

## ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У СЛУЖБИ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ ДОМА ЗДРАВЉА НОВИ САД

Војновић М.<sup>1</sup>, Додер Р.<sup>2</sup>, Бан М.<sup>3</sup>, Коларовић Ј.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Дом здравља Нови Сад

<sup>2</sup>Медицински факултет, Нови Сад

<sup>3</sup>Департаман за фармацију, Медицински факултет, Нови Сад

<sup>4</sup>Институт за здравствену заштиту деце и омладине Војводине, Нови Сад

## SATISFACTION OF THE EMPLOYEES IN THE GENERAL PRACTICE SERVICE OF THE HEALTH CENTRE NOVI SAD

Војновић М.<sup>1</sup>, Додер Р.<sup>2</sup>, Бан М.<sup>3</sup>, Коларовић Ј.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Health Centre, Novi Sad

<sup>2</sup>Medical faculty, Novi Sad

<sup>3</sup>Department of Pharmacy, Medical faculty, Novi Sad

<sup>4</sup>Institute for Child and Youth Health Care of Vojvodina, Novi Sad

### SUMMARY

A survey was made among the employees of the Health Centre Novi Sad. It included 237 people, of which 99.6% were health workers and 0.4% administrative workers. Among the respondents 8.4% occupied a managing post. The questionnaire included the issues relating to the satisfaction of the employees with working conditions, work-associated fatigue, comparison of the job satisfaction five years ago and now, plans for the next five years, and overall job satisfaction. Based on the answers of the respondents it comes out that only 36.3% of the health workers are satisfied and very satisfied with their jobs, which is a very small percentage regarding the nature of the work they do. However, 42.2% of health workers plan to remain in the public sector in the next five years, and 41.8% do not even think about changing the job. This was logical to expect bearing in mind the material position of the health care and overall economic situation in the society.

**Key words:** survey questionnaire; satisfaction with health care workers

### САЖЕТАК

Урађена је анкета којом су обухваћени здравствени радници у Дому здравља Нови Сад. Анкетом је обухваћено 237 запослених од којих су 99.6% здравствени радници и 0.4% административни радници. Од анкетираних, 8,4% је било на руководећој функцији. Анкета је обухватила групе питања која се односе на задовољство запослених непосредним условима рада, исцрпљеност која је повезана са послом, поређење задовољства послом пре пет година и сада, планови у наредних пет година, и укупно задовољство послом. На основу одговора анкетираних здравствених радника произилази да је послом задовољно и веома задовољно 36.3% анкетираних, што је веома мало обзиром на природу посла који обављају. Међутим, 42.2% здравствених радника планира да у наредних 5 година остане у државном сектору здравства а 41.80% уопште не размишља о промени посла. Ово је било логично очекивати обзиром на материјални положај здравства и целокупну економску ситуацију у друштву.

**Кључне речи:** анкетни упитник; задовољство здравствених радника

### УВОД

Кадровски потенцијал је најважнији ресурс здравствених организација. Здравствени радници, као и радници других струка теже да кроз посао остваре самосталност, креативност, економску стабилност, социјалну интеракцију, статус итд. Такође желе да користе и развијају своје таленте и вештине, да радом постижу резултате и успехе јер ће од квалитета њиховог рада зависити оно што је најважније у животу сваког човека, а то је здравље.

Да би могли пружити квалитетне услуге у послу који обављају здравствени радници морају бити и сами задовољни природом посла који обављају, својим

професионалним развојем и достигнућима, као и условима рада (финансијска надокнада, претпостављени, опремљеност здравствене установе, могућност едукације и напредовања итд.). Задовољство послом утиче на радни учинак и то: а) већи степен задовољства запослених резултује већом продуктивношћу на нивоу организације; б) када је низак степен задовољства повећан је број изостанака, кашњења, смањено је улагање труда, повећана стопа грешака, што доводи до погоршавања услова рада; ц) задовољни радници су љубазни, пријатељски настројени, спремни за питања, а то пацијенти цене, што води задовољству и оданости пацијента. Од-

нос важи и у обрнутом смеру – незадовољни корисници могу повећати незадовољство запослених и флукуацију запослених – незадовољни радници чешће мењају радну организацију.

Истраживања спроведена у развијеним земљама показују задовољство запослених између 50 и 70%, са тенденцијом опадања у последној деценији прошлог века, највероватније због настојања послодаваца да повећају продуктивност кроз већа радна оптерећења запослених и краће рокове извршења, као и осећаја радника да имају мању контролу над својим радом (1-9).

### ЦИЉ РАДА

Циљ рада је био да се анализира:

- задовољство здравствених радника неопсредним условима рада,
- њихова емоционална и физичка исцрпљеност повезана са послом који обављају,
- да се упореди њихово задовољство послом пре пет година и сада,
- планови анкетираних здравствених радника у наредних пет година и
- укупно задовољство послом

### МАТЕРИЈАЛ И МЕТОД РАДА

Анкетом је обухваћено 237 запослених на територији Дома здравља Нови Сад, од којих је 99.6% здравствених радника и 0.4% административних радника. 8.4% анкетираних је било на руководећој функцији. Анкетни упитник је саставило Министарство здравља републике Србије. Анкетни упитник је у истом броју достављен здравственим радницима који раде у градском и сеоском подручју како би у подједнакој мери били заступљени. Здравствени радници који раде у сеоским подручјима пружају здравствене услуге свим категоријама становништва и отуда је важно да се анализирају услови рада у њиховим срединама и њихово задовољство послом који обављају.

### РЕЗУЛТАТИ И ДИСКУСИЈА

Први део анкете обухватао је питања која се одnose на задовољство запослених неопсредним условима рада. Од укупног броја испитаника 41.40% је било задовољно а 6.10 % веома задовољно адекватношћу опреме за рад (Табела 1). С обзиром на то да је укупан проценат осталих или неопредељен или незадовољан, очигледно је да би здравствене установе требало да буду боље снабдевене потребном опремом за рад пошто је то један од предуслова за добро функционисање здравствених служби.

Табела 1. Адекватност опреме за рад.

Одговори	%
- веома незадовољан	6.30
- незадовољан	16.00
- ни задовољан, ни незадовољан	31.20
- задовољан	41.40
- веома задовољан	6.10

Међуљудским односима је задовољно или веома задовољно укупно 67.6% анкетираних. (Табела 2). Ипак би међуљудске односе требало поправити, јер је то предуслов за добар рад, сарадњу не само међу здравственим особљем него се ти односи одражавају и на пацијенте, што никако не би смело да се допусти.

Табела 2. Међуљудски односи.

Одговори	%
- веома незадовољан	3.40
- незадовољан	11.40
- ни задовољан, ни незадовољан	20.70
- задовољан	49.80
- веома задовољан	14.80

И у случају непосредне сарадње међу колегама задовољних, незадовољних и неопредељених има укупно 23.30 %, што говори да има готово три пута више оних који су задовољни међусобном сарадњом (Табела 3). Ово је веома важно с обзиром на то да доприноси бољој радној атмосфери, бољем пружању здравствених услуга.

Табела 3. Непосредна сарадња са колегама.

Одговори	%
- веома незадовољан	0.80
- незадовољан	4.80
- ни задовољан, ни незадовољан	17.70
- задовољан	59.50
- веома задовољан	17.30

Аутономијом у обављању посла задовољно је и веома задовољно 53.60% испитаника (Табела 4)

Табела 4. Аутономија обављања посла.

Одговори	%
- веома незадовољан	3.00
- незадовољан	11.00
- ни задовољан, ни незадовољан	32.50
- задовољан	44.30
- веома задовољан	9.30

Табела 5. Могућности професионалног развоја које пружа садашњи посао.

Одговори	%
- веома незадовољан	4.60
- незадовољан	21.90
- ни задовољан, ни незадовољан	33.30
- задовољан	34.20
- веома задовољан	5.90

На основу одговора анкетираних (Табела 5) произилази да би требало повећати могућности професионалног развоја, јер је то веома важно, посебно у здравству, а и уопште.

Из података у Табели 6 може се видети да мали број испитаника (свега 34.1%) сматра да је време за обављање послова довољно. Отуда произилази да би време потребно за обављање задатих послова требало друкчије, боље распоредити.

**Табела 6.** *Расположиво време за обављање задатих послова.*

Одговори	%
- веома незадовољан	9.30
- незадовољан	33.80
- ни задовољан, ни незадовољан	22.80
- задовољан	29.50
- веома задовољан	4.60

Свега 44.30% здравствених радника сматра да су пружене могућности да се у раду користе сопствена знања, способности и вештине. Ово је мали проценат с обзиром на значај услуга које пружају здравствене установе. Требало би стимулисати здравствене раднике да у што већој мери користе своја знања, способности и вештине (Табела 7).

**Табела 7.** *Могућност да се у раду користе сопствена знања, способности и вештине.*

Одговори	%
- веома незадовољан	9.30
- незадовољан	33.80
- ни задовољан, ни незадовољан	22.80
- задовољан	29.50
- веома задовољан	4.60

Здравствени радници сматрају да нису адекватно плаћени за рад који обављају (Табела 8).

**Табела 8.** *Финансијска надокнада за рад.*

Одговори	%
- веома незадовољан	27.00
- незадовољан	32.50
- ни задовољан, ни незадовољан	26.60
- задовољан	9.70
- веома задовољан	4.20

У здравству је веома важна континуирана едукација особља, која омогућује њихово оспособљавање за примену савремених метода и достигнућа у медицини. На основу одговора анкетираних произилази да је њихова едукација недовољна јер мање од 50% (тачније свега 43%) је задовољно могућностима континуиране едукације. Ово је вероватно одраз тешке финансијске ситуације у којој се здравство налази.

**Табела 9.** *Могућности за континуирану едукацију.*

Одговори	%
- веома незадовољан	3.80
- незадовољан	22.40
- ни задовољан, ни незадовољан	30.80
- задовољан	36.70
- веома задовољан	6.30

Евалуацијом рада запослених у здравству од стране руководиоца задовољно је 55.3% испитаника (Табела 10).

Подршком коју пружају претпостављени у раду задовољно је 53.2% здравствених радника. Наравно да би требало порадити на томе да се овај проценат повећа.

**Табела 10.** *Редовне евалуације рада од стране руководиоца.*

Одговори	%
- веома незадовољан	1.70
- незадовољан	8.90
- ни задовољан, ни незадовољан	34.20
- задовољан	45.60
- веома задовољан	9.70

**Табела 11.** *Подришка претпостављених.*

Одговори	%
- веома незадовољан	3.80
- незадовољан	13.10
- ни задовољан, ни незадовољан	30.00
- задовољан	41.80
- веома задовољан	11.40

Корисне идеје у сваком послу, па и у здравству треба подржати и омогућити њихову реализацију, а предуслов за то је да се оне могу изнети претпостављенима, који ће се потрудити сходно могућностима да их и реализују. Могућношћу пласирања сопствених идеја претпостављенима задовољна је већина анкетираних здравствених радника (54%), (Табела 12).

**Табела 12.** *Могућност пласирања идеја претпостављенима.*

Одговори	%
- веома незадовољан	3.40
- незадовољан	15.60
- ни задовољан, ни незадовољан	27.00
- задовољан	43.50
- веома задовољан	10.50

Од анкетираних здравствених радника, 54,4% је задовољно или веома задовољно упутствима за рад (Табела 13).

Табела 13. Унутства за рад.

Одговори	%
- веома незадовољан	4.60
- незадовољан	15.60
- ни задовољан, ни незадовољан	25.30
- задовољан	43.90
- веома задовољан	10.50

Одговори на нову групу питања везаних за исцрпљеност која је повезана са послом приказани су у Табелама 14, и 15. Здравствени радници су емоционално (55.40%), и физички (51.90%) исцрпљени након посла, што није чудно с обзиром на природу посла који обављају. То је веома стресан посао. Отуда они имају осећај умора на саму помисао да треба ићи на посао у доста великом проценту (Табела 15).

Табела 14. Емоционална и физичка исцрпљеност након посла.

Одговори	Емоционална исцрпљеност	Физичка исцрпљеност
- не никад	5.90	4.20
- не ретко	5.90	10.50
- да понекад	33.80	33.30
- да често	36.00	31.60
- да увек	19.40	20.30

Табела 15. Осећај умора на помисао да треба ићи на посао

Одговори	%
- не никад	22.80
- не ретко	12.70
- да понекад	38.00
- да често	18.60
- да увек	8.00

Табела 16. Поређење задовољства послом пре пет година и сада, сада сте?

Одговори	%
- задовољни послом	15.60
- нема разлике	31.20
- незадовољнији послом	53.20

На основу целокупне анкете произилази да су здравствени радници незадовољни послом (Табела 16).

Ипак, добар део здравствених радника намерава да и даље остане у државном сектору здравства (42.20%), 41.80% не размишља о промени посла, а свега 2.5% се изјаснило за приватни сектор (Табела 17).

Задовољство послом који обавља испољило је 36.3% од укупног броја анкетираних здравствених радника, што је веома мало с обзиром на природу посла који обављају (Табела 18).

Табела 17. Планови у наредних пет година.

Одговори	%
- Останете у државном сектору здравства	42.20
- Одете у приватни сектор здравства	2.50
- Радите послове ван здравствене заштите	13.50
- Уопште не размишљате о промени посла	41.80

Табела 18. Задовољство послом.

Одговори	%
- веома незадовољан	22.80
- незадовољан	12.70
- ни задовољан ни незадовољан	38.00
- задовољан	18.60
- веома задовољан	8.00

## ЗАКЉУЧАК

Истраживање које смо спровели показало је да је задовољство запослених здравствених радника у Дому здравља Нови Сад 36.3%, са тенденцијом опадања у протеклих пет година. Разлог томе је највероватније настојање послодаваца да повећају продуктивност кроз већа радна оптерећења запослених и краће рокове извршења, као и осећаја радника да имају мању контролу над својим радом.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Bulterys S, Johannik K, Vlamings J, Moens, G, An employee satisfaction survey in occupational health care - how do employees evaluate their occupational health service. International Congress Series 1294 (2006) 89-92
2. In: P. Westerholm and B. Baranski, Editors, Guidelines on Quality Management in Multidisciplinary Occupational Health Services, WHO Regional Office for Europe, Copenhagen (1999).
3. J. Vlamings et al., Onderzoek naar de tevredenheid van klanten-werkgevers over hun arbeidsgeneeskundige dienst, Arbeidsgezondheidszorg Ergon. 41 (2004) (1), pp. 39-42.
4. Locke, G R, Berndt M, Woychick N, Gilles K, Schryver M, Michael Brennan M, Professionalism among Allied Health Staff The PLEASE CARE Program. Clinical and Health Affairs, August 2007
5. Kaufman NS. What Makes A Winner: Key Characteristics of Peak Performing Hospitals. Trustee. April, 2001.
6. Williams ES, Skinner AC. Outcomes of physician job satisfaction: a narrative review, implications, and directions for future research. Health Care Manage Rev. 2003 Apr-Jun; 28(2):119-39.
7. Buchbinder, S.B., Wilson, M., Melick, C.F., & Powe, N.R. (2001). Primary care physician job satisfaction and turnover. Am J Manag Care, 7:701-713.
8. Williams ES, Skinner AC. Outcomes of physician job satisfaction: a narrative review, implications, and directions for future research. Health Care Manage Rev. 2003 Apr-Jun; 28(2):119-39.
9. [http://www.nejmjobs.org/rpt/rpt\\_article\\_31.asp](http://www.nejmjobs.org/rpt/rpt_article_31.asp).