



Број: 01- _____

Датум: _____

Улица Краља Милутина бр. 1
34000 Крагујевац
ПИБ 101041243

tel + 381 34 323 208
fax + 381 34 323 541
domzdrkg@microsky.net

Дом здравља Крагујевац

ПЛАН МЕРА ЗА ПОДИЗАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ

према резултатима анкете задовољства за 2009. годину

Комисија за унапређење квалитета рада

председник др Јелена Крстић

Према резултатима анализе задовољства запослених, у категорији "ни задовољан ни незадовољан" изјаснила се око трећина од укупног броја анкетираних. Један од циљева је да, поред задржавања постојећег задовољства та категорија одговарајућим мерама менаџмента и мотивације пређе у категорију "задовољан".

Процент запослених који су оптерећени послом, под стресом, долазе или одлазе уморни са посла већи је од жељеног нивоа.

У одређеним службама регистровано је незадовољство могућностима за едукацију без обзира на велики проценат похађања. Као узрок наводи се мали број екстерних едукација техничара/сестара.

ЦИЉЕВИ:

1. Смањити оптерећење
2. Унапредити сарадњу у тимовима
3. Правити планове едукација на годишњем нивоу
4. Стимулисати добре резултате и веће помаке према јасно дефинисаним критеријумима
5. Давати јасна задужења и циљеве рада
6. Увести "Дан отворених врата" када запослени могу несметано да изложе топ менаџменту предлоге, критике, сугестије и сл.

АКТИВНОСТИ:

Анализа **оптерећења запослених** показала је следеће:

- У већини пунктова најоптерећенији прегледима су шефови!
Узрок може да буде да су то запослени који најдуже раде на тим местима, присуство лекара на стажу, али је примећена и слабост менаџмента средњег нивоа.
- Просечан број прегледа по лекару није у корелацији са сликом која се има на терену. У појединим пунктовима (Општа медицина "Аеродром" на пр.) гужве у чекаоницама су велике, остаје се и после радног времена, а број прегледа по лекару је до 35 (што је препоручени стандард).

Узрок : - Непоштовање система заказивања

- Недостатак шалтер пултова са већим бројем излазних места за рад тимских сестара са пацијентима ("уско грло" у протоку)
- Слабост менаџмента средњег нивоа

Активности које се предлажу су следеће:

- Поштовање система заказивања и доследност!
- Израда јединствене штампане документације за заказивање
- Изградња шалтер-пултова са оноликим бројем излазних места колико има тимова у једној смени
- Јачање вештина менаџмента на средњем нивоу

У циљу **појашњења задужења** предлазе се мера појачане комуникације са запосленима, нарочито о параметрима извршења тј. учинка. То су уједно и циљеви рада које треба наметнути.

Унапређење **тимског рада** има за циљ веће задовољство запослених јер се највећи део радног времена проведе у раду у тиму. То пре свега подразумева:

- Дефинисање конкретних тимских циљева за сваког запосленог и упознавање свих запослених са истим
- Јасна подела задужења у тиму
- Спровођење анкете задовољства сарадњом у тиму (параметри који би се оцењивали у анкети су комуникација, уважавање, тријажа и пријем, подела задужења и одговорности)
- Израда плана мера према резултатима анкете
- Награђивање најбољих тимова (параметри : заказивање, просечан број прегледа, број систематских прегледа, одзив, број циљаних прегледа и одзив, број жалби...)

План едукација на годишњем нивоу треба да буде израђен у оквиру сваке организационе јединице, при чему треба водити рачуна о равноправности у погледу екстерних едукација, као и у погледу остварених бодова.

За израду плана одговоран је руководилац организационе јединице, уз комуникацију и уважавање мишљења запослених. План треба да буде истакнут на видном месту и са њим упознати и сагласни сви запослени. План је подложен ревизијама.

Систем праведних стимулација треба увести као рутинску меру, при чему прво треба дефинисати критеријуме за награђивање. Као стални критеријуми могу бити узети параметри извршења односно учинка, а периодични, променљиви - у зависности од жељеног циља који треба да се наметне у датом тренутку. У обзир узети повратне информације од запослених из различитих служби, а када се једном дефинишу, критеријуми за награђивање треба да буду познати свим запосленима.

"Дан отворених врата" је мера која се предлаже у циљу боље вертикалне комуникације са запосленима, бољег генерисања иновативних идеја и повратних информација из базе, уважавања запослених и повећања њиховог задовољства. Дан када запослени могу несметано топ менаџменту да изнесу своје утиске, мишљења, искуства и предлоге треба одржавати једном недељно ради мање фреквенце, у одређеним временским интервалима. Термин за пријем треба да буде доступан свима, али уз претходно заказивање. Могући су изузеци у зависности од приоритета.