

# **ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA**

Specijalna bolnica za neurološka oboljenja i  
posttraumatska stanja „Dr Borivoj Gnjatić“ Stari  
Slankamen

Decembar 2008. godine

## ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH

Procena zadovoljstva zaposlenih izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 111 zaposlenih u Specijalnoj bolnici za neurološka oboljenja i posttraumatska stanja „Dr Borivoj Gnjatić“ u Starom Slankamenu.

Prosečna starost zaposlenih je 40 godine, 83% zaposlenih predstavljaju žene, a 17% muškarci.

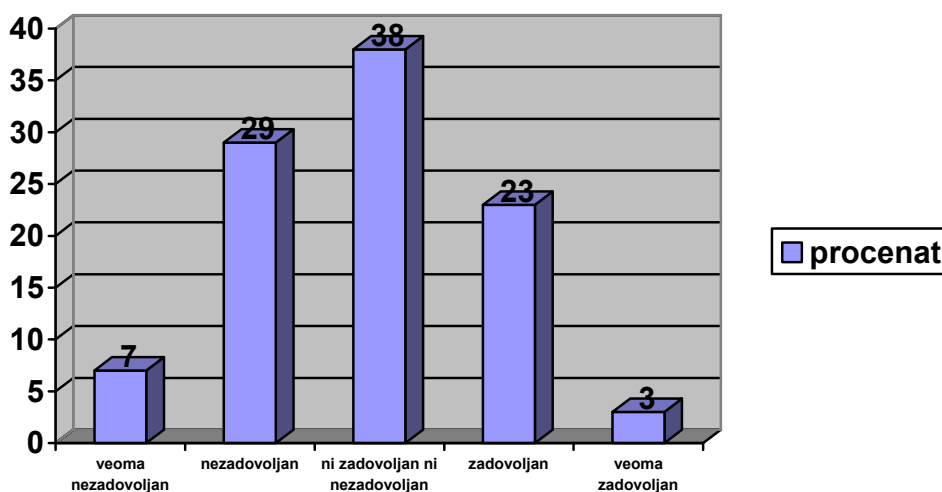
Najveći broj zaposlenih je završilo srednju školu 49%, 33% zaposlenih ima višu školu, fakultet je završio 15% zaposlenih, a 3% ima završenu osnovnu školu.

Kadrovska struktura zaposlenih je: 86% zdravstvenih radnika, 5% zdravstvenih saradnika, 3% je administrativnih radnika i 6% je tehničkih radnika.

Prosečni radni staž je 20 godina i 13% zaposlenih trenutno obavlja neku rukovodeću funkciju.

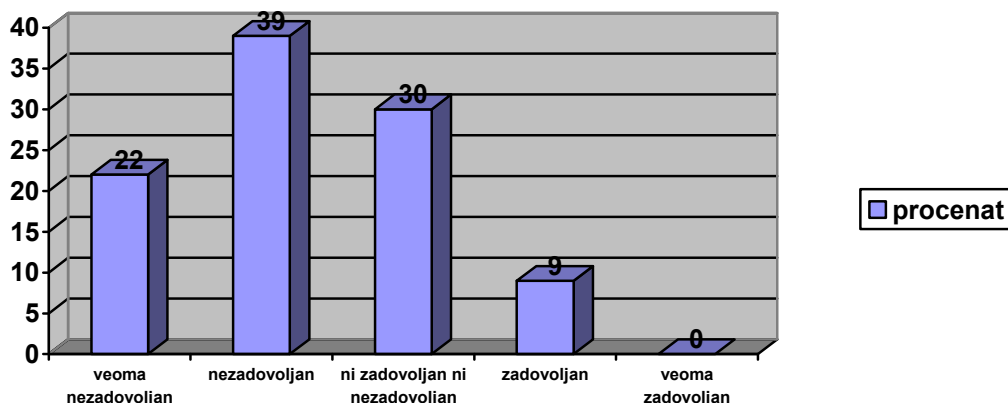
Na pitanje koliko su zadovoljni brojem zaposlenih u svojoj službi 7% je veoma nezadovoljno, 29% je nezadovoljno, 38% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 23% je zadovoljnih i 3% je vrlo zadovoljno.

Grafikon- Broj zaposlenih u službi



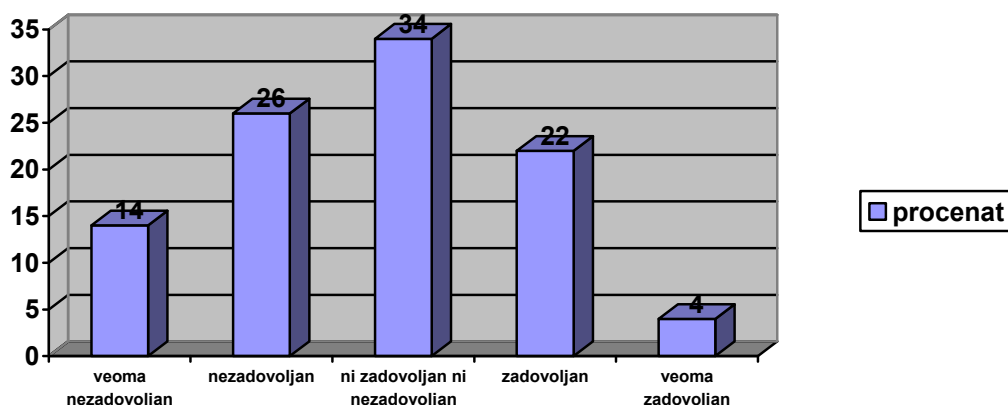
Na pitanje da li je oprema adekvatna za rad najveći broj je nezadovoljan 39%, 22% je veoma nezadovoljno, 30% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 9% je zadovoljno.

**Grafikon- Adekvatnost opreme**



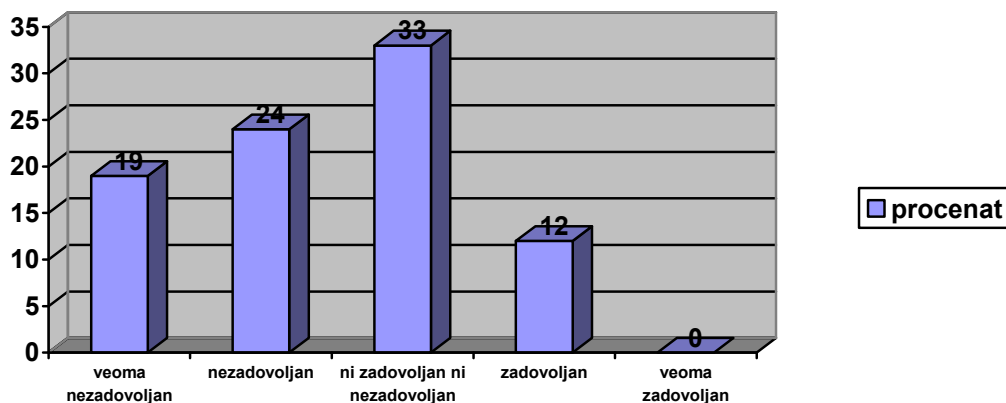
Na pitanje koliko su zadovoljni radnim prostorom dobijeni su sledeći odgovori - najveći broj zaposlenih je nezadovoljan 26%, veoma nezadovoljno 14%, sa da i ne je odgovorilo 34%, 22% je zadovoljno i 4% zaposlenih je veoma zadovoljan.

**Grafikon- Radni prostor**



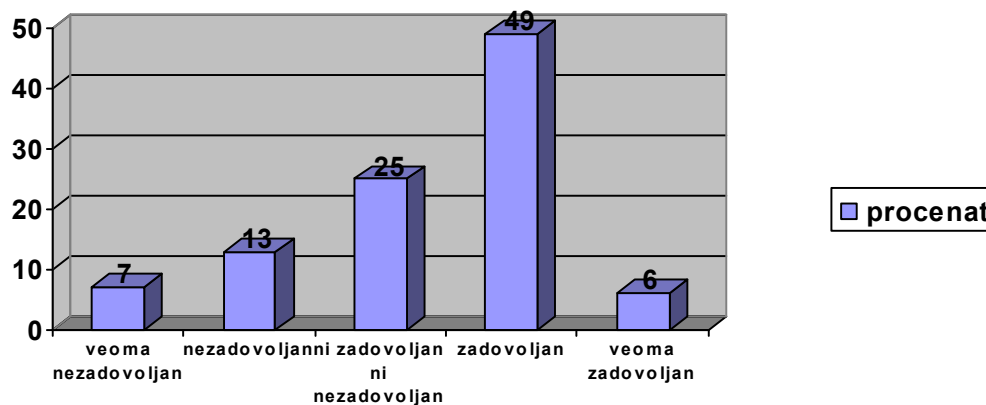
Međuljudskim odnosima je veoma nezadovoljno 19%, nezadovoljno je 24%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 33% i zadovoljno 12% zaposlenih.

**Grafikon – Međuljudski odnosi**



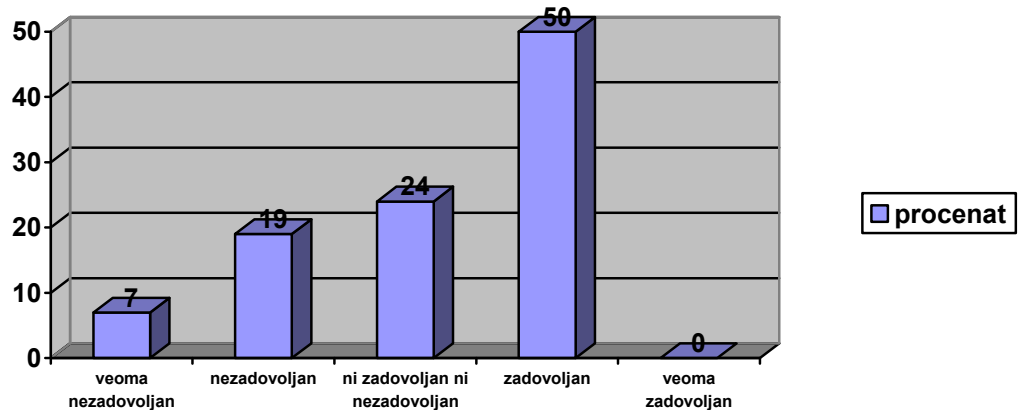
Na pitanje koliko su zadovoljni neposrednom saradnjom sa kolegama najveći broj zaposlenih je zadovoljan 49%, da i ne 25%, nezadovoljno 13%, 7% je veoma nezadovoljno i 6% je veoma zadovoljno.

**Grafikon- Neposredna saradnja sa kolegama**



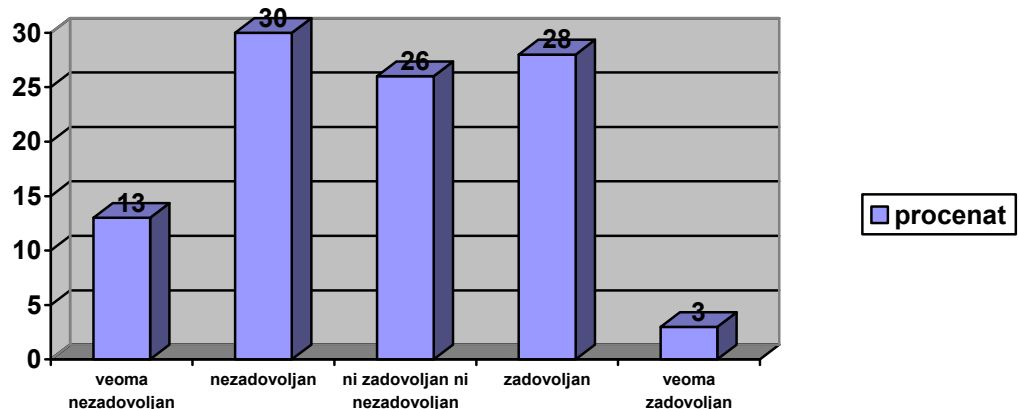
Na pitanje o raspoloživom vremenu za obavljanje zadatih poslova, najveći broj zaposlenih je zadovoljan tj. 50% anketiranih, 24% je i zadovoljno i ne, 19% je nezadovoljno i 7% je veoma nezadovoljno.

**Grafikon- Raspoloživo vreme**



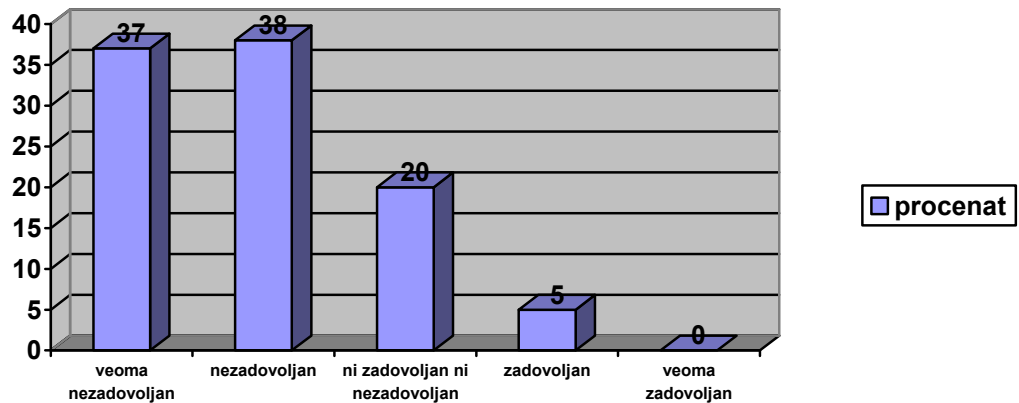
Na pitanje da li su zadovoljni organizacijom posla najveći broj anketiranih je nezadovoljan 30%, zadovoljan i ne 26%, 13% je veoma nezadovoljno, 28% je zadovoljno i 3% veoma zadovoljno.

**Grafikon – Organizacija posla**



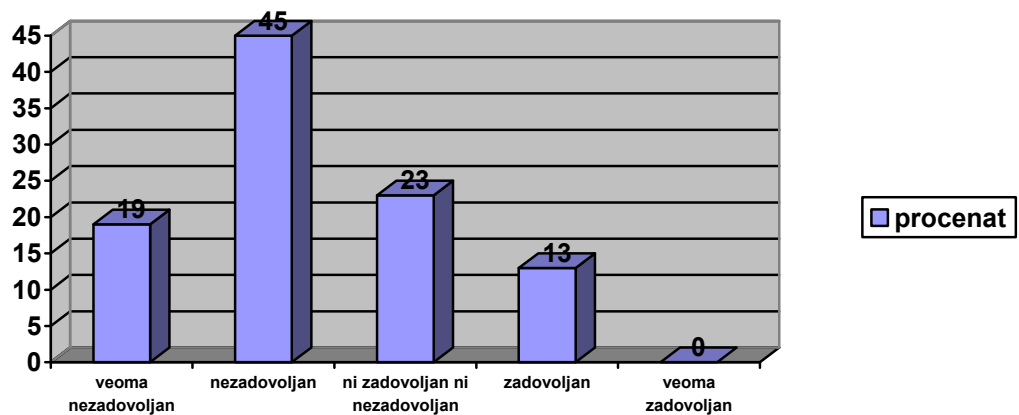
Na pitanje da li su zadovoljni mesečnom zaradom (platom) najveći broj zaposlenih je nezadovoljan 38%, veoma nezadovoljno je 37% i ni zadovoljno ni nezadovoljno 20% i zadovoljnih 5%.

**Grafikon –Mesečna zarada**



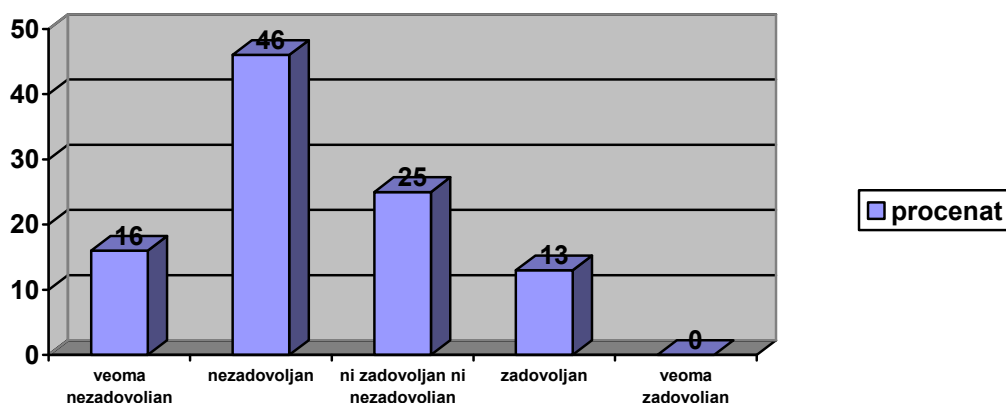
Na pitanje da li su zadovoljni mogućnostima za edukaciju najveći broj je odgovorio da je nezadovoljan 45%, 19% je veoma nezadovoljno, 23% je ni zadovoljno ni nezadovoljno i 13% je zadovoljno.

**Grafikon- Mogućnost za edukaciju**



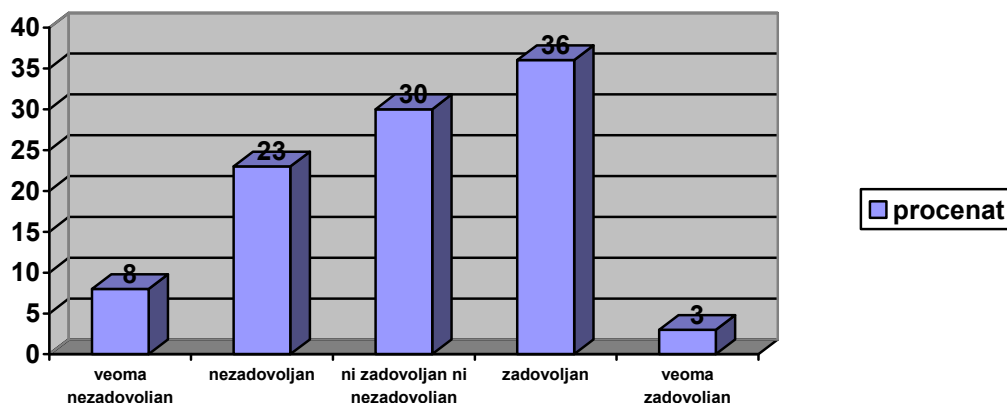
Zaposleni su iskazivali i nivo zadovoljstva mogućnošću za napredovanje. Najveći broj njih 46% je nezadovoljno, 16% je veoma nezadovoljno, 25% nema stav i 13% je zadovoljno.

**Grafikon- Mogućnost za napredovanje**



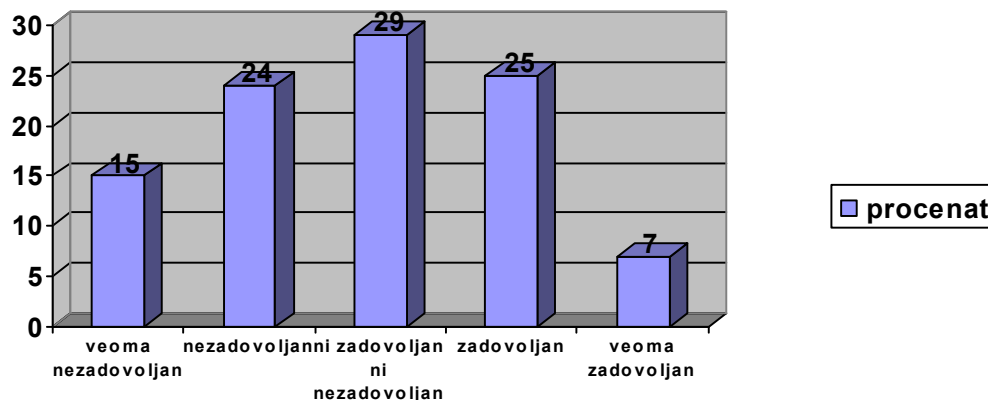
Na pitanje da li su zadovoljni mogućnošću izbora sopstvenog načina rada 30% nema stav, 23% je nezadovoljno, 36% je zadovoljno, 8% zaposlenih je vrlo nezadovoljno i 3% je vrlo zadovoljno.

**Grafikon –Izbor sopstvenog načina rada**



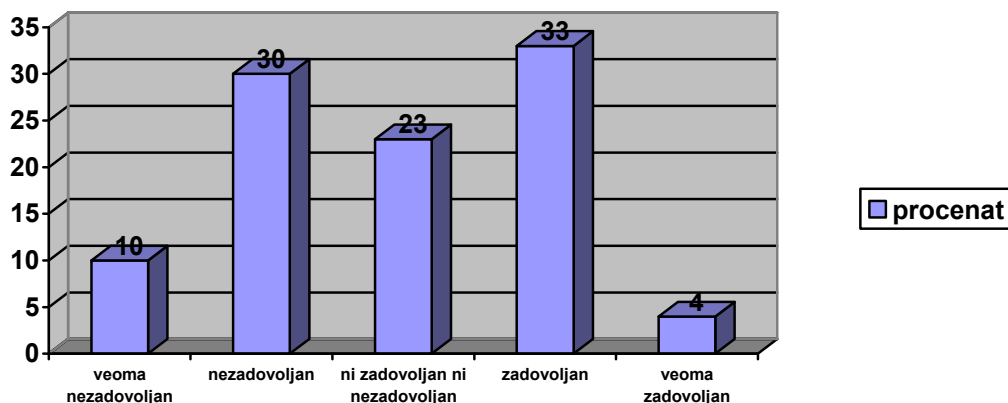
Podrškom pretpostavljenih 15% je veoma nezadovoljno, 24% je nezadovoljno, 29% nema stav, 25% zaposlenih je zadovoljno i 7% je vrlo zadovoljno.

**Grafikon – Podrška pretpostavljenih**



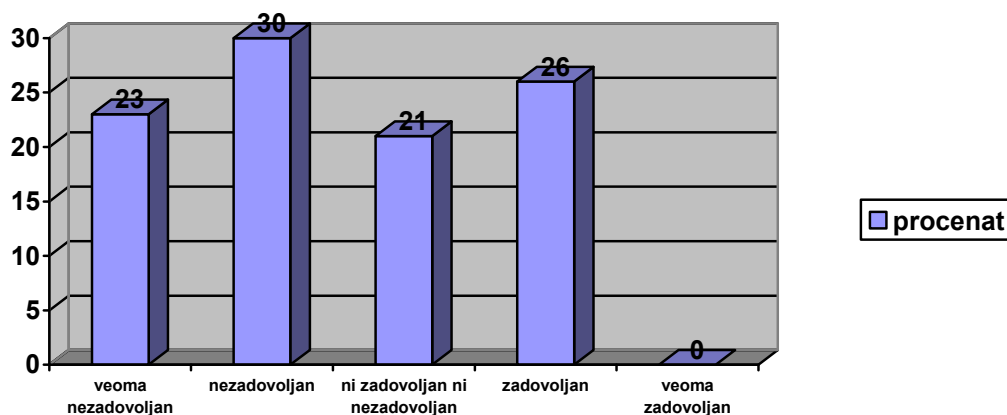
Na pitanje da li su zadovoljni mogućnošću da iznose svoje ideje pretpostavljenima 30% je nezadovoljno, 10% je veoma nezadovoljno, 23% nema stav, 33% je zadovoljno i 4% je veoma zadovoljan.

**Grafikon- Iznošenje ideja pretpostavljenim**



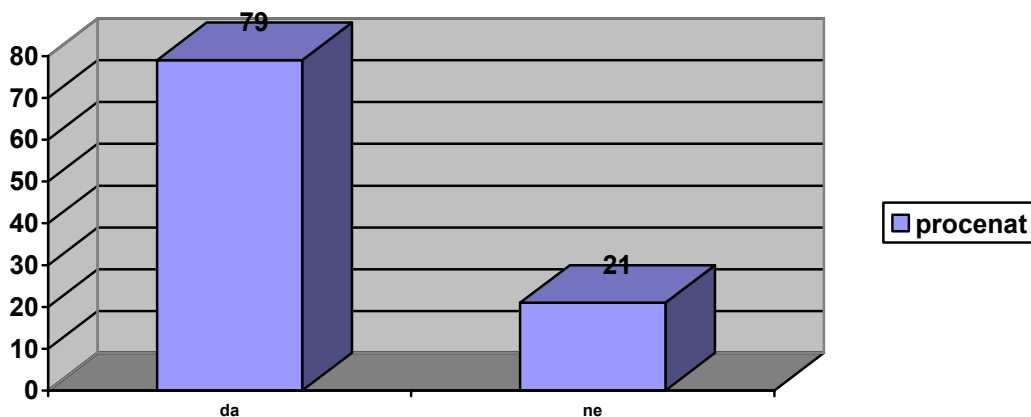
Na pitanje da li su zadovoljni dobijanjem informacija o najvažnijim promenama koje se odnose na njihovu službu 30% zaposlenih je nezadovoljno, 23% je veoma nezadovoljno, 21% je ni zadovoljno ni nezadovoljno i 26% zaposlenih je zadovoljno.

**Grafikon- Dobijanje informacija o promenama**



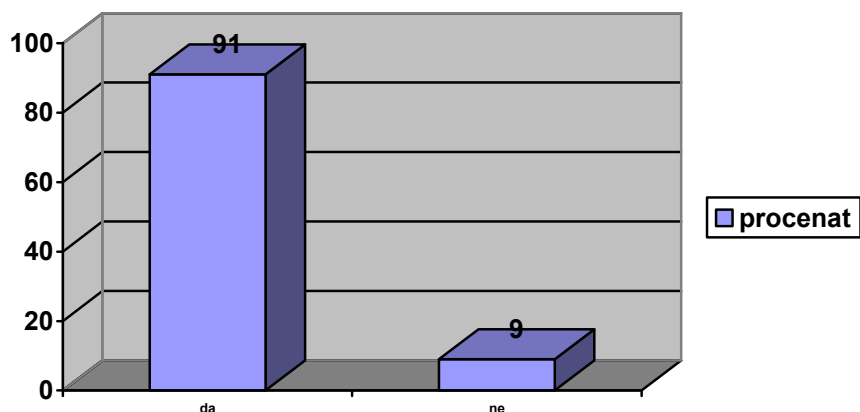
Na pitanje da li su često pod velikim stresom na poslu 79% zaposlenih je odgovorilo potvrdno a 21% negativno.

**Grafikon- Stres na poslu**



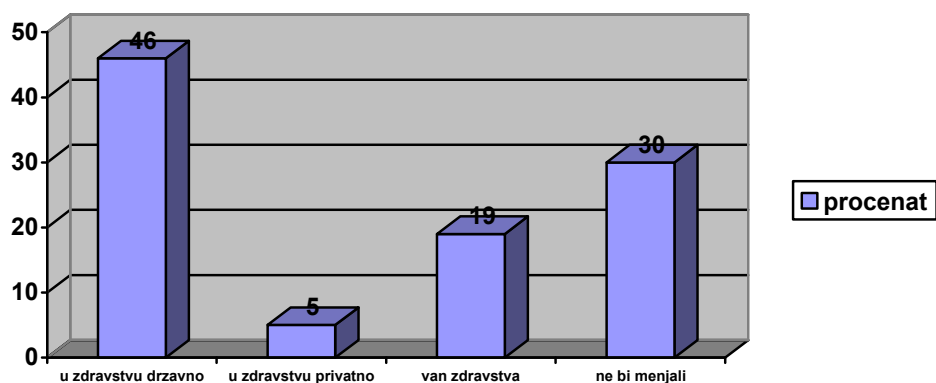
91% zaposlenih tačno zna kojoj osobi odgovara za svoj rad a 9% nezna.

**Grafikon-Odgovornost**



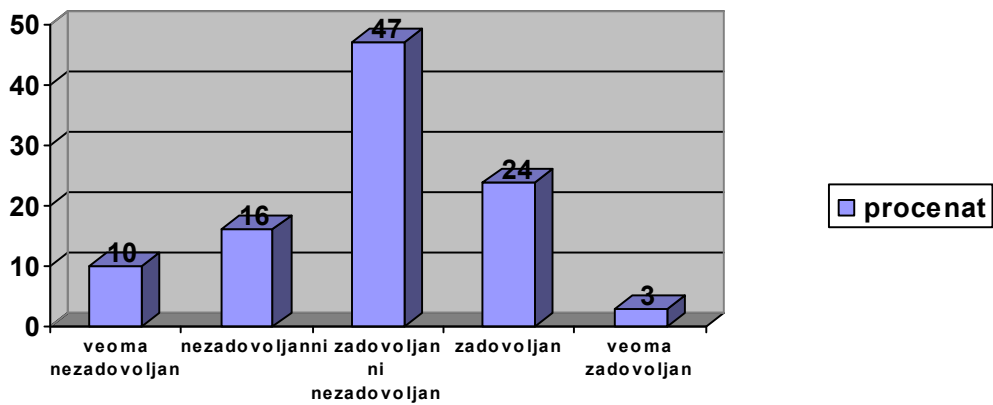
Ukoliko bi menjali posao koji sad obavljaju 46% zaposlenih bi ostalo u državnom sektoru zdravstva, 5% bi otišlo u privatni sektor zdravstva, 19% bi radilo poslove van zdravstvene zaštite a 30% ne bi menjali posao.

**Grafikon- Promena posla**



Uzimajući sve navedeno u obzir, zaposleni su ocenili zadovoljstvo poslom koji sad obavljaju na sledeći način: veoma nezadovoljno je 10%, 16% zaposlenih je nezadovoljno, 47% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 24% zaposlenih je zadovoljno i 3% je veoma zadovoljno poslom koji obavlja.

**Grafikon- Zadovoljstvo poslom**



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

-Uvesti normative za rad, nagraditi rad, a kažnjavati nerad, nedisciplinu i povećati odgovornost za posao koji obavljaš. Zabraniti pušenje i sprečiti svakodnevno iznošenje i krađu inventara i hrane od strane osoblja. Obezbediti normalne uslove za rad

-Unaprediti dijagnostiku (brzo i efikasno) - Treba ravnomernije omogućiti dodatnu edukaciju za sve profile. - Omogućiti lakši pristup pretpostavljenom.

-Podela radnog vremena na prepodnevnu i popodnevnu smenu, podignuti nivo plata na zadovoljavajući nivo, opremljenost i toplina. Prostorije u kojima borave pacijenti bi trebalo da budu ispunjene cvećem, slikama, tepisima i dr.

-Povećajte platu

-Želeo bih da lični dohoci budu nešto veći (srazmerno poslu koji obavljamo) i da međjuljudski odnosi budu mnogo bolji, a s time bi i zadovoljstvo i kvalitet posla došlo do izražaja.

-Poštovanje radnog vremena

-1.Dati više osoblja 2.Uraditi raspodelu osoblja po težini odeljenja  
3.Dati stimulaciju mesečno medicinskim sestrama, terapeutima, lekarima u odnosu za deo posla u tom mesecu.

-Da se rukovodstvo popravi. Na nuli je.

-Manje rukovodećih poslova, više sloge rada, veće plate...

-Veće plate, bolji međjuljudski odnosi i saradnja sa pretpostavljenim.

-Apsolutno obratiti pažnju o ponižavajućim L.D. zaposlenih = motivisati kadar oko svojih egzistencijalnih potreba (u smislu povećanja L.D. Lakše uslove i bolje za posao ; raditi na poboljšanju međjuljudskih odnosa.

-Veće plate, promena radnog mesta, uslovi rada

-Da sam ja na rukovodećem radnom mestu uvela bih veću odgovornost da svako odradi svoje radno vreme koje mu je predviđeno, da se ne izlazi kada ko hoće, uvela bih automate na portirnici, smanjila troškove putovanja i vožnje službenih auta

-Zabraniti izlaske za vreme radnog vremena.

-Povećanje broja zaposlenih u mojoj službi u odnosu na broj pacijenata. Obezbeđivanje adekvatne opreme potrebne za rad -

najosnovnije! Omogućavanje edukacije, usavršavanja, odlaska na seminare itd. Bolja organizacija posla i dobijanje informacija o promenama

-Da se poštuje svačija stručna sprema i prema stručnoj spremi da se obračunavaju plate, a ne prema simpatijama. Da se ponekad podeli i po neka stimulacija (novčana) prema zaslugi i radu zaposlenih. Da mi šef bude adekvatne stručne spreme.

-Da pretpostavljeni bude adekvatne stručne spreme, koji će me obavestavati o svim događajima koje se trenutno dešavaju u ustanovi, takođe o edukativnim seminarima - nikada nismo obavesteni!! Barem jednom nedeljno da se održavaju sastanci.

-Mnogo toga treba promeniti i u zdravstvenom i pratećem kadru. Načinu rada, primanju i razlici L.D. Saradnja sa kolegama, omalovažavanje.

-Neophodno napraviti jasnu i preciznu viziju rada ustanove u skladu sa tim potrebu edukacije - stručnog usavršavanja kadrova, lišenih monopolizma u svim strukturama zdravstvenog osoblja.

-Više plate. Pomoćno osoblje za fizičke poslove (prijem, otpust bolesnika). Stimulacija i destimulacija za obavljen posao. Timski rad

-Povećanje dohodka i stimulacija radnicima.

-Više osoblja za rad, bolja organizacija rada i više međuljudskih odnosa, davanje stimulacije mesečno sestrama za svoj rad, povećanje dohotka.

-Medicinska sestra nema adekvatan prostor za ambulantu, malo osoblja, teški nepokretni pacijenti, puno bolesnika a za svako povećanje plate mora da se štrajkuje.

-Poboljšanje komunikacija na svim nivoima horizontalne i vertikalne, kontrola, samokontrola. Sistemske promene u zdravstvu, izbor rukovodstva na osnovu referenci i stručne kompetentnosti, radnih sposobnosti, principijelnost i doslednost.

-Imam predlog ali ne smem da iznesem pošto mafija vlada državom pa nema svrhe iznositi.

-Povećati plate. Poboljšanje uslova rada. Uvođenje stimulacije i destimulacije. Smanjenje i potpuno ukidanje korupcije, bolja kontrola i transparentnost svih vidova poslovanja. Sprečavanje uvođenja povlastica (i prijema) po političkoj, ličnoj, prijateljskoj liniji

- Sveobuhvatna reorganizacija, mnogo više raspoložive opreme za rad i naročito više osnovnih sredstava za rad, dovodjenje radnog prostora, a posebno prostora za odmor u pristojne okvire i precizirana odgovornost.
- Sa više razgovora i sagledanjem činjenica posao bi mogao da se efikasnije, bolje i brže uradi.
- Kvalitet rada bi mogao biti bolji kontrolom rada pretpostavljenih i rukovodećih ljudi.
- Red, rad, disciplina. Poštovanje i uvažavanje pacijenata.
- Bolja motivacija, bolji radni uslovi, veća zarada.
- Zahtevamo veće plate.
- Radnici moraju biti pravilno i adekvatno raspoređeni na radna mesta u odnosu na težinu posla, broj pacijenata i patologiju. Neophodno je vršiti po propisu triju pacijenata i ne sme se dozvoliti da jedni rade daleko više u odnosu na druge.