40% испитаника се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни, што се може довести у везу са неповерењем у истраживање и страхом да се дају искрени одговори због сумње у анонимност одговора.

Забрињава податак да само трећина запослених не би мењала свој посао, а сваки пети радник би радио послове ван здравствене заштите. У случају промене посла, од оних који желе да остану у здравственој делатности, већина се изјаснила да би остали у државном сектору здравства, а мање од 5% запослених би отишло у приватни сектор здравства. Интересантно је да су ови резултати веома слични резултатима из Велике Британије, где су радници знатно задовољнији, а ипак више од трећине запослених размишља о промени посла, а половина од њих би желела да остане у државном сектору (12).

Најзадовољнији својим послом у болници су: запослени који су на руководећим местима, имају високу стручну спрему, административни радници, мушкарци, старости од 50 до 59 година и имају 30 до 39 година радног стажа. С обзиром да је у болници

тимски рад од кључног значаја за успешно лечење пацијената, неопходне су мере унапређења сатисфакције здравствених радника са средњом стручном спремом. У радовима других аутора најзадовољнији послом су, такође запослени са високом стручном спремом, млади радници, као и они старији од 55 година, а показано је и да жене више уживају у послу (13). Руководећи кадар је значајно задовољнији и у болници у Естонији (14), као и у Великој Британији (12).

Запослени су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама и расположивим временом за обављање задатих послова. Овим аспектима посла задовољно је око половине запослених. Најмање су задовољни платом, али и условима рада и информисањем о најважнијим променама које се односе на њихову службу. Степен задовољства могућношћу професионалног развоја у свом послу је низак, што је незадовољавајуће, имајући у виду важност сталног стручног усавршавања, посебно здравствених радника. Близу 70% запослених је често под великим стресом на послу. Скоро половина запослених је задовољна својим односом са руководићим кадром, подршком коју добијају од претпостављених у реализацији радних задатака и могућношћу да изнесу своје идеје претпостављенима.

Задовољство запослених садашњим послом није исто у свим болницама, али се ови резултати морају узети са резервом, с обзиром на присутне разлике између установа у структури запослених према полу, старости, занимању, дужини радног стажа. Најзадовољнији су запослени у Институту за ментално здравље, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (све три болнице су величине од 100 до 200 постеља). Охрабрује податак да су радници задовољнији својим послом у 18 болница (само у 7 болница су резултати лошији или исти) у односу на претходну годину.

Добијени резултати указују да се болничка управа мора више ангажовати у сфери унапређења услова рада, информисања радника, развијања тимског рада, као и на унапређењу организације посла, али и у давању више подршке запосленима у реализацији радних задатака. Задовољство запослених мора се подићи на виши ниво, јер је доказано да задовољство утиче на продуктивност, апсентизам, задовољство корисника, али и на здравље запослених.

ЛИТЕРАТУРА

1. Davis RV. Job satisfaction. 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 –38.
3. Irvine D, Evans M. Job satisfaction and turnover among nurses: integrating research findings across studies. Nurs Res 1995, 44(4):246-253.
4. Goodell T, Van Ess Coeling H: Outcomes of nurses' job satisfaction. J Nurs Adm 1994, 24(11):36-41.
5. Krogstad U, Hofoss D, Veenstra M, Hjortdahl P. Predictors of job satisfaction among doctors, nurses and auxiliaries in Norwegian hospitals: relevance for micro unit culture. Human Resources for Health 2006, 4:3.
6. Chou SC, Boldy DP, Lee AH. Measuring job satisfaction in residential aged care. Int J Qual Health Care, 2002, 14 (1):49-54.
7. Faragher EB, Cass M, Cooper CL. The relationship between job satisfaction and health: a meta analysis. Occupational and Environmental Medicine 2005, 62:105-112.
8. Fisher JAV, Sousa-Poza A. Does Job Satisfaction Improve the Health of Older Workers? New evidence using panel data and objective measures of health. 2005 (unpublished papers). Доступно на: www.unisg.ch/org/siaw/web.nsf (цитирано: мај 2006.)
9. Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette MD (ed.) Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally, 1976:1319-1328.
10. Edwards N, Kornacki J, Silversin J. Unhappy doctors: what are the causes and what can be done? BMJ, 2002; 324: 835-42.
11. Sutherland VJ, Cooper CL. Job stress, satisfaction, and mental health among general practitioners before and after introduction of the new contract. BMJ, 1992; 304:1545.
12. NHS National Staff Survey. Доступно на: www.healthcarecommission.org.uk/NationalFindings/surveys/fs/en (цитирано: мај 2006.)
13. Oswald A. Are you happy at work? Job satisfaction and work-life balance in the US and Europe. 2002, New York. Доступно на: www.andrewoswald.com (цитирано: јун 2006.)
14. Kaarna M, Polluste K, Lepnurm R, Thetloff M. The progress of reforms: job satisfaction in typical hospital in Estonia. Int J Qual Health Care, 2004, 16 (3):253-261.