

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U  
ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA**

Dom Zdravlja Ruma

Decembar 2009. godine

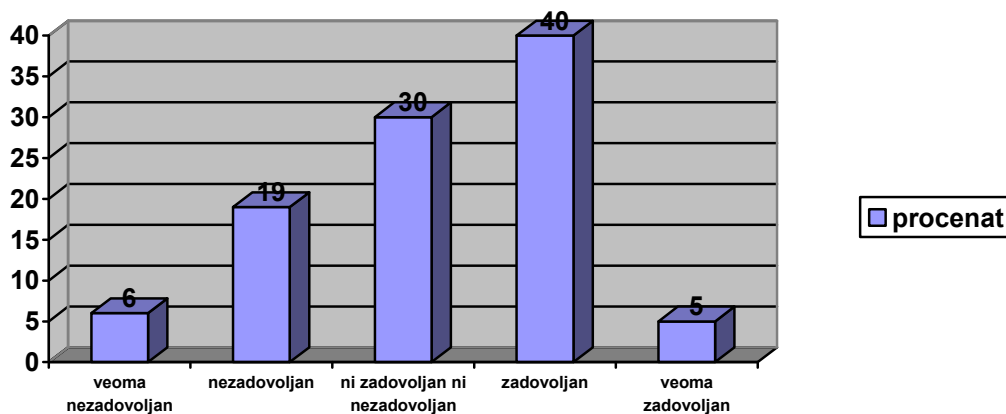
## ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH

Procena zadovoljstva zaposlenih izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 215 zaposlenih u Domu zdravlja Ruma.

Kadrovska struktura zaposlenih je: 78% zdravstvenih radnika, 2% zdravstvenih saradnika, administrativnih radnika 9% i 11% su tehnički radnici. 11% zaposlenih trenutno obavlja neku rukovodeću funkciju.

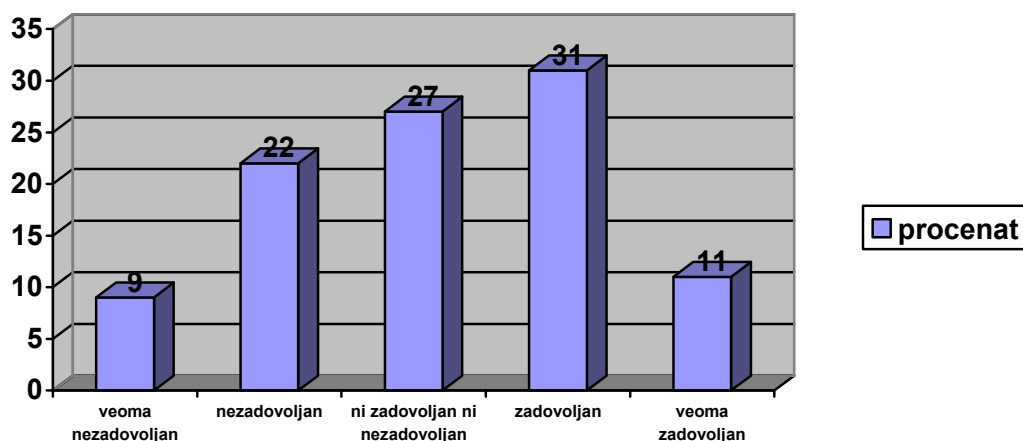
Na pitanje da li je oprema adekvatna za rad najveći broj je odgovorio da je zadovoljan - 40%, i da i ne 30%, nezadovoljnih je 19%, veoma nezadovoljnih 6% i veoma je zadovoljnih 5%.

Grafikon- Adekvatnost opreme



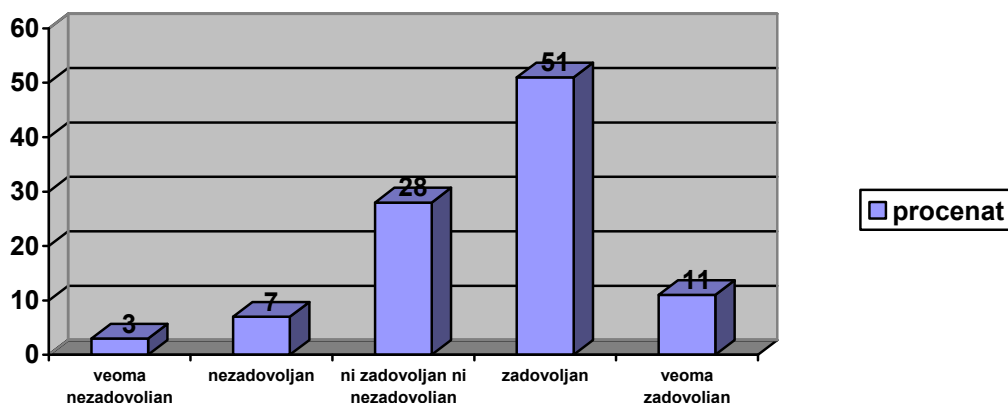
Međuljudskim odnosima je veoma nezadovoljno 9%, veoma zadovoljno 11%, nezadovoljno 22%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 27% i zadovoljno 31% zaposlenih.

**Grafikon – Međuljudski odnosi**



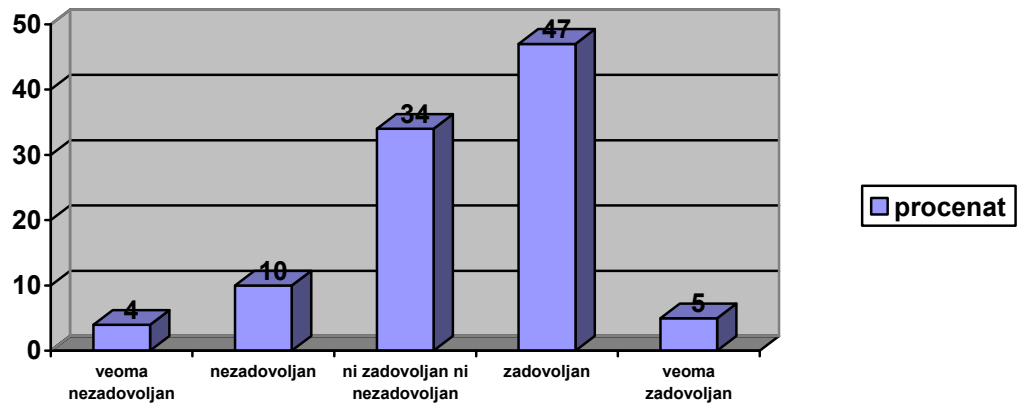
Na pitanje koliko su zadovoljni neposrednom saradnjom sa kolegama najveći broj zaposlenih je zadovoljan 51%, 28% je i zadovoljno i ne, 11% je veoma zadovoljno, 7% je nezadovoljno i 3% je veoma nezadovoljno.

**Grafikon- Neposredna saradnja sa kolegama**



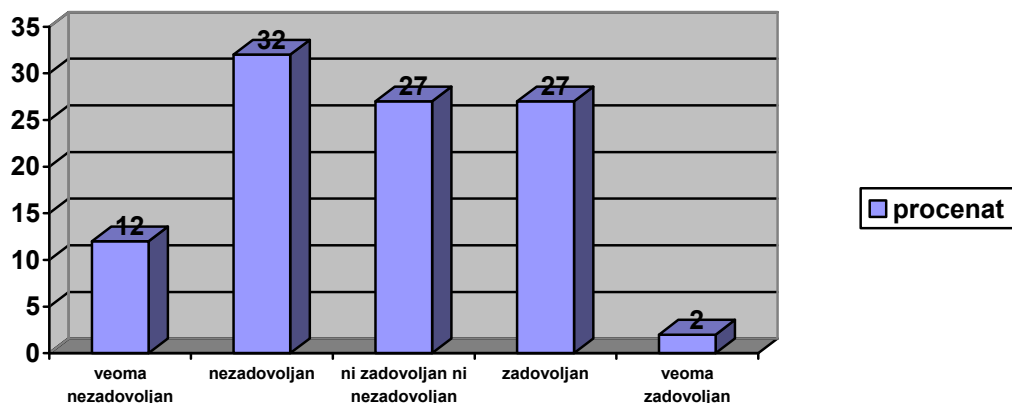
Autonomijom u obavljanju posla je veoma nezadovoljno 4%, veoma zadovoljno 5%, nezadovoljno 10%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 34% i zadovoljno 47% zaposlenih.

**Grafikon – Autonomija u radu**



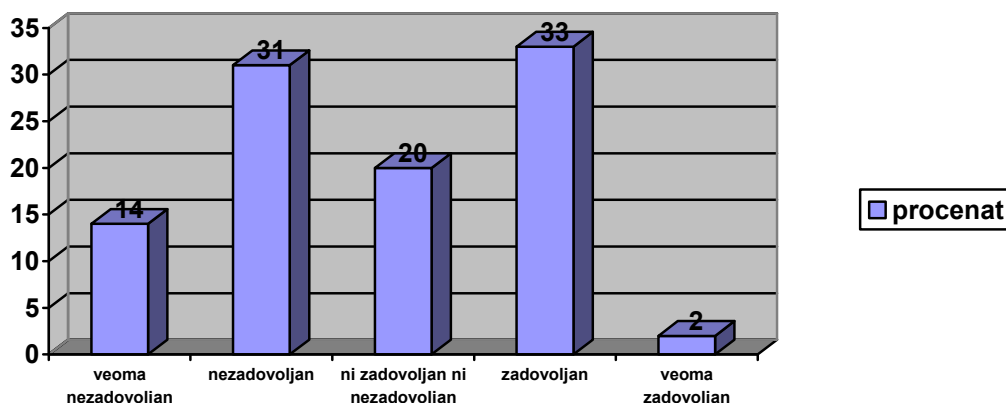
Mogućnostima profesionalnog razvoja koje im pruža sadašnji posao nezadovoljno je 32%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 27%, zadovoljno 27%, veoma nezadovoljno 12% i veoma zadovoljno 2% zaposlenih.

**Grafikon – Mogućnost profesionalnog razvoja**



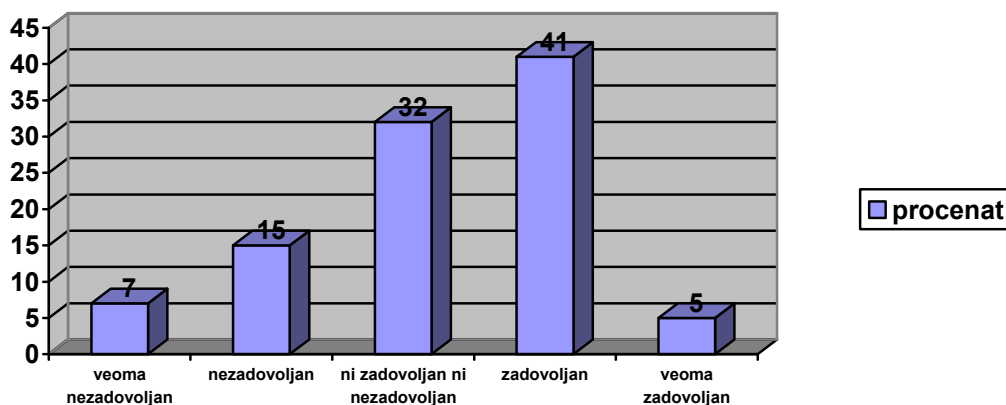
Na pitanje o raspoloživom vremenu za obavljanje zadatih poslova, najveći broj zaposlenih je zadovoljan tj. 33% anketiranih, 31% je nezadovoljno, 20% je i zadovoljno i ne, veoma nezadovoljno 14% a 2% je veoma zadovoljno.

**Grafikon- Raspoloživo vreme**



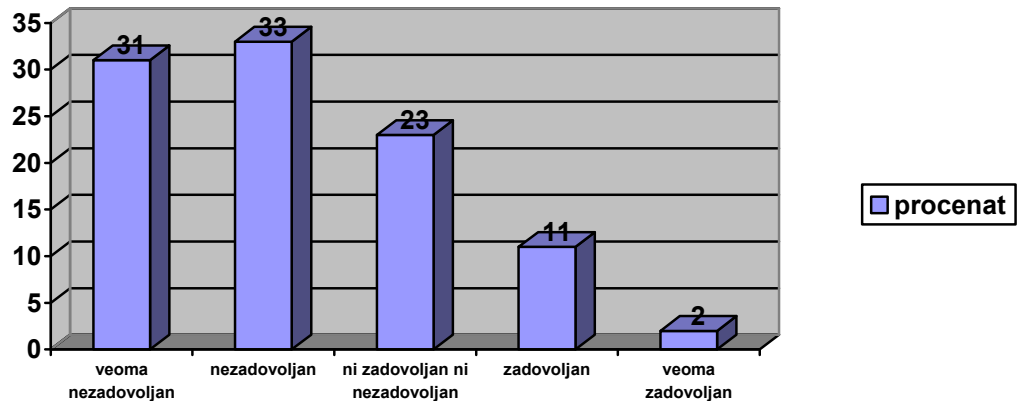
Na pitanje koliko su zadovoljni mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine dobijeni su sledeći odgovori - najveći broj korisnika je odgovorilo da je zadovoljno 41%, i da i ne 32%, nezadovoljnih je 15%, veoma nezadovoljnih je 7% i veoma zadovoljno je 5% zaposlenih.

**Grafikon- Mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine**



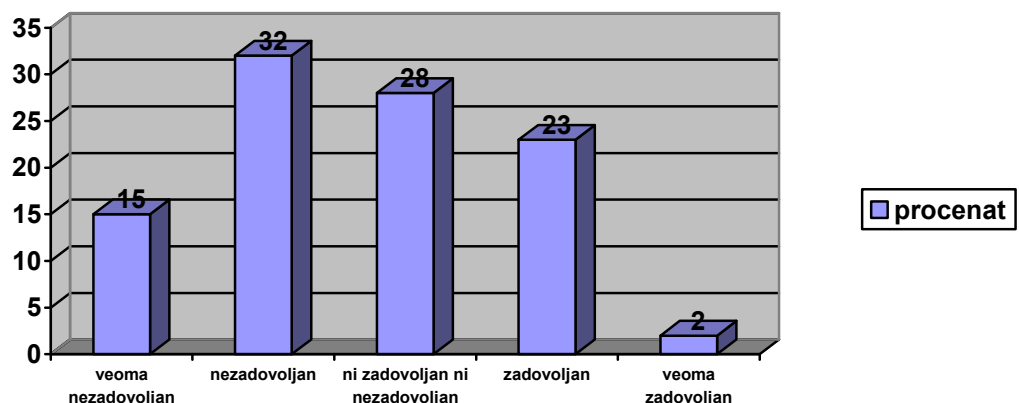
Na pitanje da li su zadovoljni finansijskom nadoknadom za rad najveći broj anketiranih je nezadovoljan 33%, veoma nezadovoljan 31%, i zadovoljan i ne 23%, zadovoljan 11% zaposlenih i veoma zadovoljno 2%.

**Grafikon – Finansijska nadoknada**



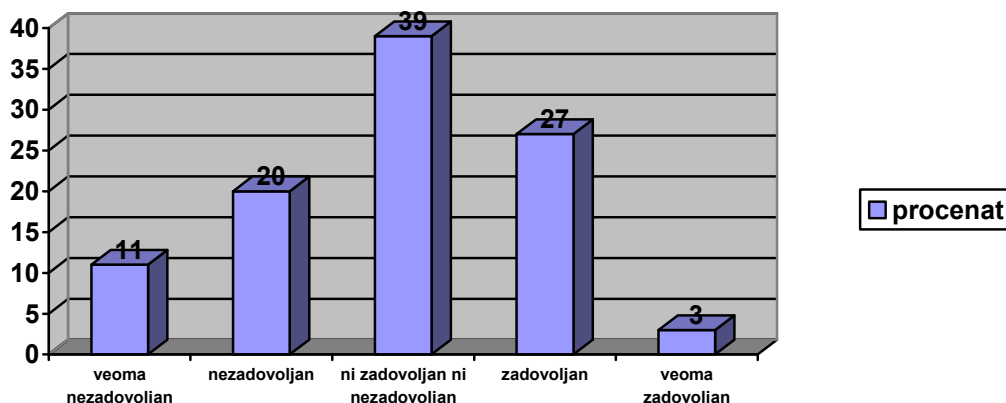
Na pitanje da li su zadovoljni mogućnostima za kontinuiranu edukaciju najveći broj je odgovorio da je nezadovoljan 32%, 28% je ni zadovoljan ni nezadovoljan, 23% je zadovoljno, 15% je veoma nezadovoljno i 2% je veoma zadovoljno.

**Grafikon- Mogućnost za kontinuiranu edukaciju**



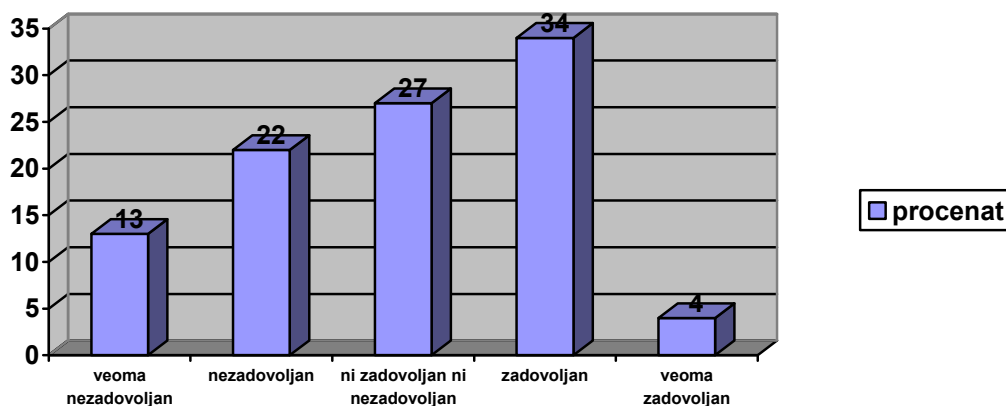
Na pitanje da li su zadovoljni postojanjem redovnih evaluacija njihovog rada od strane rukovodioca 39% nema stav, 27% je zadovoljno, 20% zaposlenih je nezadovoljno, 11% je veoma nezadovoljno i 3% je vrlo zadovoljno.

**Grafikon - Redovna evaluacija rada od strane rukovodioca**



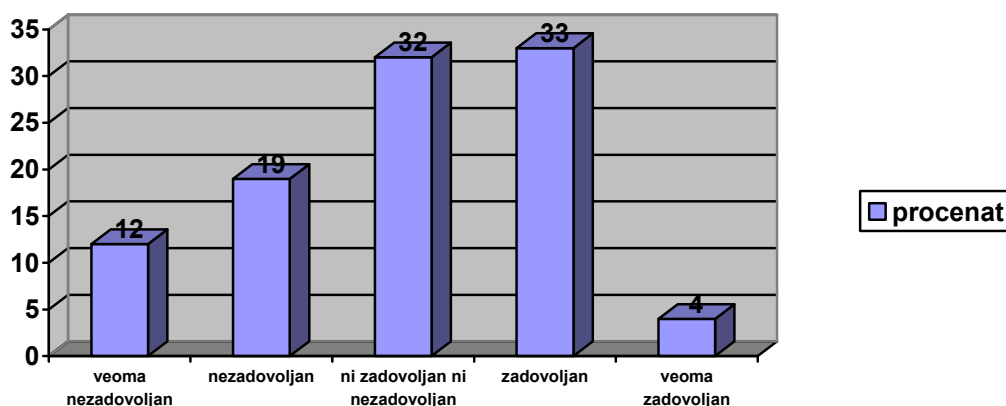
Zaposleni su iskazivali i nivo zadovoljstva podrškom pretpostavljenih. Najveći broj njih 34% je zadovoljno, 27% nema stav, 22% zaposlenih je nezadovoljno, 13% je veoma nezadovoljno i 4% je vrlo zadovoljno.

**Grafikon- Podrška pretpostavljenih**



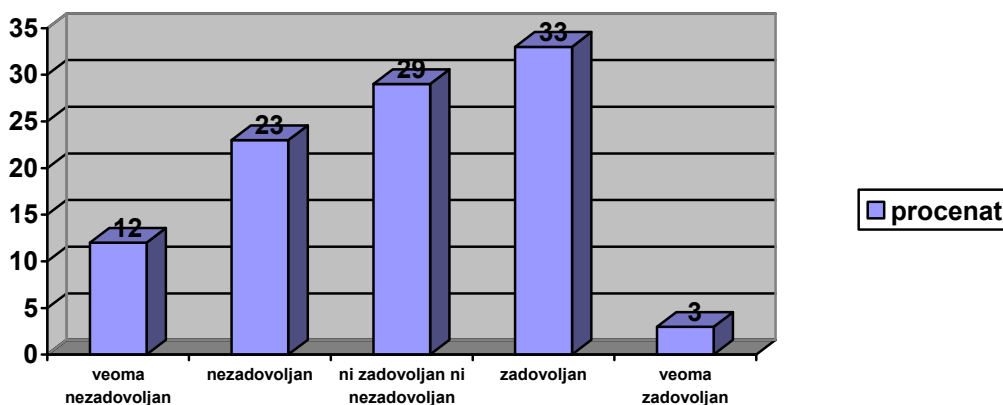
Na pitanje da li su zadovoljni mogućnošću da iznose svoje ideje pretpostavljenima 33% je zadovoljno, 32% nema stav, 19% je nezadovoljno, 12% je veoma nezadovoljno i 4% je vrlo zadovoljno.

**Grafikon- Iznošenje ideja pretpostavljenim**



Na pitanje da li su zadovoljni dobijanjem jasnih uputstava šta se od njih očekuje u okviru posla 33% zaposlenih je zadovoljno, 29% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 23% zaposlenih je nezadovoljno, 12% je veoma nezadovoljno i 3% je veoma zadovoljno.

**Grafikon- Dobijanje jasnih uputstava o poslu**

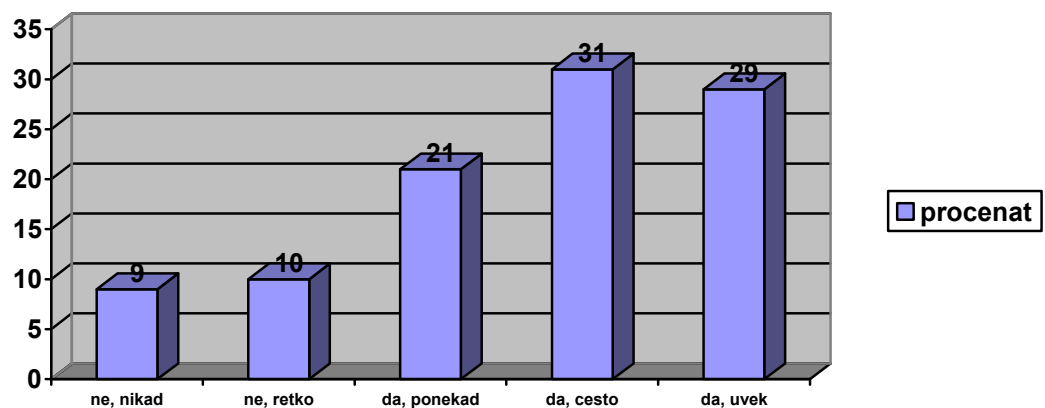




Na skali od 1 do 5 zaposleni su označavali svaku ponuđenu izjavu u vezi iscrpljenosti koja je povezana sa poslom.

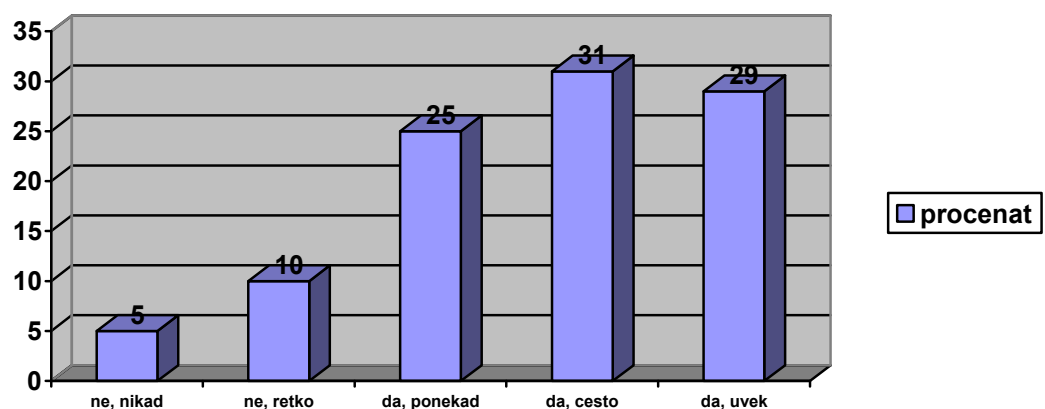
Na pitanje da li se osećaju emocionalno iscrpljeno nakon posla 9% zaposlenih je odgovorilo ne nikad, 10% ne retko, 21% da ponekad, 31% da često a 29% da uvek.

**Grafikon- Emocionalna iscrpljenost nakon posla**



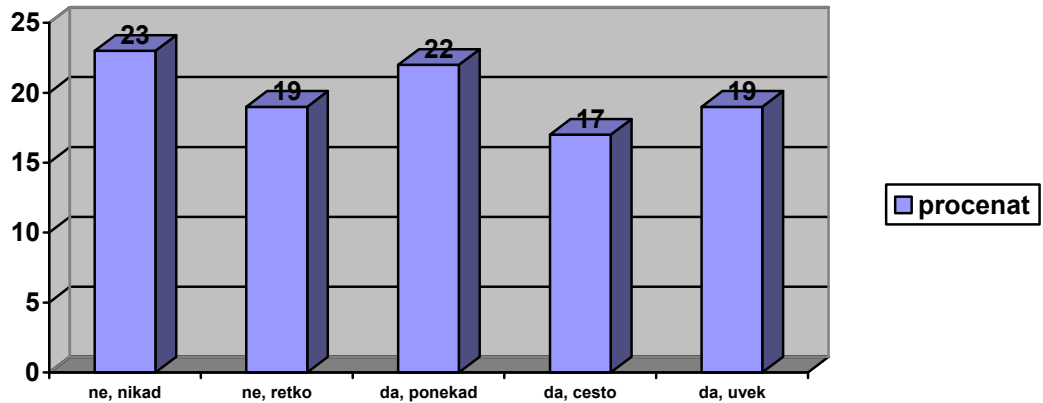
Na pitanje da li se osećaju fizički iscrpljeno nakon posla 5% zaposlenih je odgovorilo ne nikad, 10% ne retko, 25% da ponekad, 31% da često a 29% da uvek.

**Grafikon- Fizička iscrpljenost nakon posla**



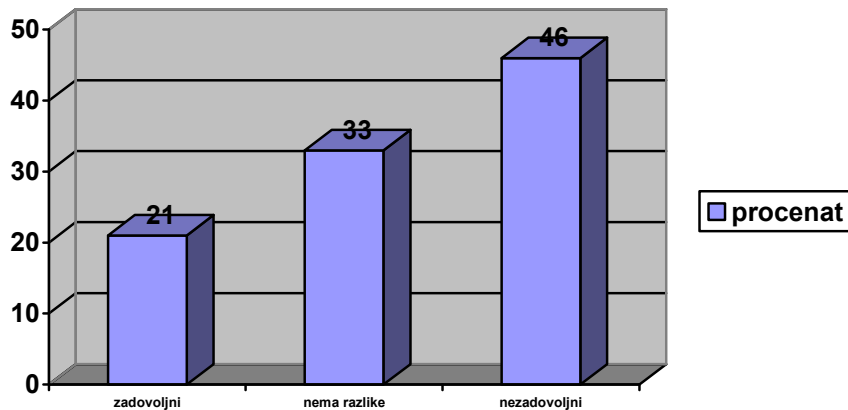
Na pitanje da li se osećaju umor na pomisao da treba da idu na posao 23% zaposlenih je odgovorilo ne nikad, 19% ne retko, 22% da ponekad, 17% da često a 19% da uvek.

**Grafikon- Umor na pomisao na posao**



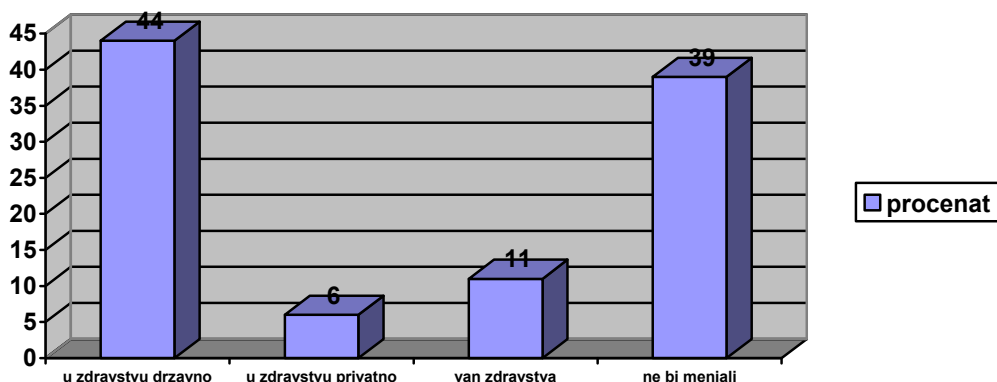
Pri poređenju zadovoljstva poslom pre pet godina i danas, danas 21% je zadovoljno poslom, kod 33% nema razlike a 46% je nezadovoljno poslom.

**Grafikon-Zadovoljstvo poslom posle pet godina**



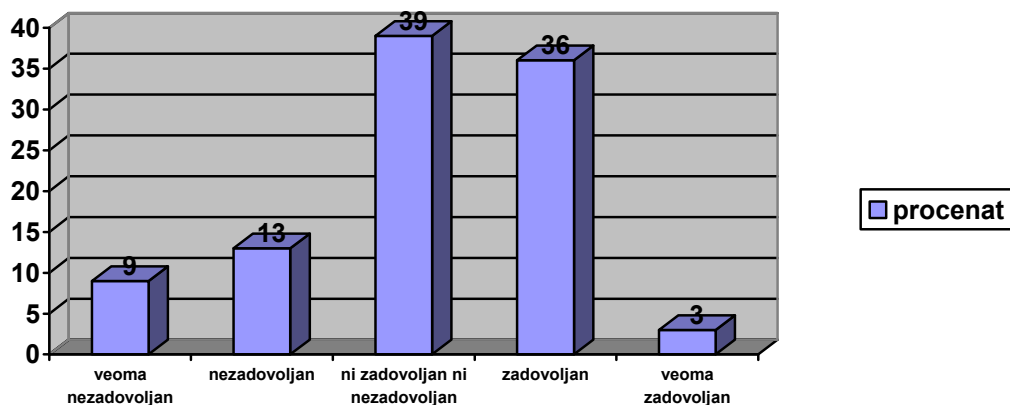
Kada razmišljaju o poslu u narednih pet godina, planovi su sledeći: 44% zaposlenih bi ostalo u državnom sektoru zdravstva, 6% bi otišlo u privatni sektor zdravstva, 11% bi radilo poslove van zdravstvene zaštite a 39% ne bi menjali posao.

**Grafikon- Promena posla**



Uzimajući sve navedeno u obzir, zaposleni su ocenili zadovoljstvo poslom koji sad obavljaju na sledeći način: 9% je veoma nezadovoljno, 13% zaposlenih je nezadovoljno, 39% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 36% zaposlenih je zadovoljno i 3% je veoma zadovoljno.

**Grafikon- Zadovoljstvo poslom**



Primedbe i predlozi za unapređenje kvaliteta rada i zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi:

Nema sam na sveukupnu situaciju!

Izjednačiti privatne i državne ustanove što se tiče lečenja.

Dati više prostora da pregledam pacijente i obavljam posao za koji sam se školovala!!!

Nemam vremena da zapišem niti jednu, a kamoli sve primedbe i predloge.

Bez komentara!!!

Izbaciti stranke i stranačke principe, a ostalo sa de zaključiti iz anketnog listića!!!

I dalje je na delu diskriminacija prema ljudima koji rade u zdravstvu, a odlukom ljudi iz vrha ministarstva zdravlja, tretiraju se kao nezdravstveni radnici, pa samim tim nisu ni adekvatno plaćeni za posao koji obavljaju, bez obzira na njihovu stručnost i kvalifikaciju.

Veća plata za 50% i edukacija.

Povećanje finansijske nadoknade, organizovanje edukativnih programa dostupnih za sve.

Broj izvršilaca je umanjen, što znatno otežava rad za isti posao. Racionalizacija radnih mesta treba da se radi sa nekim komisijskim uvidom, a ne spram nekih normativa koji su pisani iz Beograda, spram broja stanovnika. Svaki Dom zdravlja ima svoje specifičnosti te na taj način ne može da postoji zakon isti za sve. manje ljudi, isti posao, veće plate.

Izmeniti sistematizaciju - RTG i ATD. Povećati plate.

Malo više fleksibilnosti od strane rukovodećeg kadra, počev od Ministra i Ministarstva, pa do direktora i šefova ustanove. Da se donese odluka o usvajanju predloga po pitanju službenih lica, da se poveća materijalna nadoknada za rad. Malo lanje klevetanja po medijima.

povećati plate zdravstvenim radnicima i omogućiti im da imaju ista prava kao i pacijenti. Zakone da donose lica koja su upućena u problematiku radnika u zdravstvu, a ne oni koji nemaju veze sa zdravstvom. pod hitno izmeniti sistematizaciju u DZ Ruma koja se odnosi na RTG i ATD službu.

1. Kvalitet ispred kvantiteta; 2. Za K.M.E. više sredstava kao i mogućnost da se ista obavlja u inostranstvu (zemlje u okruženju), smatram da to nije ekskluzivno pravo samo većih centara; 3. Oprema sa kojom se radi trebalo bi da bude samoisplativa, dohodovna i tako može da se ide u korak sa novim tehnološkim dostignućima; 4. Plata - zadnja po broju navedenih stavki, ali ne i na zadnjem mestu - upravo suprotno. Samo zadovoljan, motivisan radnik, čiji se rad adekvatno ceni i poštuje je dobar radnik!!!

malo više razumevanja od strane rukovodećeg kadra, od ustanove pa do ministarstva; povećanje plate; problematikom zdravstva da se bave oni koji su upućeni (kako zdravstvo funkcioniše "na terenu", a ne "u fotelji"); izmena sistematizacije u vezi sa RTG i ATD službama Dz u Rumi.

ja sam pripravnik i bilo bi lepo da se izdvoje odgovarajuća sredstva i za nas jer crnčimo kao i svi drugi! Da se RTG tehničarima uvede beneficirani radni staž, jer ako u Beogradu može da ga ima jedan policijski orkestar, možemo i moramo i mi!!!

Rad dobro organizovan, jedino što bi ga eventualno poboljšalo (do perfekcije) je uvođenje sistema kvaliteta (opšteg 9001 i sistema upravljanja informacijama ISO-27001)

Bolja organizacija posla; za sva zaduženja da se dobije napismeno šta se treba raditi; nagraditi prekovremene poslove

Bolja organizacija posla i bolja informisanost.

Krajnje je vreme da shvatimo da smo na državnom budžetu i da sve ovo što nas pitate ne igra nikakvu ulogu u promenama koje će ministarstvo i filijala donositi jer je svaka odluka skopčana sa visinom odobrenih sredstava. Treba nam svima dati otkaz i primiti nas na određeno vreme, a u međuvremenu kako se ko pokaže koliko je sposoban i zainteresovan za posao koji radi i u skladu sa tim primiti nas ponovo. SITA SAM KUKANJA OD STRANE VEĆINE KAKO SU NEZADOVOLJNI, A SAMO GLEDAJU KAKO DA IZBEGNU SVOJE OBAVEZE I ISKORISTE ONU STARU "BRIGO MOJA PREĐI NA DRUGOGA", PRI ČEMU RUKOVODEĆI KADAR ILI ŽMURI ILI NE ZNA ŠTA SE U KOLEKTIVU DEŠAVA, UGLAVNOM - REAKCIJA IZOSTAJE, A NADRLJA ONAJ KO JE SAVESTAN. Sve su to ostaci pređašnjih sistema i razmaženosti koju

su donosili i omogućavali. Ja sam za igru po novim pravilima, SAMO VAS MOLIM DA IH DONOSITE ORGANIZOVANO I BLAGOVREMENO, a ne da nas dovodite u situaciju da "ginemo" i gubimo zdravlje.

Mnogo papirologije i unosa podataka čime se smanjuje efektivan rad sa pacijentima. Loši radni uslovi (posebno što se tiče grejanja).

Isuviše papirologije.

Loša raspodela posla.

Za izbor na mesto glavne sestre treba da postoji konkurs na koji konkurišu zainteresovani. ne postoji rukovodeće mesto koje nije pod stresom, kao ni rad sa ljudima koji u sebi ne nose stres i određeno psihičko opterećenje, ali zaposleni, nekad, u radu koji vole (npr. neposredan rad sa pacijentima) nalaze zadovoljstvo te na taj način kompenzuju psihičko opterećenje za razliku od uloge, tj. poslova glavne sestre, gde ste izloženi pritiscima i od strane rukovodioca i zaposlenih, a za uzvrat nema nikakvu satisfakciju.

Smatram da bi smanjenjem administracije brže i kvalitetnije obavljali poslove u korist pacijenta.

Smanjenje nepotrebne administracije, bolji program kontinuirane edukacije i specijalističkog usavršavanja. Veći angažman rukovodećih ljudi u ostvarenju boljeg životnog standarda zbog radnika, kroz bolje uslove rada i usavršavanje i veće zarade.

Bolja saradnja sa kolegama. Bolji međuljudski odnosi.

Ukuniti uravnilovku.

Organizovati se shodno zahtevima radnika u skladu sa pacijentima.

A kome to vredi pričati.

Potrebni sastanci u okviru službe.

mного posla i pisanja za male pare i bespotrebne papirologije što nema veze sa medicinom i poslom za koji smo se opredelili.

Veliki broj normiranih pacijenata po 1 danu i po izabranom leka ru.

Bilo šta da napišem pretpostavljam da nemaju sluha za to.

Da se poštuju standardi i da se prime radnici, kako lekari tako i sestre.

Neophodno je proveriti normative za rad, vreme koje se provede sa pacijentom. Sve normative i broj opremljenih pacijenata (broj izabranih pacijenata ginekologa veoma veliki).

Adekvatna oprema za rad - nova stomatološka stolica (kompletno) na

mjesto stare, dotrajale; novi kvalitetni instrumenti za rad, najsavremeniji materijali, stručne stomatološke sestre, postojanje dečjeg specijaliste za potrebne konsultacije, sprovedena sistematizacija i racionalizacije u praksi, smjena šefova - organizatora mobinga.

Veća angažovanost stručnih službi koje mogu da daju konkretne i stručne edukacije da bi se unapredila organizacija u službi.

nezadovoljna - malo kadra, a veliki obim posla.

Više dogovora između i unutar timova. Standardi i normativi sestričkog rada.

Više razumevanja za radnike.

Živimo gore od socijalnih radnika što se tiče plata.

da ima vajde napisala bih puno toga, ovako ništa kao i uvek.

Smanjite lekarima administraciju, nezadovoljni i zdravstveni radnici i pacijenti. Pacijenti nisu dovoljno i pravilno informisani, samo traže prava, a ponašaju se kao da zdravstveni radnici nisu ljudi od krvi i mesa.

1. Povećati samostalnost u obavljanju posla (većina dijagnostičkih postupaka je ograničena jer je neophodna potvrda merodavnog specijaliste); 2. Prepisivanje mnogih lekova sa liste je prava "noćna mora" zbog mnogobrojnih uslovljavanja