

**ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA -
APOTEKAMA KOJE SU U PLANU MREŽE DRŽAVNIH ZDRAVSTVENIH
USTANOVA**

- Pregled najvažnijih rezultata 2007.g. -

Uvod

Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama-apotekama obavljeno je 03.12.2007. godine po prvi put u sklopu aktivnosti stalnog unapređenja kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama u Republici Srbiji. U ispitivanju su učestvovala zdravstvene ustanove-apoteke koje su u planu mreže državnih ustanova. Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u apotekama sprovedeno je po metodologiji Instituta za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović Batut“ koja je prilagođena za zdravstvene ustanove-apoteke u delu oko operativnog sprovođenja aktivnosti (prikupljanje i unos podataka).

Pregled najvažnijih rezultata

Ispitivanje je sprovedeno u 29 ZU-Apoteka sa cele teritorije Republike Srbije što je celokupna mreža državnih zdravstvenih ustanova-apoteka. Ispitivanje je sprovedeno u svim organizacionim jedinicama u sastavu ZU-Apoteke. Obuhvaćeni su zaposleni koji su bili prisutni na poslu 03.12.2007. godine. Odziv zaposlenih je bio izuzetno veliki (99%). Broj popunjenih i obrađenih upitnika iznosio je 3 574.

Sociodemografske karakteristike pokazuju da je profil zaposlenog u apotekama: žena, prosek godina 41, srednjeg obrazovanja, zdravstveni radnik sa prosečnim radnim stažom od 17,6 godina. U velikoj većini ispitanice se ne nalaze na nekom od rukovodećih radnih mesta (78,12%).

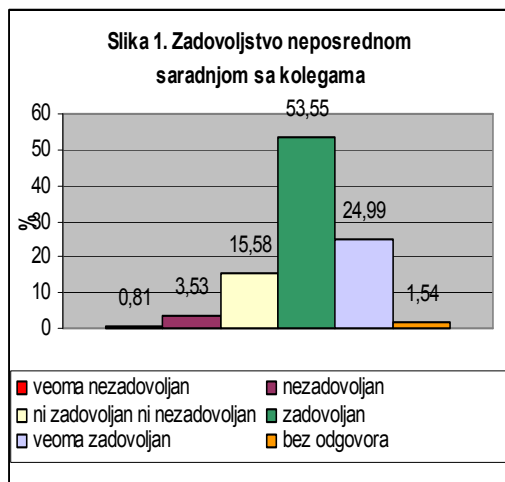
U celini gledano, većina ispitanika je zadovoljna načinom organizacije radnih procesa u apoteci. *Brojem zaposlenih* u svojoj organizacionoj jedinici zadovoljno je i veoma zadovoljno 62% ispitanika, dok je nešto niže zadovoljstvo u pogledu *adekvatnosti opreme* za rad (56,97%) i *radnog prostora* (60,50%).

Vreme koje je na raspolaganju zaposlenima za obavljanje zadatah poslova je u većini slučajeva adekvatno (69,83% zadovoljnih i veoma zadovoljnih) što je u saglasnosti sa zadovoljstvom zaposlenih *organizacijom posla* (66,09%), kao i sa činjenicom da 90,85% zaposlenih tačno zna *kojoj osobi odgovara za svoj rad*.

Nižim procentima zadovoljstva izdvaja se „plata“ odn. 54,36% zadovoljnih i veoma zadovoljnih *mesečnom zaradom*. Pored samo 42,72% zadovoljnih i veoma zadovoljnih sa *moogućnostima za napredovanje*, sa nižim procentima zadovoljstva ističe se i *moogućnost za edukaciju* - svega 51,12% zadovoljnih i veoma zadovoljnih.

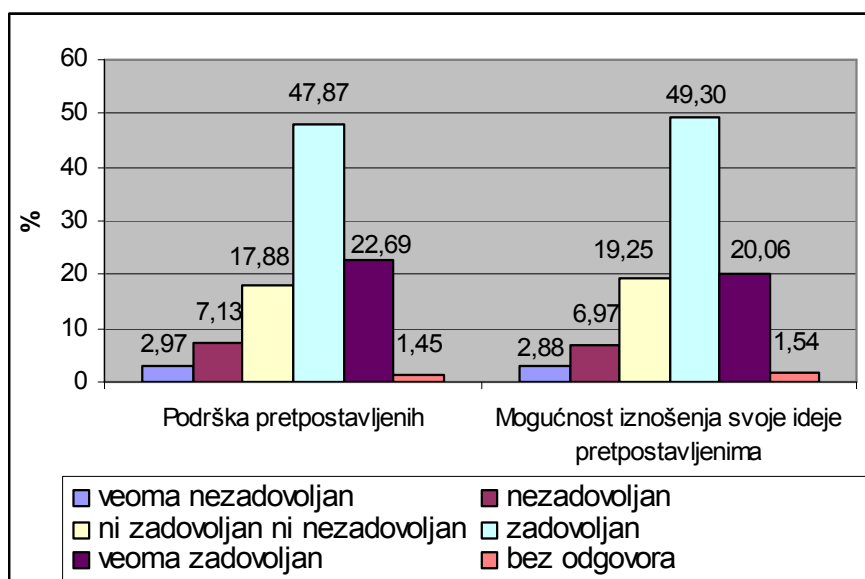
S obzirom da u svakodnevnom kontaktu tokom radnih procesa zaposleni stupaju u niz međusobnih odnosa koji mogu pozitivno i negativno uticati na radne aktivnosti, ohrabruje činjenica da je ovo ispitivanje zadovoljstva zaposlenih pokazalo najviši procenat zadovoljnih ispitanika upravo u oblasti međusobnih interakcija i komunikacija zaposlenih. Tako je

najbolje u celom ispitivanju ocenjena neposredna saradnja sa kolegama (78,54%), dok su međuljudski odnosi takođe dobro ocenjeni (68,50%), slika 1 i 2.



U saradnji između zaposlenih i njihovih rukovodioca primetni su bolji rezultati kod podrške pretpostavljenih i iznošenja ideja u odnosu na ostale ocenjivane elemente (slika 3). Sa druge strane, mogućnost izbora sopstvenog načina rada, kao i dobijanje informacija o najvažnijim promenama u službi, su nešto niže ocenjeni (60,78% odn. 59,31%). Očigledno je da postoje propusti menadžmenta u prenosu informacija zaposlenima u svojim organizacionim jedinicama.

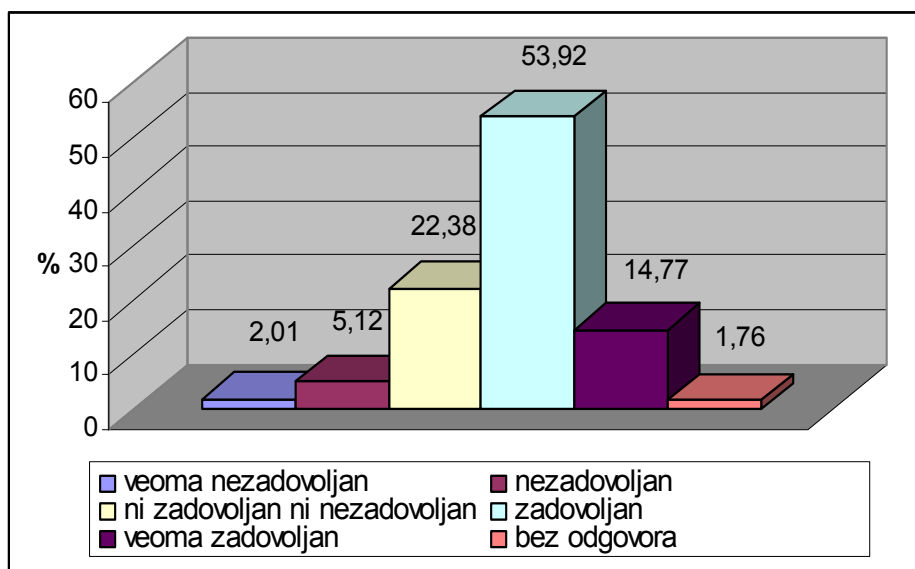
Slika 3. Zadovoljstvo zaposlenih podrškom pretpostavljenih i mogućnošću da iznesu svoje ideje pretpostavljenima



Pitanja vezana za upravljanje karijerom pokazuju da većina zaposlenih teži da se zadrži u državnom sektoru zdravstva: 54,31% zaposlenih ne bi uopšte menjalo posao, dok bi 32,71% ostao u državnom sektoru zdravstva ukoliko bi bili u prilici da promene radno mesto.

Analiza dobijenih rezultata (slika 4) pokazuje da je oko 70 % svih zaposlenih zadovoljno poslom koji obavlja, međutim veliki je procenat zaposlenih koji posao koji obavljaju nisu prepoznali kao zadovoljstvo (približno 30% u zbiru).

Slika 4. Zadovoljstvo zaposlenih poslom koji obavljaju



Zaključak

Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u apotekama pokazuje dobre rezultate u većini ispitivanih elemenata, ali je primetno da veliki procenat zaposlenih nema jasan stav, te svoje mišljenje često saopštava ocenom „ni zadovoljan, ni nezadovoljan” (u pojedinim elementima čak do 30% ispitanika je u ovoj grupi). Kako je ovo ispitivanje na nacionalnom nivou sprovedeno prvi put u zdravstvenim ustanovama-apotekama, rezultati treba da posluže kao platforma i putokaz za planiranje i implementaciju neophodnih intervencija koje unapređuju profesionalnu satisfakciju u farmaceutskoj zdravstvenoj delatnosti.

Izveštaj pripremila: Sanja Jović, Apoteka „Beograd”
Datum: 08.02.2007.