

## ПОКАЗАТЕЉИ ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА У БЕОГРАДУ У 2010. 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 (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.

## *Метод рада*

Здравствене установе у Србији, од 2007. године, 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.

У 2010. години испитивање задовољства је спроведено по истој методологији (Института за јавно здравље Србије) 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 6. децембра до 7 часова 7. децембра 2010. 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. 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.

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  $\chi^2$  тест 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 10.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

С обзиром да је за испитивање задовољства коришћен исти упитник као у 2009. години, а који се разликује од упитника из 2007. и 2008. године, добијени резултати су упоређивани са резултатима испитивања задовољства у 2009. години, а у областима у

којима је упутник непромењен, вршено је поређење и са резултатима из 2008. и 2007. године.

### Циљ рада

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

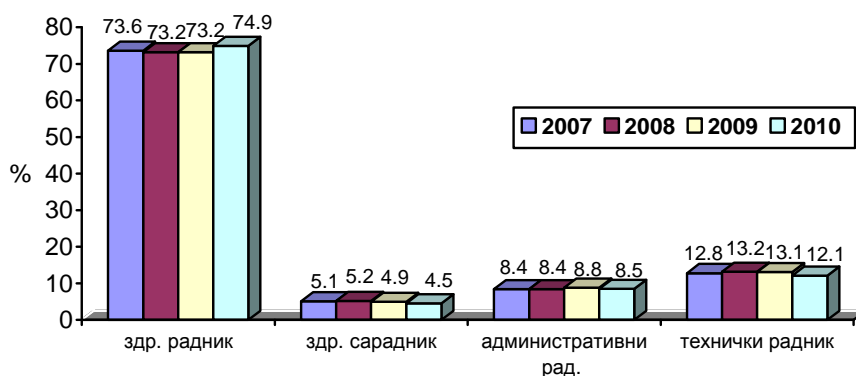
### Резултати

Испитивањем задовољства запослених у 2010. години је обухваћено 9.364 испитаника (за 788 или 9% више у односу на прошлу годину) у 26 болница. На дан испитивања, на послу је било присутно 13.517 радника, а подељен је 12.231 упитник. Међутим, попуњено је 9.364 упитника, тако да је стопа одговора у односу на број подељених упитника, била 76,6% и већа је у односу на прошлу годину, када је износила 70,8%.

Највише испитаника, трећина од укупног броја, било је, према очекивању, из наше највеће установе Клиничког центра Србије (2.996 или 32% од укупног броја).

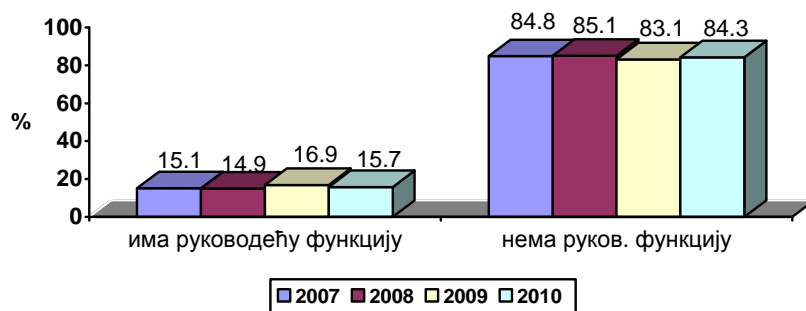
Структура испитаника у односу на занимање је скоро непромењена у односу на претходне године. И у 2010. години највише су били заступљени здравствени радници, 6.794 или 75% (графикон 1). Техничких радника било је 1.101 (12%), административних радника 773 (8,5%), а најмање је било здравствених сарадника (406 или 4,5%). На питање о занимању није одговорило 290 испитаника (3,1%).

Графикон 1. Структура испитаника према занимању



Руководећу функцију имало је 1.427 (15,7%) испитаника (графикон 2). На ово питање није одговорило 299 испитаника или 3,2% од укупног броја анкетираних.

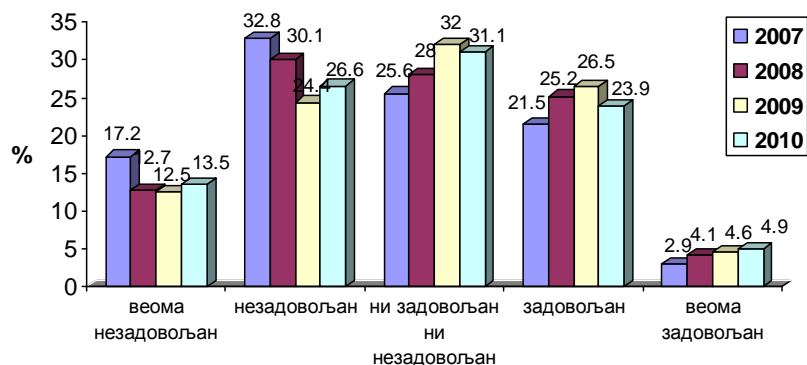
Графикон 2. Структура испитаника у односу на руководећу функцију



Услови рада у болници испитивани су кроз 5 питања, која се односе на опрему, плату, расположиво време за обављање задатих послова, аутономију у обављању посла и стрес на послу. Добијени резултати су показали низак степен задовољства запослених условима рада.

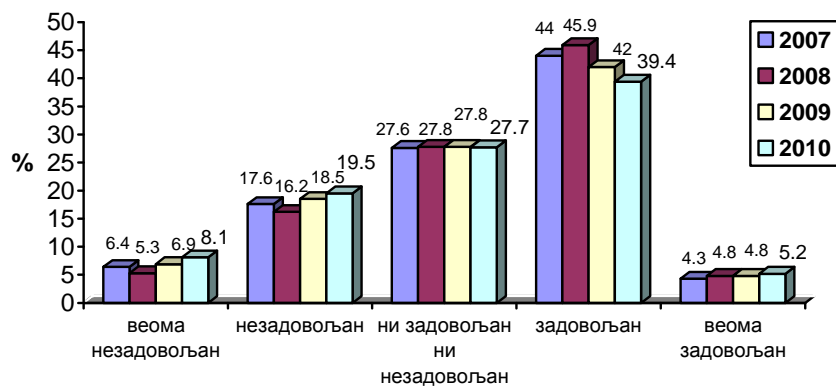
Адекватношћу опреме за рад у служби задовољно је само 28,8% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 31%, а незадовољних 40%. На графикону 3. се види, да се у периоду од 2007. до 2009. године повећавало задовољство запослених опремом за рад, а да је у 2010. години ово задовољство смањено, иако је у претходном периоду набављено доста нове опреме у болницама.

Графикон 3. Мишљење запослених о адекватности опреме у служби



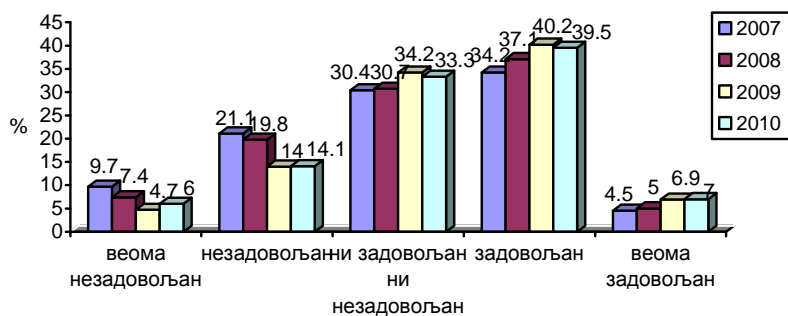
Расположивим временом за обављање задатих послова задовољно је 45% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 28%, а незадовољних 27% запослених. У односу на претходну годину повећан је проценат незадовољних и веома незадовољних, а смањен проценат задовољних (графикон 4).

Графикон 4. Задовољство запослених расположивим радним временом за обављање задатих послова



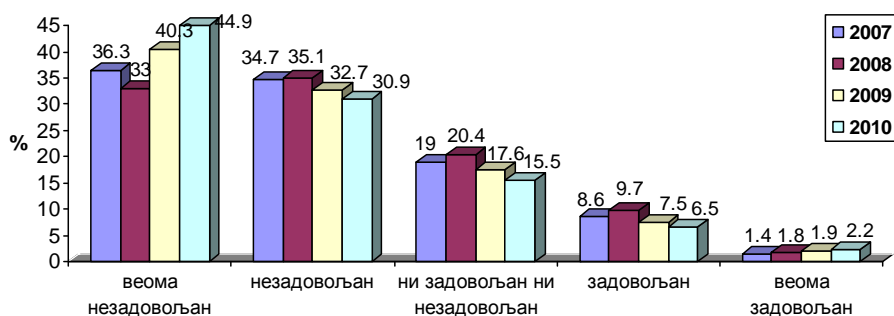
Аутономијом у обављању посла задовољно је 46,5% запослених, незадовољних је 20%, а ни задовољних ни незадовољних 33% (графикон 5). У односу на претходне године, повећан је број задовољних радника. Могуће је да су разлике у резултатима делом узроковане и чињеницом да је питање промењено 2009. године (претходно се односило само на могућност избора сопственог начина рада).

Графикон 5. Задовољство запослених аутономијом у обављању посла



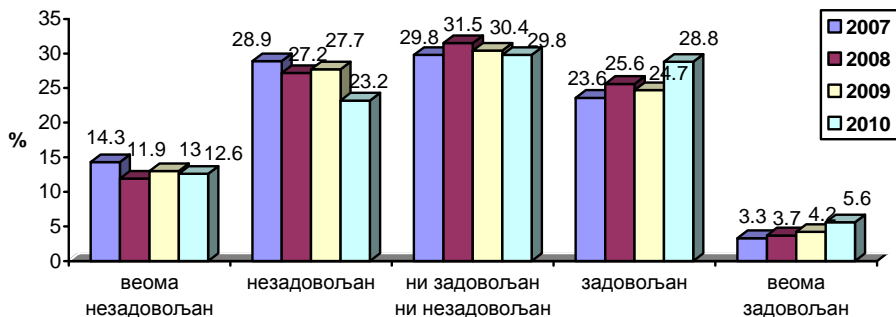
Запослени у београдским болницама су најмање задовољни финансијском надокнадом за рад (платом). Платом је задовољно само 9% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 15,5%, а незадовољних чак 75,5%. У односу на претходну годину повећан је проценат веома незадовољних, а смањен проценат задовољних и оних који се изјашњавају као ни задовољни ни незадовољни (графикон 6).

Графикон 6. Задовољство запослених платом



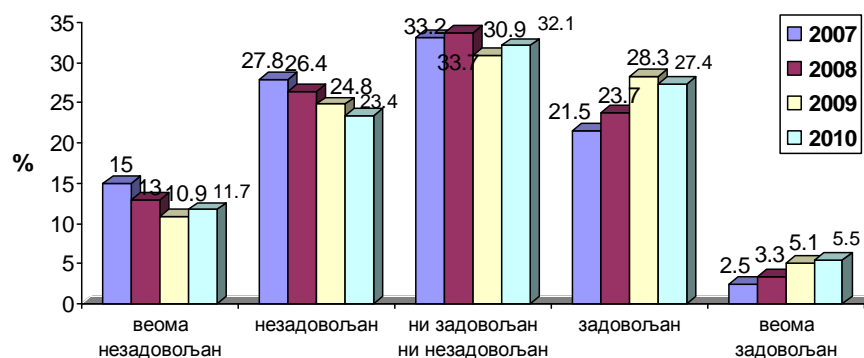
Могућности за професионални развој запослених испитиване су кроз 3 питања која се односе на могућности професионалног развоја које пружа садашњи посао, могућности за континуирану едукацију и могућности запослених да у раду користе сва своја знања, способности и вештине. Одговори анкетираних радника су показали да су овим аспектима посла задовољнији у односу на претходне године, али се може констатовати да још увек постоји велики степен незадовољства. Могућностима за континуирану едукацију је задовољно само 34% запослених, ни задовољних ни незадовољних било је 30%, а незадовољних 35,5%. У односу на претходне године повећан је проценат радника који су веома задовољни и задовољни, а смањен проценат радника који су незадовољни могућностима за континуирану едукацију (Графикон 7).

Графикон 7. Задовољство запослених могућностима за континуирану едукацију



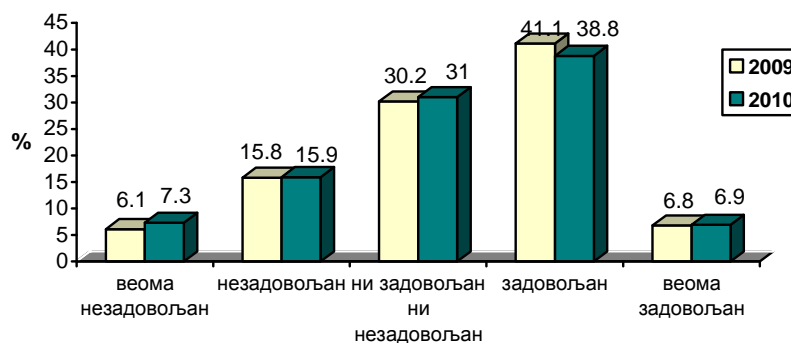
Могућностима професионалног развоја које пружа садашњи посао задовољно је 33% запослених, ни задовољних ни незадовољних било је 32%, а незадовољних 35%, (графикон 8). У односу на претходне године, више је запослених који су задовољни овим аспектом посла. Међутим, могуће је да су разлике у резултатима у односу на 2007. и 2008. годину, делом узроковане и чињеницом да је питање промењено у 2009. години (претходно се односило само на могућност напредовања на послу).

Графикон 8. Задовољство запослених могућностима професионалног развоја (напредовања на послу)



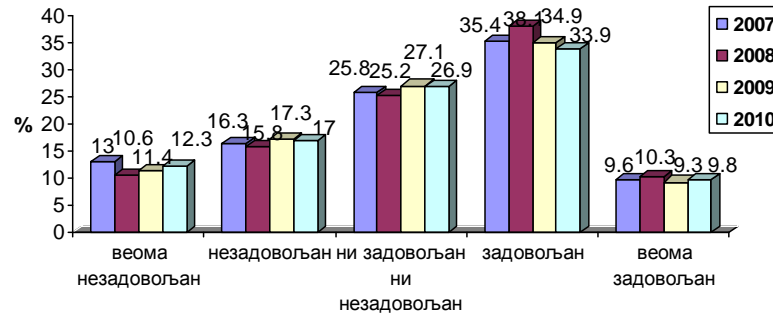
Могућностима да у раду користе сва своја знања, способности и вештине задовољно је 46% запослених, што је нешто мање у односу на претходну годину, незадовољних је 23%, а ни задовољних ни незадовољних је 31% (Графикон 9).

Графикон 9. Задовољство запослених могућностима да у раду користе сва своја знања, способности и вештине



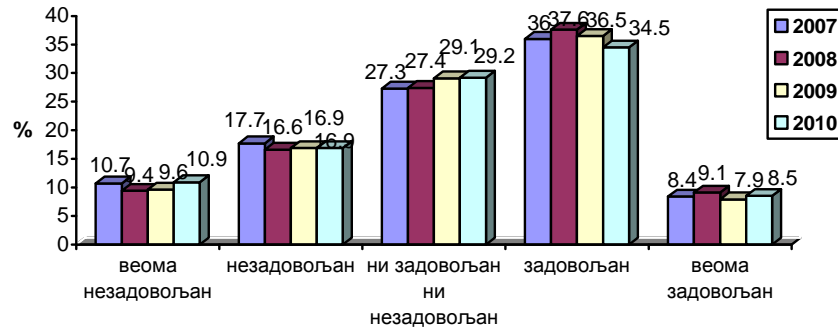
Поглавље везано за однос запослених и руководиоца садржи питања која се односе на подршку претпостављених, могућност запослених на изнесу своје идеје претпостављенима, добијање јасних упутстава шта се од запослених очекује у току посла и постојање редовне евалуације рада од стране руководиоца. Подршком коју добијају од претпостављених у реализацији радних задатака задовољно је само 43% запослених и тај проценат је мало мањи у односу на претходну годину, 27% је ни задовољних ни незадовољних, а 29% незадовољних (графикон 10).

Графикон 10. Задовољство запослених подршком претпостављених



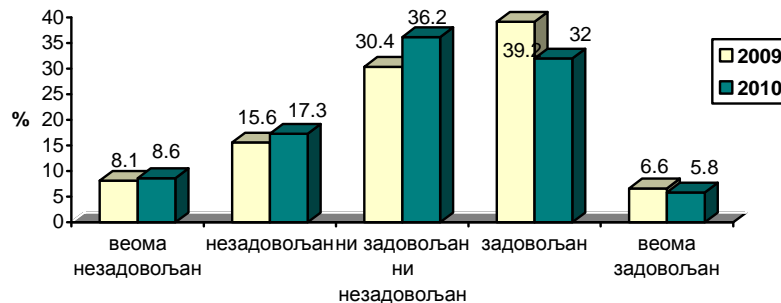
Могућношћу да своје идеје изнесу претпостављенима задовољно је 43% испитаника, незадовољно је 28%, а ни задовољно, ни незадовољно је 29% запослених, што је скоро идентично резултатима из претходне године (графикон 11).

Графикон 11. Задовољство запослених могућностима да изнесу своје идеје претпостављенима



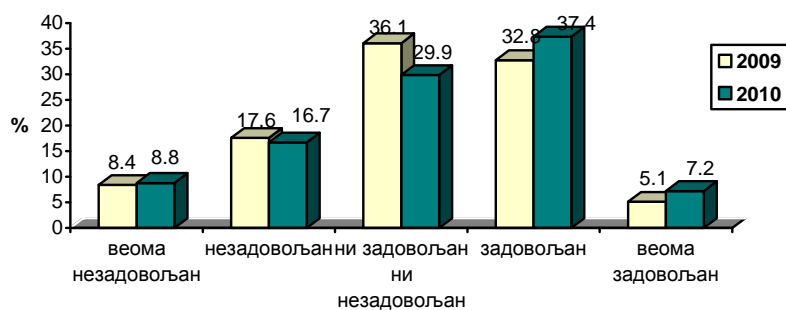
Постојањем редовних евалуација рада запослених од стране руководиоца задовољно је 38% запослених, што је мање у односу на претходну годину, проценат незадовољних је повећан на 26%, а ни задовољних ни незадовољних 36% (Графикон 12.).

Графикон 12. Задовољство запослених постојањем редовних евалуација рада од стране руководиоца



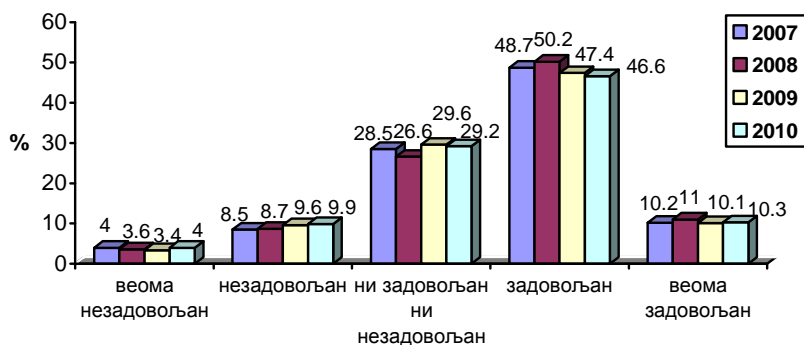
Добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла задовољно је 44,5% запослених, што је више у односу на претходну годину, незадовољно је 25,5%, а ни задовољних ни незадовољних је 30% (Графикон 13).

Графикон 13. Задовољство запослених добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла



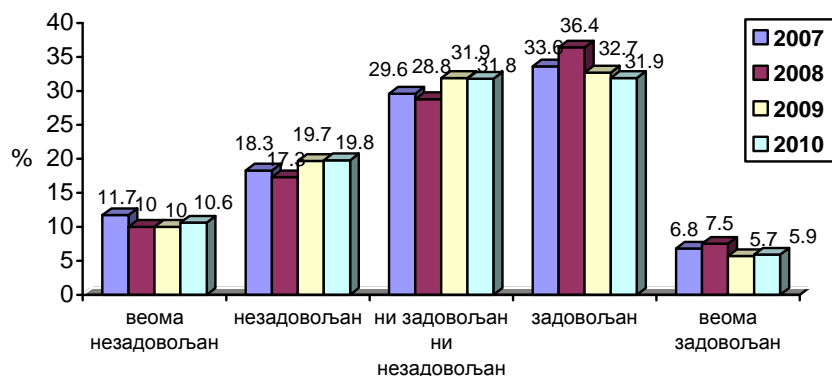
Запослени у болницама у Београду, и ове године, су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама (57% задовољних, 29% је неодлучних, а 14% незадовољних). Међутим, у овом аспекту посла, смањен је проценат запослених који су се изјаснили као задовољни.

Графикон 14. Мишљење запослених о непосредној сарадњи са колегама



Међуљудским односима је задовољно 38% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 32%, а незадовољних 30%, што је скоро идентично као у претходној години. (графикон 15).

Графикон 15. Задовољство запослених међуљудским односима



Задовољство запослених различитим аспектима посла може се исказати и просечном оценом. Највећом просечном оценом запослени су оценили непосредну



сарадњу са колегама (3,49) и аутономију у обављању посла (3,27). Убедљиво најнижом оценом запослени су оценили плату (1,90), а затим адекватност опреме (табела 1).

Табела 1. Задовољство запослених различитим аспектима посла исказано просечном оценом

Аспекти посла	2007			2008			2009			2010		
	n	$\bar{x}$	SD	n	$\bar{x}$	SD	n	$\bar{x}$	SD	n	$\bar{x}$	SD
Непосредна сарадња са колегама	10183	<b>3.53</b>	0.93	9492	<b>3.57</b>	0.94	8405	<b>3.51</b>	0.92	9155	<b>3.49</b>	0.94
Време за обављање посла	10178	<b>3.22</b>	1.00	9552	<b>3.29</b>	0.98	8395	<b>3.19</b>	1.02	9163	<b>3.14</b>	1.05
Подршка претпостављених	10202	<b>3.12</b>	1.18	9555	<b>3.22</b>	1.15	8470	<b>3.13</b>	1.15	9232	<b>3.12</b>	1.17
Могућност да изнесу идеје претпостављенима	10219	<b>3.14</b>	1.13	9584	<b>3.20</b>	1.11	8437	<b>3.16</b>	1.10	9186	<b>3.13</b>	1.13
Међуљудски односи	10201	<b>3.06</b>	1.12	9577	<b>3.14</b>	1.10	8443	<b>3.04</b>	1.07	9170	<b>3.03</b>	1.08
Избор сопственог начина рада (аутономија)	10106	<b>3.03</b>	1.06	9500	<b>3.12</b>	1.02	8340	<b>3.31</b>	0.95	9061	<b>3.27</b>	0.99
Организација рада	10224	<b>2.95</b>	1.20	9560	<b>3.04</b>	1.08						
Информисање	10277	<b>2.86</b>	1.14	9629	<b>2.95</b>	1.11						
Задовољство радним простором	10145	<b>2.73</b>	1.18	9533	<b>2.84</b>	1.17						
Задовољство бројем запослених	10234	<b>2.75</b>	1.09	9592	<b>2.82</b>	1.08						
Могућност за едукацију	10068	<b>2.73</b>	1.08	9434	<b>2.82</b>	1.06	8325	<b>2.79</b>	1.08	9111	<b>2.92</b>	1.11
Могућност напредовања у служби (професионални развој)	10075	<b>2.69</b>	1.12	9434	<b>2.78</b>	1.05	8327	<b>2.92</b>	1.08	9113	<b>2.92</b>	1.09
Задовољство опремом	10145	<b>2.60</b>	1.09	9507	<b>2.78</b>	1.08	8512	<b>2.86</b>	1.08	9257	<b>2.80</b>	1.10
Задовољство платом	10244	<b>2.04</b>	1.01	9584	<b>2.12</b>	1.03	8452	<b>1.98</b>	1.02	9242	<b>1.90</b>	1.03
Могућност да користе знања, способности и вештине							8423	<b>3.27</b>	1.01	9185	<b>3.22</b>	1.03
Постојање редовних евалуација рада							8274	<b>3.09</b>	1.02	9036	<b>3.09</b>	1.03
Добијање јасних упутстава за рад							8334	<b>3.21</b>	1.05	9100	<b>3.18</b>	1.07

**n** = број испитаника

$\bar{x}$  = просечна оцена задовољства

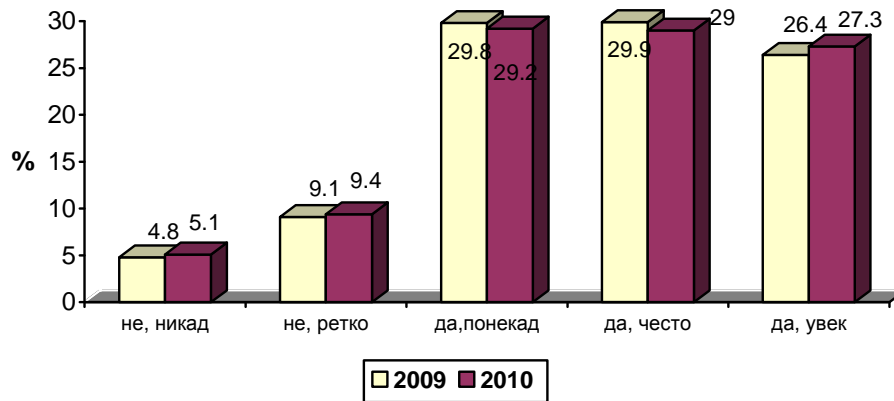
**SD**= стандардна девијација

Сваки други запослени осећа се често или увек емоционално и физички исцрпљен након посла, што одговара резултатима из претходне године (графикон 16).

Графикон 16. Емоционална исцрпљеност запослених након посла

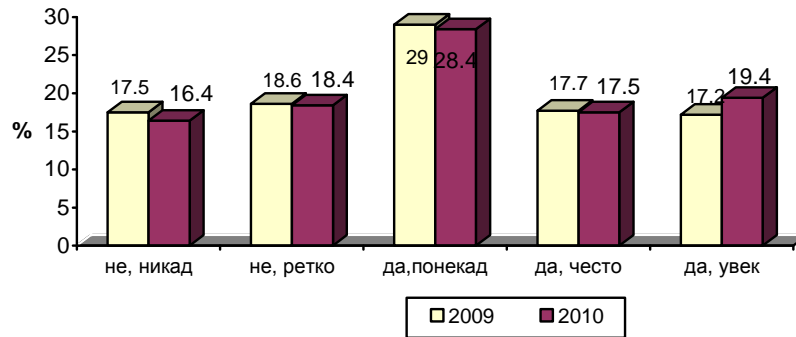


Графикон 17. Физичка исцрпљеност запослених након посла



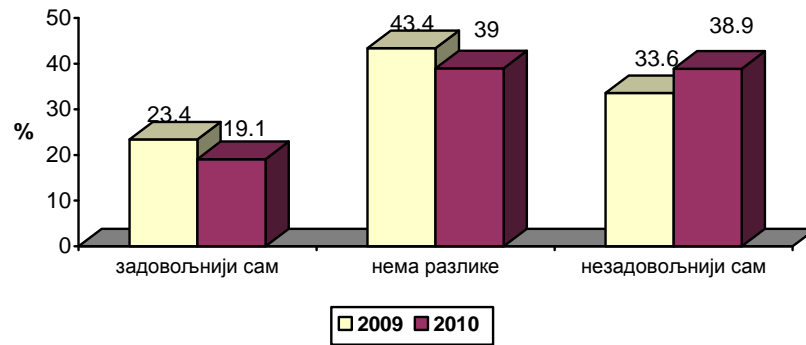
Умор на помисао да треба да иду на посао осећа често или увек 37% запослених, а још 28% понекад, што је слично резултатима из претходне године (графикон 18).

Графикон 18. Осећај умора на помисао да треба да иду на посао



Скоро 39% запослених, када пореде колико су били задовољни пре 5 година и данас, изјавили су да су незадовољнији, што је више у односу на претходну годину, 19% запослених су сада задовољнији, а 39% сматра да нема разлике (Графикон 19).

Графикон 19. Задовољство послом пре 5 година и данас



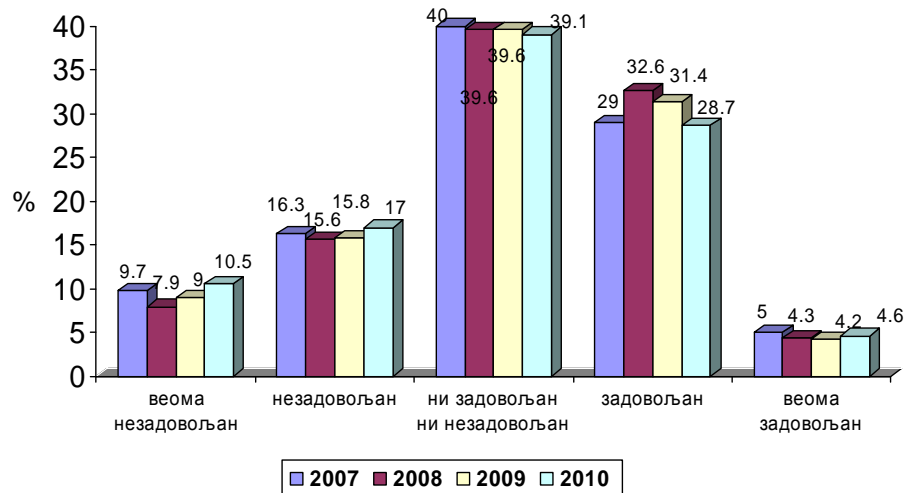
Само трећина анкетираних (33%) не би мењала посао у наредних 5 година. У државном сектору здравства остало би 46% запослених, а 6% би отишло у приватни сектор здравства. Послове ван здравствене заштите радило би 15% запослених (Табела 2).

Табела 2. Мишљење запослених о промени садашњег посла (у процентима)

Мишљење запослених	2007	2008	2009	2010
Остали би у државном сектору здравства	34.3	36.6	46.2	45.6
Отишли би у приватни сектор здравства	6.7	4.5	5.1	5.9
Радили би послове ван здравствене заштите	24.2	20.7	13.3	15.1
Не би мењали посао	34.8	35.2	35.4	33.4

Узимајући све наведено у обзир, 33% (3.056) испитаника се изјаснило да је задовољно послом који сада обављају, 27,5% је незадовољно (2.526), а 39,1% (3.588) се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни (графикон 20). На ово питање није одговорило 194 испитаника (2,1%). У односу на прошлу годину повећан је проценат незадовољних и веома незадовољних радника својим послом.

Графикон 20. Задовољство запослених у болницама у Београду садашњим послом



Задовољство запослених радника у београдским болницама, исказано просечном оценом на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан) износи  $3.00 \pm 1.03$  и скоро је исто као и претходне године, када је просечна оцена била  $3.06 \pm 1.00$  (табела 3). Мању просечну оцену задовољства од просексвих стационарних установа, има 14 болница.

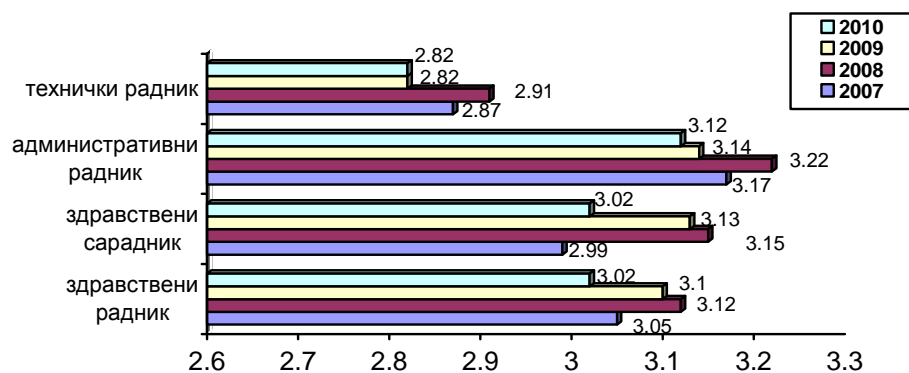
Табела 3. Задовољство запослених у болницама у Београду у периоду од 2007. до 2010. године исказано просечном оценом

Здравствена установа	2007			2008			2009			2010		
	n	$\bar{x}$	SD	n	$\bar{x}$	SD	n	$\bar{x}$	SD	n	$\bar{x}$	SD
КЦС	3423	<b>3.05</b>	0.98	3112	<b>3.11</b>	0.94	2991	<b>3.00</b>	0.98	2881	<b>3.00</b>	1.03
КБЦ «Мишовић»	700	<b>2.93</b>	1.03	717	<b>3.05</b>	0.96	603	<b>3.13</b>	0.94	631	<b>3.06</b>	1.02
КБЦ »Звездара«	972	<b>2.95</b>	1.05	1015	<b>3.11</b>	1.02	838	<b>2.99</b>	1.04	920	<b>2.93</b>	1.03
КБЦ «Земун»	699	<b>2.99</b>	1.01	675	<b>2.96</b>	1.08	665	<b>3.09</b>	1.02	691	<b>2.96</b>	1.07
КБЦ «Бежанијска коса»	294	<b>3.25</b>	0.91	344	<b>3.23</b>	0.99	254	<b>3.07</b>	1.00	171	<b>2.71</b>	0.97
Инс. за КВБ «Дедиње»	243	<b>3.31</b>	0.94	230	<b>3.37</b>	0.88	189	<b>3.24</b>	0.92	239	<b>2.94</b>	1.12
ГАК «Народни фронт»	317	<b>2.96</b>	1.09	283	<b>2.92</b>	1.07	126	<b>2.63</b>	1.20	149	<b>2.67</b>	1.12
Универзитетска децја клиника	446	<b>3.06</b>	0.95	394	<b>3.10</b>	0.99	289	<b>3.24</b>	0.97	424	<b>3.15</b>	1.00
Институт за з. з.мајке и детета Србије	449	<b>2.81</b>	0.98	401	<b>2.91</b>	1.02	308	<b>2.96</b>	0.99	262	<b>2.76</b>	1.02
Клиника за неуролог. и психијатрију за децу и омладину	46	<b>3.26</b>	1.08	38	<b>3.05</b>	1.16	39	<b>3.28</b>	1.02	38	<b>3.32</b>	0.99
Институт за онколог. и радиологију Србије	493	<b>3.01</b>	0.92	421	<b>3.09</b>	0.99	418	<b>2.85</b>	1.01	391	<b>2.89</b>	1.01
Институт за ментално здравље	130	<b>3.47</b>	0.97	115	<b>3.53</b>	0.89	111	<b>3.71</b>	0.88	130	<b>3.53</b>	0.93
Институт за реуматологију	165	<b>3.15</b>	0.99	142	<b>3.16</b>	0.94	130	<b>3.18</b>	0.99	183	<b>3.17</b>	0.92
Специјална болница »Свети Сава«	69	<b>3.90</b>	0.79	179	<b>3.16</b>	0.82	200	<b>3.44</b>	0.92	164	<b>3.16</b>	1.04
Специјална болница «Др Лаза Лазаревић»	208	<b>3.12</b>	0.94	159	<b>2.98</b>	1.05	151	<b>2.80</b>	1.00	197	<b>3.30</b>	0.99
Институт за ортопед. хир. болести «Бањица»	270	<b>2.85</b>	0.98	181	<b>3.18</b>	1.02	180	<b>2.89</b>	1.08	481	<b>2.80</b>	1.01
Институт за неонатологију	111	<b>3.02</b>	1.10	143	<b>3.05</b>	0.96	140	<b>3.24</b>	1.07	150	<b>3.03</b>	1.02
Специјална болница за интерне болести Младеновац	104	<b>2.89</b>	1.07	95	<b>2.94</b>	1.10	91	<b>3.16</b>	0.92	93	<b>2.98</b>	0.99
Специјална болница за болести зависности	63	<b>3.49</b>	0.76	53	<b>3.23</b>	1.10	55	<b>3.58</b>	1.07	70	<b>3.67</b>	0.96
Институт за рехабилитацију	335	<b>3.20</b>	1.04	337	<b>3.24</b>	0.85	101	<b>3.26</b>	0.94	230	<b>2.96</b>	1.01
Клиника за рехабилит. «Др М. Зотовић»	153	<b>2.93</b>	1.07	75	<b>3.11</b>	0.95	191	<b>3.32</b>	0.90	198	<b>3.32</b>	0.85
Специјална болница за церебралну парализу	128	<b>2.91</b>	1.11	136	<b>3.30</b>	0.86	115	<b>3.14</b>	0.76	149	<b>3.12</b>	0.89
Специјална болница за ортопедску протетику	108	<b>2.75</b>	1.04	116	<b>2.78</b>	1.06	79	<b>3.03</b>	0.91	98	<b>2.98</b>	0.99
Завод за психофизиол. поремећаје и говорну патологију	52	<b>2.81</b>	1.03	42	<b>3.14</b>	0.84	45	<b>3.07</b>	0.94	56	<b>2.64</b>	1.03
Специјална болница за ендемску нефропатију	78	<b>3.00</b>	0.95	76	<b>3.11</b>	1.01	56	<b>3.21</b>	0.95	69	<b>2.80</b>	1.12
Институт за медицину рада Србије							47	<b>3.34</b>	0.94	105	<b>2.99</b>	0.86
<b>Укупно</b>	<b>10132</b>	<b>3.03</b>	<b>1.00</b>	<b>9479</b>	<b>3.10</b>	<b>0.98</b>	<b>8412</b>	<b>3.06</b>	<b>1.00</b>	<b>9170</b>	<b>3.00</b>	<b>1.03</b>

Задовољство запослених садашњим послом није исто у свим болницама ( $\chi^2=300,212$ ,  $DF=96$ ,  $p=0,000$ ). Просечна оцена задовољства има вредности од 2,67 до 3,67. Најзадовољнији су запослени у Специјалној болници за болести зависности (просечна оцена  $3,67\pm 0,96$ ) и Институту за ментално здравље (просечна оцена  $3,53\pm 0,93$ ). Најмање су задовољни запослени у: Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. Др Цветко Брајовић“ ( $2,64\pm 1,03$ ), ГАК „Народни фронт“ ( $2,67\pm 1,12$ ) и КБЦ „Бежанијска Коса“ ( $2,71\pm 0,97$ ).

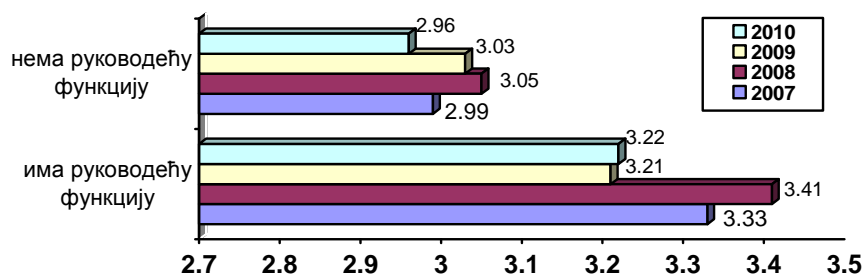
Применом непараметарских статистичких тестова, установљена је високо значајна статистичка разлика у задовољству послом у односу на: занимање ( $\chi^2=86,250$ ,  $DF=12$ ,  $p=0,000$ ) и руководеће место ( $\chi^2=99,740$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ). Својим послом, као и претходне године, најмање су задовољни технички радници, чија је просечна оцена задовољства  $2,82\pm 1,04$  (графикон 21). Послом су најзадовољнији административни радници (просечна оцена  $3,12\pm 0,93$ ).

Графикон 21. Просечна оцена задовољства послом 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 22).

Графикон 22. 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. Највише коментара односило се на потребу повећања плате запосленима у болницама (преко 80% коментара односило се на незадовољство платом). Предлози су и да је потребно унапредити услове рада, посебно опрему, која је по мишљењу многих запослених застарела и неадекватна, повећати број запослених, набавити униформе за

запослене, да се обезбеди топли оброк и регрес, да се унапреди организација рада. Део коментара односио се на руководећи кадар. 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.

### **Закључак**

Резултати испитивања сатисфакције запослених у болницама у Београду у 2010. години су веома слични резултатима из претходне године. Својим послом задовољан је тек сваки трећи запослени (33%), за разлику од Велике Британије где је 75% запослених у болницама задовољно (12). Чак 39% испитаника се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни. Задовољство запослених исказано просечном оценом износи 3,0.

Као и претходне године, само трећина запослених не би мењала свој посао, али је повећан број радника који би радили послове ван здравствене заштите и повећан број оних који би, кад би мењали посао, отишли 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).

Као и претходне године, својим послом су најмање задовољни технички радници (чистачице, сервирке, куварице, портири, возачи, мајстори), а највише административни радници. Најзадовољнији својим послом у болници су запослени који су на руководећим местима. Руководећи кадар је значајно задовољнији и у болници у Естонији (14), као и у Великој Британији (12).

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, а затим опремом. 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. У односу на ранији период (2007. годину) радници су нешто задовољнији могућностима за континуирану едукацију (просечна оцена повећана са 2,73 на 2,92), аутономијом у обављању посла (просечна оцена повећана са 3,03 на 3,27), могућностима професионалног развоја (просечна оцена повећана са 2,69 на 2,92) и опремом за рад у служби (просечна оцена повећана са 2,60 на 2,80), док је у свим осталим аспектима посла, просечна оцена задовољства иста или нешто нижа.

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 и сл. Као и ранијих година, најзадовољнији су запослени у Специјалној болници за болести зависности и Институту за ментално здравље.

## 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](http://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](http://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](http://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.