

Procena zadovoljstva zaposlenih u Opštoj bolnici Valjevo - 2016. godina

Racionalna osnova da se ispita stepen zadovoljstva poslom zdravstvenih radnika proističe iz činjenice da se boljim razumevanjem zadovoljstva zaposlenih, postiže viši nivo motivacije, a koji je opet direktno povezan sa zadovoljstvom pacijenta.

Zadovoljstvo poslom i moral zdravstvenih radnika su na zabrinjavajuće niskom nivou širom sveta. Loše zadovoljstvo poslom dovodi do česte promene organizacija, što negativno utiče na zadovoljstvo poslom zdravstvenih radnika. Shodno tome, stvaranjem okruženja koje promovira zadovoljstvo poslom, menadžeri u zdravstvenim organizacijama mogu razviti zaposlene koji su motivisani, produktivni i ispunjeni. To će zauzvrat doprineti kvalitetnijem pružanju zdravstvenih usluga i povećanju nivoa zadovoljstva pacijenta.

Ciljevi istraživanja

Ciljevi ovog istraživanja bili su:

1. da se izvrši procena zadovoljstva zaposlenih u Opštoj bolnici Valjevo
2. da se izvrši procena glavnih komponenti zadovoljstva zaposlenih
3. da se proceni povezanost glavnih komponenti zadovoljstva zaposlenih sa prisustvom napetosti (anksioznosti) zbog stresa na poslu
4. da se proceni razlika u opštoj oceni zadovoljstva poslom između pojedinih kategorija zanimanja zaposlenih

Metod

Urađena je opservaciona studija zadovoljstva zaposlenih Opšte bolnice Valjevo na osnovu sprovedene anonimne ankete, novembra 2016. godine. Anketni upitnik bio je sastavljen od 15 pitanja koje se odnose na stepen zadovoljstva zaposlenih, dok se jedno pitanje odnosilo na nivo stresogenosti posla. Jedno pitanje u anketnom upitniku, odnosilo se na poređenje sadašnjeg zadovoljstva zaposlenih u odnosu na prethodnu godinu, a takođe je jedno pitanje obuhvatalo potencijalnu nameru zaposlenih da u budućnosti promene organizaciju, odnosno delatnost. Ostala pitanja u upitniku bila su vezi sa evidentiranjem sociodemografskih podataka zaposlenih (pol, starost, zanimanje i dodatni radni angažman u drugoj organizaciji).

Statistički metodi

Podaci po kategorijskim varijablama opisani su frekvencom i procentualno. Ordinalne varijable opisane su medijanom i interkvartilnim rasponom, dok su skupovi podataka izmereni omernom skalom predstavljeni aritmetičkom sredinom kao merom centralne tendencije i standardnom devijacijom kao merom varijabiliteta skupa podataka.

Procena glavnih komponenti zadovoljstva urađena je faktorskom analizom. Pitanja sa komunalitetima manjim ili jednakim 0.5, biće tretirana kao posebni – specifični faktori zadovoljstva. Procena povezanosti komponenti zadovoljstva sa skalom stresa biće izvršena multinominalnom logističkom regresijom. Procena razlika u nivou zadovoljstva između pojedinih grupa ispitanika, biće urađena primenom Kruskal – Volis testa, dok će uparene vrednosti komponenti zadovoljstva biti analizovane Student t-testom.

Rezultati

U istraživanju je učestvovalo 587 zaposlenih, od kojih su 74.1% bile žene. Starosna dob anketiranih zaposlenih prikazana je u tabeli 1. Procenjene prosečne vrednosti zadovoljstva po pojedinim pitanjima predstavljene su tabelom 2.

Tabela 1. Starosna dob zaposlenih

	f	%
Manje od 35 godina	93	15.8
Od 35 do 54	364	62.0
Više od 55 godina	106	18.1
Ukupno se izjasnili	563	95.9
Nisu se izjasnili	24	4.1
Ukupno	587	100.0

Tabela 2. Prosečne vrednosti (median) sa interkvartilnim rasponom zadovoljstva zaposlenih po pitanjima

Kako ste zadovoljni...	Percentili		
	25	Median	75
p1 Adekvatnošću opreme za rad	2.00	3.00	4.00
p2 Raspoloživim vremenom za obavljanje posla	2.00	3.00	4.00
p3 Raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima	2.00	3.00	4.00
p4 Autonomijom u obavljanju posla – mogućnošću da donosite odluke	2.00	3.00	4.00
p5 Mogućnostima da u radu koristite sva svoja znanja, sposobnosti i veštine	3.00	3.00	4.00
p6 Uvažavanjem i vrednovanjem Vašeg rada	2.00	3.00	4.00
p7 Neposrednom saradnjom sa kolegama	3.00	4.00	4.00
p8 Neposrednom saradnjom sa pretpostavljenima	3.00	4.00	4.00
p9 Odnosom pacijenata prema Vama	3.00	4.00	4.00
p10 Mogućnostima za profesionalni razvoj / kontinuiranu edukaciju	2.00	3.00	4.00
p11 Finansijskom nadoknadom za rad	1.00	2.00	2.00
p12 Rukovođenjem i organizacijom rada u ustanovi	2.00	3.00	4.00
p13 Dobijanjem jasnih uputstava šta se od Vas očekuje u okviru posla	2.00	3.00	4.00
p14 Mogućnošću da iznesete svoje ideje pretpostavljenima	2.00	3.00	4.00
p18 Poslom uopšte (Opšta ocena zadovoljstva)	2.00	3.00	4.00

Po pitanjima 7, 8 i 9 zaposleni su zadovoljni, što znači da prosečne ocene ne ukazuju na značajan doprinos nezadovoljstva zaposlenih po ovim pitanjima (Tabela 2). Po svim ostalim pitanjima (izuzev pitanja 11) prosečne ocene bile su 3 (ni zadovoljan, ni nezadovoljan), gde se interkvartilni raspon ocena kreće od 2 (nezadovoljan) do 4 (zadovoljan). Prosečna ocena zadovoljstva finansijskom naknadom za rad (p11) uključuje značajan stepen nezadovoljstva i ona iznosi 2 (nezadovoljan) i kreće se u rasponu od 1 (veoma nezadovoljan) do 3 (ni zadovoljan, ni nezadovoljan).

Faktorskom analizom pokazano je da postoje dve komponente zadovoljstva zaposlenih koje konstruišu anketni upitnik zadovoljstva (Tabela 3). Ukupno objašnjena varijansa sa obe komponente iznosi oko 69%. Konstrukciona validnost upitnika je izuzetno visoka (KMO

koeficijent adekvatnosti = 0.929). Pitanja 9,10 i 11 su zbog niskih komunaliteta tretirana kao posebni faktori i ne ulaze u sastav komponenti dobijenih faktorskom analizom.

Tabela 3. Faktorska opterećenja nakon rotacije po pitanjima i komponente zadovoljstva zaposlenih

Pitanja	Komponente	
	Radno okruženje, autonomija i transparentnost	Učinkovitost (Radni sadržaj)
p8 Neposredna saradnja sa pretpostavljenima	.851	
p7 Neposredna saradnja sa kolegama	.834	
p14 Mogućnošću iznošenja ideja pretpostavljenima	.783	
p12 Rukovođenje i organizacija rada u ustanovi	.657	
p13 Dobijanje jasnih uputstava šta se očekuje u okviru posla	.638	
p6 Uvažavanje i vrednovanje rada	.626	
p5 Mogućnostima da se u radu koriste sva znanja, sposobnosti i veštine	.606	
p4 Autonomija u obavljanju posla	.594	
p3 Raspoloživo vreme za rad sa pacijentima		.875
p2 Raspoloživo vreme za obavljanje posla		.859
p18 Opšta ocena zadovoljstva		.646
p1 Adekvatnost opreme za rad		.637

Prva izdvojena komponenta je Zadovoljstvo radnim okruženjem, autonomijom i transparentnošću na poslu (sastoji se od 8 pitanja), a druga komponenta je imenovana kao Zadovoljstvo učinkovitošću ili radnim sadržajem (sastoji se od 4 pitanja). Procenjeni deskriptivni parametri za pomenute dve komponente prikazani su u tabeli 4.

Tabela 4. Procenjeni deskriptivni parametri za komponente zadovoljstva zaposlenih

Komponente zadovoljstva zaposlenih		
	Xsred	SD
Radno okruženje, autonomija i transparentnost	2.85	.96
Učinkovitost (radni sadržaj)	3.14	.95

Student t-testom za uparene vrednosti, pokazano je da postoji veće Zadovoljstvo učinkovitošću (radnim sadržajem) zaposlenih u odnosu na Zadovoljstvo radnim okruženjem, autonomijom i transparentnošću na poslu ($p=0.000$).

Tabela 5. Prikaz zadovoljstva finansijskom naknadom za rad po kategorijama zanimanja zaposlenih

	Kategorija zanimanja zaposlenog	Percentili		
		25	Median	75
<i>Zadovoljstvo finansijskom naknadom za rad</i>	Lekar	1.00	2.00	3.00
	Medicinska sestra/tehničar	1.00	2.00	2.50
	Zdravstveni radnik – drugo zanimanje	1.00	2.00	3.00
	Zdravstveni saradnik	2.00	2.00	3.00
	Administrativni radnik	1.00	1.50	2.00
	Tehnički radnik	1.00	2.00	3.00

Nije bilo razlike u zadovoljstvu finansijskom naknadom za rad (Tabela 5) između kategorija zanimanja zaposlenih ($p=0.429$).

Tabela 6. Prikaz Opšte ocene zadovoljstva zaposlenih po kategorijama zanimanja zaposlenih

	Kategorija zanimanja zaposlenog	Percentili		
		25	Median	75
<i>Opšta ocena zadovoljstva</i>	Lekar	2.00	3.00	4.00
	Medicinska sestra/tehničar	2.00	3.00	4.00
	Zdravstveni radnik – drugo zanimanje	3.00	4.00	4.00
	Zdravstveni saradnik	2.00	2.50	4.00
	Administrativni radnik	3.00	3.00	4.00
	Tehnički radnik	2.00	3.00	4.00

Pronađena je razlika u opštoj oceni zadovoljstva poslom (Tabela 6) između kategorija zanimanja zaposlenih ($p=0.009$). Ovoj razlici doprinelo je to što su zdravstveni radnici (farmaceuti) imali veću opštu ocenu zadovoljstva poslom od zdravstvenih saradnika (Tabela 6). Između ostalih parova vrednosti nije bilo razlike.

Metodom multinominalne logističke regresije procenjeno je da postoje tri nezavisna, značajna prediktora stresogenosti na poslu koji se povezuju na različit način sa pojedinim kategorijama prisustva stresa na poslu (Tabela 7).

Tabela 7. Parametri multinominalne logističke regresije za prediktore kategorija prisustva napetosti i stresa na poslu (referentna kategorija – prisustvo umerene napetosti i stresa)

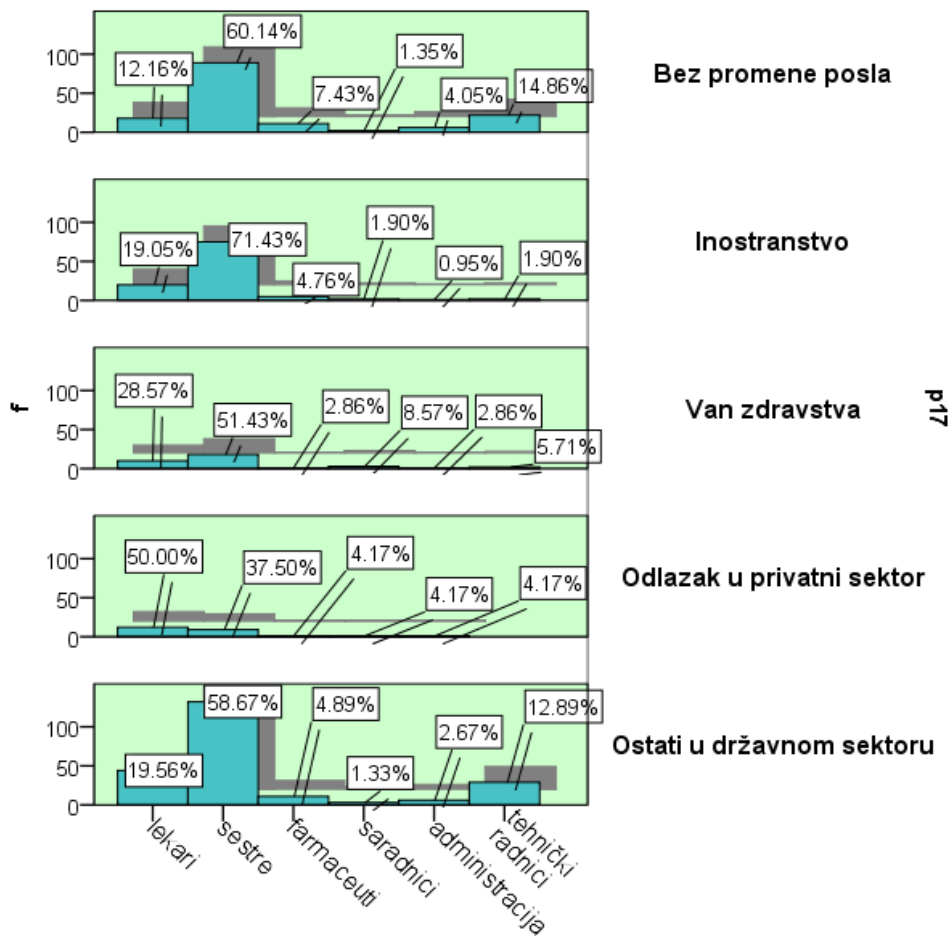
Prisustvo napetosti i stresa - kategorija	Prediktori	B	SE	Wald	df	p	Odds ratio	95% Interval poverenja za odds ratio	
								Donja granica	Gornja granica
<i>nimalo</i>	Konstanta	-3.605	1.339	7.248	1	.007			
	Radno okruženje, autonomija i transparentnost	-.385	.460	.700	1	.403	.680	.276	1.677
	Učinkovitost	.372	.473	.620	1	.431	1.451	.574	3.666
	Finansijska nadoknada	.600	.252	5.664	1	.017	1.822	1.112	2.987
<i>malo</i>	Konstanta	-3.190	1.152	7.663	1	.006			
	Radno okruženje, autonomija i transparentnost	.282	.399	.499	1	.480	1.325	.607	2.894
	Učinkovitost	.233	.392	.353	1	.552	1.262	.586	2.719
	Finansijska nadoknada	-.084	.219	.147	1	.701	.919	.598	1.413
<i>mnogo</i>	Konstanta	2.568	.659	15.210	1	.000			
	Radno okruženje, autonomija i transparentnost	-.553	.251	4.848	1	.028	.575	.351	.941
	Učinkovitost	-.340	.238	2.046	1	.153	.712	.447	1.134
	Finansijska nadoknada	-.115	.171	.456	1	.499	.891	.638	1.245
<i>veoma mnogo</i>	Konstanta	4.936	.675	53.419	1	.000			
	Radno okruženje, autonomija i transparentnost	-1.188	.265	20.128	1	.000	.305	.181	.512
	Učinkovitost	-.550	.241	5.220	1	.022	.577	.360	.925
	Finansijska nadoknada	-.146	.198	.543	1	.461	.864	.587	1.274

Rezultati su pokazali da se sa povećanjem zadovoljstva radnim okruženjem, kao i povećanjem zadovoljstva učinkovitošću smanjuje šansa da zaposleni *veoma mnogo* oseća napetost zbog prisustva stresa na poslu (Tabela 7). Takođe, sa povećanjem zadovoljstva radnim okruženjem, smanjuje se šansa da zaposleni *mnogo* oseća napetost zbog prisustva stresa na poslu. Interesantno je da se sa svakim povećanjem zadovoljstva finansijskom nadoknadom za jedan ceo stepen, 1.8 puta povećava šansa da zaposleni odgovori da nije *nimalo* napet zbog stresa na poslu (Tabela 7).

Pokazana je razlika u distribuciji učestalosti po kategorijama namere promene posla između različitih kategorija zanimanja zaposlenih ($p=0.000$). Od svih ispitanika koji žele da odu u

privatni sektor zdravstva oko 50% njih su lekari, a 37.5% su sestre (Grafikon 1). Međutim, od svih onih koji žele da odu u inostranstvo, 71% njih su sestre i medicinski tehničari, dok je u ovoj kategoriji oko 20% lekara (Grafikon 1).

Grafikon 1. Prikaz procentualne zastupljenosti namere promene posla prema kategorijama zanimanja zaposlenih



p21

Zaključak sa merama za unapređenje zadovoljstva zaposlenih u Opštoj bolnici Valjevo

Navedeni rezultati ukazuju da je zadovoljstvo zaposlenih malo ili ga uopšte nema. O ovome svedoče odgovori na pitanja koji su u proseku 3 (ni zadovoljni, ni nezadovoljni). Takođe, procenom prosečnih ocena po glavnim komponentama, pokazan je nizak stepen zadovoljstva kako radnim okruženjem, tako i zadovoljstva radnom učinkovitošću, odnosno radnim sadržajem.

U ovakvim situacijama pribegava se Alternativnoj konceptuelizaciji profesionalne satisfakcije i/ili radnih učinaka. Ovo su zapravo tri odvojena postupka (modela) koji podrazumevaju:

- a) Rekonceptuelizacija stavova – Ovo se uglavnom primenjuje u slučajevima kada se ispituje uticaj emocija na radne učinke ili gde je zadovoljstvo poslom ekstremno malo ili ga nema. Drugim rečima, ovde se postavlja pitanje zašto bi pozitivne emocije bile prediktori povećanja učinkovitosti u uslovima izostanka profesionalne satisfakcije?
- b) Rekonceptuelizacija radnih učinaka – Ovo je nužno u slučajevima gde dolazi do propusta u definisanju radnih učinaka ili gde se pojedini aspekti ponašanja zaposlenih pogrešno podvode pod učinkovitost.
- c) Analiza na organizacionom nivou – Sprovodi se u slučajevima kada je izmereno zadovoljstvo malo ili ga nema, gde u istraživanju nisu uzeti mnogi aspekti ponašanja zaposlenih za koje je poznato da izazivaju disatisfakciju (nezadovoljstvo).

Naši rezultati ukazuju da se ovde radi o potrebi rekonceptualizacije stavova zaposlenih, budući da je izostanak napetosti zbog stresa na poslu isključivo povezan sa povećanjem zadovoljstva finansijskom naknadom za rad, ali ne i sa povećanjem zadovoljstva radnim sadržajem. Visoko zadovoljstvo radnim sadržajem ili učinkovitošću rezultat je visoke unutrašnje motivacije i visokog radnog morala zaposlenih.

Takođe je neophodno napraviti i rekonceptuelizaciju radnih učinaka, budući da stavovi (zadovoljstvo) zaposlenih o visini finansijske nadoknade za rad nisu ni u kakvoj korelaciji sa radnom učinkovitošću (Tabela 3), već su rezultat narušenih, iskrivljenih i derogiranih intrinzičkih motivacionih procesa zaposlenih i njihovog niskog radnog morala. Dakle, veliki broj prekovremenih sati u Ustanovi nesumnjivo generiše veće zadovoljstvo zaposlenih materijalnom nadoknadom za rad, bez bilo kakve značajne povezanosti sa njihovim stavovima o radnom sadržaju, a samim tim i kvalitetom njihovog rada.

I na kraju, na organizacionom nivou, neophodno je uključiti tim stručnjaka sačinjen od psihijatra, psihologa, ekonomiste i statističara, koji bi uradili dodatnu studiju faktora koji potencijalno mogu da generišu disatisfakciju zaposlenih, a što nije bilo moguće uraditi u ovom istraživanju.

Ovi faktori su, pre svega vezani su za potencijalno prisustvo zdravstvenih problema zaposlenih kao što su povišen mentalni i fizički zamor (veća incidenca sindroma izgaranja na poslu), povišena anksioznost i veća incidenca major depresivnih epizoda ili povišene depresivnosti kod zaposlenih.

07.02.2017. Valjevo

Primarijus dr sci. med. Mira Vuković

Literatura

1. Judge A, Thoresen CJ, Bono JE, Patton GK. The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Bulletin* 2001;127(3):376-407.
2. George JM, Brief AP. Motivational agendas in the workplace: The effects of feelings on focus of attention and work motivation. *Research in Organizational Behavior* 1996;18:75-109.
3. Organ DW, Ryan K. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology* 1995;48:775-802.
4. Ostroff C. The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied Psychology* 1992;77:963-974.