



# Upravljanje zadovoljstvom zaposlenih u zdravstvenim organizacijama

## Management of Employee Satisfaction in Healthcare Organizations

Goran Perić

Toplička akademija strukovnih studija u Prokuplju

Toplica Academy of Applied Studies in Prokuplje

### Apstrakt

Na globalnom nivou javlja se nedovoljan broj zdravstvenih radnika (lekara i medicinskih sestara), što predstavlja alarm za zdravstvene organizacije i stoga postoji potreba za adekvatnim upravljanjem ljudskim resursima. Sa ovim problemom suočava se i Republika Srbija. U zemljama Zapadne Evrope već dugi niz godina prisutan je negativan prirodni priraštaj, što se odražava i na njihovo i na naše tržište rada, a treba imati u vidu da Zapadna Evropa nastavlja da „usisava” naš kvalifikovan medicinski kadar. Zbog toga je važno za zdravstvene organizacije da izgrade strategiju zadovoljstva svojih zaposlenih, jer su zadovoljni zaposleni produktivniji, u manjoj meri odsustvuju sa posla, posvećeniji su organizaciji u kojoj rade i manje napuštaju posao. Pored navedenih pozitivnih efekata, može se reći da je zadovoljstvo zaposlenih kritična komponenta uspeha zdravstvenih organizacija, imajući u vidu da su brojna istraživanja pokazala da postoji jaka korelacija između zadovoljstva zaposlenih i zadovoljnih pacijenata. Prema tome, visok nivo zadovoljstva zaposlenih podstiče pozitivno okruženje koje poboljšava celokupno iskustvo pacijenata. Sa druge strane, nizak nivo zadovoljstva zaposlenih dovodi do smanjene posvećenosti, koja se može odraziti na kvalitet zdravstvenih usluga, odsustvo sa posla, napuštanja posla i profesije. Empirijska istraživanja identifikovala su brojne faktore, pre svega organizacione prirode, koji doprinose zadovoljstvu zaposlenih, među kojima se najčešće izdvajaju: zarada, mogućnost napredovanja, način rukovođenja, beneficije, sistem nagrađivanja, radne procedure, međuljudski odnosi (kolege na poslu), priroda posla i komunikacija.

Program edukacije će se realizovati kroz sledeće teme:

1. Zadovoljstvo zaposlenih u zdravstvenim organizacijama
2. Faktori zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim organizacijama
3. Pozitivni i negativni efekti zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim organizacijama (analiza odabranih rezultata istraživanja)
4. Važnost merenja zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim organizacijama
5. Strategije za poboljšanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim organizacijama.

### Abstract

At the global level, there is an insufficient number of health workers (doctors and nurses), which is an alarm for health organizations and therefore there is a need for adequate management of human resources. The Republic of Serbia is also facing this problem. In the countries of Western Europe, there has been negative natural growth for many years, which is reflected in both their and our labor markets, and it should be borne in mind that Western Europe continues to “pull in” our qualified medical staff. That is why it is important for healthcare organizations to build a strategy for the satisfaction of their employees, because satisfied employees are more productive, absent from work to a lesser extent, are more committed to the organization in which they work and quit the job less often. In addition to the above positive effects, it can be said that employee satisfaction is a critical component of the success of healthcare organizations, bearing in mind that numerous studies have shown that there is a strong correlation between employee satisfaction and satisfied patients. Therefore, high levels of employee satisfaction foster a positive environment that improves the overall patient experience. On the other hand, a low level of employee satisfaction leads to reduced commitment, which can be reflected in the quality of health services, absence from work, quitting the job and the profession. Empirical research has identified numerous factors, primarily of an organizational nature, that contribute to employee satisfaction, among which the following stand out most often: salary, advancement opportunities, leadership style, benefits, reward system, work procedures, interpersonal relationships (colleagues at work), nature of work and communication.

The education program will be implemented through the following topics:

1. Employee satisfaction in healthcare organizations
2. Factors of employee satisfaction in healthcare organizations
3. Positive and negative effects of employee satisfaction in healthcare organizations (analysis of selected research results)
4. The importance of measuring employee satisfaction in healthcare organizations
5. Strategies for improving employee satisfaction in healthcare organizations