

## Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u Apoteci Vranje

Pripremila: ***dipl ph spec Gordana Stanisavljević, ZU Apoteka Vranje***

### **U privatni sektor zdravstva ne bi otišao ni jedan radnik**

Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u Apoteci Vranje obavljeno je 14. decembra 2009. godine u sklopu aktivnosti stalnog unapređenja kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama u Republici Srbiji. U ispitivanju su učestvovalе sve organizacione jedinice u sastavu Apoteke Vranje. Ispitivanje zadovoljstva sprovedeno je po metodologiji Instituta za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović Batut“.

Opširnije – grafički prikaz:

#### **Pregled najvažnijih rezultata u 2009. godini**

Ispitivanje je sprovedeno u svim organizacionim jedinicama u sastavu Apoteke Vranje. Obuhvaćeni su zaposleni koji su bili prisutni na poslu 14.12.2009. godine. Odziv zaposlenih je bio veliki (86%). Broj popunjenih i obrađenih upitnika iznosio je 86.

Sociodemografske karakteristike pokazuju da je zanimanje zaposlenih u apotekama:

- zdravstveni radnik 67.4%
- administrativni radnik 18.6%
- tehnički radnik 10.47%.

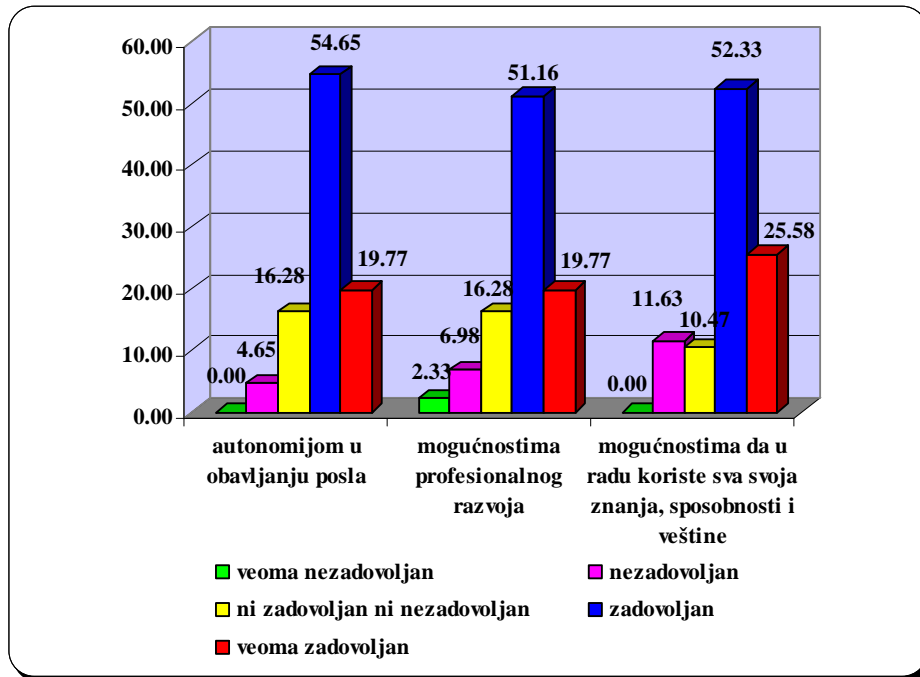
U velikoj većini anketirani ne obavljaju trenutno neku od rukovodećih funkcija (90.7%).

Većina ispitanika je zadovoljna *adekvatnošću opreme* za rad 69.76%. *Vreme koje je na raspolaganju* zaposlenima za obavljanje zadatih poslova je u većini slučajeva adekvatno (77.91% zadovoljnih i veoma zadovoljnih). *Finansijskom nadoknadom za rad* zadovoljno je i veoma zadovoljno 69.77% anketiranih. *Zadovoljnih i veoma zadovoljnih mogućnostima za kontinuiranu edukaciju* – 62.79%.

000

*Mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine zadovoljnih i veoma zadovoljnih je 77.91%. Autonomijom u obavljanju posla zadovoljno i veoma zadovoljno je 74.4%, dok je mogućnostima profesionalnog razvoja koje im pruža sadašnji posao zadovoljno i veoma zadovoljno 70.93%.*

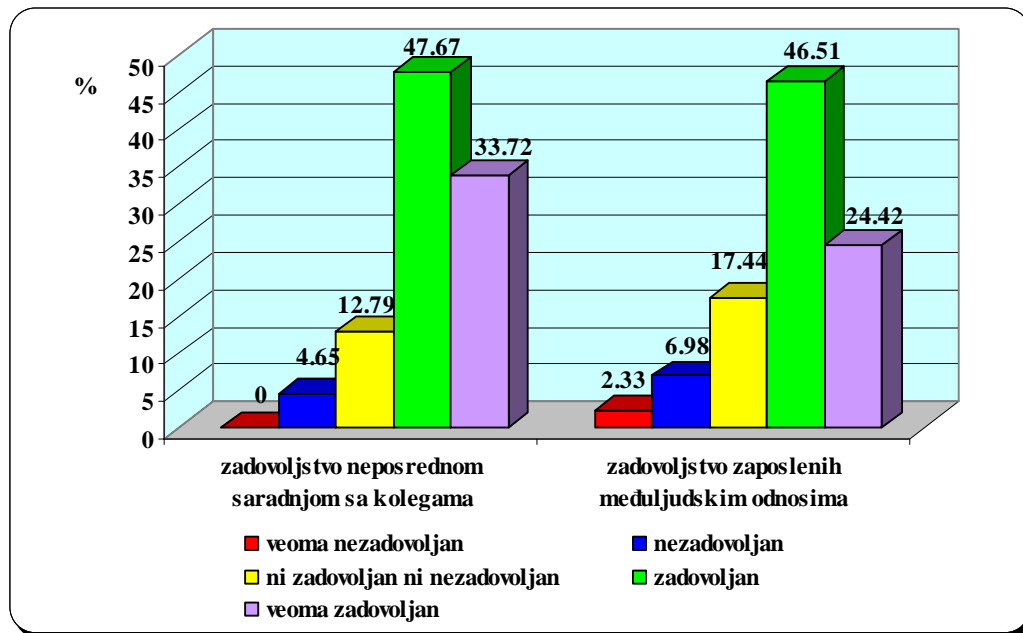
**Zadovoljstvo zaposlenih autonomijom u obavljanju posla, mogućnostima profesionalnog razvoja koje im pruža sadašnji posao i mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine**



### 000

U svakodnevnom kontaktu tokom radnih procesa zaposleni stupaju u niz međusobnih odnosa koji mogu pozitivno i negativno uticati na radne aktivnosti. Tako je u ispitivanju međusobnih interakcija i komunikacija zaposlenih *neposrednom saradnjom sa kolegama* zadovoljno i veoma zadovoljno 81.39% anketiranih, dok je *međuljudskim odnosima* zadovoljno 70.93% anketiranih.

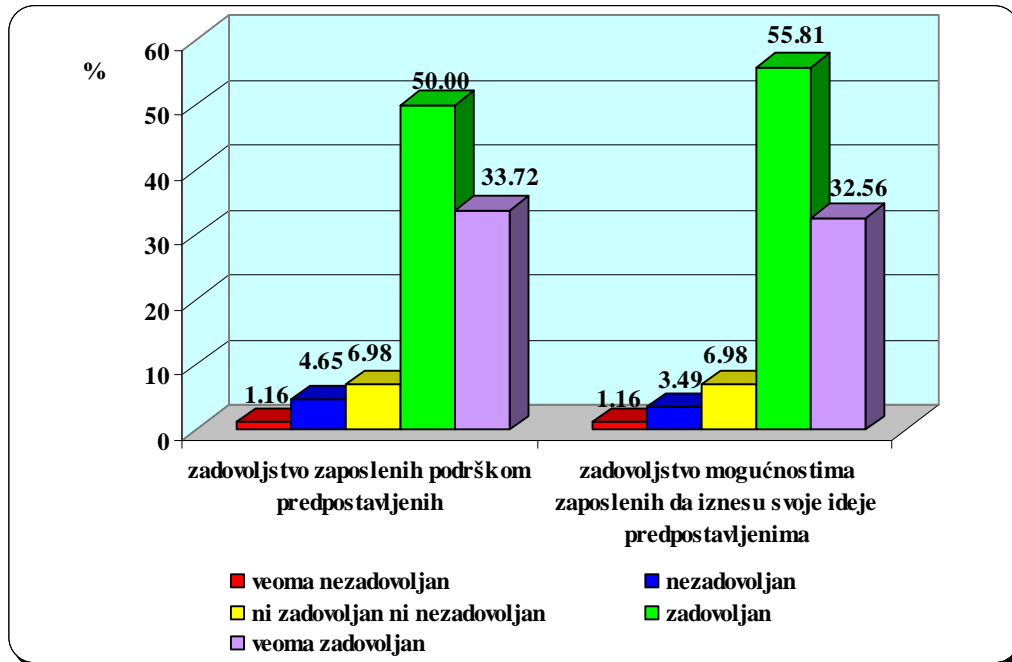
#### Zadovoljstvo zaposlenih neposrednom saradnjom sa kolegama i međuljudskim odnosima



000

U saradnji između zaposlenih i njihovih rukovodioca primetni su rezultati kod *podrške pretpostavljenih* (83.72%), *mogućnosti iznošenja ideja pretpostavljenima* (88.37%), kao i *dobijanja jasnih uputstava šta se od zaposlenog očekuje u okviru posla* (77.91%).

### Zadovoljstvo zaposlenih podrškom pretpostavljenih i mogućnošću da iznesu svoje ideje pretpostavljenima



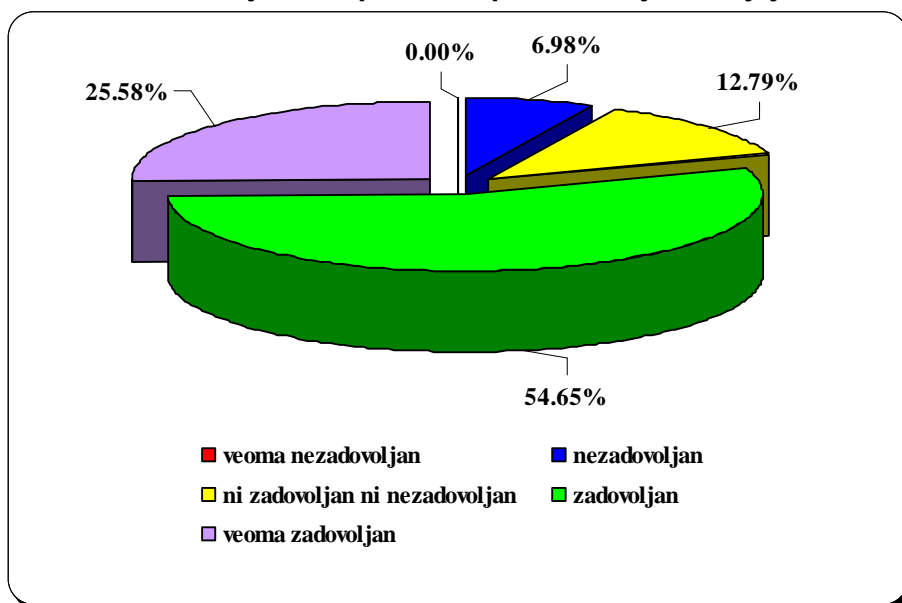
000

Pitanja vezana za upravljanje karijerom pokazuju da većina anketiranih teži da se u narednih pet godina zadrži u državnom sektoru zdravstva - 61.63%. Svega 2.33% bi radilo poslove van zdravstvene zaštite. U privatni sektor zdravstva ne bi otišao ni jedan radnik.

Na pitanje koliko su bili zadovoljni poslom pre pet godina i danas 50% anketiranih se izjasnilo da je zadovoljnije poslom danas, 37.21% je reklo da nema razlike, a 11.63% je danas manje zadovoljno nego pre pet godina.

Analiza dobijenih rezultata pokazuje da je 80.23 % anketiranih zadovoljno i veoma zadovoljno poslom koji obavlja.

### Zadovoljstvo zaposlenih poslom koji obavljaju



### Zaključak

Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u apotekama pokazuje dobre rezultate u gotovo svim ispitivanim elementima.

Uočeno je povećanje broja zaposlenih zadovoljnih neposrednom saradnjom sa kolegama, međuljudskim odnosima, podrškom pretpostavljenih, kao i mogućnostima da svoje ideje iznesu pretpostavljenima u odnosu na prethodni period.

Rezultati treba da posluže kao putokaz za planiranje i implementaciju neophodnih intervencija koje unapređuju profesionalnu satisfakciju u farmaceutskoj zdravstvenoj delatnosti.

U narednom periodu potrebno je dalje unaprediti uslove rada (obnoviti postojeću opremu i obezbediti opremu koja nedostaje), dalje raditi na edukaciji zaposlenih u cilju povećanja obuhvata zaposlenih i sl.

Januar, 2010.