

Zadovoljstvo zaposlenih u 2010. godini u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga

Zadovoljstvo poslom radnika angažovanih u zdravstvenim ustanovama je izuzetno važan parametar koji utiče na kvalitet pružanja zdravstvene zaštite, a posredno i na zadovoljstvo pacijenata. Organizacija, način rada, kao i predmet rada u zdravstvenim ustanovama, čine da zdravstveni radnici budu izloženi stresu i povećanom riziku za profesionalno nezadovoljstvo. Istraživanja u svetu pokazuju da mnogobrojni faktori utiču na zadovoljstvo poslom: pol, starost, nivo obrazovanja, stručno iskustvo, način organizacije posla, uslovi rada, materijalna nadoknada, radno vreme, očekivanje radnika u vezi sa napredovanjem u poslu i slično. Utvrđivanje nivoa zadovoljstva poslom i prepoznavanje ključnih elemenata i uzroka nezadovoljstva, su od izuzetnog značaja za upravljanje kvalitetom u zdravstvenoj ustanovi.

U Republici Srbiji, procenjivanje i analiza zadovoljstva zaposlenih se godinama radi u okviru Programa Kvaliteta koji od 2004. godine sprovodi Ministarstvo zdravlja. Na nivou Nišavskog i Topličkog okruga istraživanje zadovoljstva zaposlenih je sprovedeno 06. decembra 2010. godine u svim zdravstvenim ustanovama. Cilj sprovođenja ispitivanja bio je da se ustanovi stepen zadovoljstva/nezadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama i da se prepoznaju faktori koji utiču na njihovo zadovoljstvo. Zadovoljstvo poslom se definiše kao pozitivna emocionalna reakcija i stavovi pojedinca prema svom poslu. Ono predstavlja kombinaciju unutrašnjih i spoljašnjih faktora. Zadovoljstvo poslom utiče na radni učinak, na produktivnost: na nivou organizacije, na apsentizam, kao i na zadovoljstvo korisnika tj. pacijenata, što je zapravo i vodeći cilj svih aktivnosti koje se sprovode u zdravstvu. Kvalitet u zdravstvu podrazumeva tri segmenta: dobru zdravstvenu ustanovu, dobrog zdravstvenog radnika i dobrog pacijenta. Preduslov za ukupan, dobar kvalitet rada u zdravstvu jeste ostvarenje odgovarajućeg kvaliteta u sva tri spomenuta segmenta.

Od strane Ministarstva zdravlja Republike Srbije definisan je anonimni anketni upitnik sa 24 pitanja u okviru Programa „Unapredjenje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova”, a u skladu sa Pravilnikom o pokazateljima kvaliteta (Sl. Glasnik Republike Srbije

57/2007). Ovim istraživanjem su obuhvaćena 5.093 zdravstvena i nezdravstvena radnika (od kojih je 1.209 radnika KC Niš) koji su zaposleni u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga, a koji su 06.12.2010. godine bili prisutni na poslu. Plan sprovođenja ispitivanja definisan je od strane komisija za unapređenje kvaliteta, a u skladu sa smernicama i uz profesionalnu pomoć Odseka za kvalitet i ekonomiku u zdravstvu, Centra za plan, analizu i organizaciju zdravstvene zaštite, Instituta za javno zdravlje Niš. Zadovoljstvo zaposlenih, različitim segmentima kvaliteta, iskazano je prosečnom ocenom na skali od 1 do 5, gde je 1= veoma nezadovoljan, a 5= veoma zadovoljan.

Analizom dobijenih podataka zaključuje se:

U ispitivanju zadovoljstva svih zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga učestvovala su 5.093 zdravstvena i nezdravstvena radnika Nišavskog i Topličkog okruga od ukupno 6.995 zaposlenih što predstavlja 72,08%.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
P1A * P7	4960	97,4%	133	2,6%	5093	100,0%
P1B * P7	4912	96,4%	181	3,6%	5093	100,0%
P1V * P7	4896	96,1%	197	3,9%	5093	100,0%
P1G * P7	4903	96,3%	190	3,7%	5093	100,0%
P1D * P7	4916	96,5%	177	3,5%	5093	100,0%
P1DJ * P7	4916	96,5%	177	3,5%	5093	100,0%
P1E * P7	4940	97,0%	153	3,0%	5093	100,0%
p1` * P7	4940	97,0%	153	3,0%	5093	100,0%
P1Z * P7	4897	96,2%	196	3,8%	5093	100,0%
P1I * P7	4883	95,9%	210	4,1%	5093	100,0%
P1J * P7	4952	97,2%	141	2,8%	5093	100,0%
P1K * P7	4934	96,9%	159	3,1%	5093	100,0%
P1L * P7	4903	96,3%	190	3,7%	5093	100,0%
P2A * P7	4461	87,6%	632	12,4%	5093	100,0%
P2B * P7	4480	88,0%	613	12,0%	5093	100,0%
P2V * P7	4374	85,9%	719	14,1%	5093	100,0%
P3 * P7	4965	97,5%	128	2,5%	5093	100,0%
P4 * P7	4952	97,2%	141	2,8%	5093	100,0%
P5 * P7	4974	97,7%	119	2,3%	5093	100,0%
P6 * P7	4943	97,1%	150	2,9%	5093	100,0%

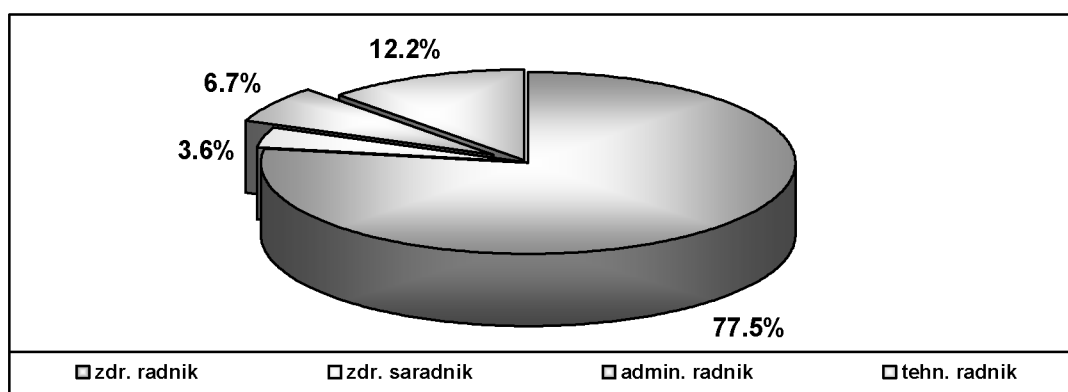
Rukovodeću funkciju ima 14,2% ispitanika, a 85,8% nema. Od ukupnog broja anketiranih 77,6% su zdravstveni radnici, 3,6% zdravstveni saradnici, 6,7% administrativni radnici i 12,2% tehnički radnici.

Tab. br. 1 Zanimanje radnika

P6 * P7 Crosstabulation

			P7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administra tivni radnik	tehnicki radnik	
P6 da	Count	597	26	45	36	704	
	% of Total	12,1%	,5%	,9%	,7%	14,2%	
ne	Count	3239	150	284	566	4239	
	% of Total	65,5%	3,0%	5,7%	11,5%	85,8%	
Total	Count	3836	176	329	602	4943	
	% of Total	77,6%	3,6%	6,7%	12,2%	100,0%	

Graf.br. 1 Zanimanje radnika



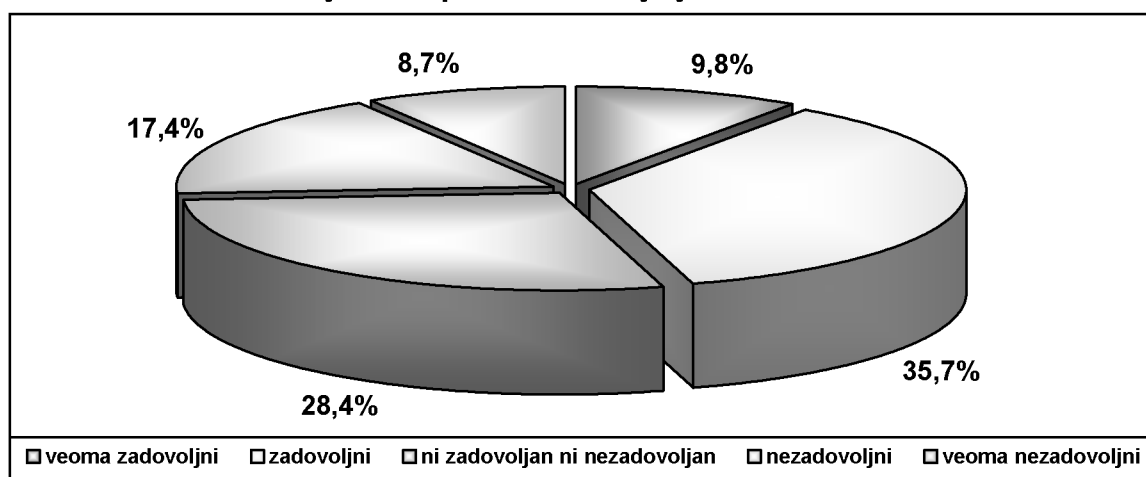
Za ukupno zadovoljstvo zaposlenih od izuzetnog je značaja i zadovoljstvo **sredstvima za rad**. Shodno tome treba obratiti pažnju ali i uzeti u obzir i ovaj pokazatelj u daljem planiranju aktivnosti u cilju unapredjenja zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama. Adekvatnošću opreme za rad je zadovoljno 34,5% zaposlenih, a veoma zadovoljno 9,3%. Trideset koma tri procenata zaposlenih nije niti zadovoljno niti nezadovoljno opremljenošću. Nezadovoljnih je 19,4%, a veoma nezadovoljnih svega 6,5%.

Tab. br. 2 Zadovoljstvo zaposlenih adekvatnošću opreme za rad

P1A * P7 Crosstabulation

			P7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administra tivni radnik	tehnicki radnik	
P1A	veoma nezadovoljan	Count	253	13	5	52	323
		% of Total	5,1%	,3%	,1%	1,0%	6,5%
	nezadovoljan	Count	819	30	32	80	961
		% of Total	16,5%	,6%	,6%	1,6%	19,4%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1171	55	77	201	1504
		% of Total	23,6%	1,1%	1,6%	4,1%	30,3%
	zadovoljan	Count	1274	62	168	205	1709
		% of Total	25,7%	1,3%	3,4%	4,1%	34,5%
	veoma zadovoljan	Count	330	17	49	67	463
		% of Total	6,7%	,3%	1,0%	1,4%	9,3%
Total	Count	3847	177	331	605	4960	
	% of Total	77,6%	3,6%	6,7%	12,2%	100,0%	

Na kvalitet funkcionisanja jedne zdravstvene ustanove značajno utiču i **medjuljudski odnosi**. Krajnji izlazni rezultat rada ogleda se u zadovoljstvu kako zaposlenih tako i pacijenata pri čemu je zadovoljstvo pacijenata pruženom uslugom ključni izlazni rezultat rada zdravstvenih ustanova. Analiza pokazuje da je 8.7% zaposlenih veoma nezadovoljno medjuljudskim odnosima, 17,4% je nezadovoljno, a 28,4% nije ni zadovoljno ni nezadovoljno. Zadovoljnih ispitanika je 35,7%, a veoma zadovoljnih 9,8%

Graf. br. 2 Zadovoljstvo zaposlenih medjuljudskim odnosima

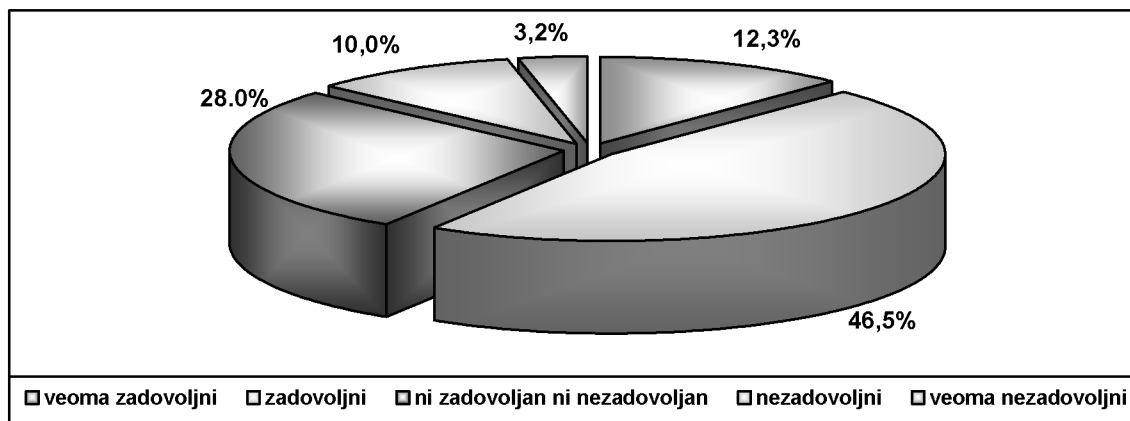
Analizom je obuhvaćeno i ispitivanje **neposredne saradnje sa kolegama**. Svega 8,2% je nezadovoljno saradnjom sa kolegama, a samo 3,4% se izjasnilo kao veoma nezadovoljno. Čak 48,1% zaposlenih je zadovoljno neposrednom saradnjom sa kolegama, 15,3% je veoma zadovoljno a 25,1% nije ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Tab. br. 3 Zadovoljstvo zaposlenih neposrednom saradnjom sa kolegama

P1V * P7 Crosstabulation

			P7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administra tivni radnik	tehnicki radnik	
P1V	veoma nezadovoljan	Count	119	10	2	36	167
		% of Total	2,4%	,2%	,0%	,7%	3,4%
	nezadovoljan	Count	335	14	20	32	401
		% of Total	6,8%	,3%	,4%	,7%	8,2%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	955	42	76	155	1228
		% of Total	19,5%	,9%	1,6%	3,2%	25,1%
	zadovoljan	Count	1838	77	161	277	2353
		% of Total	37,5%	1,6%	3,3%	5,7%	48,1%
	veoma zadovoljan	Count	551	28	68	100	747
		% of Total	11,3%	,6%	1,4%	2,0%	15,3%
Total	Count	3798	171	327	600	4896	
	% of Total	77,6%	3,5%	6,7%	12,3%	100,0%	

Autonomijom u obavljanju posla zadovoljno je 46,5% zaposlenih, a 12,3% su veoma zadovoljni. Kao nezadovoljni izjasnili su se 10,0%, a kao veoma nezadovoljni 3,2%. Odgovor „ni zadovoljan ni nezadovoljan” obeležilo je 28,0% zaposlenih. Grafički prikaz je dat na grafikonu broj 3.

Graf. br. 3 Zadovoljstvo zaposlenih autonomijom u obavljanju posla

Za kvalitet rada a samim tim i zadovoljstvo zaposlenih na radnom mestu neophodna je i **moгуćnost profesionalnog razvoja**. Analiza pokazuje da je 35,1% zaposlenih zadovoljno, a 9,8% veoma zadovoljno mogućnostima profesionalnog razvoja. Nezadovoljno je 19,6% ispitanika, a veoma nezadovoljno 6,3%. Kao niti zadovoljni niti nezadovoljni izjasnilo se 29,3% anketiranih.

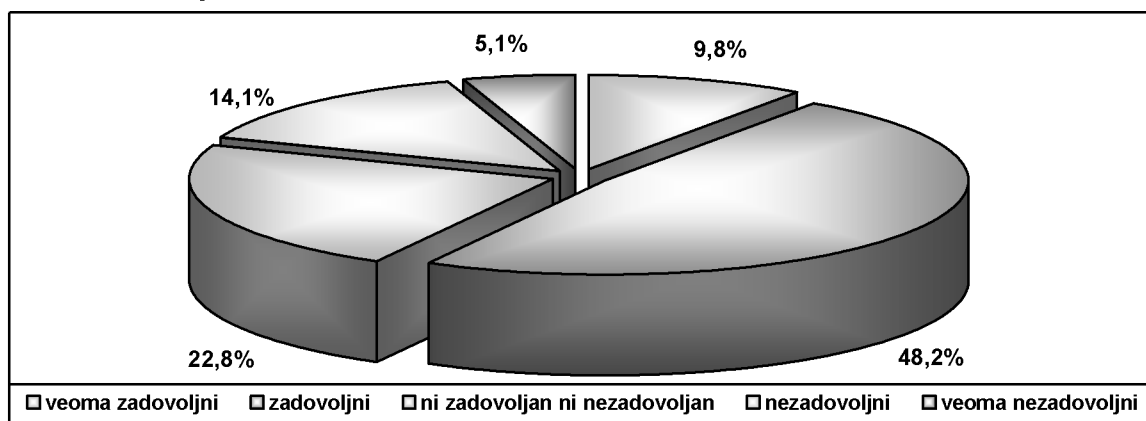
Tab. br. 4 Zadovoljstvo zaposlenih mogućnostima profesionalnog razvoja

P1D * P7 Crosstabulation

			P7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administra tivni radnik	tehnicki radnik	
P1D	veoma nezadovoljan	Count	225	16	20	47	308
		% of Total	4,6%	,3%	,4%	1,0%	6,3%
	nezadovoljan	Count	766	37	55	107	965
		% of Total	15,6%	,8%	1,1%	2,2%	19,6%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1084	59	106	190	1439
		% of Total	22,1%	1,2%	2,2%	3,9%	29,3%
	zadovoljan	Count	1371	47	101	205	1724
		% of Total	27,9%	1,0%	2,1%	4,2%	35,1%
	veoma zadovoljan	Count	376	14	45	45	480
		% of Total	7,6%	,3%	,9%	,9%	9,8%
Total	Count	3822	173	327	594	4916	
	% of Total	77,7%	3,5%	6,7%	12,1%	100,0%	

Raspoloživim vremenom za obavljanje zadatah poslova zadovoljno je 48,2% zaposlenih, veoma zadovoljno 9,8%, nezadovoljno 14,1%, veoma nezadovoljno 5,1%, a kao ni zadovoljni ni nezadovoljni izjasnilo se 22,8%.

Graf. br. 4 Zadovoljstvo zaposlenih raspoloživim vremenom za obavljanje zadatah poslova



Mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine zadovoljno je 44,4% zaposlenih, veoma zadovoljno 12,1%, nezadovoljno 11,3%, veoma nezadovoljno 4,4%, a kao ni zadovoljni ni nezadovoljni izjasnilo se 27,8%.

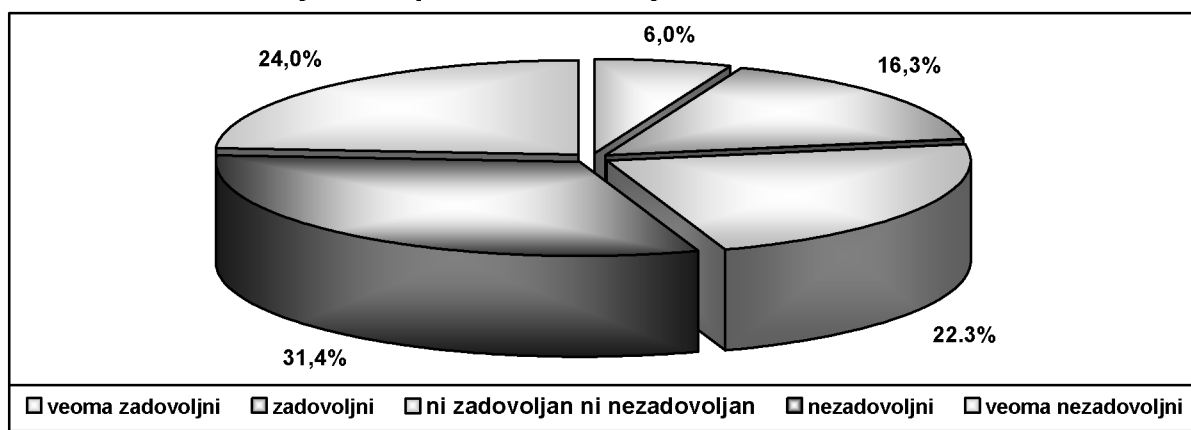
Tab. br. 5 Mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine

P1E * P7 Crosstabulation

			P7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administra tivni radnik	tehnicki radnik	
P1E	veoma nezadovoljan	Count	152	12	6	45	215
		% of Total	3,1%	,2%	,1%	,9%	4,4%
	nezadovoljan	Count	433	21	36	69	559
		% of Total	8,8%	,4%	,7%	1,4%	11,3%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1069	53	95	155	1372
		% of Total	21,6%	1,1%	1,9%	3,1%	27,8%
	zadovoljan	Count	1728	68	143	255	2194
		% of Total	35,0%	1,4%	2,9%	5,2%	44,4%
	veoma zadovoljan	Count	458	21	48	73	600
		% of Total	9,3%	,4%	1,0%	1,5%	12,1%
Total	Count	3840	175	328	597	4940	
	% of Total	77,7%	3,5%	6,6%	12,1%	100,0%	

Analiza pokazuje da je 16,3% zaposlenih zadovoljno **finansijskom nadoknadom za rad**, a 6,0% veoma zadovoljno. Nezadovoljno je 31,4% ispitanika, a veoma nezadovoljno 24,0. Kao niti zadovoljni niti nezadovoljni izjasnilo se 22,3% anketiranih.

Graf. br. 5 Zadovoljstvo zaposlenih finansijskom nadoknadom za rad



Mogućnostima koje imaju za kontinuiranu edukaciju zadovoljno je 37,2%, veoma zadovoljnih je 10,5%, nezadovoljnih je 18,4%. Veoma nezadovoljno je 6,8% ispitanika, a 27,1% nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni.

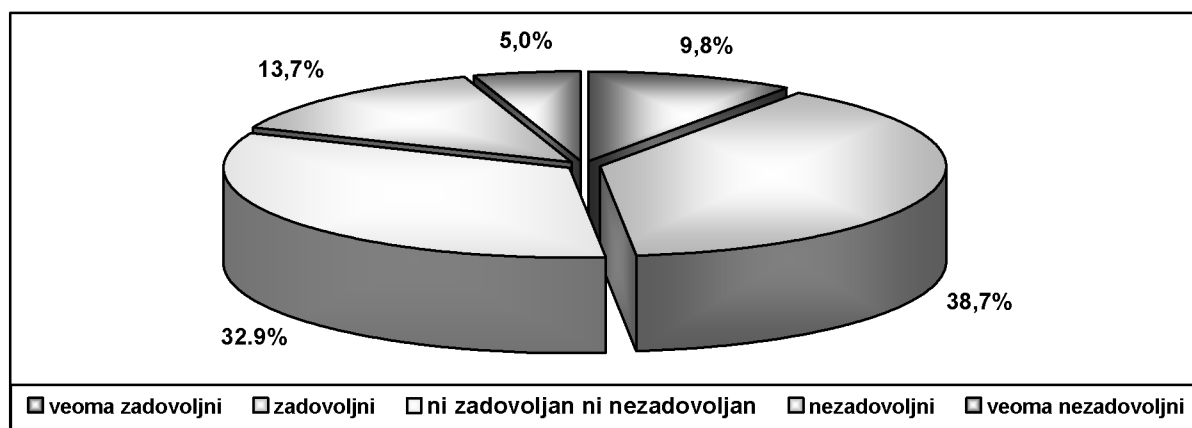
Tab. br. 6 Mogućnostima koje imaju za kontinuiranu edukaciju

P1Z * P7 Crosstabulation

			P7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administra tivni radnik	tehnicki radnik	
P1Z	veoma nezadovoljan	Count	213	21	37	61	332
		% of Total	4,3%	,4%	,8%	1,2%	6,8%
	nezadovoljan	Count	682	42	68	111	903
		% of Total	13,9%	,9%	1,4%	2,3%	18,4%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	973	56	107	191	1327
		% of Total	19,9%	1,1%	2,2%	3,9%	27,1%
	zadovoljan	Count	1526	41	79	176	1822
		% of Total	31,2%	,8%	1,6%	3,6%	37,2%
	veoma zadovoljan	Count	425	13	34	41	513
		% of Total	8,7%	,3%	,7%	,8%	10,5%
Total	Count	3819	173	325	580	4897	
	% of Total	78,0%	3,5%	6,6%	11,8%	100,0%	

Postojanjem redovnih evaulacija njihovog rada od strane rukovodioca zadovoljno je 38,7% zaposlenih, a 9,8% su veoma zadovoljni. Kao nezadovoljni izjasnili su se 13,7%, a kao veoma nezadovoljni 5,0%. Odgovor „ni zadovoljan ni nezadovoljan” obeležilo je 32,9% zaposlenih.

Graf. br. 6 Zadovoljstvo zaposlenih postojanjem redovnih evaulacija njihovog rada od strane rukovodioca



Podrškom pretpostavljenih zadovoljno je 39,2%, veoma zadovoljnih je 14,4%, nezadovoljnih je 14,0%. Veoma nezadovoljno je 7,9% ispitanika, a 24,6% nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni.

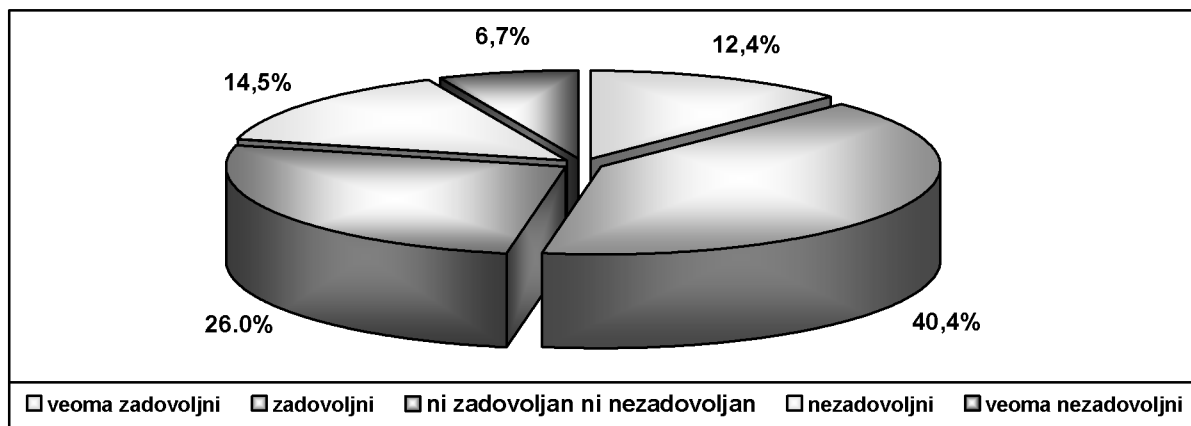
Tab. br. 7 Zadovoljstvo zaposlenih podrškom pretpostavljenih

P1J * P7 Crosstabulation

			P7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administra tivni radnik	tehnicki radnik	
P1J	veoma nezadovoljan	Count	322	8	14	45	389
		% of Total	6,5%	,2%	,3%	,9%	7,9%
	nezadovoljan	Count	559	31	35	67	692
		% of Total	11,3%	,6%	,7%	1,4%	14,0%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	953	44	80	143	1220
		% of Total	19,2%	,9%	1,6%	2,9%	24,6%
	zadovoljan	Count	1482	67	140	251	1940
		% of Total	29,9%	1,4%	2,8%	5,1%	39,2%
	veoma zadovoljan	Count	521	28	61	101	711
		% of Total	10,5%	,6%	1,2%	2,0%	14,4%
Total	Count	3837	178	330	607	4952	
	% of Total	77,5%	3,6%	6,7%	12,3%	100,0%	

Mogućnošću da iznesu svoje ideje pretpostavljenima zadovoljno je 40,4%, veoma zadovoljnih je 12,4%, nezadovoljnih je 14,5%. Veoma nezadovoljno je 6,7% ispitanika, a 26,0% nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni.

Graf. br. 7 Zadovoljstvo zaposlenih mogućnošću da iznesu svoje ideje pretpostavljenima



Dobijanjem jasnih uputstava šta se od njih očekuje u okviru posla zadovoljno je 44,5%, veoma zadovoljnih je 12,2%, nezadovoljnih je 11,2%. Veoma nezadovoljno je 5,0% ispitanika, a 27,1% nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni.

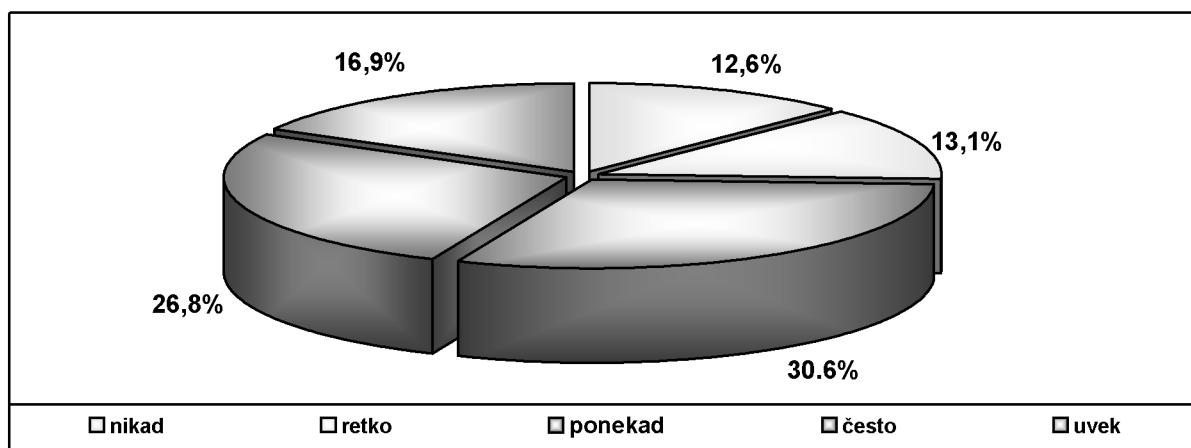
Tab. br. 8 Zadovoljstvo zaposlenih dobijanjem jasnih uputstava šta se od njih očekuje u okviru posla

P1L * P7 Crosstabulation

			P7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administrativni radnik	tehnicki radnik	
P1L	veoma nezadovoljan	Count	193	12	7	31	243
		% of Total	3,9%	,2%	,1%	,6%	5,0%
	nezadovoljan	Count	441	23	25	58	547
		% of Total	9,0%	,5%	,5%	1,2%	11,2%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1030	42	93	165	1330
		% of Total	21,0%	,9%	1,9%	3,4%	27,1%
	zadovoljan	Count	1704	76	148	255	2183
		% of Total	34,8%	1,6%	3,0%	5,2%	44,5%
	veoma zadovoljan	Count	437	22	56	85	600
		% of Total	8,9%	,4%	1,1%	1,7%	12,2%
	Total	Count	3805	175	329	594	4903
		% of Total	77,6%	3,6%	6,7%	12,1%	100,0%

Emocionalnu iscrpljenost nakon posla nikad ne oseća 12,6% zaposlenih, retko 13,1%, ponekad 30,6%, često 26,8% a uvek 16,9%.

Graf. br. 8 Odgovori zaposlenih u vezi emocionalne iscrpljenosti koja je povezana sa poslom



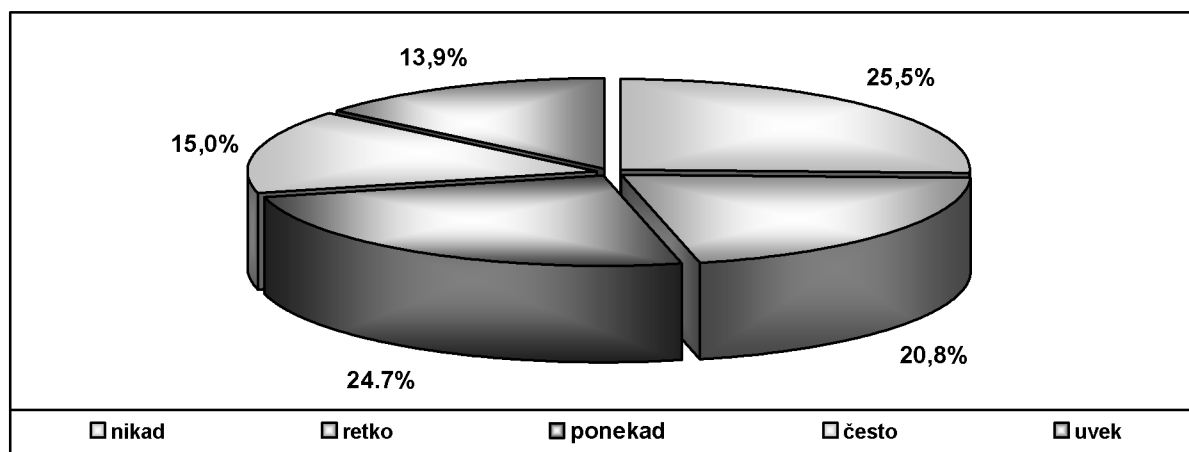
Fizičku iscrpljenost nakon posla nikad ne oseća 9,2% zaposlenih, retko 11,5%, ponekad 30,5%, često 29,2% a uvek 19,5%.

Tab. br. 9 Odgovori zaposlenih u vezi fizičke iscrpljenosti koja je povezana sa poslom

P2B * P7 Crosstabulation							
			P7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administra tivni radnik	tehnicki radnik	
P2B	ne,nikad	Count	311	16	46	40	413
		% of Total	6,9%	,4%	1,0%	,9%	9,2%
	ne,retko	Count	402	18	50	45	515
		% of Total	9,0%	,4%	1,1%	1,0%	11,5%
	da,ponekad	Count	1071	59	108	130	1368
		% of Total	23,9%	1,3%	2,4%	2,9%	30,5%
	da,cesto	Count	1066	37	58	148	1309
		% of Total	23,8%	,8%	1,3%	3,3%	29,2%
	da,uvek	Count	694	31	28	122	875
		% of Total	15,5%	,7%	,6%	2,7%	19,5%
	Total	Count	3544	161	290	485	4480
		% of Total	79.1%	3.6%	6.5%	10.8%	100.0%

Umor pri pomisli na posao nikad ne oseća 25,5% zaposlenih, retko 20,8%, ponekad 24,7%, često 15,0% a uvek 13,9%.

Graf. br. 9 Odgovori zaposlenih u vezi prisutnosti umora pri pomisli da idu na posao



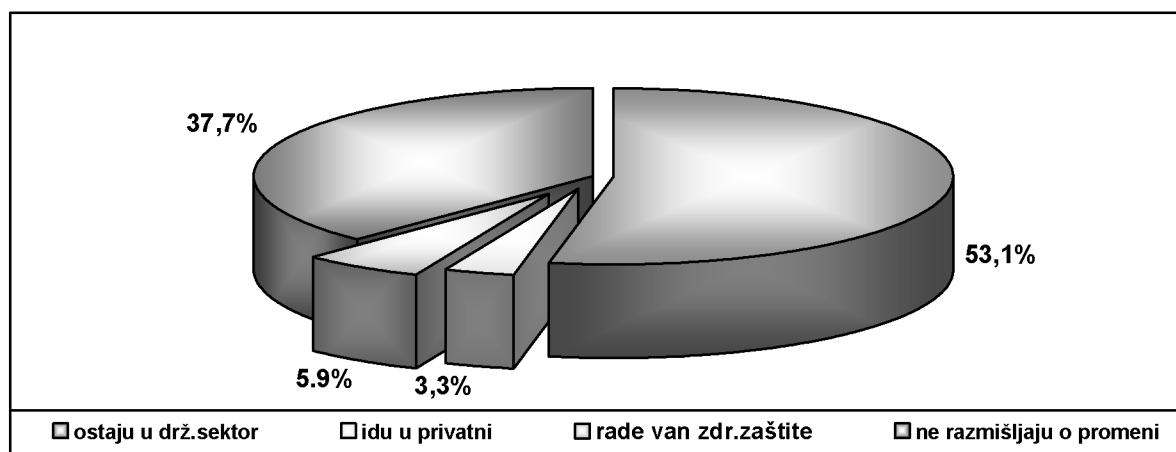
Zadovoljnijih poslom danas nego pre pet godina je 29,9% zaposlenih, odgovor „nema razlike” napisalo je 40,0% a nezadovoljnijih poslom je 30,1%.

Tab. br. 10 Odgovori zaposlenih o zadovoljstvu poslom danas i pre pet godina

P3 * P7 Crosstabulation

			P7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administra tivni radnik	tehnicki radnik	
P3	zadovoljniji poslom	Count	1120	38	148	177	1483
		% of Total	22,6%	,8%	3,0%	3,6%	29,9%
	nema razlike	Count	1508	81	124	274	1987
		% of Total	30,4%	1,6%	2,5%	5,5%	40,0%
	nezadovoljniji poslom	Count	1225	58	59	153	1495
		% of Total	24,7%	1,2%	1,2%	3,1%	30,1%
	Total	Count	3853	177	331	604	4965
		% of Total	77,6%	3,6%	6,7%	12,2%	100,0%

Pri razmišljanju o poslu u narednih pet godina 53,1% zaposlenih bi ostali u državnom sektoru zdravstva, 3,3% bi otišli u privatni sektor, 5,9% bi radili poslove van zdravstvene zaštite, a 37,7% ne razmišlja o promeni posla.

Graf. br. 10 Odgovori zaposlenih u vezi planiranja promene posla u narednih pet godina

Uzimajući sve navedeno u obzir, poslom koji sada obavljaju zadovoljno je 40,9% zaposlenih, veoma zadovoljno 9,5%, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 33,5%, nezadovoljno 10,2% a veoma nezadovoljno 5,9%.

Tab. br. 11 Ukupno zadovoljstvo zaposlenih poslom koji sada obavljaju

P5 * P7 Crosstabulation

			P7				Total
			zdravstveni radnik	zdravstveni saradnik	administra tivni radnik	tehnicki radnik	
P5	veoma nezadovoljan	Count	226	11	13	45	295
		% of Total	4,5%	,2%	,3%	,9%	5,9%
	nezadovoljan	Count	402	19	23	62	506
		% of Total	8,1%	,4%	,5%	1,2%	10,2%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1283	62	84	237	1666
		% of Total	25,8%	1,2%	1,7%	4,8%	33,5%
	zadovoljan	Count	1594	65	167	210	2036
		% of Total	32,0%	1,3%	3,4%	4,2%	40,9%
	veoma zadovoljan	Count	353	21	44	53	471
		% of Total	7,1%	,4%	,9%	1,1%	9,5%
Total	Count	3858	178	331	607	4974	
	% of Total	77,6%	3,6%	6,7%	12,2%	100,0%	

ZAKLJUČAK

Obzirom da je zadovoljstvo poslom jedna od najvažnijih determinanti stresa i lošeg zdravlja, jer radnik na poslu provodi najveći deo svog vremena, svakako da pokazatelji zadovoljstva imaju izuzetan značaj u rukovodjenju sveukupnim kvalitetom u zdravstvenoj ustanovi.

Na osnovu odgovora anketiranih radnika i njihovih komentara može se zaključiti da su zaposleni najčešće nezadovoljni međjuljudskim odnosima, mesečnom nadoknadom za rad, mogućnostima koje imaju za kontinuiranu edukaciju i opremom za rad. Ispitanici ukazuju na nedostatak vremena koje je neophodno za kvalitetnije sagledavanje pacijenata, a koje se previše posvećuje administraciji. Takođe, napominju i da je neophodan mladji kadar kao i povećanje broja srednjeg kadra usled velike obimnosti posla. Zbog nezadovoljstva mesečnom nadoknadom za rad anketirani radnici sugerišu da nadležni iz zdravstvenih ustanova treba da svojim radnicima omoguće učešće na kontinuiranoj medicinskoj edukaciji o trošku ustanove. Medju komentarima postoje i oni gde se navodi da zaposlenima na psihijatriji treba obezbediti beneficirani radni staž. Emocionalnu i fizičku iscrpljenost najviše osećaju zaposleni u domovima zdravlja, a umor pri samoj pomisli na posao, zaposleni u opštim bolnicama. Gotovo jedna trećina zaposlenih nema jasan stav o pojedinim posmatranim aspektima zadovoljstva, pa svoje mišljenje saopštava ocenom „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“.

Dobijeni rezultati su važna smernica menadžerima u zdravstvenim ustanovama koji bi trebali uticati na aspekte koji se tiču ne samo materijalnog faktora već unapredjenja

organizacije rada, prenosa informacija, razvoja timskog rada, razvijanja sistema kažnjavanja, ali i nagrađivanja.

Izradio: Dr Tatjana Stanojević i Mr sc med Roberta Marković

**Načelnik Centra za plan, analizu i organizaciju
zdravstvene zaštite**

Mr sc med Dragan Nikolić

Pomoćnik direktora za kvalitet

Mr sc med Roberta Marković

DIREKTOR

Prof dr Zoran Milošević