

Zadovoljstvo poslom fizioterapeuta zaposlenih u privatnim i državnim ustanovama

*Job satisfaction of physiotherapists
employed in private
and state institutions*

Izidor Cuković, mag.physioth.
Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Varaždinske Toplice, Varaždinske Toplice, Hrvatska

Izvorni znanstveni rad
Original scientific paper

Sažetak

Uvod: Iako se pojam zadovoljstva poslom često upotrebljava, još nema jasne i široko prihvaćene definicije. Interes za ovaj aspekt prvenstveno potječe od strane poslodavca proizvodnog sektora, čiji je interes i namjera stvaranje radnih uvjeta i okruženja koje će unaprijediti radnu produktivnost. Zadovoljstvo poslom kod fizioterapeuta je vrlo važan parametar koji utječe kako na produktivnost tako i na kvalitetu obavljenog posla.

Cilj: Istražiti zadovoljstvo poslom fizioterapeuta zaposlenih u državnim i privatnim institucijama te ustanoviti stupanj zadovoljstva poslom pojedinim aspektima posla.

Materijali i metode: Uzorku je činilo 50 fizioterapeuta, raspoređenih u dvije skupine po 25 fizioterapeuta koji rade u privatnim, odnosno državnim institucijama. Za ispitivanje zadovoljstva poslom fizioterapeuta korišten je upitnik *Minnesota Satisfaction Questionnaire*.

Rezultati: Dobiveni rezultati upućuju da su ispitanici u prosjeku zadovoljni do vrlo zadovoljni svojim poslom ($M=3,71$). Rezultati upućuju da nema statistički značajne razlike u zadovoljstvu poslom s obzirom na spol ($p>0,05$), u zadovoljstvu poslom s obzirom na stručnu spremu ($p>0,05$) i s obzirom na rad u državnim ili privatnim institucijama ($p>0,05$). Postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu poslom s obzirom na rad u smjenama ($p<0,05$).

Zaključak: Zadovoljstvo poslom zdravstvenih radnika ima veliki utjecaj na kvalitetu, efikasnost obavljenog posla, a samim time i na veličinu troškova koji se izdvajaju za zdravstvo.

Ključne riječi: fizioterapeuti, zadovoljstvo poslom, privatne ustanove, državne ustanove

Abstract

Introduction: Although the term job satisfaction is often used, there is still no clear and widely accepted definition. The interest in this aspect primarily originates from the employer of the production sector, whose interest and intention is to create working conditions and an environment that will improve work productivity. Job satisfaction among workers is a very important parameter that affects both productivity and the quality of work performed.

Aim: To determine job satisfaction among physiotherapists employed in state and private institutions and the degree of job satisfaction with certain aspects of the job.

Results: The results indicate that the respondents are on average satisfied to very satisfied with their job ($M=3.71$). Also, the results indicate that there is no

statistically significant difference in job satisfaction with regard to gender ($p>0.05$), in job satisfaction with regard to professional education ($p>0.05$) and with regard to work in state or private institutions ($p>0.05$). There is a statistically significant difference in job satisfaction regarding shift work ($p<0.05$).

Conclusion: The job satisfaction of healthcare workers has a great influence on the quality and efficiency of the work performed, and thus on the size of the costs allocated to healthcare.

Key words: physiotherapists, job satisfaction, private institutions, state institutions.

Uvod

Iako se pojam zadovoljstva poslom često upotrebljava, još nema jasne i široko prihvaćene definicije. Zadovoljstvo poslom kao koncept istraživano je u mnogim znanstvenim disciplinama. Interes za ovaj aspekt prvenstveno potječe od strane poslodavca proizvodnog sektora, čiji je interes i namjera stvaranje radnih uvjeta i okruženja koje će unaprijediti radnu produktivnost. Dosadašnja istraživanja su pokazala da zadovoljstvo poslom ne ovisi samo od prirode posla već u velikoj mjeri i od očekivanja pojedinca koji radi na datom radnom mjestu.¹

Još ranih 30-ih godina prošlog stoljeća znanstvenici su pronašli vezu između osobina ličnosti i zadovoljstva poslom. Vrlo česta teorijska osnova se pronalazi u „Big five“ modelu koji čine dimenzije ličnosti definirane kao: ekstraverzija, neuroticizam, ugodnost, savjesnost i otvorenost ka iskustvu. Model podrazumijeva da se crte ličnosti mogu mjeriti pomoću upitnika za samoprocjenu, da su stabilne u odrasloj dobi, kao i da utječu na razmišljanje, osjećaje i ponašanje osobe. Rezultati istraživanja ukazuju da su neuroticizam, savjesnost i ekstraverzija značajni prediktori zadovoljstva poslom.²

U operacionalizaciji zadovoljstva poslom razlikujemo dva temeljna pristupa: globalni i facetni. Globalni pristup polazi od pretpostavke da radnik može biti nezadovoljan određenim aspektom, ali da je i dalje općenito zadovoljan svojim poslom, dok facetni uključuje ispitivanje relevantnih aspekata posla koji pridonose ukupnom zadovoljstvu poslom. To su aspekti poput plaće, načina rukovođenja, mogućnosti napredovanja, odnosa sa suradnicima, radnih uvjeta i slično.³

Zadovoljstvo poslom zdravstvenih radnika ima veliki utjecaj na kvalitetu, efikasnost obavljenog posla, a samim time i na veličinu troškova koji se izdvajaju za zdravstvo. Istraživanja pokazuju da spol, dob, nivo obrazovanja, stručno iskustvo, način organizacije posla, radni uvjeti, materijalna naknada za obavljen posao, radno vrijeme, očekivanja radnika u vezi sa napredovanjem na poslu i slično utječu na zadovoljstvo poslom kod zdravstvenih radnika.¹ Važnu ulogu u zadovoljstvu poslom ima i motivacija kao proces pokretanja ljudske aktivnosti koja

se usmjerava prema postizanju određenih ciljeva. Da bi jedna zdravstvena organizacija bila efektivna, ona mora motivirati zaposlene na pravi način, uzeti u obzir njihove želje i potrebe, kako bi oni postali produktivni članovi organizacije, a samim tim i ostvarili krajnji cilj ustanove kroz efikasnu i kvalitetno pruženu uslugu korisnicima zdravstvenih usluga.⁴

Brojna istraživanja bavila su se razlikama između zaposlenika privatnog i javnog sektora te su došla do vrlo zanimljivih zaključaka. Naime, utvrđeno je da su vrijednosti poput iskrenosti, poštenja i pravednosti prisutnije kod zaposlenika javnog sektora, u odnosu na orijentiranost cilju i kontroli troškova koje su prisutnije kod zaposlenika u privatnom sektoru. Houston, Karl i Sutton su u svojim istraživanjima utvrdili da su zaposlenici privatnog sektora više fokusirani na status, prestiž, promociju, autonomnost, sadržajnost posla i mogućnost učenja novih stvari. U skladu s tim Jurkiewicz i suradnici ističu da zaposlenici javnog sektora manju važnost daju socijalnom statusu te mogućnostima napredovanja u usporedbi sa zaposlenicima privatnog sektora. Financijsko nagrađivanje jači je poticaj zaposlenicima u privatnom sektoru, dok zaposlenici u javnom sektoru više drže do nematerijalnih poticaja.⁵

Cilj istraživanja je ustanoviti zadovoljstvo poslom fizioterapeuta zaposlenih u državnim i privatnim institucijama te stupanj zadovoljstva poslom pojedinim aspektima posla.

Materijali i metode

Istraživanje je provedeno u siječnju 2015. godine na ukupnom uzorku od 50 fizioterapeuta, raspoređenih u dvije skupine po 25 fizioterapeuta koji rade u privatnim, odnosno državnim institucijama. Svi ispitanici rade u ustanovama na području Varaždinske i Međimurske županije. Istraživanje je u potpunosti anonimno, kako za ispitanike, tako i za ustanove gdje je provedeno.

Za istraživanje je korišten upitnik zadovoljstva poslom engl. *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) – kratka verzija sa 20 pitanja (Tablica 1.). Na pitanja se odgovara pomoću Likertove skale sa 5 stupnjeva: 1 – nezadovoljan; 2 – djelomično zadovoljan; 3 – zadovoljan; 4 – vrlo zadovoljan; 5 – u potpunosti zadovoljan. Ovim upitnikom mjere se intrinzični i ekstrinzični faktori zadovoljstva poslom, te ukupno zadovoljstvo poslom. Pitanja koja se odnose na intrinzične faktore zadovoljstva poslom: uspijevam biti zaposlen cijelo vrijeme, imam mogućnost sam izvršavati posao, imam mogućnost raditi različite stvari s vremenom na vrijeme, imam mogućnost biti „netko“ u zajednici, sposoban sam raditi stvari koje nisu protiv moje savjesti, mogućnost stalnog zaposlenja, mogućnost za napraviti nešto za druge ljude, mogućnost za reći ljudima što da rade, mogućnost za napraviti nešto kako bi se iskoristile moje sposobnosti, sloboda da koristim svoju procjenu,

mogućnost da isprobam svoje vlastite metode u poslu i osjećaj ispunjenja koji dobivam od posla. Pitanja koja se odnose na ekstrinzične faktore zadovoljstva poslom: način na koji se moj šef odnosi prema radnicima, kompetentnost mojeg nadređenog u donošenju odluka, način na koji se politika firme provodi u praksi, odnos plaće i obavljenog posla, mogućnost napredovanja u ovom poslu i pohvala koju dobijem za dobro obavljen posao. Ukupno zadovoljstvo poslom uključuje navedena pitanja te radne uvjete i način na koji se slažu ostali radni kolege.⁶

Za utvrđivanje razlike u zadovoljstvu poslom fizioterapeuta te razlike s obzirom na spol i smjenski rad korišten je t-test. Za ispitivanje povezanosti dobi, radnog staža sa zadovoljstvom poslom korišten je Spearmanov koeficijent korelacije. Primijenjena je razina značajnosti $p < 0,05$.

Tablica 1. *Upitnik zadovoljstva poslom engl. Minnesota Satisfaction Questionnaire*

1. Uspijevam biti zaposlen cijelo vrijeme	1	2	3	4	5
2. Imam mogućnost sam izvršavati posao	1	2	3	4	5
3. Imam mogućnost raditi različite stvari s vremenom na vrijeme	1	2	3	4	5
4. Imam mogućnost biti „netko“ u zajednici	1	2	3	4	5
5. Način na koji se moj šef odnosi prema radnicima	1	2	3	4	5
6. Kompetentnost mojeg nadređenog u donošenju odluka	1	2	3	4	5
7. Sposoban raditi stvari koje nisu protiv moje savjesti	1	2	3	4	5
8. Mogućnost stalnog zaposlenja	1	2	3	4	5
9. Mogućnost za napraviti nešto za druge ljude	1	2	3	4	5
10. Mogućnost za reći ljudima što da rade	1	2	3	4	5
11. Mogućnost za napraviti nešto kako bi se iskoristile moje sposobnosti	1	2	3	4	5
12. Način na koji se politika firme provodi u praksi	1	2	3	4	5
13. Odnos plaće i obavljenog posla	1	2	3	4	5
14. Mogućnost napredovanja u ovom poslu	1	2	3	4	5
15. Sloboda da koristim svoju procjenu	1	2	3	4	5
16. Mogućnost da isprobam svoje vlastite metode u poslu	1	2	3	4	5
17. Radni uvjeti	1	2	3	4	5
18. Način na koji se slažu ostali radni kolege	1	2	3	4	5
19. Pohvala koju dobijem za dobro obavljen posao	1	2	3	4	5
20. Osjećaj ispunjenja koji dobivam od posla	1	2	3	4	5

Rezultati

Prosječna starost ispitanika je 38 godina, a raspon godina kreće se od 20 do 56. Prosječni radni staž ispitanika je

16 godina, a raspon se kreće od 6 mjeseci do 35 godina staža. Prosječna dužina radnog staža u ustanovi je 14 godina, također sa rasponom od 6 mjeseci do 35 godina staža. 36% uzorka činili su muškarci, a 64% žene. Što se tiče stručne spreme, većinu uzorka čine ispitanici sa srednjom stručnom spremom (SSS – 58%), slijede ispitanici sa višom stručnom spremom (VŠS – 38%), te ispitanici sa visokom stručnom spremom (VSS – 4%). U obradi podataka radi malog broja ispitanika je skupina VSS pripojena skupini VŠS.

Dobivene prosječne vrijednosti za cijeli uzorak (N=50) pokazuju da su ispitanici u prosjeku zadovoljni do vrlo zadovoljni svojim poslom (M=3,71) pri čemu raspon ide od 1,2 do 5,0 (Tablica 2.).

Rezultati upućuju da nema statistički značajne razlike u zadovoljstvu poslom između muškaraca i žena ($t=0,23$; $p>0,05$), da nema statistički značajne razlike u zadovoljstvu poslom između ispitanika različite stručne spreme ($t=-0,181$; $p>0,05$) te da nema statistički značajne razlike u zadovoljstvu poslom s obzirom rade li ispitanici u državnim ili privatnim institucijama ($t=-1,334$; $p>0,05$).

Međutim, postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu poslom s obzirom rade li ispitanici u smjenama ($t=-2,292$; $p<0,05$). Što se tiče varijabli dob, radni staž, radni staž u ustanovi gdje osoba radi te zadovoljstva poslom ne postoji statistički značajna povezanost.

Tablica 2. Prosječne vrijednosti po tvrdnjama iz Upitnika zadovoljstva poslom

Tvrdnja u upitniku	N	Minimum	Maximum	M
1	50	1	5	4,08
2	50	1	5	4,34
3	50	1	5	4,00
4	50	1	5	3,48
5	50	1	5	4,06
6	50	1	5	3,96
7	50	1	5	3,86
8	50	1	5	4,26
9	50	1	5	4,22
10	50	1	5	3,90
11	50	1	5	3,58
12	50	1	5	3,04
13	50	1	5	2,92
14	50	1	5	3,20
15	50	1	5	3,58
16	50	1	5	3,58
17	50	1	5	3,36
18	50	1	5	3,90
19	50	1	5	3,26
20	50	1	5	3,68

Rasprava

Istraživanje je pokazalo kako su fizioterapeuti u prosjeku zadovoljni ili vrlo zadovoljni svojim poslom (M=3,71) što upućuje na raznolikost percepcije zadovoljstva poslom kod zaposlenika. Pregledom literature na temu zadovoljstva poslom među zdravstvenim djelatnicima, pa tako i fizioterapeutima, može se zaključiti da su nerealno opterećenje količinom posla, nekompetitivna plaća, nedovoljan broj radnika, te nefleksibilan raspored najčešći faktori nezadovoljstva poslom. Faktori koji utječu na zadovoljstvo poslom su vidljiv napredak pacijenata, pozitivni odnosi sa suradnicima, autonomija na poslu, te ugodna radna okolina.⁷

Analizom dobivenih rezultata provedenog istraživanja utvrdilo se najveće zadovoljstvo ispitanih fizioterapeuta u slijedećim tvrdnjama: imam mogućnost sam izvršavati posao (M=4,34), mogućnost stalnog zaposlenja (M=4,26) i mogućnost za napraviti nešto za druge ljude (M=4,22). Prema Ekeru i suradnicima, vodstvo je jedan od najvažnijih prediktor zadovoljstva poslom. Razina povjerenja prema nadređenima, atmosfera međusobnog povjerenja i poštovanja, te poštena i pravilna raspodjela poslova doprinosi zadovoljstvu poslom.⁸

Najveće nezadovoljstvo ispitanici su pokazali u slijedećim tvrdnjama: odnos plaće i obavljenog posla (M=2,92), način na koji se politika firme provodi u praksi (M=3,04) i mogućnost napredovanja u poslu (M=3,20). Sve tvrdnje sa najvećim nezadovoljstvom poslom vezane su uz ekstrinzične faktore zadovoljstva. Navedeni rezultati mogu se povezati sa rezultatima koje su dobili Harkson i sur. u svojem istraživanju. Navode da su fizioterapeuti najnezadovoljniji sa plaćom i mogućnosti napredovanja u poslu.⁹ Kada bi se uspoređivale plaće fizioterapeuta sa plaćom drugih radnika sa istom razinom edukacije, odgovornostima i iskustvom, fizioterapeuti percipiraju svoje plaće neadekvatnim. Važnost plaće kao faktora zadovoljstva značajno varira sa godinama staža i spolom. Ispitanici koji imaju 3 – 9 godina staža u struci navode plaću kao važniji faktor za promjenu posla nego oni sa manje od tri godine ili više od devet godina staža u struci.⁹

Devreux navodi da je u njenom istraživanju manje od jedne trećine ispitanika (medicinsko osoblje) zadovoljno plaćom i beneficijama, a to nezadovoljstvo je najviše izraženo među fizioterapeutima koji rade u privatnim zdravstvenim ustanovama.¹⁰ Prema Ekeru i suradnicima, mogućnost za osobni i profesionalni rast (napredovanje u poslu) je jedan od najvažnijih prediktora zadovoljstva poslom među fizioterapeutima, a što često nije slučaj u praksi.⁸

Iako istraživanje Sliškovića ukazuje na negativne učinke smjenskog rada na biološke funkcije, radnu efikasnost i sigurnost na radu, socijalne aspekte života i zdravlje smjenskih radnika te da je od iznimne važnosti u organizaciji smjenskog rada uzeti u obzir individualne i organizacijske čimbenike koji su povezani sa smjenskim

radom¹¹, u ovom radu je dobivena statistički značajna razlika u zadovoljstvu poslom fizioterapeuta koji rade u smjenama, i to u korist radnika koji rade smjenski rad. Analizom prosječnih vrijednosti može se zaključiti da su ispitanici koji rade u smjenama u prosjeku zadovoljniji od onih koji nemaju smjenski rad. Bitno je naglasiti važnost odabira i ciljanih pregleda radnika te prilagodbe organizacije rada pri prevenciji zdravstvenih, sigurnosnih i društvenih problema smjenskih radnika.¹¹

U ovom istraživanju nije nađena statistički značajna razlika u zadovoljstvu poslom s obzirom rade li ispitanici u državnim ili privatnim institucijama ($t=-1,334$; $p>0,05$) iako Devreux navodi da je medicinsko osoblje općenito zadovoljnije u javnim bolnicama.¹⁰

Ograničenje rada je provedenost istraživanja u ustanovama na području Varaždinske i Međimurske županije pa se rezultati ne mogu primijeniti na cijelu Hrvatsku. U cilju dobivanja vjerodostojnijih podataka koji bi se mogli primijeniti na cijelu Hrvatsku trebalo bi ponoviti istraživanje na reprezentativnom uzorku za cijelu zemlju.

Zaključak

Radnici u zdravstvu su najvažniji resurs zdravstvenih ustanova pa je bitno naglasiti važnost njihovog zadovoljstva poslom. Zadovoljstvo poslom zdravstvenih radnika ima veliki utjecaj na kvalitetu, efikasnost obavljenog posla, a samim time i na veličinu troškova koji se izdvajaju za zdravstvo. Osim što je značajno za bolesnike i cijeli zdravstveni sustav, profesionalno zadovoljstvo medicinskog osoblja direktno je povezano sa izostankom s posla, međuljudskim odnosima i organizacijom posla.

Novčana potpora: Nema

Etičko odobrenje: Etičko povjerenstvo Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Varaždinske Toplice

Sukob interesa: Nema

Literatura

1. Nikić D, Arandjelović M, Nikolić M, Stanković A. Zadovoljstvo poslom kod zdravstvenih radnika. *Acta Medica Medianae*. 2008; 47: 9 – 12.
2. Matanović J. Osobine ličnosti kao prediktori zadovoljstva poslom. *Prim psihol*. 2009; 2: 327 – 338.
3. Oshagbemi, T. Job satisfaction in higher education. *Traford J*. 2013; 5:28 – 45.
4. Miljković S. Motivacija zaposlenih i modifikovanje ponašanja u zdravstvenim organizacijama. *Acta Medica Medianae*. 2007 46: 53 – 62.
5. Bakotić D, Bušić J. Organizacijska predanost zaposlenika u hrvatskim poduzećima: privatni sektor vs javni sektor. *Ekonomski pregl*. 2014; 65: 222 – 240.
6. Waskiewicz Stanley P. Variables that contribute to job satisfaction of secondary school assistant principals. *Virginia J*. 1999; 5:58 – 60.
7. Chen AH,, Jaafar SN, Noor AR. Comparison of job satisfaction among eight care professions in private (non-government) settings. *Malays J Med Sci*. 2012; 19:19 – 26.
8. Eker L, Tuzun EH, Daskapan A, Surenkok O. Predictors of job satisfaction among physiotherapists in Turkey. *J Occup Health*. 2004; 46: 500 – 505.
9. Harkson D, Unterreiner A, Shepard K. Factors related to job turnover in physical therapy. *Physical Therapy*. 1982; 62: 1465 – 1470.
10. Devreux ICN. Relationship between staff satisfaction, productivity and patients satisfaction: A study in physical rehabilitation services. *J Med Sci*. 2012; 4: 202 – 204.
11. Sliškočić A. Problemi rada u smjenama. *Arh hig rada toksikol*. 2010; 61: 465 – 477.

Primljen rad: 13.03.2023.

Prihvaćen rad: 17.04.2023.

Adresa za korespondenciju: glavni.fizioterapeut@sbtv.hr