

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U  
ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA**

**APOTEKA**

Decembar 2008.godine

## **ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH**

Procena zadovoljstva zaposlenih izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 67 zaposlenih u Apoteci Sremska Mitrovica. Prosečna starost zaposlenih je 37 godina, 88% zaposlenih predstavljaju žene, a 12% muškarci.

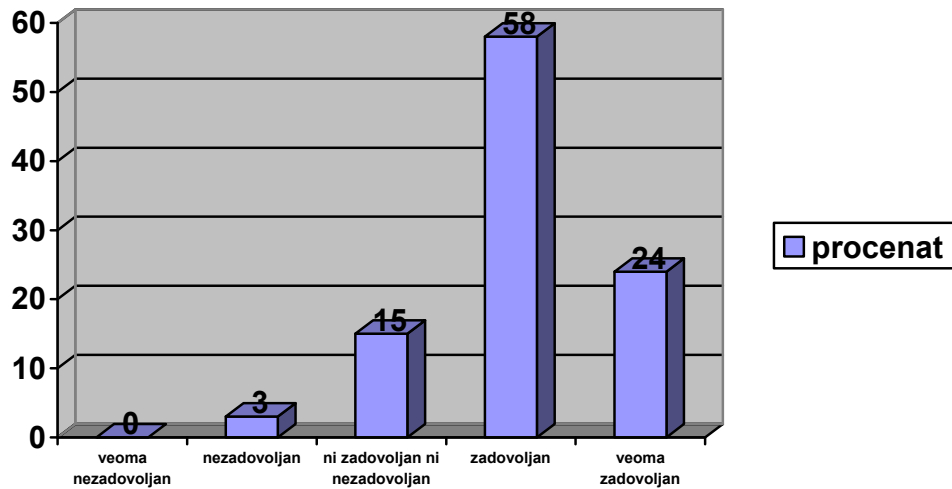
Najveći broj zaposlenih je završilo srednju školu 58%, fakultet 30%, 7% ima završenu osnovnu školu i 5% zaposlenih ima višu školu.

Kadrovska struktura zaposlenih u Apoteci je: 68% zdravstvenih radnika, 4% zdravstvenih saradnika, administrativnih radnika je 16% i 12% anketiranih su tehnički radnici.

Prosečni radni staž je 16 godina i 18% zaposlenih trenutno obavlja neku rukovodeću funkciju.

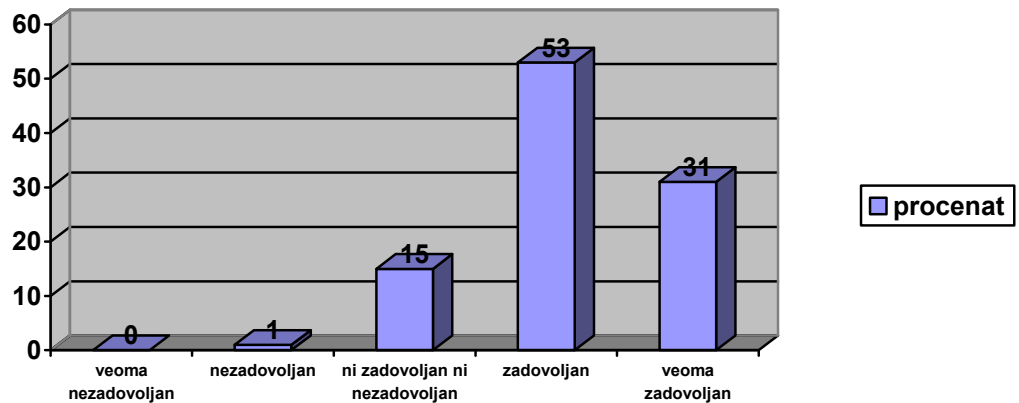
Na pitanje koliko su zadovoljni brojem zaposlenih u svojoj službi: 3% je nezadovoljno, ni zadovoljno ni nezadovoljno 15% anketiranih, zadovoljno je 58% i veoma zadovoljno 24% zaposlenih.

**Grafikon- Broj zaposlenih u službi**



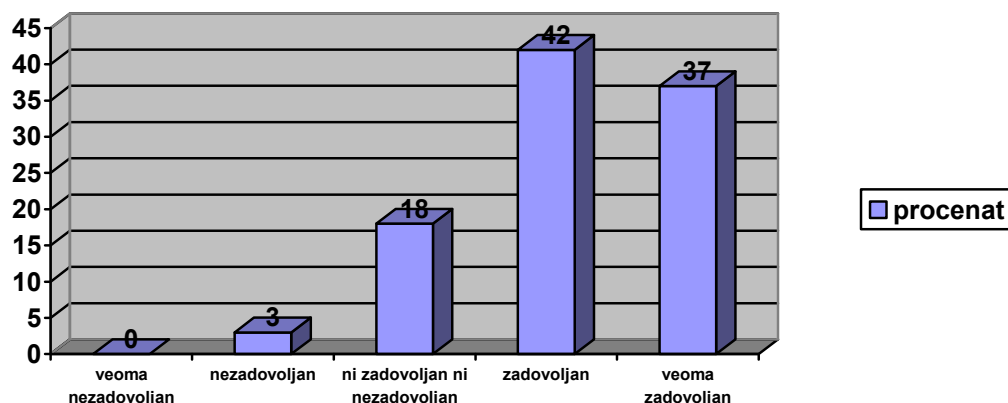
Na pitanje da li je oprema adekvatna za rad najveći broj zaposlenih je zadovoljan 53%, nezadovoljnih je 1%, ni zadovoljan ni nezadovoljan 15% anketiranih i 31% je veoma zadovoljno.

**Grafikon- Adekvatnost opreme**



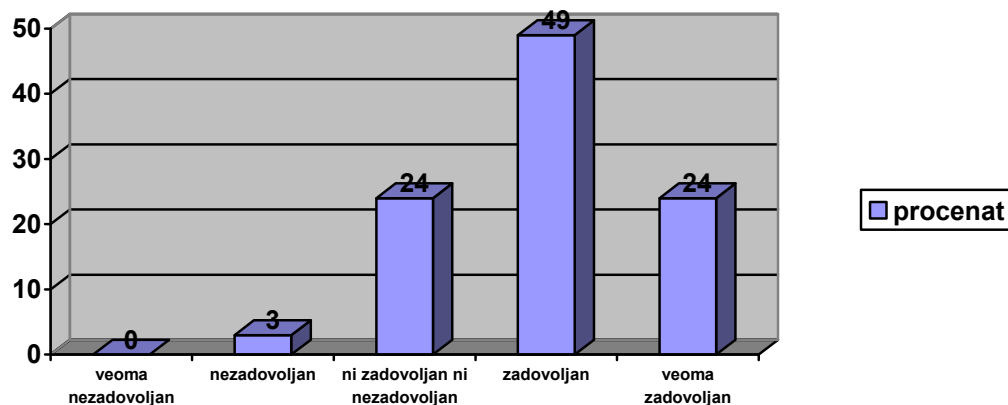
Na pitanje koliko su zadovoljni radnim prostorom dobijeni su sledeći odgovori : najveći broj zaposlenih je zadovoljan 42%, sa da i ne je odgovorilo je 18%, nezadovoljno je 3%, veoma nezadovoljno 0% i veoma zadovoljno je 37% zaposlenih.

**Grafikon- Radni prostor**



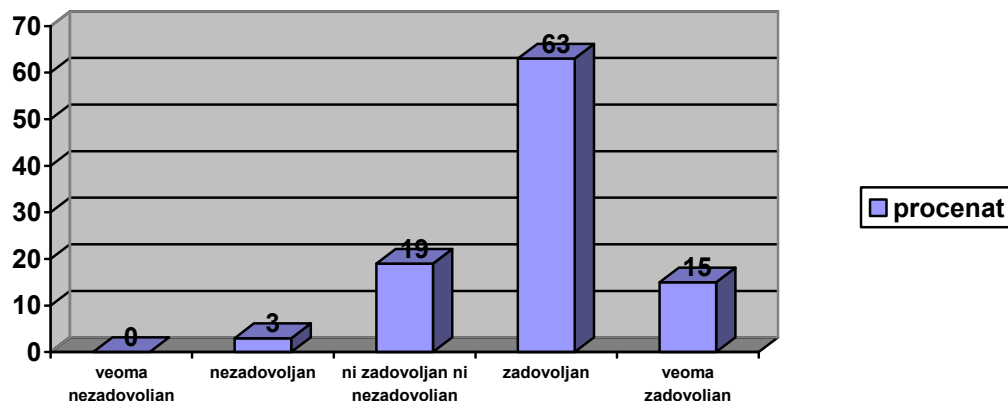
Međuljudskim odnosima je nezadovoljno 3% anketiranih, ni zadovoljno ni nezadovoljno 24%, zadovoljno 49% i veoma zadovoljno 24% zaposlenih.

**Grafikon – Međuljudski odnosi**



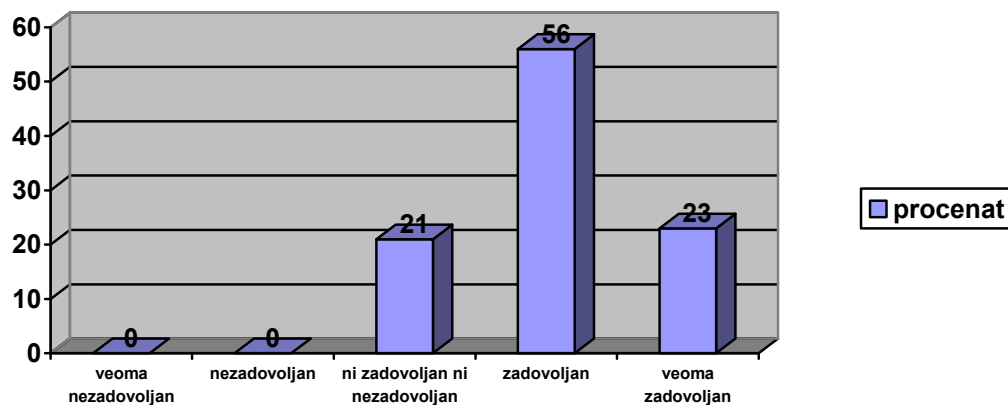
Na pitanje koliko su zadovoljni neposrednom saradnjom sa kolegama najveći broj zaposlenih je zadovoljan 63%, 19% je i zadovoljno i ne, 15% je veoma zadovoljno, dok je 3% anketiranih nezadovoljno saradnjom sa kolegama.

**Grafikon- Neposredna saradnja sa kolegama**



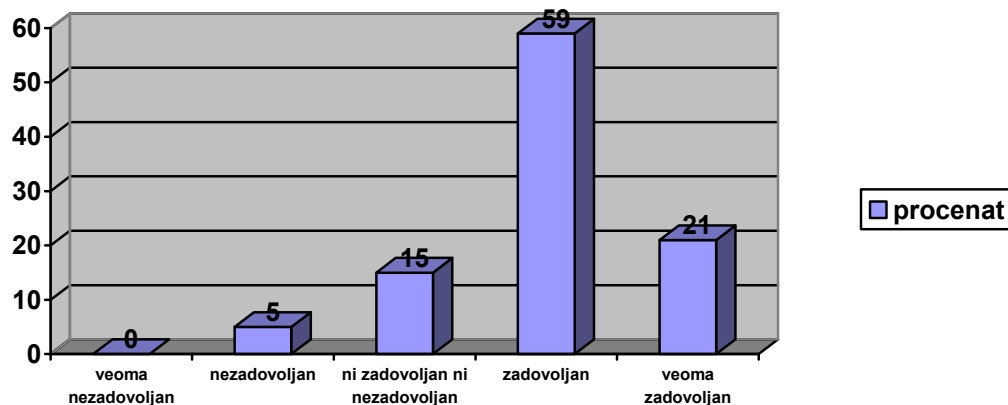
Na pitanje o raspoloživom vremenu za obavljanje zadatih poslova, najveći broj zaposlenih je zadovoljan tj. 56% anketiranih, 21% je i zadovoljno i ne, nezadovoljnih nema i 23% zaposlenih je veoma zadovoljno.

**Grafikon- Raspoloživo vreme**



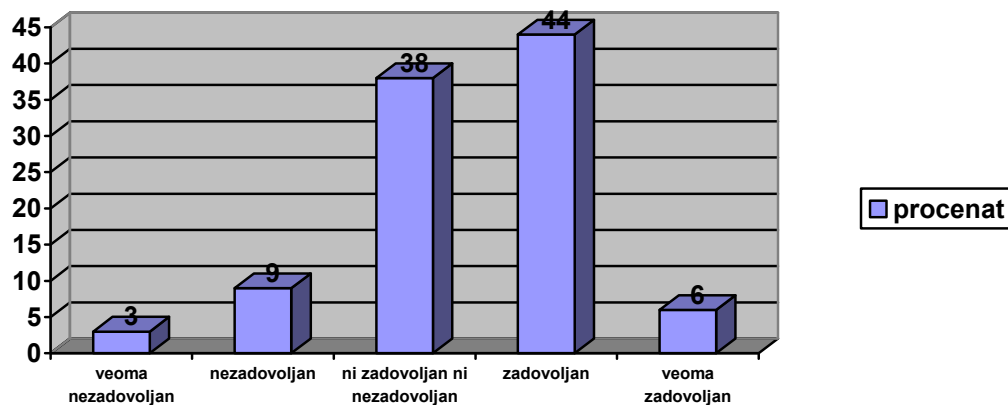
Na pitanje da li su zadovoljni organizacijom posla najveći broj anketiranih je zadovoljan 59%, 15% je i zadovoljno i ne, 5% zaposlenih je nezadovoljno, a 21% veoma zadovoljno.

**Grafikon – Organizacija posla**



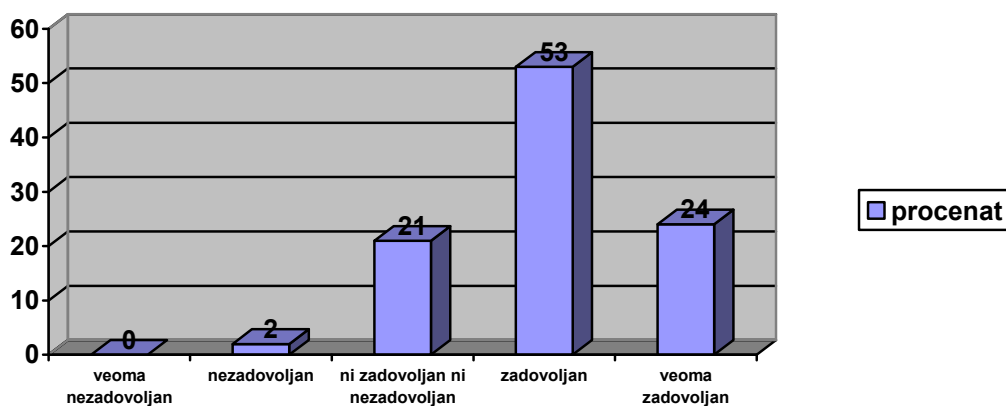
Na pitanje da li su zadovoljni mesečnom zaradom (platom) najveći broj zaposlenih je zadovoljan 44%, i da i ne 38%, veoma nezadovoljno je 3%, nezadovoljnih je 9% i veoma zadovoljnih zaradom je 6% zaposlenih.

Grafikon –Mesečna zarada



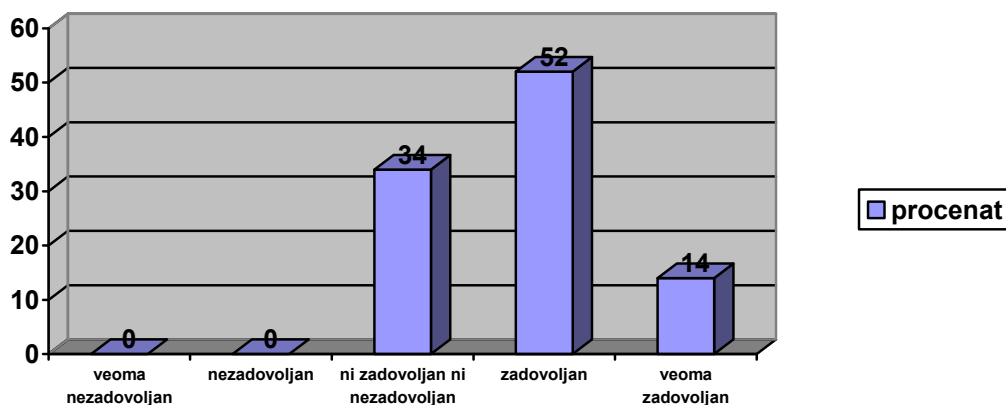
Na pitanje da li su zadovoljni mogućnostima za edukaciju najveći broj je odgovorio da je zadovoljan 53%, 21% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 4% je veoma zadovoljno i 2% anketiranih je nezadovoljno mogućnostima za edukaciju.

### Grafikon- **Mogućnost za edukaciju**



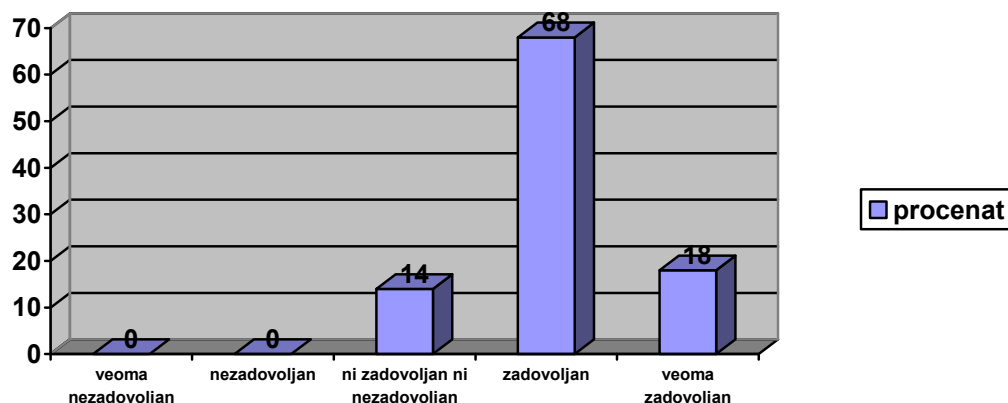
Zaposleni su iskazivali i nivo zadovoljstva mogućnošću za napredovanje. Najveći broj njih 52% je zadovoljno, 14% je veoma zadovoljno i 34% zaposlenih je odgovorio da je ni zadovoljan ni nezadovoljan.

### Grafikon- **Mogućnost za napredovanje**



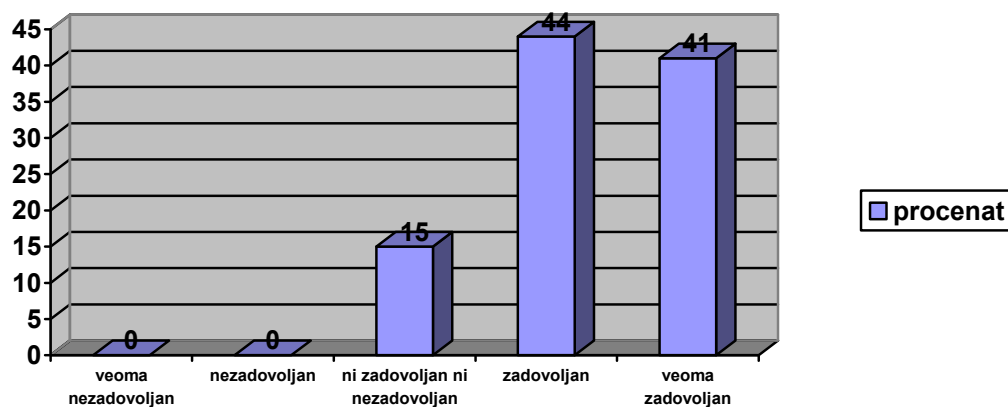
Na pitanje da li su zadovoljni mogućnošću izbora sopstvenog načina rada 68% je zadovoljno, 14% nema stav i 18% zaposlenih je veoma zadovoljno mogućnošću sopstvenog izbora rada.

### Grafikon – **Izbor sopstvenog načina rada**



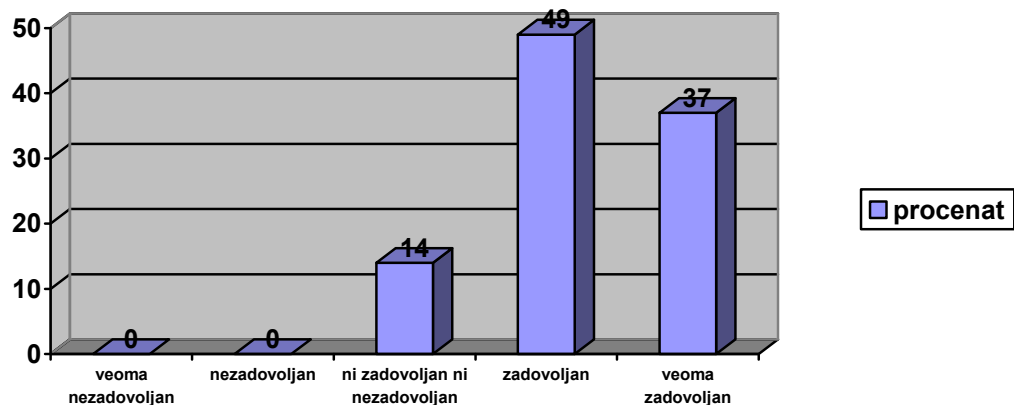
Podrškom pretpostavljenih 44% je zadovoljno, 15% zaposlenih nema stav o ovom pitanju i 41% zaposlenih je veoma zadovoljno podrškom pretpostavljenih.

**Grafikon – Podrška pretpostavljenih**



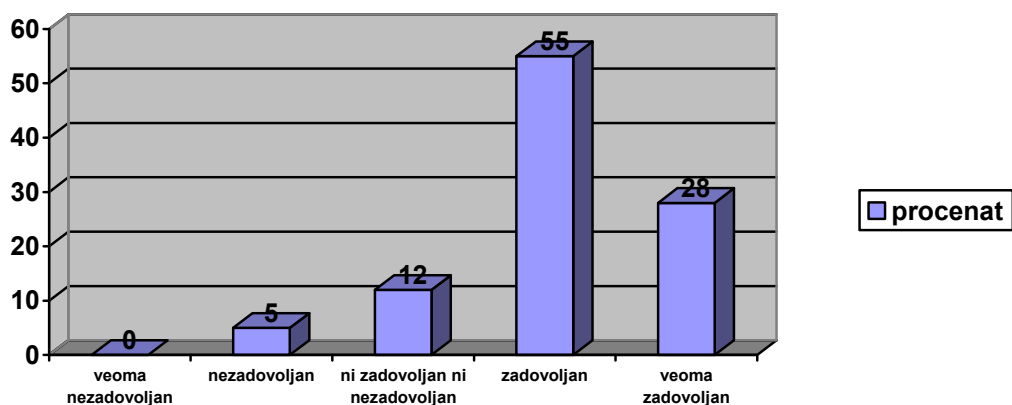
Na pitanje da li su zadovoljni mogućnošću da iznose svoje ideje pretpostavljenima 49% zaposlenih je zadovoljno, 14% nema stav, a 4% zaposlenih je veoma zadovoljno.

**Grafikon- Iznošenje ideja pretpostavljenim**



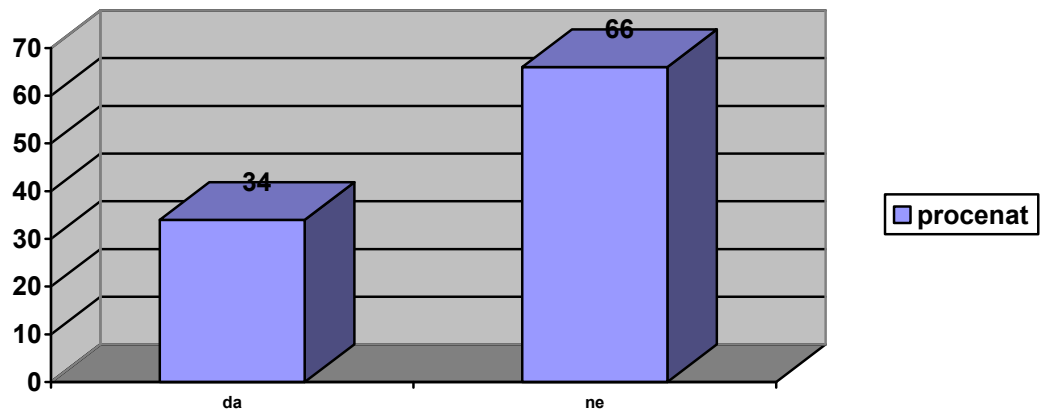
Na pitanje da li su zadovoljni dobijanjem informacija o najvažnijim promenama koje se odnose na njihovu službu 55% zaposlenih je zadovoljno, 12% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 5% zaposlenih je nezadovoljno i 28% zaposlenih je veoma zadovoljno.

**Grafikon- Dobijanje informacija o promenama**



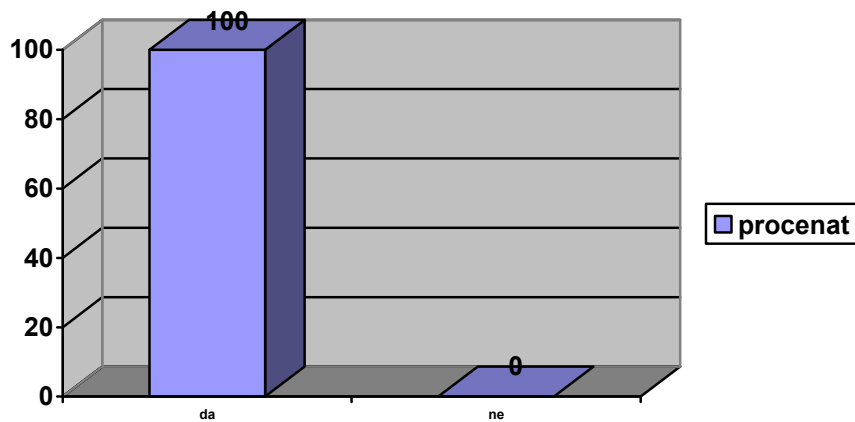
Na pitanje da li su često pod velikim stresom na poslu 34% zaposlenih je odgovorilo potvrdno, a 66% negativno.

**Grafikon- Stres na poslu**



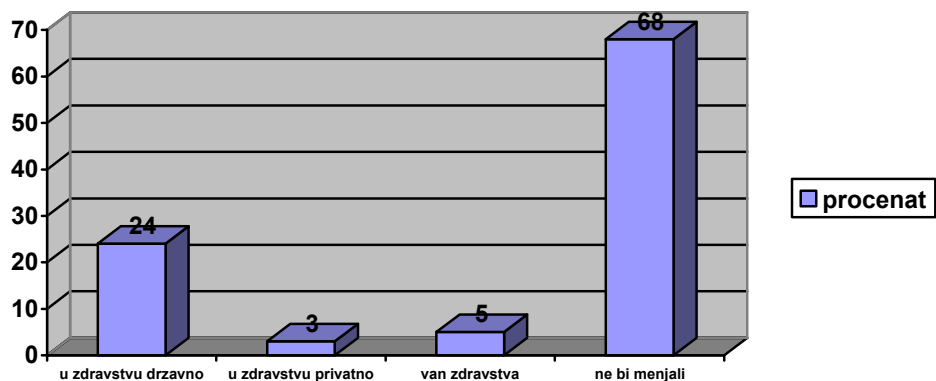
100% tj. svi zaposleni tačno znaju kojoj osobi odgovaraju za svoj rad .

#### Grafikon-Odgovornost



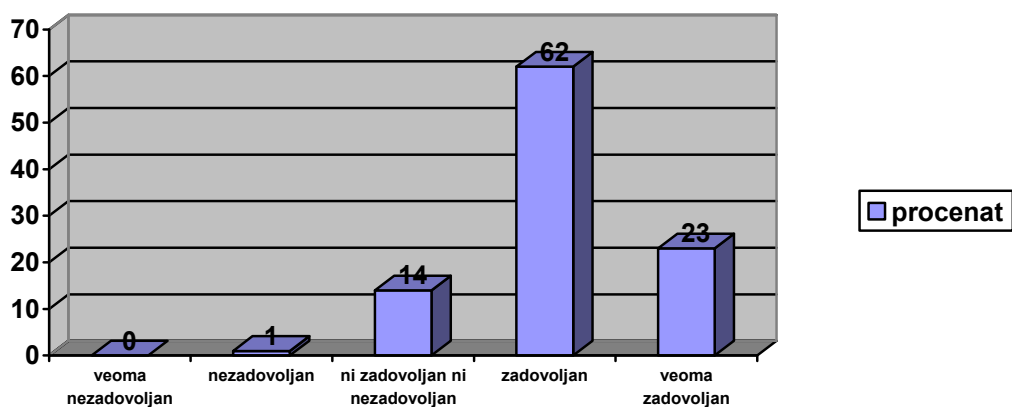
Ukoliko bi menjali posao koji sad obavljaju 24% zaposlenih bi ostalo u državnom sektoru zdravstva, 3% bi otišlo u privatni sektor zdravstva, 5% bi radilo poslove van zdravstvene zaštite a 68% ne bi menjali posao.

#### Grafikon- Promena posla



Uzimajući sve navedeno u obzir, zaposleni su ocenili zadovoljstvo poslom koji sad obavljaju na sledeći način: 1% zaposlenih je nezadovoljno, 14% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 62% zaposlenih je zadovoljno poslom i 23% je veoma zadovoljno.

### Grafikon- Zadovoljstvo poslom



Predlozi za unapređenje kvaliteta rada i zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi:

- Da u ovoj zdravstvenoj ustanovi sve članove prihvatamo kao saradnike bez obzira na profile, zdravstvenih ili ostali. Svi zaposleni su opravdano tu i svako na svoj način je potreban službi kako bi krajnji cilj pomoć pacijentu bio uspešan. Higijena prostorija.
- Sama anketa daće uvid u postojeće stanje, a iz iste na nekom višem nivou mogu se doneti prave odluke, odnosno reforma zdravstva od najviših instanci.
- Nezadovoljstvo poslom u struci proizilazi verovatno smanjenim brojem zaposlenih, a i sveukupnom situacijom u okruženju .
- Više zaposlenih, bolja oprema i veća mesečna zarada.
- povećati plate, opremiti DZ. Sa potrebnom opremom za rad, povećati edukativna predavanja za zdravstvene radnike.
- Poboljšanje uslova za rad u smislu radnog ambijenta, grejanja, hlađenja (leti), nabavka neophodnih sredstava za rad!!!
- Nabavka neophodnih medicinskih aparata i sredstava za rad, rad u jednoj seoskoj- terenskoj ambulanti, popravka tj. renoviranje zgrada ambulante, mokrih čvorova itd.; nabavka terenskog vozila.
- Da radim samo u jednoj ambulanti, da imam barem nedelju slobodno
- Da radim samo u jednoj ambulanti, da se izvrše neophodne popravke u ambulantama u kojima radim, da se poveća plata.
- Predlažem ba bar jedna sestra iz svake službe prođe obuku za

kompjutere. Saradnja sa tehničkom službom (majstorima) je veoma loša.

-Da nam se nabave bolja i kvalitetnija sredstva za rad i to podjednako za sva odeljenja a ne samo za poneka.

-Da svi zaposleni od spremačice do direktora imaju je dnom entuzijazam, nesebičnost (da samo meni bude bolje a za ostale me nije briga). Molim direktora ustanove da obilazi službe i da zaposlene koji sami nemaju osećaj odgovornosti, moralnosti i radne discipline.

-Ukidanje privilegija po stranačkoj pripadnosti; hijerarhija da, ali uz to ide i više ljubaznosti i razumevanja prema podčinjenim radnicima; profesionalna satisfakcija ide uz opuštenu i prijatnu atmosferu u odnosu na rukovodioce; eliminisanje bojazni za radna mesta.

-Poboljšanje uslova rada, komunikacija sa nadležnim, edukacija u smislu napredovanja na poslu. Poboljšati opšte međuljudske odnose. Bolje plate, a manje administracije...

-Smanjiti administraciju, a više vremena ostaviti da se posveti pacijentu! Pacijent treba da zna svoje dužnosti i da poštuje kućni red, a prava oni već znaju!

-Da neko zaštiti i nas zdravstvene radnike, samo se pojavljuje zaštita pacijenta vaspitanje, karakter naših pacijenata, pojedinih, daje im pravo da se banalno izživljavaju nad zdravstvenim radnicima. Psihičke traume trpimo od njihovih reči, ponašanja.

-Potrebno je da se održi bar jedan sastanak sa šefom službe i kolegama kao i medicinskim sestrama. Za petnaest godina koliko radim nije bio nijedan.

-Inicijativu u organizaciji davati osobama koje imaju ideje za unapređenje organizacije i uvođenje novih metoda rada. Prednost davati timskom radu nezavisno od funkcije. Bolje i češće komunikacije u vezi sa kolegama ( sastanci timova ili službi).

-Rad u dežurnoj službi (opšta praksa): 1. pripravnici ne bi trebali da rade samostalno u dežurnoj ambulanti; 2. Posao koji se tamo obavlja zahteva tri sestre u svakoj smeni.

-Dežurstvo ne bi trebalo da ostane isto kao i pre dvadeset godina, a ne valja ni ovo sada. Promena načina rada u dežurnoj ambulanti op.p rakse nije adekvatna uslovima za rad. U dež.sl. Trebalo bi da rade tri sestre.

-Očigledno je da mnogo toga ne funkcioniše, a što se tiče naših

predloga to uopšte nije bitno! Pretpostavljeni su ti koji treba da organizuju posao. Svako treba da radi svoj posao.

-Jedan naš doktor je umeo da kaže da nema većeg zadovoljstva nego kad čovek dolazi sa osmehom na posao! Iz tog razloga treba vratiti osmeh na lica zaposlenih u zdravstvu, a na koji način to treba ljudima na funkciji da znaju!

-Što manje (a ne što više) administriranja. Uvesti obavezu što strožije organizacije rada na nivou DZ-a, odnosno da bude jednoobrazna na svim nivoima u Srbiji. Uvesti kompjutere i umrežiti ih. Obnoviti instrumente i vozni park. Obnoviti ambulante.

-Više seminara i predavanja za edukaciju sestara.

-Sprečiti sve oblike diskriminacije prema pacijentima i zaposlenima.

-Malo bolji alat za rad.

-Veći radni prostor. Bolja organizacija rada, možda zakazivanje.

-Malo bolji uvjet rada i pomoćnim sredstvima za rad.

-S obzirom da naše mišljenje nikoga ne interesuje, odnosno da se na naše predloge i mišljenje niko ne obazire smatram da ni sada nemam nekog velikog razloga da izložim iste.

-U drugom delu Hipokratove zakletve piše da lekar mora živeti u izobilju da bi mogao obavljati svoj posao kako treba, a u našim uslovima je na rubu egzistencije, može se pronaći u muzeju Beograd prava forma zakletve. Da se oformi timski rad sestara – doctor

-Adekvatna uniforma u hitnoj (za teren) - za lekare, tehničare, vozače. Adekvatna obuća (letnja, zimska). Novija oprema vozila. Nagradna ekskurzija (letovanje, zimovanje) zbog težine posla. Edukacija u inostranstvu - razmena radnika.

-Prestankom diskriminacije i podelom radnika na zdravstvene i one druge, pravednijom podelom koeficijenata pogotovu za radnike koji su izloženi fizičkim, psihičkim i stresnim situacijama, poboljšanje njihove materijalne situacije (plate).

-Obezbediti bolje, opremom za rad (bar - kod skenera, viša receptura, prostor za ulaganje lekova...). Početkom godine napraviti plan godišnjih odmora. Bolje obaveštavanje o premenama u radu, novinama... Podvući liniju koju prelazi 1 po 1 pacijent.

-Veće poverenje na relaciji pacijent - zdravstveni radnik kao i bolja edukacija pacijenata.

- Malo više discipline i kolegijalnosti kao i poboljšanje međuljudskih odnosa.
- Pritisak kojem su izloženi zaposleni u zdravstvu od strane ministarstva i RZZO, koji nije (duboko verujem) upoznat sa situacijom na terenu, nedovoljan broj zaposlenih, preobimna administracija, nezadovoljni pacijenti.
- Veća plata. Bolji međuljudski odnosi. Pokazivanje više simpatije u međuljudskim odnosima.
- Ispuniti norme standarde broj zaposlenih na broj stanovništva. Omogućiti obuku zaposlenih pre svega na kompjuterima, ako se od njih traži da to rade. Obezbediti adekvatnu mikroklimu za rad. Obezbediti aparate i prohodnost na dalje preglede pacijenata.
- Da se šefovi ne ponašaju kao bogovi, a direktori da uvažavaju mišljenja i drugih sem šefova.
- Radi unapređenja kvaliteta rada moj predlog je da se zapošljava mlad i stručan kadar, a ne da osobe koje su (kao npr. ja) postigle izuzetan uspeh tokom studiranja, posle pripravničkog staža sede kod kuće.
- Mislim da više šansi treba davati mladim ljudima koji su spremni da vredno rade, što bi se pozitivno odrazilo na kvalitet rada, a i na zadovoljstvo zaposlenih.
- Češći kontakti i razmena iskustva sa kolegama na istim radnim mestima, bolja linijska saradnja sa ostalim službama.
- Novi aparati
- Smatram da bi trebalo obnoviti aparate.
- Poboljšati obaveštenost zaposlenih, sastanak sa svim lekarima jedanput mesečno, poboljšati tehničku opremljenost koliko je moguće i priključak na internet (ADSL) pojedinačni jer je to osnov dobre informisanosti.
- Bolji međuljudski odnosi u kolektivu, bolji odnosi prema pacijentu osoblja u ustanovi, smanjenje administracije i veća posvećenost pacijentu.
- Bolja tehnička opremljenost; Pravljenje protokola za lečenje svih bolesti kako bi svi imali iste stavove.
- Poboljšanje opreme za rad; povećanje mesečne zarade (minimum za 50%); Poboljšanje međuljudskih odnosa; poboljšanje odnosa pacijenata prema zdravstvenom osoblju.

-Primedba na anketu: ako se navede služba, godine starosti, pol i stručna sprema, to se ne zove anonimnost. Mogli smo i da se potpišemo da se ne mučite. O zaradi niste trebali ni da pitate - to je opšte nezadovoljstvo.

-Češći i sigurniji kontakti sa klinikama i fakultetima; Veći broj stručnih seminara van teritorije Beograda; Veća dostupnost seminarima i manje cene za kotizaciju.

-Dati mogućnost ali realnu da se više zaradi

-Smanjiti administriranje u zdravstvu veća prava izabranog lekara u smislu odlučivanja o dijagnostičkim postupcima, lečenju, rehabilitaciji i sl. Jasno razgraničiti rad u državnom i privatnom sektoru .

-Uvođenje elektronske mreže u funkciju kao i elektronskog kartona , uvođenje elektronskih čitača u cilju kontrole dolaska i odlaska sa posla, angažovanje i trud radnika primetiti i stimulisati, a isto tako i primenjivati odgovarajuće sankcije za povredu radne discipline.

-Adekvatnu opremu obezbediti tj. nove mašine za rad uključujući kompresor koji stvara nesnosnu buku, adekvatne instrumente npr. dobra klješta za vađenje zuba, ispravne sonde za dijagnostiku, odrediti timove da se zna hijerarhija, opis radnog mesta promeniti.

-Postaviti aspiratore u radne stolove.

-Moralo bi biti mnogo, mnogo više mogućnosti za praćenje novina u struci ( jedan stručni skup godišnje je nedovoljno) stomatologija i protetika; Da ustanovu i službu vode stvarno sposobni ( i stručno i organizaciono i ljudski kvalitetni) ljudi, a ne političari.

-Da više cenite rad zdravstvenog osoblja od nekorektnog ponašanja pacijenata. Više štitite nas!!!

-Povećati i podmladiti broj zaposlenih; Popraviti tehničke uslove (nove stolice); popraviti nagrađivanje (veća plata prema učinku).