

ANALIZA ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U DOMU ZDRAVLJA VALJEVO ZA 2019. GODINU

U okviru Programa stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite u Domu zdravlja Valjevo sprovedeno je ispitivanje zadovoljstva zaposlenih zdravstvenih radnika . Kao instrument je korišćen standardizovani upitnik Instituta za javno zdravlje Srbije "Dr Milan Jovanović Batut".

Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih, u skladu sa preporukom Ministarstva zdravlja Republike Srbije, obavljeno je u decembru, dana 03.12.2019. godine. Anketom su obuhvaćeni zaposleni koji su tog dana došli na posao.

Ukupan broj zaposlenih na dan ispitivanja zadovoljstva bio je 367, a prisutnih na poslu 317 tj. 86,38%.

Broj podeljenih upitnika po svim stručnim službama iznosio je 230 od ukupno 317 zaposlenih prisutnih u ustanovi na dan istraživanja. Procenat ispitanih iznosi 72,76% u odnosu na broj prisutnih i 62,67% ispitanih u odnosu na ukupan broj zaposlenih.

Potrebno je u narednom anketiranju povećati obuhvat zaposlenih ispitivanjem zadovoljstva u svim stručnim službama.

DISKUSIJA

Srednja ocena zadovoljstva zaposlenih za 2019. godinu je 3,40 i u blagom je porastu u odnosu na 2018. godinu kada je bila 3,22, kao i u poređenju sa prethodne dve godine (2016. i 2017). Može se konstatovati da se u poslednjih godina održava trend laganog rasta srednje ocene zadovoljstva zaposlenih u Domu zdravlja Valjevo (Tabela 1).

Tabela 1

GODINA	2016	2017	2018	2019
OCENA	3,16	3,32	3,22	3,40

Na osnovu starosne strukture zaposlenih, Dom zdravlja je u velikoj meri star kolektiv, sa 41% zaposlenih ispitanika starijih od 55 godina i oko 40% u starosnoj grupi 35 – 54 godine

Adekvatnošću opreme za rad i raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima zadovoljno je i veoma zadovoljno - više od 70% opremom, odn. oko 58% vremenom, a nezadovoljno i veoma nezadovoljno - 5,55% opremom, odnosno oko 12% vremenom. Ovi rezultati se mogu smatrati relativno dobrim, ali bi se svakako mogli i dalje unapređivati.

Neposrednom saradnjom sa kolegama zadovoljno je i veoma zadovoljno malo više od dve trećine zaposlenih (oko 67%), dok je svaki deseti nezadovoljan ili veoma nezadovoljan (10%). Na osnovu navedenih rezultata ispitivanja zadovoljstva zaposlenih, međuljudski odnosi su solidni. Međutim, u odnosu na 2018. godinu evidentan je pad zadovoljstva zaposlenih ovim aspektom rada. Tada je skoro tri četvrtine (oko 75%) anketiranih ocenilo odnose sa kolegama kao zadovoljavajuće i veoma zadovoljavajuće.

U velikoj meri postoji zadovoljstvo zaposlenih saradnjom sa pretpostavljnima: čak 77% je zadovoljnih i veoma zadovoljnih i svega oko 7% nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih, što smatramo pozitivnim rezultatom aktivnosti i angažmana menadžerskog tima ustanove.

Rukovođenjem i organizacijom rada zadovoljno je i veoma zadovoljno gotovo dve trećine anketiranih (64%), svaki peti je neopredeljen (ni zadovoljan ni nezadovoljan); 13% je nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih. Ovaj rezultat se objašnjava relativno dobrom organizacijom rada za koju je zadužen menadžerski tim.

Najveće nezadovoljstvo zaposleni su pokazali kada je u pitanju zarada: malo manje od trećine zaposlenih je nezadovoljno i veoma nezadovoljno, oko trećine je neopredeljeno i malo preko trećine

je zadovoljno i veoma zadovoljno. Ovakvi odgovori u anketi iz 2019. su ipak bolji u odnosu na iste iz 2018. godine kada je preko polovine zaposlenih bilo nezadovoljno i veoma nezadovoljno zaradom.

Generalno, preko polovine zaposlenih je zadovoljno i veoma zadovoljno svojim poslom (54,80%), oko 29% je neopredeljenih (ni zadovoljni ni nezadovoljni), a svaki šesti ispitanik je nezadovoljan i veoma nezadovoljan (16,38%), što je značajno bolji rezultat u odnosu na 2018. godinu kada je bilo 39% zadovoljnih i veoma zadovoljnih i 23,8% nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih.

ZAKLJUČAK

Zadovoljstvo zaposlenih tokom obavljanja radnih zadataka bitno utiče na njihovu motivaciju i efektivnost, kao i na odnos zaposlenih prema pacijentima. Zadovoljstvo zaposlenih u pozitivnoj je korelaciji sa zadovoljstvom korisnika. Zadovoljniji zaposleni bolje će komunicirati sa korisnicima zdravstvenih usluga tokom pružanja istih. Istovremeno će lakše izgrađivati odnos poverenja sa njima. Zadovoljstvo zaposlenih je takođe u značajnoj korelaciji sa međuljudskim odnosima u kolektivu: ukoliko su ovi odnosi bolji, utoliko će zaposleni sa većim entuzijazmom obavljati poslove, dolazak na radno mesto će im pričinjavati zadovoljstvo, rečju biće zadovoljniji, što će se meriti višom ocenom u sprovedenom ispitivanju satisfakcije. I obratno, narušeni međuljudski odnosi na radnom mestu sami po sebi biće razlog za poteškoće u obavljanju radnih zadataka i nezadovoljstvo zaposlenih i generisaće lošiji odnos prema pacijentima.

Iako je ocena zadovoljstva zaposlenih u 2019. nešto viša u odnosu na onu iz prethodne godine, a radi unapređenja zadovoljstva zaposlenih i daljeg rasta ocene, Menadžment Doma zdravlja Valjevo bi trebalo da u ovoj godini preduzme neophodne mere koje bi se odnosile na:

- ostvarivanje većih sopstvenih prihoda i posledično obezbeđivanje povećanja plata zaposlenih;
- smanjenje stresa kod zaposlenih, smanjenjem njihove opterećenosti; obezbeđivanje dovoljno kadra u skladu sa propisanim normativima
- bolju organizaciju rada, adekvatnu organizacionu strukturu, sistematizaciju radnih mesta što bi se takođe odrazilo na smanjenje stresa kod zaposlenih;
- stvaranje kreativne atmosfere u Ustanovi, favorizovanje timskog rada, preciznu podelu radnih zadataka i insistiranje na individualnoj odgovornosti za njihovo obavljanje;
- unapređenje međuljudskih odnosa organizovanim aktivnostima druženja van posla na ekskurzijama, izletima, proslavama praznika, rođendana;
- stimulacije i nagrade za zaposlene, isticanje ostvarenih rezultata rada;
- smanjenje vremena čekanja na stručna usavršavanja (specijalizacije);
- unapređivanje kontinuirane medicinske edukacije, pre svega interne u kojoj bi predavači u akreditovanim programima bili zaposleni iz naše ustanove;
- obezbeđivanje boljih uslova za rad (prostor, oprema, nove tehnologije, stručan i edukovan kadar)

Izveštaj pripremila:

dr Dragana Jovanović
spec. socijalne medicine

OBRADA PODATAKA: Aleksandar Matić
(korišćenje baze podataka ZZJZ Valjevo za 2019. god.i programa SPSS STATISTIK ver.24)