

1. UVOD

„Čovjekova psiha nikada nije vedrija nego kada nađe svoj pravi posao.“

(Karl Wilhelm Von Humboldt)

Zadovoljstvo zaposlenih je sastavni dio kvaliteta rada u određenoj zdravstvenoj ustanovi, jer od stavova zaposlenih, njihovog ponašanja i radnog iskustva, zavisi kako će obavljati svoj posao, što direktno ima uticaja na performanse ustanove u cjelini. Procjena zadovoljstva poslom jedna je od najaktuelnijih i najkompleksnijih tema u domenu upravljanja ljudskim resursima.

U radu je prikazano koliko su zaposleni radnici Doma zdravlja Doboj Istok zadovoljni poslom koji obavljaju u cilju definisanja smjernica za unapređenje zadovoljstva poslom. U savremenom poslovanju, ljudski resursi predstavljaju važnu kariku u ovom procesu, a obuhvata više područja interakcije menadžmenta, zaposlenih, a kada je u pitanju zdravstvo, i korisnika usluga (pacijenata). Ono što predstavlja osnovu kvalitetne radne sredine su pouzdani zaposlenici koji su zadovoljni svojim poslom, spremni napredovati i učiti čime i sebi i ustanovi donose profit, kako u materijalnom, tako i u smislu podizanja ugleda ustanove.

Cilj istraživanja je da se ustanovi nivo zadovoljstva poslom zaposlenih u 2014. i 2015. godini, ali i da se ustanove determinante zadovoljstva, odnosno nezadovoljstva zaposlenih. Ispitana je važnost nekih od elemenata koji mogu uticati na zadovoljstvo poslom kao što su fizički uslovi, razni benefiti - edukacija, unapređenje, priznanja, plate, odnos sa nadređenima i saradnicima itd. Podaci su dobiveni anketiranjem zaposlenih.

Rad se, pored uvoda, zaključka i literature, sastoji iz još četiri cjeline. U prvom dijelu su prikazane osnovne karakteristike zadovoljstva na poslu, a potom navedene i opisane tehnike koje bi dovele do povećanja zadovoljstva zaposlenih. Treći dio rada je posvećen Domu zdravlja Doboj Istok i strategijama koje provodi u cilju podizanja nivoa zadovoljstva svojih zaposlenika. Četvrti dio rada je ključan, u njemu se nalazi i eksperimentalni dio sa anketom i rezultatima ankete uz komentare.