

ZADOVOLJSTVO POSLOM KOD ZDRAVSTVENIH RADNIKA

Dragana Nikić, Mirjana Aranđelović, Maja Nikolić i Aleksandra Stanković

Zadovoljstvo poslom zdravstvenih radnika je vrlo važan parametar koji utiče na kvalitet pružanja zdravstvene zaštite, kao i motivaciju zaposlenih. Cilj ovog rada bio je oceniti neke od parametara zadovoljstva poslom kod zdravstvenih radnika. Pilot studija sprovedena je u Kliničkom centru u Nišu u periodu od februara do juna 2007. god. Instrument istraživanja bio je upitnik MM-40 EA koji je izradio Örebro univerzitet iz Švedske. Anketiranje su radili studenti završne godine Medicinskog fakulteta u Nišu. Ispitano je 770 zdravstvenih radnika (209 muškaraca i 561 žena), prosečne starosti 40.65 ± 9.82 godina. Većina anketiranih smatra da im je posao zanimljiv i stimulativan, ali da previše rade. Zaposleni nisu bili zadovoljni svojim uticajem na organizaciju posla, kao i uslovima rada. O timskom radu se više od polovine ispitanika izrazilo pozitivno. Očigledno je da je potrebno veće angažovanje u cilju poboljšanja zadovoljstva zaposlenih kod nas, te slična istraživanja treba ohrabriti. *Acta Medica Medianae 2008;47(4):9-12.*

Ključne reči: zdravstveni radnici, zadovoljstvo poslom, anketa

Medicinski fakultet u Nišu

Kontakt: Maja Nikolić
Institut za javno zdravlje
Bulevar dr Zorana Đinđića 50
18000 Niš, Srbija
Tel.: 018-226-384 lok140
E-mail: mani@junis.ni.ac.yu

**Istraživanje je nastalo u okviru projekta Ministarstva za nauku i tehnološki razvoj Srbije (Broj projekta 21016) Uvođenje i razvoj koherentnog angažmana svih privrednih grana i njihovih radnika u promociju zdravlja, etički kodeks i kvalitet života kao uslova za njihov razvoj.*

Uvod

Zadovoljstvo poslom kod radnika je vrlo važan parametar koji utiče kako na produktivnost tako i na kvalitet obavljenog posla. Ovaj složeni fenomen predstavlja stav pojedinca prema profesiji i utiče ne samo na motivaciju zaposlenih već i na karijeru, zdravlje i odnose prema saradnicima (1-3).

Dosadašnja istraživanja (4,5) su pokazala da zadovoljstvo poslom zavisi ne samo od prirode posla već u velikoj meri i od očekivanja pojedinca koji radi na datom radnom mestu. Generalizovanje nosi uvek određene rizike zbog toga što su različiti subjektivni faktori i iščekivanja u raznovrsnim profesijama značajni za osećaj zadovoljstva zaposlenih.

Zadovoljstvo poslom zdravstvenih radnika ima veliki uticaj na kvalitet, efikasnost obavljenog posla, a samim tim i na veličinu troškova koji se izdvajaju za zdravstvo. Osim što

www.medfak.ni.ac.yu/amm

je značajno za bolesnike i ceo zdravstveni sistem, profesionalno zadovoljstvo medicinskog osoblja direktno je povezano sa odsustvovanjem sa posla, međuljudskim odnosima i organizacijom posla (6-8). U mnogim zemljama se zadovoljstvo poslom redovno prati, a preko podataka koji se dobijaju od zaposlenih uočavaju se propusti u organizaciji posla.

Zdravstveni radnici su pod povećanim rizikom za profesionalno nezadovoljstvo, pre svega zbog stresa, sagorevanje na poslu (tzv. burnout) i rada po smenama kojima su svakodnevno izloženi (9,10).

Istraživanja u svetu pokazala su da mnogobrojni faktori utiču na zadovoljstvo poslom kod zdravstvenih radnika kao što su: pol, starost, nivo obrazovanja, stručno iskustvo, način organizacije posla, uslovi rada, materijalna nadoknada za izvršeni posao, radno vreme, očekivanja radnika u vezi sa napredovanjem na poslu i slično (11-15).

Do sada su u našoj zemlji retko vršena istraživanja koja se bave ovom problematikom. Ministarstvo zdravlja Srbije je ove godine intenziviralo istraživanja zadovoljstva korisnika zdravstvenih usluga, kao i zaposlenih, upravo u cilju pružanja bolje zdravstvene zaštite u našoj zemlji.

Cilj našeg rada bio je da se ocene neki od parametara zadovoljstva poslom kod zdravstvenih radnika tercijarne zdravstvene zaštite.

Metod rada

Transverzalno ispitivanje sprovedeno je u Kliničkom centru u Nišu u periodu od februara do juna 2007. godine. Učešće u studiji bilo je dobrovoljno.

U vreme istraživanja, u Nišu je prema podacima iz Statističkog godišnjaka bilo zaposleno nešto preko 4500 radnika, od čega dve trećine u sekundarnom i tercijarnom zdravstvu (Klinički centar i Klinika za stomatologiju). Uzorak u istraživanju su sačinjavali zdravstveni radnici različitog stepena obrazovanja, a od 800 zaposlenih kojima je ponuđeno učešće u istraživanju, pozitivno je odgovorilo njih 770, tako da se uzorak može smatrati reprezentativnim.

Anketiranje zaposlenih radili su studenti završne godine Medicinskog fakulteta u Nišu pomoću upitnika MM-040 EA(16). Prema literaturnim podacima, upitnik su izradili stručnjaci sa Örebro univerziteta iz Švedske kako bi ispitali zaposlene u vezi karakteristika radnog mesta koji utiču na njihovo zdravlje. Upitnik ima pet delova, a u radu su prezentovani podaci iz dela upitnika koji se odnosio na zadovoljstvo zaposlenih i sadržao je četiri pitanja:

- Da li mislite da je Vaš posao interesantan i stimulativan?
- Da li smatrate da previše radite?
- Da li možete da utičete na uslove na poslu?
- Da li Vam saradnici pomažu u poslu?

Mogući odgovori na navedena pitanja bili su gradirani pomoću četvorostepene skale frekvence (često, ponekad, retko i nikada).

Dobijeni podaci obrađeni su metodama deskriptivne i analitičke statistike u programu Epi info 6.0.

Rezultati i diskusija rada

U istraživanju je učestvovalo ukupno 770 zdravstvenih radnika i to 209 muškog i 561 ženskog pola (Tabela 1). Prosečna starost ispitivanih radnika bila je 40.65 ±9.82 godina. Najveći broj anketiranih bio je srednje stručnog obrazovanja (427), a zatim slede lekari opšte prakse i specijalisti (212). Sa višom stručnom spremom bilo je oko 5% zaposlenih, a sa naučnim zvanjem (magistri i doktori nauka) nešto preko 10%.

Ispitanici su odgovorili na pitanja na način koji je prikazan u Tabelama 2-5. Uočava se da je sa porastom stručne spreme i broj odgovora o stimulativnosti i interesantnosti posla veći, tako da je najveći procenat magistara i doktora nauka izjavio da mu je posao interesantan i stimulativan (77.01%), dok je taj procenat značajno manji (46.11%) kod osoba koje imaju samo srednju stručnu spremu. Procenat ispitanika koji smatraju da previše rade kretao se od 68.85 do 75.86% kod ispitanika. Ispitanici su uglavnom smatrali da ne utiču baš značajno na uslove na poslu i najveći broj ispitanika je dao odgovor "retko". O organizaciji posla i timskom radu najveći se broj učesnika u anketi izrazio pozitivno i preko polovine ispitanika tvrdi da im saradnici često pomažu na poslu. Timski rad kao važan faktor u funkcionisanju zdravstvenog sistema veoma utiče na kvalitet pružanja usluga.

Više od jedne trećine zaposlenih smatra da retko može uticati na uslove na poslu. Ovakvi rezultati nisu zadovoljavajući i ostavljaju prostor za edukaciju u oblasti menadžmenta na svim

nivoima u zdravstvenim ustanovama kod nas. Motivacija zaposlenih, takođe, značajana je za rešavanje problema u ovoj oblasti.

Više od dve trećine zaposlenih smatra da previše radi. Kako je broj zaposlenih u ispitanoj zdravstvenoj ustanovi uglavnom u skladu sa svetskim normativima, može se tvrditi da se radi ili o subjektivnom doživljaju zaposlenih da mnogo rade ili je organizacija posla neadekvatna. Poznato je da ukoliko nisu adekvatno podeljene odgovornosti i zaduženja, preopterećenje poslom je veće.

Tabela 1. Karakteristike ispitanika

Muškarci	209	27,14%
Žene	561	72,86%
Prosečna starost u godinama (Xsr± SD)	40.65±9.82	
Do 35 godina	394	51,16%
36 do 55 godina	167	21.70%
Preko 55 godina	427	55,45%
Srednja stručna sprema	427	55,45%
Viša stručna sprema	44	5,71%
Visoka stručna sprema	212	27.53%
Sa naučnim zvanjem	87	11.31%

Tabela 2. Odgovori ispitanika na pitanje o tome da li je posao stimulativan (%)

Stručna sprema	često	ponekad	retko	nikada
srednja	46.11	41.35	10.77	1.77
viša	58.13	34.88	6,97	0.02
visoka	70.61	27.01	1,89	0.49
naučni stepen	77.01	20.69	0.00	2,21

Tabela 3. Odgovori ispitanika na pitanje o tome da li smatraju da mnogo rade (%)

Stručna sprema	često	ponekad	retko	nikada
srednja	68.85	28.57	2,20	0.38
viša	75.00	25.00	0.00	0.00
visoka	74.06	24.52	1,42	0.00
naučni stepen	75.86	24.14	0.00	0.00

Tabela 4. Odgovori ispitanika na pitanje da li smatraju da mogu uticati na uslove na poslu (%)

Stručna sprema	često	ponekad	retko	nikada
srednja	6.91	27.90	42.22	22.97
viša	23.83	16,66	40.47	19.04.
visoka	16.50	39.15	36.79	7.56
naučni stepen	18.39	37.93	35.63	8.05

Tabela 5. Odgovori ispitanika na pitanje da li su zadovoljni timskim radom (%)

Stručna sprema	često	ponekad	retko	nikada
srednja	50.62	39.21	7.94	2.23
viša	63.63	27.27	9.09	0.01
visoka	58.29	30.80	9,47	1.21
naučni stepen	55.17	35.63	8.05	1.15

Rezultati su pokazali da je stručniji i raznovrsniji posao stimulativniji za zaposlene. Međutim, ne treba zanemariti da stručniji posao podrazumeva veću odgovornost i zahteva veće pripreme i veliko predznanje zaposlenih.

Ankete o zadovoljstvu korisnika usluga se najčešće koriste kod organizacija koje posluju na tržištu u cilju povećanja profita. Ukoliko se zdravlje posmatra kao roba čiji kvalitet treba stalno unapređivati, aktuelna su istraživanja zadovoljstva bolesnika pružanjem zdravstvenih usluga (17,18). Mnogo ređe se zaposleni u zdravstvenom sistemu pitaju za mišljenje i kako su zadovoljni uslovima na poslu, bez obzira što se stalno ističe da su upravo oni nosioci zdravstvene zaštite (19,20).

Upitnik koji je korišćen u ovom istraživanju prvenstveno se koristi za ispitivanje mikroklimatskih uslova u radnoj sredini, mada sadrži poglavlje koje se odnosi na zadovoljstvo zaposlenih. U većini istraživanja koja su koristila ovaj u svetu često prihvaćen instrument, podaci o zadovoljstvu zaposlenih bili su u drugom planu. Istraživači koriste brojne druge, detaljnije upitnike koji ispituju zadovoljstvo korisnika u zdravstvenom sistemu. Međutim, osnovni smisao našeg istraživanja bio je da identifikuje postojanje problema u našim zdravstvenim ustanovama, a rezultati su pokazali da, očigledno, problem postoji i da mu treba posvetiti veću pažnju.

Upitnik koji smo koristili, iako ima samo četiri pitanja, može se prihvatiti kao vrlo koristan

instrument za brzi skrining stanja u jednoj zdravstvenoj ustanovi, posebno ukoliko se uzme u obzir da našim uslovima brze i jeftine metode više odgovaraju od složenih i detaljnijih. Naravno, dobijenu okvirnu sliku stanja u ustanovi i postojanje pojedinih problema u profesionalnom zadovoljstvu zdravstvenih radnika treba prihvatiti kao osnovu za detaljnija ispitivanja ukoliko je to u ustanovi potrebno. Posebnu pažnju treba usmeriti na informisanje i edukaciju zdravstvenih radnika, razvijanje timskog duha i unapređenje organizacije posla.

Zaključak

Većina zdravstvenih radnika u našem ispitivanju smatra da radi interesantan posao, a njihova percepcija je povezana sa stručnom spremom. Najveći deo ispitanika tvrdi da radi dosta, a većina ima adekvatnu saradnju sa kolegama u timu. Nedovoljan broj ispitanika smatra da može uticati na uslove rada. Ovi preliminarni rezultati upućuju da je neophodna dodatna edukacija zaposlenih u komunikacionim veštinama i sprovođenju preventivnih mera radi poboljšanja zdravlja i zadovoljstva poslom. Prikazano pilot istraživanje ukazuje na oblasti koje zahtevaju intervenciju, a odnose se na zadovoljstvo zdravstvenih radnika poslom koji obavljaju. Potrebno je veće angažovanje relevantnih struktura na preduzimanju mera u cilju poboljšanja zadovoljstva zaposlenih.

Literatura

1. Van den Berg TIJ, Alavinia SM, Bredt FJ, Lindeboom D, Elders LAM, Burdorf A. The influence of psychosocial factors at work and life style on health and work ability among professional workers. *Int Arch Occup Environ Health* 2008; 81:1029-36.
2. Van Dijk FJH, Swaen GMH. Fatigue at work. *Occup Environ Med* 2003; 60(Suppl.1):1-2.
3. Makowiec-Dabrowska T, Koszoda-Włodarczyk W, Bortkiewicz A, Gadzicka E, Siedlecka J, Józwiak Z, et al. [Occupational and non-occupational determinants of work ability] [Article in Polish] *Med Pr* 2008; 59(1):9-24.
4. Brešić J, Knežević B, Milošević M, Tomljanović T, Golubović R, Mustajbegović J. Stress and work ability in oil industry workers. *Arh Hig Rada Toksikol* 2007; 58:399-405.
5. Kragelj LZ, Pahor M, Billban M. Identification of population groups at very high risk for frequent perception of stress in Slovenia. *Croat Med J* 2005; 46:137-46.
6. McManus IC, Keeling A, Paice E. Stress, burnout and doctors' attitudes to work are determined by personality and learning style: a twelve year longitudinal study of UK medical graduates. *BMC Med* 2004; 2:29-32.
7. Visser MR, Smets EM, Oort FJ, De Haes HC. Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. *CMAJ* 2003; 168:271-5.
8. Pousette A, Hanse JJ. Job characteristics as predictors of illhealth and sickness absenteeism in different occupational types - a multigroup structural equation modeling approach. *Work & Stress* 2002; 16:229-50.
9. Miljković S. [Motivation of employees and behaviour modification in health care organisations] [Article in Serbian]. *Acta Medica Medianae* 2007; 46(2):53-62.
10. Gray-Toft PA, Anderson JG. Organizational stress in the hospital: development of a model for diagnosis and prediction. *Health Serv Res* 1985; 19:753-74.
11. Haas JS, Cook EF, Puopolo AL, Burstin HR, Cleary PD, Brennan TA. Is the professional satisfaction of general internists associated with patient satisfaction? *J Gen Intern Med* 2000; 15:122-58.
12. Bovier PA, Perneger TV. Predictors of work satisfaction among physicians. *Eur J Public Health* 2003; 13:299-305.
13. Judge TA, Thoresen CJ, Bono JE, Patton GK. The job satisfaction job performance relationship: a qualitative and quantitative review. *Psychol Bull* 2001; 127:376-407.
14. Kivimaki M, Kalimo R, Lindstrom K. Contributors to satisfaction with management in hospital wards. *J Nurs Manag* 1994; 2:229-34.
15. Verschuren PJM, Masselink H. Role concepts and expectations of physicians and nurses in hospitals. *Soc Sci Med* 1997; 45:1135-8.
16. Andersson K, Stridh G, Fagerlund I, Larsson B. The MM-questionnaires - A tool when solving indoor climate problems. Department of Occupational and Environmental Medicine, Örebro University Hospital, Örebro, Sweden. 1993.
17. DiMatteo MR, Sherbourne CD, Hays RD, Orday L, Kravitz RL, McGlynn EA, et al. Physicians' characteristics influence patients' adherence to medical treatment: results from the Medical Outcomes Study. *Health Psychol* 1993; 12:93-102.
18. Øvretveit J. Quality Health Services, Research Report, BIOS. Uxbridge, UK: Brunel University, 1990.

19. Linn LS, Brook RH, Clark VA, Davies AR, Fink A, Kosecoff J. Physician and patient satisfaction as factors related to the organisation of internal medicine group practices. *Med Care* 1985; 23:1171-8.
20. Love JE Jr. A study of the relationships between perceived organizational stratification, and individual job satisfaction and adaptiveness in hospital laboratories. *Am J Med Technol* 1977; 43:1135-43.
21. Knoop R. Work, values and job satisfaction. *J Psychol* 1994; 128:683-90.
22. Hasenfeld Y. *Human Service Organizations*. Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall, 1983.4.
23. World Health Organization (WHO). *Health Care Systems in Transition*. Estonia. European Observatory on Health Care Systems. WHO Regional Office for Europe, 2000.

JOB SATISFACTION IN HEALTH CARE WORKERS

Dragana Nikić, *Mirjana Arandjelovic, Maja Nikolic and Aleksandra Stankovic*

Job satisfaction is very important factor of productivity and job quality, especially in health care workers. The aim of the paper was to assess some of the parameters of job satisfaction among health care workers. The pilot cross-sectional study conducted in the Clinical Center Nis from February to June 2007. Instrument for investigation was MM-40 EA questionnaire (Örebro University, Sweden). Interviews of physicians and nurses were conducted by the Faculty of Medicine students. 770 health care workers (209 male, 561 female) were polled, mean age 40.65 ± 9.82 years. Most of the participants thought that their work is interesting and stimulating, but that they work too hard. The health care workers were not satisfied with their influence on the work organization, as well as on the working environment conditions. More than half of participants had very good experiences with teamwork. The investigations in this field should have high priority in the country in transition. *Acta Medica Medianae* 2008; 47(4):9-12.

Key words: *health care workers, job satisfaction, questionnaire*