

University for Business and Technology in Kosovo

UBT Knowledge Center

Theses and Dissertations

Student Work

Winter 2-2021

KËNAQËSIA NË PUNË E PUNËTORËVE TË KUJDESIT PARËSOR SHËNDETËSOR

Ajnure Xhoni

University for Business and Technology - UBT

Follow this and additional works at: <https://knowledgecenter.ubt-uni.net/etd>



Part of the [Nursing Commons](#)

Recommended Citation

Xhoni, Ajnure, "KËNAQËSIA NË PUNË E PUNËTORËVE TË KUJDESIT PARËSOR SHËNDETËSOR" (2021). *Theses and Dissertations*. 2589.

<https://knowledgecenter.ubt-uni.net/etd/2589>

This Thesis is brought to you for free and open access by the Student Work at UBT Knowledge Center. It has been accepted for inclusion in Theses and Dissertations by an authorized administrator of UBT Knowledge Center. For more information, please contact knowledge.center@ubt-uni.net.



Kolegji UBT

Fakulteti Infermierisë

KËNAQËSIA NË PUNË E PUNËTORËVE TË KUJDESIT PARËSOR SHËNDETËSOR

Shkalla Bachelor

Ajnure Xhoni

Shkurt, 2021/ Ferizaj



Kolegji UBT

Fakulteti Infermierisë

PUNIM DIPLOME

Viti akademik 2017/2018

Ajnure Xhoni

KËNAQËSIA NË PUNË E PUNËTORËVE TË KUJDESIT PARËSOR SHËNDETËSOR

Mentori: Hajrullah Fejza

Ky punim është përpiluar dhe dorëzuar në përmbushjen e kërkesave të pjeshme për shkallë Bachelor

ABSTRAKT

Hyrje - Kënaqësia në punë është vlerësimi pozitiv apo negativ që ka punonjësi për punën në vetvete dhe me çështjet e ndryshme që kanë të bëjnë me detyrat në punë. Dëgjojmë shpesh fjalinë “po shkoj në punë” por asnjëherë intonacioni i saj nuk është i njëjtë, ndonjëherë më i lartë, ndonjëherë më i ulët, ndonjëherë mezi dëgjohet.

Qëllimi i punimit është që të dallojmë pikat kryesore që na drejtojnë neve tek kënaqësia në punë e individit. Duke ditur që kënaqësia në punë është në korrelacion të drejtë me performancën e punonjësit do të parashtrojmë mënyrat se si një punonjës mund të ndihet më i përfshirë me punën e tij dhe se si organizata mund të përfitojë nga maksimumi i punës së punonjësit.

Metodologjia - Për të realizuar këtë punim është përdorur shqyrtim i literaturës (secondary research) – i për të studiuar konceptet teorike në përgjithësi. Për këtë janë përdorur artikuj të shumtë studimorë, libra nga botimet më të ndryshme nga botues të famshëm botërorë. Bashkëbisedimi me stafin shëndetësor në QKMF-Hani I Elezit, dhe marrja e shumë mendimeve të tyre. Pyetësorë- janë përdorur për të nxjerrë statistika për të përmbushur hulumtimin rreth punëtorëve shëndetësorë në komunën e Hanit të Elezit.

Rezultatet – Në kuadër të hulumtimit të parë janë përfshirë stafi shëndetësor, të cilët kryesisht vinin nga komuna e Hanit të Elezit me rrethinë. Në bazë të këtij hulumtimi, shohim stafin shëndetësor nga afër se sa janë të lumtur me punën e tyre të përditshme që po e bëjnë në përditshmëri. A e kanë të lehtë apo jot a kryejnë këtë punë, cilat janë sfidat që ato i kanë, a kanë kohë të mjaftueshme t’iu përkushtohen familjeve të tyre, me cilin element të punës janë më së shumti të kënaqur, e shumë të dhëna të tjera mund ti shohim në diagramet e punuara. Infermierët gjithashtu ndihmojnë anëtarët e familjeve të tyre, miqtë dhe të tjerët për të marrë njohuritë dhe aftësitë që ata kanë nevojë për të siguruar kujdes për pacientin, duke ndihmuar për të lehtësuar dhimbjen e tyre.

Konkluzione- Në këtë kapitull janë përmbledhur pikat kryesore nga i gjithë punimi për të shpjeguar më mirë pyetjen hulumtuese. Nga sondazhet e bëra deri më tani në rajonin tone dhe më gjerë mund të konkludojmë se kënaqësia e punëtorëve ndaj pozitave të tyre në punë, ndaj elementeve të potencuara më poshtë nuk është në nivelin e duhur dhe ka hapësirë që kjo gjendje të përsoset akoma më shumë , të përditësohen kushtet e punës në nivele më të mira përmes të cilave të punësuarit dhe punëdhënësit do të jenë më se të kënaqur. Një dukuri e cila mund të vërehet në bazë të anketës së realizuar bie në sy se çështja e marrëdhënies me kolegët e punës është në nivelin më të lartë dhe punëtorët e shëndetësisë janë më se të kënaqur me marrëdhëniet e tyre me kolegët.

Fjalë kyçe: kënaqësia në punë, punonjësit, kënaqësia e pacientëve, shërbimet.

MIRËNJOHJE/FALENDERIME

Studimet në UBT si studente e infermierisë ishin momente të paharruara për mua. Fillimi ishte pak i vështirë, por adaptimi shumë i shpejtë.

Falënderimi i parë dhe më i veçantë shkon për familjen time, që më mbështeti që nga fillimi i studimeve e deri më sot. Pa ata ndoshta nuk do të isha këtu ku jam sot.

Gjithashtu i falënderoj të gjithë kolegët e mi student për bashkëpunimin e tyre.

Pa profesorët si dhe ligjërimin e tyre të saktë dhe të qartë rrugëtimi deri këtu do të ishte shumë më i vështirë. Andaj i falënderoj të gjithë profesorët për mundin dhe ndihmën e tyre gjatë këtyre viteve të studimit.

Faleminderit po ashtu edhe gjithë stafit të UBT-së për ndihmën e tyre.

Dhe në fund dëshiroj ta falënderoj profesorin Hajrullah Fejza për bashkëpunimin, ndihmën dhe përkrahjen e tij gjatë këtyre viteve të studimit, gjithashtu edhe për ndihmën e dhënë në finalizimin e këtij punimi të diplomës.

Shkurt, 2021/ Ferizaj

PËRMBAJTJA

| | |
|---|-----|
| LISTA E FIGURAVE | VI |
| LISTA E TABELAVE | VII |
| 1.HYRJE..... | 1 |
| 2. SHQYRTIMI I LITERATURËS..... | 2 |
| 2.1. Kënaqësia në punë si definicion..... | 2 |
| 2.2 Pritshmëritë e punëtorëve nga puna e tyre | 3 |
| 2.3 Kënaqësia në punë e punëtorëve shëndetësorë | 4 |
| 2.4 Kënaqësia në punë: përkufizimet, faktet dhe rëndësia..... | 5 |
| 2.5 Matja e kënaqësisë së punonjësve..... | 7 |
| 3. DEKLARIMI I PROBLEMIT..... | 12 |
| 4. METODOLOGJIA | 13 |
| 5. PREZANTIMI DHE ANALIZA E REZULTATEVE | 14 |
| 6. KONKLUSIONE DHE REKOMANDIME | 26 |
| 7. REFERENCAT..... | 27 |
| SHTOJCË | 30 |

LISTA E FIGURAVE

| | |
|---|----|
| Figura 1. Struktura gjinore..... | 15 |
| Figura 2 . Moshë e punëtorëve shëndetësor..... | 16 |
| Figura 3. Përvoja e punëtorëve shëndetësorë..... | 17 |
| Figura 4. Paga mujore e punëtorëve shëndetësorë..... | 18 |
| Figura 5. Orari i punës | 19 |
| Figura 6. Mjedisi i punës | 20 |
| Figura 7. Lidhja me kolegët..... | 21 |
| Figura 8. Ndikimi i elementeve të lartpërmendura në performancën e të anketuarve..... | 22 |
| Figura 9. Sa ndikojnë elementet e lartpërmendura në performancën e të anketuarve | 23 |
| Figura 10. Cili nga elementet ndikon më shumë | 24 |
| Figura 11. Si ndikon puna e të anketuarve në familje..... | 25 |
| Figura 12. A kanë kohë të mjaftueshme punëtorët shëndetësor t’iu përkushtohen familjeve të tyre | 26 |

LISTA E TABELAVE

| | |
|---|----|
| Tabela 1. Struktura Gjinore..... | 14 |
| Tabela 2 Moshë e punëtorëve shëndetësor | 15 |
| Tabela 3. Përvoja e punëtorëve shëndetësor | 16 |
| Tabela 4. Paga mujore e punëtorëve shëndetësorë | 17 |
| Tabela 5. Orari i punës..... | 18 |
| Tabela 6. Mjedisi i punës | 19 |
| Tabela 7. Lidhja me kolegët..... | 20 |
| Tabela 8. Ndikimi I elementeve të lartpërmendura në performancën e të anketuarve | 21 |
| Tabela 9.Sa ndikojnë elementet e lartpërmendura në performancën e të anketuarve..... | 22 |
| Tabela 10. Cili nga elementet ndikon më shumë..... | 23 |
| Tabela 11.Si ndikon puna e të anketuarve në familje | 24 |
| Tabela 12. A kanë kohë të mjaftueshme punëtorët shëndetësor t’iu përkushtohen familjeve të tyre | 26 |

1.HYRJE

Kënaqësia në punë është vlerësimi pozitiv apo negativ që ka punonjësi për punën në vetvete dhe me çështjet e ndryshme që kanë të bëjnë me detyrat në punë. Dëgjojmë shpesh fjalinë “po shkoj në punë” por asnjëherë intonacioni i saj nuk është i njëjtë, ndonjëherë më i lartë, ndonjëherë më i ulët, ndonjëherë mezi dëgjohet. Të gjithë shkojnë në punë, të gjithë punojnë por kënaqësia që ata marrin nga puna, efektiviteti i tyre në punë, promocionet, shpërblimet, ngritjet ne detyrë të gjithë janë faktorë relativ. Me kërkesat e shoqërisë gjithmonë e në rritje, me ritmet e shpejta të lëvizjes së popullsisë, kënaqësia në punë është një faktor kyç në ecjen përpara të shoqërisë. Mjaft psikolog, menaxher, udhëheqës, drejtues po tentojnë të përmirësojnë kënaqësinë në punë pasi e kanë kuptuar rëndësinë e saj vitale. Punëdhënësit duhet të kujdesen për kënaqësinë e punonjësve të tyre sepse kjo ndikon në efektivitetin, eficientë e punës dhe të gjithë ecurisë së kompanisë.

Qëllimi i punimit tonë është që të dallojmë pikat kryesore që na drejtojnë neve tek kënaqësia në punë e individit. Duke ditur që kënaqësia në punë është në korrelacion të drejtë me performancën e punonjësit do të parashtrijmë mënyrat se si një punonjës mund të ndihet më i përfshirë me punën e tij dhe se si organizata mund të përfitojë nga maksimumi i punës së punonjësit.

2. SHQYRTIMI I LITERATURËS

Kënaqësia në punë është e rëndësishme pasi rrit produktivitetin e punonjësve, duke përfutur kështu edhe punëdhënësi edhe punonjësi. Kjo kënaqësi është mjaft e rëndësishme për punonjësit, pavarësisht moshës, statusit apo pozicionit që punonjësi bart. Së pari, është e rëndësishme të përmendim se ekzistojnë lloje të ndryshme të kënaqësisë në punë. Kënaqësia e punës është një kombinim i kënaqësisë së brendshme dhe kënaqësisë së jashtme të punës. Kënaqësia e brendshme e punës është kur një punonjës konsideron vetëm detyrat që ai performon, pa marrë parasysh marrëdhëniet dhe bashkëpunimin me anëtarët e tjerë të grupit, apo kushtet e ambientit në të cilin punon. Kënaqësia e jashtme e punës është kur një punonjës e konsideron ambientin e përgjithshëm të punës si pagesën, kushtet e punës, marrëdhëniet me kolegët dhe mbikëqyrësit si pjesë e rëndësishme e punës së tij të përditshme. Këto dy lloje të kënaqësisë ndihmojnë për të parë punën nga të dy këndvështrimet. Ky dallim është i rëndësishëm, pasi punonjësit duhet të jenë më të saktë për të trajtuar problemet e tyre në punë. Një tjetër çështje shumë e rëndësishme lidhur me kënaqësinë e punës është çështja e pritjeve të paplotësuara. Me fjalë të tjera është ajo që punonjësit kërkojnë nga një punë, si paga, pavarësia, siguria dhe prestigji. Kështu punonjësit priren të jenë më pak të kënaqur nëse lloji dhe kushtet e tyre të punës nuk janë në përputhje, ose nuk i përmbushin pritshmëritë e tyre. Një lloj pune e caktuar mund ti japë dikujt një sasi të konsiderueshme kënaqësie, ndërsa në momentin kur ajo punë nuk përputhet me pritshmëritë e individit, kjo punë do të prirej më shumë nga pakënaqësia, (Thomas W. Colligan & Eileen M. Higgins, 2008).

2.1. Kënaqësia në punë si definicion

Kënaqësia në punë është një funksion i vlerave, që një person me apo pa vetëdije dëshiron ta marrë nga puna. Vlerat nuk janë të njëjta si nevojat në kuptimin që nevojat janë menduar si "kërkesa objektive" të trupit që janë thelbësore për ruajtjen e jetës, të tilla si nevoja për oksigjen dhe ujë. Vlerat, në anën tjetër, janë "kërkesa subjektive" që ekzistojnë në mendjen e personit. Komponenti i dytë i kënaqësisë në punë është rëndësia e këtyre vlerave. Njerëzit ndryshojnë jo vetëm vlerat që ata mbajnë, por edhe në peshat që ata i japin këtyre vlerave. Rritja e stresit dhe pakënaqësisë është lidhur me marrëdhënien inverse të kërkesave, detyrave dhe kapacitetet e punonjësve për të kryer detyrën. Dallimet kritike ndikojnë në shkallën e kënaqësisë së tyre të punës. Komponenti i fundit i përcaktimit tonë të kënaqësisë në punë është perceptimi. Kënaqësinë e pasqyron perceptimi ynë i situatës së tanishme dhe vlerave tona. Studiuesi i njohur Edwin Locke (1983), e definon kënaqësinë në punë si: "gjendje emocionale të kënaqshme ose pozitive e arritur si rezultat i punës së tanishme ose eksperiencës në punë". Kurse, studiuesi Beehr (1995) stresin në punë e definon si situatë në të cilën disa

specifika të punës rezultojnë të kenë shkaktuar çrregullime të shëndetit fizik ose psikologjik ose të jenë faktorë rreziku në zvogëlimin e shëndetit. Studimet e kënaqësisë në punë të kryera në mjediset e përgjithshme të infermierisë, kanë gjetur një laramani të faktorëve të cilët ndikojnë në kënaqësinë e punës. Kështu, ka pak konsensus mes studimeve. Studimet e kohëve të fundit mbështesin përfundimin se kur të njëjtat variabla janë testuar në më shumë se një studim janë vërejtur ndryshime mes variabëlve në secilin hulumtim. Në një studim në Vinokur-Kaplan (1991) është gjetur se faktorët organizativ si mbingarkesa në punë dhe kushtet e punës janë të lidhura në raport negativ me kënaqësinë në punë. Mungesa e kënaqësisë në punë mund të jetë burim i stresit, përderisa kënaqësia e tepërt mund ta lehtësojë efektin e stresit. Ky studim tregon se të dytë kënaqësia dhe stresi janë të ndërlidhura mes veti në shumë aspekte. Kënaqësia në punë përfshin elemente të përgjithshme dhe specifike: perceptimi i plotë i kënaqësisë në punë konsiderohet si element i përgjithshëm: siguria në punë, pagesa, kolegët, arritja personale dhe e mbikëqyrjes si dhe zhvillimi konsiderohen elemente specifike, (Korsgaard me bp, 2009).

2.2 Pritshmëritë e punëtorëve nga puna e tyre

Disa prej pritshmërive që punonjësit kanë radhitur ndër vite duke u bazuar në eksperiencat e tyre personale janë:

Lloji i punës: Kjo konsiderohet si pritshmëria më e rëndësishme e njerëzve ndër vite. Është vërtetë e rëndësishme të kesh një punë që shfrytëzon në mënyrën më eficiente aftësitë e individit. Kjo gjë i jep të punësuarit ndjesinë e arritjes dhe një kënaqësi akoma më të madhe.

Siguria: Të disponosh një punë që të siguron një punësim të vazhdueshëm është një pikë shumë e rëndësishme dhe i largon punonjësit nga mendimi se ata mund të humbasin punën e tyre pa ndonjë arsye specifike.

Përparimi: Mundësia e përparimit në punë ose karrierë shërben si një motivim për punonjësit që të jenë më konkurrues, pasi në këtë mënyrë ata e dinë se performance e tyre do të vlerësohet në mënyrë kritike. Duke konsideruar anën egoiste të qenieve njerëzore, duhet thënë se nëse një punonjës kupton se ka një shans për të përmirësuar kushtet e punës, ose për të rritur pagën e tij, produktiviteti i tij do të rritet ndjeshëm. Nga ana tjetër, ndjenja se një punonjës po vlerësohet e bën atë edhe më të lumtur dhe të motivuar.

Bashkëpunëtorët: Një person kalon të paktën një të tretën e ditës së tij në punë dhe kjo është arsyeja pse kolegët duhet të jenë të durueshëm dhe miqësor në ambientin e punës.

Pagesa: Një page nuk duhet të jetë më e ulët se shuma që i duhen një personi për të plotësuar nevojat e tij themelore. Gjithashtu, duke u paguar në mënyrë të drejtë, krahasuar me bashkëpunëtorët e tjerë, është një pikë e rëndësishme e rritjes së kënaqësisë në punë.

Mbikëqyrja: Një pikë shumë e rëndësishme për të arritur kënaqësinë në punë është edhe mbikëqyrja. Kur thuhet mbikëqyrje nënkuptohet mënyra se si mbikëqyrësi ndan barrën e punës sipas niveleve dhe në mënyrë që askush të mos rëndohet më shumë se tjetri. Mbikëqyrësit duhet të jenë të drejtë dhe të vëmendshëm.

Orari i punës: Punonjësit e konsiderojnë shumë të rëndësishme faktin që të kenë orar të përshtatshëm duke i lejuar atyre kohë të mjaftueshme edhe për familjen, ose kohë për të ndjekur interesa të tjera që nuk lidhen me punën.

Përfitimet: Punonjësit presin që të kenë përfitime apo bonuse nga puna që ato kryejnë.

Kushtet e punës: Është mjaft e rëndësishme që kushtet e punës ta sigurojnë punonjësin. Një mjedis i sigurt do të thotë që punëtori të mos vuaj nga dëmtimet shëndetësore, e nëse në një ambient pune kjo pikë mungon, produktiviteti dhe kënaqësia do të jenë në zbritje.

2.3 Kënaqësia në punë e punëtorëve shëndetësorë

Kënaqësia midis profesionistëve të kujdesit shëndetësor merr rëndësi për qëllim të maksimizimit të potencialit të burimeve njerëzore. Ky artikull synon të theksojë rëndësinë e studimit të aspekteve të ndryshme të kënaqësisë në punë në organizatat e kujdesit shëndetësor. Ka qenë një theks i konsiderueshëm në menaxhimin e burimeve njerëzore në të kaluarën e afërt. Në një organizatë, produktiviteti dhe cilësia e shërbimit varen tërësisht nga aftësia e organizatës për të menaxhuar burimet njerëzore. Menaxhimi i burimeve njerëzore përfshin zhvillimin organizativ, zhvillimin e burimeve njerëzore dhe marrëdhëniet industriale. Funkcionet e burimeve njerëzore në një organizatë përfshijnë gjithçka që ka të bëjë me 'njerëzit', d.m.th., rekrutimin e tyre, induksionin, mbajtjen, mirëqenien, vlerësimin, rritjen, trajnimin, zhvillimin e aftësive, orientimin e qëndrimeve, kompensimin, motivimin, marrëdhëniet industriale dhe pensionimin, etj. Të gjitha organizatat veprojnë brenda një mjedisi të brendshëm dhe të jashtëm. Teknologjia siguron burime; struktura përcakton marrëdhëniet zyrtare të njerëzve në organizatë dhe mjedisin e brendshëm dhe të jashtëm si dhe ndikon në qëndrimet e njerëzve. Si të përfshihen 'njerëzit' dhe të motivohen për përsosmëri në punë? Çelësi i performancës efektive të punës është të kuptuarit se cilat fusha të punës janë të rëndësishme për kënaqësinë e punës midis klinikistëve. Kënaqësia në punë e një punonjësi është një temë që ka marrë vëmendje të konsiderueshme nga studiuesit dhe menaxherët. Informacioni më i rëndësishëm që duhet të keni në lidhje me një punonjës në një organizatë është një masë e vërtetuar e nivelit të tij / saj të kënaqësisë në punë. Arritja e këtij qëllimi kërkon një fuqi punëtore të përkushtuar dhe me cilësi të lartë në organizatat e kujdesit shëndetësor. Për shkak të ndikimit të konsiderueshëm të parashikuar të menaxhimit të burimeve njerëzore në cilësinë e shërbimeve dhe mbulimit të tij në rritje në sistemet e zyrtarizuara të cilësisë, është thelbësore që një institucion i kujdesit shëndetësor t'i kushtojë vëmendje cilësisë së burimeve njerëzore në fazat e hershme të zhvillimit të një sistemi të cilësisë. . Pjesëmarrja në kënaqësinë e punës së

stafit është një komponent themelor i cilësisë së burimeve njerëzore. Në veçanti, shumë studiues kanë demonstruar korrelacione të forta pozitive midis kënaqësisë në punë të stafit mjekësor dhe kënaqësisë së pacientit me shërbimet në këto ambiente të kujdesit shëndetësor. Efikasiteti i organizatave varet në një masë të madhe nga morali i punonjësve të saj. Kërkimet e sjelljes dhe shkencës sociale sugjerojnë që kënaqësia në punë dhe performanca e punës janë të ndërlidhura. Kënaqësia në punë dhe morali midis praktikuesve të mjekësisë është një shqetësim aktual në të gjithë botën. Kënaqësia e dobët në punë çon në rritjen e qarkullimit të mjekut, duke ndikuar negativisht në kënaqësinë e punës së kujdesit mjekësor. Si pasojë, duke krijuar një mjedis që promovon kënaqësinë e punës, një menaxher i kujdesit shëndetësor mund të zhvillojë punonjës të motivuar, produktivë dhe të përmbushur. Kjo nga ana e tij do të kontribuojë në kujdesin dhe kënaqësinë e pacientit me cilësi më të lartë, (Inamori & Analoui, F. 2010).

2.4 Kënaqësia në punë: përkufizimet, faktet dhe rëndësia

Schermerhorn përcakton kënaqësinë e punës si shkallën në të cilën individët ndihen pozitivë ose negativë për punën e tyre. Është një qëndrim ose përgjigje emocionale ndaj detyrave të dikujt, si dhe kushteve fizike dhe sociale të vendit të punës. Kënaqësia në punë është motivuese dhe çon në marrëdhënie pozitive punësimi dhe nivele të larta të performancës individuale të punës. Sipas Locke dhe Hanne, përkufizimi mund të jetë 'gjendja e këndshme emocionale që rrjedh nga dikush që kupton motivet (vlerat) e tij ose të saj në vepër'. Kënaqësia në punë është thjesht mënyra se si njerëzit ndjehen për punën e tyre dhe aspekte të ndryshme të punës së tyre. Është shkalla në të cilën njerëzit e pëlqejnë (kënaqësinë) ose nuk e pëlqejnë (pakënaqësinë) punën e tyre. Siç vlerësohet përgjithësisht, kënaqësia në punë është një variabël qëndrimi. Kënaqësia në punë mund të konsiderohet si një ndjenjë globale për punën ose si një plejadë e lidhur me qëndrimet për aspekte të ndryshme ose aspektet e punës. Qasja globale dhe qasja aspekte mund të përdoren për të marrë një pamje të plotë të kënaqësisë nga puna të punonjësve. Sipas Werner, kënaqësia në punë ka pesë aspekte, të cilat mund të bashkohen për të matur përshkrimin e punës. Rëndësia e studimit të kënaqësisë së punës në një institucion të kujdesit shëndetësor. Personeli i spitalit ka vështirësi në plotësimin e nevojave të pacientëve të tyre nëse nevojat e tyre nuk plotësohen pra, menaxherët e spitalit kanë përgjegjësi si ndaj stafit ashtu edhe ndaj pacientëve. Sipas literaturës, kënaqësia në punë në organizatat e kujdesit shëndetësor lidhet me shumë faktorë: rregullime optimale të punës; mundësia për të marrë pjesë në mënyrë aktive në procesin e vendimmarrjes; komunikim efektiv midis stafit dhe mbikëqyrësve; dhe të jetë në gjendje të shprehë lirisht mendimin e tij. Zgjidhja kolektive e problemeve dhe qëndrimi i menaxhmentit janë gjithashtu të rëndësishme

për kënaqësinë e punonjësve. Kënaqësia në punë mund të rritet duke ndjekur faktorë motivues, të tillë si duke e bërë punën më interesante, duke kërkuar më shumë iniciativë, kreativitet dhe planifikim. Kjo është veçanërisht e rëndësishme kur kufizimet buxhetore kufizojnë rritjen e pagës dhe përfitimeve. Menaxherët që kuptojnë rëndësinë e faktorëve që ndikojnë në mirëqenien e stafit ka më shumë të ngjarë të fitojnë performancë të përmirësuar nga grupe të ndryshme të stafit të spitalit. Është me rëndësi të madhe të kërkojnë mendimet e punonjësve dhe t'i përfshijnë ato në vendim-proceset e bërjes dhe zgjidhjes së problemeve. Kjo do të përmirësojë kënaqësinë e punonjësve dhe t'i bëjë ata të ndiejnë se janë pjesë e organizatës. Shërbimet shëndetësore ndikohen nga shumë faktorë si burimet njerëzore, shpërndarja shëndetësore dhe infrastrukturat shëndetësore. Burimet njerëzore janë një komponent jetik për ofrimin e shërbimeve shëndetësore dhe sistemet shëndetësore nuk mund të funksionojnë në mënyrë efektive pa një numër të mjaftueshëm të punëtorëve shëndetësorë të aftë, të motivuar dhe të mbështetur. Zhvillimi i punëtorëve të aftë, të motivuar dhe të mbështetur shëndetësorë është thelbësor për të kapërcyer pengesat në arritjen e qëllimeve shëndetësore kombëtare dhe globale. Forca e punës është thelbësore për avancimin e shëndetit në çdo sistem shëndetësor. Duhet të ketë një numër optimal dhe përzierje profesionale të burimeve njerëzore për të ofruar një mbulim dhe cilësi efektive të shërbimeve të synuara. Pavarësisht nga zhdukja e shëndetit dhe varfërisë në agjendën ndërkombëtare, me arritje të rëndësishme të bëra në disa vende në zhvillim, përparimi mbetet jashtëzakonisht i ngadaltë në Afrikë. Kjo është kryesisht për shkak të sistemeve të dobëta shëndetësore të karakterizuara nga mungesa të mëdha, kapacitete të dobëta dhe punonjës shëndetësorë të motivuar jo në të gjitha nivelet në të gjithë kontinentin. Prania e personelit me cilësi të lartë dhe të motivuar nuk është vetëm një aspekt kryesor i performancës së sistemit shëndetësor por edhe një nga inputet më të vështira për tu siguruar. Kënaqësia në punë e punonjësve shëndetësorë është e rëndësishme për motivimin e punonjësve dhe përmirësimin e efikasitetit, pasi që kënaqësia më e lartë e punës dihet se përmirëson performancën e punonjësve dhe kënaqësinë e pacientit. Anasjelltas, pakënaqësia në punë rezulton në djegie, dhe qarkullimi i lartë i punonjësve përkeqëson mungesat aktuale dhe rezulton në stafin serioz të institucioneve të kujdesit shëndetësor. Përkufizimi i kënaqësisë në punë ndryshon nga personi në person, madje edhe nga i njëjti person nga koha në kohë. Kënaqësia në punë në përgjithësi i referohet një vlerësimi të bërë nga punonjësi të punës dhe mjedisit të saj. Kënaqësia në punë mund të përcaktohet si ndryshim midis shumës së shpërblimeve që marrin punëtorët dhe shumës që ata besojnë se duhet të marrin. Disa studime nga Afrika kanë treguar se pakënaqësia në punë rezulton nga një ose më shumë attribute të mjedisit të punës si kushtet e këqija të jetesës dhe punës, problemet me udhëheqjen, pajisjet dhe furnizimet joadekuate, mungesa e njohjes për punë të mirë, stresi për shkak të ngarkesave të mëdha të punës dhe mundësi të kufizuara për zhvillim dhe përparim në karrierë, (Jie chang 2011).

Ne vende Sahariane, gjithashtu përballet me mungesa në profesionistë të aftë të shëndetit. Kjo është përshpejtuar nga një sërë faktorësh dhe ka rezultuar në migracionin e punonjësve shëndetësorë nga sektori publik, çekuilibrat gjeografikë në stafin e fuqisë punëtore dhe rritjen e niveleve të dobësimin. Kjo mungesë e fuqisë punëtore shëndetësore, dështimet në punësimin e profesionistëve në kohën e duhur, mbajtja e tyre, menaxhimi i tyre dhe mungesat e buxhetit me arsimim të parregullt të vazhdueshëm kanë ndikuar në mënyrë kritike në sistemin shëndetësor Etiopian. Humbja e stafit klinik nga vendet me të ardhura të ulëta dhe të mesme po dëmton sistemet e kujdesit shëndetësor tashmë të brishtë. Mbajtja e punonjësve shëndetësorë është thelbësore për performancën e sistemit shëndetësor dhe një problem kryesor është mënyra më e mirë për të motivuar dhe mbajtur punëtorët shëndetësorë. Një studim i kryer mbi ikjen e trurit dhe mbajtjen e profesionistëve shëndetësorë në Afrikë tregoi se kontinenti përballet me një krizë shëndetësore për shkak të financimit shumë të ulët të shërbimeve shëndetësore dhe përkeqësimit të infrastrukturës së shërbimit shëndetësor. Këta faktorë kërcënojnë performancën e punëtorëve shëndetësorë dhe kënaqësinë në punë. Pakënaqësia në punë ka një ndikim negativ në organizatë duke ulur produktivitetin dhe duke rritur aksidentet në punë, konfliktin brenda-organizativ, qarkullimin e punonjësve, vonesën dhe ankesat. Megjithëse janë zhvilluar disa reforma dhe politika për të adresuar problemet shëndetësore në Afrikë, pak vëmendje i është kushtuar kënaqësisë së punës së punonjësve shëndetësor dhe motivimit të tyre. Në Etiopi, pavarësisht nga fakti që qeveria po bën programe thelbësore drejt rritjes së numrit, kategorisë dhe cilësisë së punonjësve shëndetësorë dhe infrastrukturës shëndetësore, programet e shërbimit ende përballen me probleme. Shërbimet shëndetësore kombëtare kanë tendencë të mos tërheqin punonjës shëndetësorë pasi pak vëmendje. Kështu duhet ti kushtohet vëmendje sigurimit, motivimit dhe shpërblimit adekuat. Kështu, duhet të bëhet përpjekje për të zhvilluar dhe ruajtur kënaqësinë e punës së punonjësve shëndetësor pas identifikimit të faktorëve të rëndësishëm ndikues. Sipas studimit të Bankës Botërore 2010, punonjësit shëndetësorë priren të jenë të pakënaqur me shumicën e aspekteve të punës së tyre në Etiopi dhe veçanërisht me pagën, mundësitë e tyre të trajnimit dhe shanset e ngritjes në detyrë. Tetëdhjetë për qind e profesionistëve shëndetësorë janë ose "të pakënaqur" ose "shumë të pakënaqur" me pagën e tyre aktuale. Sigurimi i kënaqësisë dhe motivimit të punës së punonjësve shëndetësorë janë të rëndësishëm nëse punonjësit shëndetësorë do të mbahen dhe ofrojnë në mënyrë efektive shërbime shëndetësore në shumë vende në zhvillim, pavarësisht nëse ata punojnë në sektorin publik ose privat, (Mbes, K. 2012).

2.5 Matja e kënaqësisë së punonjësve

Pra, si e matni kënaqësinë e punonjësve? Praktika më e mirë është ta matni atë përmes mënyrave të shumta, zyrtare dhe joformale: Sondazhet. Sondazhet janë një mënyrë e shkëlqyeshme për të marrë përgjigje zyrtare nga punonjësit tuaj në lidhje me kënaqësinë dhe angazhimin e tyre në punë. Ne ju rekomandojmë që t'i merrni rregullisht, t'i mbani të shkurtër dhe të bëni pyetje të hapura që kërkojnë përgjigje të menduara. Sigurohuni që përgjigjet e anketës janë anonime, pasi kjo inkurajon të gjithë të jenë të sinqertë në përgjigjet e tyre. Vëzhgimi joformal. Një mënyrë tjetër për të matur kënaqësinë në punë është përmes vëzhgimit in formal por të kujdesshëm. Vetë sytë dhe veshët tuaj mund t'ju tregojnë shumë se sa të kënaqur janë punonjësit tuaj në punë. A u mungon njerëzve puna shpesh? Si është shoqëria në zyrë? Shkalla e qarkullimit tuaj është e lartë apo e ulët? Cili do të thoni se është niveli i dramës në vendin e punës? Rishikimi i performancës (ose vlerësimi i performancës) është një metodë e vlerësimit të performancës së punonjësve në drejtimin aktual të organizatës tuaj. Shpesh, këto rishikime janë pjesë e karrierës individuale dhe rekordit të brendshëm të organizatës. Shumë organizata preferojnë një rishikim vjetor ose gjashtë-mujor të performancës për punonjësit, megjithëse disa përdorin rishikime mujore ose edhe javore për të ndjekur performancën. Qëllimi kryesor i këtyre rishikimeve në organizata është që të ketë njëtrajshmëri për ngritjen e pagave dhe strukturë promovuake midis punonjësve në terma më të shkurtër. Shqyrtimet e performancës nuk janë vetëm një kohë që ju t'u tregoni punonjësve tuaj se si po funksionojnë. Këto rishikime janë mundësia perfekte që ju të pyesni njerëzit se si po shkojnë dhe sa mirë mendojnë se po bëni. Nxitni llojin e marrëdhënieve me njerëzit tuaj që sjellin besim dhe ndershmëri dhe më pas përfitoni nga takimet tuaja një me një për ta për të matur kënaqësinë e tyre në punë. Punonjësit e kënaqur janë një pasuri e madhe për organizatën tuaj për shumë arsye: Qarkullimi i zvogëluar. Punonjësit e lumtur qëndrojnë të vendosur. Qarkullimi i lartë mund të jetë një makth për punëdhënësit për shkak të investimeve në kohë dhe para të përfshira në punësimin dhe rikualifikimin e talenteve të kualifikuar. Ju nuk mund të prisni xhiro zero, por sigurisht që mund të zvogëloni rrezikun duke e bërë përparësinë kryesore kënaqësinë e punonjësve. Produktiviteti më i lartë. Sipas Universitetit Villanova, studimet tregojnë se "punonjësit që raportojnë kënaqësi të lartë pune kanë prirje të arrijnë produktivitet më të lartë". Ka kuptim që punonjësit e kënaqur do të ndiheshin më të investuar në suksesin e një kompanie dhe për këtë arsye do të punonin më shumë për të ndihmuar në arritjen e tij. Përfitimet e kujdesit shëndetësor. Më të rëndësishme sesa mendoni. Një paketë e mirë përfitimesh është një faktor i rëndësishëm për mbajtjen e punonjësve të angazhuar. Kjo sepse e mban ekipin tuaj të shëndetshëm dhe të lumtur, dhe sinjalizon që ju interesoni për mirëqenien e tyre. Sondazhet nga Instituti i Kërkimit të Përfitimeve të Punonjësve (EBRI), Glassdoor dhe MetLife të gjithë tregojnë se kujdesi shëndetësor është përfitimi më i rëndësishëm për punonjësit dhe ata e konsiderojnë kujdesin shëndetësor kur zgjedhin një punë të re ose kur vendosin të qëndrojnë në punën e tyre aktuale. Disa aspekte të rëndësishme të një plani shëndetësor: Kujdesi parandalues - Sipas sondazheve, 60% e punëdhënësve thonë se ofrimi i

sigurimeve shëndetësore ka çuar në nivele më të larta të produktivitetit. Dhe sipas CDC, punonjësit që i japin përparësi kujdesit parandalues - si kontrollet e rregullta - bëhen më të arritshëm në punë. Përfitime gjithëpërfshirëse - Më shumë se 75% e punonjësve që thonë se kanë përfitime të mira të kujdesit shëndetësor gjithashtu raportojnë kënaqësi të lartë në punë, dhe 71% e atyre punëtorëve janë besnikë ndaj punëdhënësve të tyre. Anasjelltas, vetëm rreth 25% e punonjësve që janë të pakënaqur me përfitimet e tyre janë të lumtur dhe besnikë ndaj organizatës së tyre. Zgjedhja - Studimet tregojnë për një nevojë që punëdhënësit të rishikojnë përfitimet shëndetësore të punonjësve në mënyrë që të mbajnë anëtarët e stafit, të përmirësojnë performancën e punonjësve dhe të ulin stresin në vendin e punës. Për më tepër, EBRI zbuloi se punonjësit vlerësojnë mundësinë për të pasur disa zgjedhje në kujdesin shëndetësor. "Zgjedhja e planeve shëndetësore është e rëndësishme për punëtorët dhe ata do të dëshironin më shumë zgjedhje", tha Paul Fronstin, drejtori i Programit të Kërkimit dhe Edukimit Shëndetësor të EBRI, dhe bashkëautor i raportit. Gjatë karrierës suaj, ju ndoshta keni shijuar disa punë më shumë se të tjerët, edhe kur vetë puna ishte e ngjashme. Shanset janë, postet e preferuara kënaqën këta faktorë të rëndësishëm që kontribuojnë në angazhimin e punonjësve: Autonomia - Njerëzit duan të ndiejnë përgjegjësi. Besoni punonjësit tuaj për të bërë punën e tyre dhe ata do të krenohen me rezultatet e tyre. Njohja - Ndërsa puna e mirë shpesh është shpërblimi i vet, njerëzit gjithashtu duan të dinë se puna e tyre e vështirë nuk po kalon pa u vënë re. Tregoni se i vlerësoni punonjësit tuaj përmes lavdërimeve dhe reagimeve pozitive. Teknologjia - Jepuni punonjësve mjetet e duhura për të bërë punën e tyre. Për shembull, është zhgënjyese për punonjësin i cili ka një kompjuter që vazhdon të prishet ose i mungon programi që do të automatizonte detyrat e rëndomta. Komunikimi - Jepni punonjësve tuaj reagime të shpeshta, të qarta dhe vepruese. Besoni apo jo, punonjësit mendojnë se preferojnë të marrin reagime negative sesa të mos marrin asnjë reagim². Informoni gjithashtu punonjësit në lidhje me performancën e kompanisë për t'i bërë ata të ndiejnë se janë së bashku për udhëtimin dhe një pjesë të ekipit dhe suksesin e tij. Rritja - Inkurajoni rritjen dhe edukimin e vazhdueshëm të punonjësve, dhe tregojini atyre se ka një rrugë karriere. Kultura e korporatave vendosni një kulturë bashkëpunimi dhe ndarjeje, (Karen van Dam & Henk Thierry, 2009).

Shëndeti i mirë mund të shihet si kontribut i rëndësishëm i një shoqërie që lulëzon me një funksion të lartë. Shëndeti përcaktohet në shumë mënyra; megjithatë unë identifikohem veçanërisht me përkufizimin e Organizatës Botërore të Shëndetësisë për shëndetin si gjendje e mirëqenies së plotë fizike, mendore dhe shoqërore, jo vetëm mungesën e sëmundjes. Mënyra se si Shtetet e Bashkuara perceptojnë shëndetin reflekton në të gjithë sistemin e kujdesit shëndetësor. Gjatë viteve të fundit ka pasur disa krahasime me vendet e tjera të cilat unë besoj se janë të rëndësishme për të treguar avantazhet e avantazheve të sistemit të kujdesit shëndetësor. Me nocione të sistemit shëndetësor të Shteteve të Bashkuara dhe informacion mbi sistemin shëndetësor të vendeve të tjera, unë kam formuluar ide për atë që besoj të jetë sistemi im ideal i kujdesit shëndetësor, (Gregg Swanson, 2014).

Me një plan ideal njerëzit do të financojnë shërbimet e tyre të kujdesit shëndetësor sipas kllapave financiare me faktorë servil, për shembull, statusi i të ardhurave dhe punësimit mund të përcaktojë koston aktuale. Të gjithë në një farë mënyre duhet të paguajnë koston e shërbimeve shëndetësore. Politikat aktuale shëndetësore si sigurimet shoqërore i kanë individët të financojnë të tjerët kujdesin shëndetësor aktual me shpresën se do të financohen në kohën e tyre. Mbulimi im ideal shëndetësor do të taksonte njerëzit për nevojat e tyre aktuale të kujdesit shëndetësor me kosto të përcaktuar nga disa faktorë. Rregulloret për siguruesit dhe ofruesit garantojnë shpërndarjen e shërbimeve. Kjo ide është shumë e ngjashme me mënyrën se si danezi publikisht sipas fondit të Komonuelthit, financoi kujdesin shëndetësor përmes një takse shëndetësore të mbledhur nga qendra, e vendosur në 8% të servil ardhurave të tatueshme të cilat më pas qeveria rialokon përmes kombit, (Ortenca Kotherja, 2015).

Me fjalë të tjera, qeveria duhet të rregullojë sistemin e kujdesit shëndetësor që mandaton mbulimin për të gjithë, duke siguruar qasje, cilësi dhe shërbime përmes sigurimeve dhe ofruesve. Kombi do të taksohej dhe fondet do të tërhiqeshin dhe alokoheshin sipas nevojës. Diferenca në kosto duhet të financohet përmes gjobave dhe tarifave të tjera të pacientëve për shërbimet shëndetësore selektive. Grantet qeveritare duhet të përdoren për t'u siguruar fëmijëve mbulim shëndetësor deri në moshën e duhur ku përgjegjësia merret nga individi ose familja. Sistemi mjekësor në Kubë është një përparësi kombëtare, ai siguron kujdes për çdo qytetar, është i bazuar në kujdesin parësor, që do të thotë se ekipi i mjekëve dhe infermierëve janë në çdo pjesë të vendit dhe janë përgjegjës për shëndetin e një popullsie të përcaktuar gjeografikisht prej 800-1800 njerëz. Shumica e vizitorëve të shpeshtë dhe njerëzve me sëmundje kronike, zakonisht ata kaluan gjysmën e ditës duke u këshilluar me njerëzit në zyrë dhe gjysmën tjetër për vizitat në shtëpi. Ato pritet të jenë në dispozicion për pacientët në komunitetin e tyre 24 - 7 për çdo rast urgjent. Disa nga mjekët në këto ambiente janë banorë në sekondën e rezidencës së tyre dy-vjeçare FM, dhe ata përfshijnë ata nga vendet e tjera qeveritare e të cilave lejojnë... tregojnë më shumë përmbajtje. Sistemi i kujdesit shëndetësor është strukturuar në dy nivele. Niveli 1: Kujdesi parësor shëndetësor njësia e mjekut familjar, poliklinikat (përfshin kujdesin dentar) institucion i specializuar, shtëpia e nënës, shtëpia e gjyshërve, klinika komunitare e shëndetit mendor. Niveli sekondar: Kujdesi dytësor shëndetësor: një nga ndryshimet kryesore midis sistemit shëndetësor të Sh.B.A dhe sistemit shëndetësor të Kosovës është se Kosova përqendrohet në parandalimin e sëmundjeve sesa në trajtimin e sëmundjeve. Dhe të gjithë do të kenë mjek familjar dhe infermierë. Për sistemin shëndetësor të Kosovës nuk ka spitale private, të gjitha spitalet dhe klinikat kontrollohen nga qeveria dhe njerëzve u jepet qasje në sistem pa ndonjë kosto. Çdo pacient vizitohet nga mjeku i familjes në shtëpi një herë në vit, një me sëmundje kronike do të vizitohet shpesh. Nëse është e nevojshme pacientët referohen për vlerësimin e specialitetit, por pas vlerësimit ata do të kthehen në ekipin e komunitetit për trajtim të vazhdueshëm. Kjo strukturë e orientimit parandalues ka prodhuar rezultat pozitiv për Kosovën. Shkalla e vaksinimit në Kosovë është më

e larta në botë. Shkalla e vdekshmërisë foshnjore ra nga 80 për 1000 lindje të gjalla në 5 për 1000, më e ulët se SH.B.A. Një sistem universal i kujdesit shëndetësor Të gjithë amerikanët duhet të kenë qasje në kujdesin shëndetësor pavarësisht aftësisë së tyre për të paguar. Amerikanët duhet të kenë qasje në kujdesin shëndetësor sepse asnjë amerikan nuk duhet të hyjë në borxhe në mënyrë që të shihet nga një mjek. Çdo amerikan që nuk ka sigurim shëndetësor sepse nuk mund të përballojë sigurim shëndetësor privat duhet të ketë një mundësi për një sistem sigurimi të drejtuar nga qeveria. Pas moshës njëzet e dy vjeç nuk isha më në gjendje të isha në sigurimin shëndetësor të nënës sime dhe sepse nuk isha shtatzënë, nuk u kualifikova për asnjë lloj sigurimi shtetëror. Në këtë kohë unë isha duke punuar në një restorant që nuk ofronte sigurim shëndetësor dhe bëja vetëm pagën minimale. Duke u diagnostikuar me epilepsi një vit më parë, fillova të shikoj se çfarë mund të gjej për sigurimet shëndetësore private. Për shkak të diagnozave të mia të epilepsisë, shumica e kompanive të sigurimeve as nuk do të flisnin me mua, dhe kompanitë që bënin mund të më ofronin vetëm plane që do të më kushtonin katërqind deri në gjashtëqind dollarë në muaj. Unë bëja vetëm rreth dymbëdhjetë qind dollarë në muaj dhe nuk isha në gjendje të paguaja kaq shumë para për sigurimin shëndetësor. Kështu që në vend që të shkoja te mjekët ashtu si më duhej edhe unë, unë do të shkoja në ER vetëm kur shëndeti im do të keqësohej. Amerika ka një sistem shumë të zhvilluar të kujdesit shëndetësor, i cili është në dispozicion për të gjithë njerëzit. Megjithëse mund të jetë shumë komplekse dhe zhgënjyese ndonjëherë, ajo ka bërë një rrugë të gjatë nga organizatat e kujdesit shëndetësor të djeshëm. Më parë shumica e institucioneve të kujdesit shëndetësor ishin një vend ku strehoheshin të sëmurët dhe kujdeseshin për ta deri në vdekje. Mjekët rrallë praktikonin në spitale dhe vetëm ata me fat mund të përballonin kujdesin e duhur në shtëpi ose në klinika private. Sot niveli i kujdesit shëndetësor ka shkëlqyer jashtëzakonisht shumë. Aktualisht qëllimi i kujdesit tonë shëndetësor është që të kemi një vazhdimësi të kujdesit për pacientin, i cili është i integruar në të gjitha nivelet. Shumë spitale ofrojnë një shërbim referimi ose plan shkarkimi për pacientët që po shkarkohen. Planet për pacientin diskutohen me një planifikues të shkarkimeve. Planifikuesi i shkarkimit është një person i cili është i trajnuar për të vlerësuar kërkesat e pacientit për kujdesin shëndetësor pas daljes nga spitali. Kjo i mundëson pacientit të vazhdojë kujdesin e tij në një nivel që është më i përshtatshmi për ta. Artikujt e rishikuar për planifikimin e shkarkimit përfshijnë, por nuk kufizohen në terapi, nevoja për ilaçe, rregullime jetese dhe identifikimin e qëllimeve specifike. Disa nga opsionet që janë në dispozicion për personat që shkarkohen nga një spital i kujdesit akut mund të përfshijnë kujdesin shëndetësor në shtëpi, ambientet e ndihmuara të jetesës, kujdesin afatgjatë ose bujtinën. Kujdesi shëndetësor në shtëpi është një nga segmentet me rritjen më të shpejtë të industrisë së kujdesit shëndetësor. Alternativat për kujdesin në shtëpi mund të përmbushin nevojat mjekësore dhe jo-mjekësore të një pacienti. Këto shërbime u ofrohen pacientëve dhe familjeve të tyre në shtëpinë ose vendbanimin e tyre. Kujdesi në shtëpi

është një metodë e ofrimit të kujdesit infermieror dhe terapive të tjera siç kërkohet nga nevojat e pacientit, (Henk Thierry, 2009).

3. DEKLARIMI I PROBLEMIT

Përgjatë hulumtimit është parë se kënaqësia në punë e punëtorëve shëndetësorë është një temë e thellë, e cila ka një literaturë të gjerë të cilët flasin për të disa lloje të moshave. Duke marrë parasysh temën, tema paraqet një shumëllojshmëri mendimesh të profesionistëve shëndetësorë. Bazuar në literaturën e mësipërme do të shohim se me cilin element të punës janë më të kënaqur profesionistët shëndetësor dhe me cilin element më pak. Andaj në vazhdim do të shohim rezultatet e këtyre faktorëve.

Përmes hulumtimit tim do të jemi në gjendje të vrojtojmë nëse punëtorët shëndetësorë janë të kënaqur me punën e tyre. Hapat që duhet ndërmarrë ne si komunitet është që t'iu japim mbështetje profesionistëve shëndetësorë. Duhet të bëjmë vetëdijesimin rreth mënyrës së mbështetjes, ndihmën që ne e marrim nga stafi shëndetësor, sfidat dhe stresin e tyre që e përjetojnë ne vendet e tyre të punës, dhe të jemi sa më mirënjohës ndaj tyre.

Nga sondazhet e bëra deri më tanë në rajonin tone dhe më gjerë konkludojmë se kënaqësia e punëtorëve ndaj pozitave të tyre në punë , ndaj elementeve të potencuara më poshtë nuk është në nivelin e duhur dhe ka hapësirë që kjo gjendje të përsoset akoma më shumë , të përditësohen kushtet e punës në nivele më të mira përmes të cilave të punësuarit dhe punëdhënësit do të jenë më se të kënaqur , dhe , gjithashtu , pala e shfrytëzuesve do të ketë kushte më të mira të ofruara nga institucionet kompetente . Një dukuri e cila mund të vërehet në bazë të anketës së realizuar bie në sy se çështja e marrëdhënies me kolegët e punës është në nivelin më të lartë dhe punëtorët e shëndetësisë janë më se të kënaqur me marrëdhëniet e tyre me kolegët . Gjithashtu mund të vërejmë se të gjithë të anketuarit shprehin se puna e tyre në familje ndikon mirë dhe asnjëri nga ato sipas sondazhit nuk rezulton se është përgjigjur negativisht .

4. METODOLOGJIA

Për të realizuar këtë punim është përdorur kjo metodologji studimi:

Rishqyrtim i literaturës (secondary research) – i cili është përdorur për të studiuar konceptet teorike në përgjithësi. Për këtë janë përdorur artikuj të shumtë studimorë, libra nga botimet më të ndryshme nga botues të famshëm botërorë.

Bashkëbisedimi me stafin shëndetësor në QKMF-Hani I Elezit, dhe marrja e shumë mendimeve të tyre.

Pyetëtori- është përdorur për të nxjerrë statistika për të përmbushur hulumtimin rreth punëtorëve shëndetësorë në komunën e Hanit të Elezit. Në pyetësor objektivat kryesore kanë qenë mjedisi I punës, lidhja me kolegët, elementet që ndikojnë në kënaqësi në punë etj. Realizimi i hulumtimit është bërë duke përdorur mënyra të ndryshme për të grumbulluar të dhëna si p.sh.; rrjetet sociale, ishte mënyra më e mirë për të nxjerrë të dhëna dhe mënyra më e mirë për të pasur akses. Për arsye të pandemisë nuk kemi pasur hapësirë që të grumbullojmë më shumë të dhëna dhe të anketojmë më shumë punëtorë shëndetësor. Forma e realizuar e anketës ishte e hartuar dhe secili I anketuar pati mundësinë që në mënyrë të pavarur të përgjigjet në anketë , pa presione nga lart dhe pa ndikime nga jashtë në përgjigjet e tyre .

5. PREZANTIMI DHE ANALIZA E REZULTATEVE

Në këtë kaptinë do të përshkruhen gjetjet kryesore të vlerësimit të punëtorëve shëndetësor duke filluar nga të dhënat mbi karakteristikat e tyre në anketim, si gjinia, mosha , përvoja e tyre e punës , paga mujore , orari i punës , mjedisi i punës , lidhja me kolegët etj. Struktura e të anketuarve është e përbërë nga punëtorët shëndetësor të QKMF-së . Ky pyetësor është mundësuar duke përdorur mënyra të ndryshme mirëpo ajo që përbën shumicën e numrave janë plotësuar nëpërmjet anketës .

Në tabelën 1 dhe grafikunin 1 kemi paraqitur të dhënat për strukturën gjinore të grafi konin anketuarve. Nga këto të dhëna dalin këto rezultate : 40% e punëtorëve shëndetësor janë meshkuj dhe 60% femra .

Tabela 1. Struktura Gjinore

| Të anketuarit | Punëtorët shëndetësor | Përqindja |
|---------------|-----------------------|-----------|
| Meshkujt | 4 | 40% |
| Femrat | 6 | 60% |
| Total | 10 | 100% |

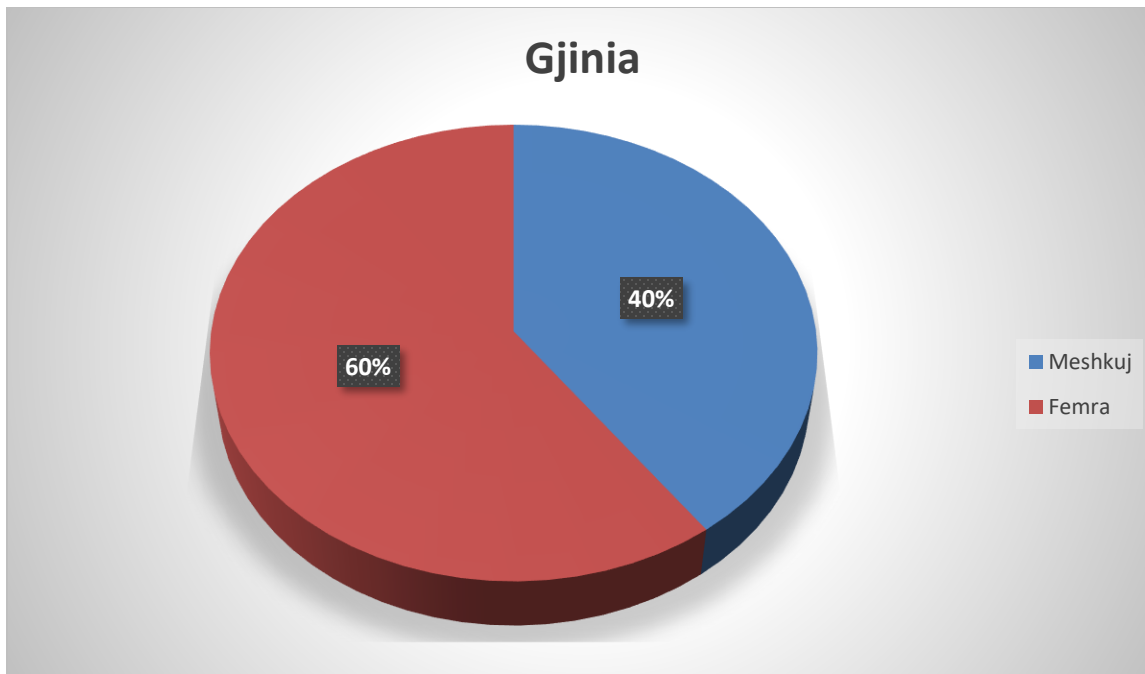


Figura 1. Struktura gjinore

Në tabelën 2 dhe Figuran 2 është paraqitur grup moshë e punëtorëve shëndetësor . Nga këto të dhëna nënkuptojmë se 30% e të anketuarve janë të grup moshës 23-30 vjeçar , 60% I takojnë grup moshës 31-40 vjeçare , 10% I takojnë grup moshës 41-50 vjeçar dhe grupit mbi 50 vjeçar nuk I përket asnjë I anketuar.

Tabela 2 Moshë e punëtorëve shëndetësor

| Të anketuarit | Punëtorët shëndetësor | Përqindja |
|---------------|-----------------------|-----------|
| 23-30 vjeçar | 3 | 30% |
| 31-40 vjeçar | 6 | 60% |
| 41-50 vjeçar | 1 | 10% |
| Mbi 50 vjeçar | / | 0% |
| Totali | 10 | 100% |

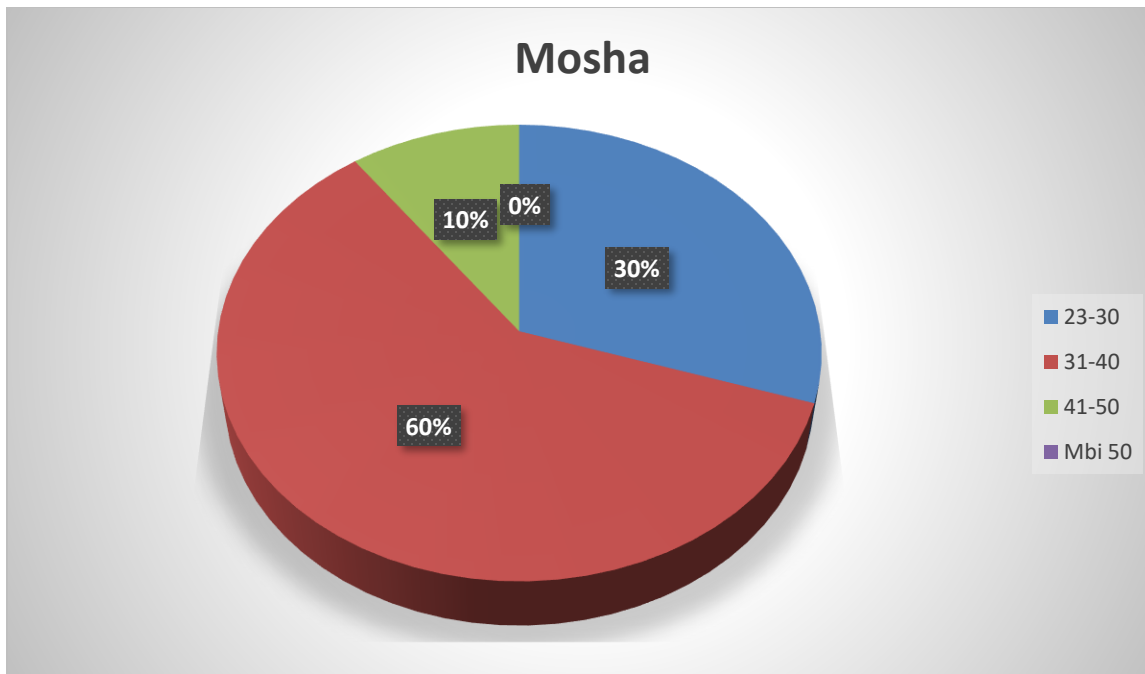


Figura 2 . Mosha e punëtorëve shëndetësor

Në tabelën 3 dhe grafikonin 3 kemi paraqitur të dhënat për përvojën e punës të të anketuarve. Nga këto të dhëna dalin këto rezultate : 40% e punëtorëve shëndetësor kanë 1-5 vite përvojë pune dhe 60% e të anketuarve kanë 5-7 vite përvojë pune kurse me mbi 7 vite përvojë pune nuk kemi të anketuar .

Tabela 3. Përvoja e punëtorëve shëndetësor

| Të anketuar | Punëtorët shëndetësor | Përqindja |
|---------------|-----------------------|-------------|
| 1-5 vite | 4 | 40% |
| 5-7 vite | 6 | 60% |
| Mbi 7 vite | 0 | 0% |
| Totali | 10 | 100% |



Figura 3. Përvoja e punëtorëve shëndetësorë

Në tabelën 4 dhe grafikonin 4 kemi paraqitur të dhënat për pagën mujore të punëtorëve shëndetësorë . Nga këto të dhëna dalin këto rezultate : 20% të të anketuarve janë mjaftueshëm të kënaqur me pagën mujore , 20% janë mesatarisht të kënaqur me pagën mujore , 20% të kënaqur me pagën mujore dhe 50% shumë të kënaqur me pagën mujore .

Tabela 4. Paga mujore e punëtorëve shëndetësorë

| Të anketuar | Punëtorët shëndetësorë | Përqindja |
|----------------------------|------------------------|-------------|
| 1 – Të pakënaqur | / | 0% |
| 2 – Mjaftueshëm të kënaqur | 2 | 20% |
| 3 – Mesatarisht të kënaqur | 2 | 20% |
| 4 – Të kënaqur | 2 | 20% |
| 5 – Shumë të kënaqur | 4 | 40% |
| Totali | 10 | 100% |

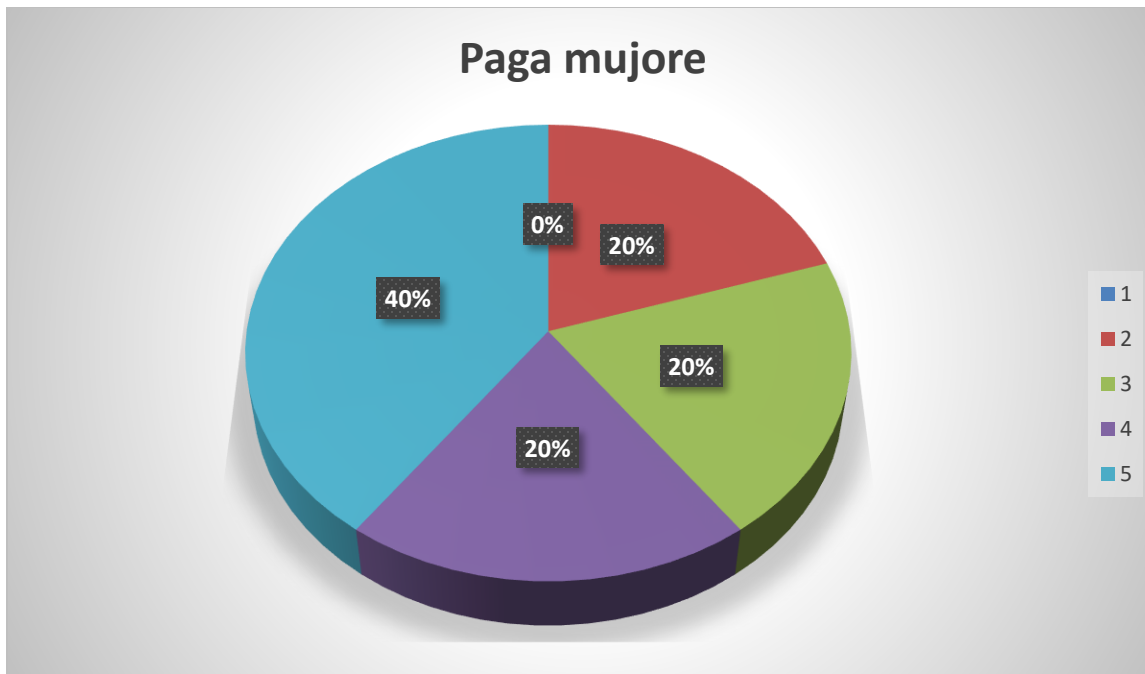


Figura 4. Paga mujore e punëtorëve shëndetësorë

Në tabelën 5 dhe Figuran 5 kemi paraqitur të dhënat për orarin e punës të punëtorëve shëndetësor ku : 50% e punëtorëve janë shumë të kënaqur me orarin e punës , 30 % janë mesatarisht të kënaqur dhe 20% janë të kënaqur me orarin e punës.

Tabela 5. Orari i punës

| Të anketuar | Punëtorët shëndetësorë | Përqindja |
|----------------------------|------------------------|-----------|
| 1 – Të pakënaqur | / | 0% |
| 2 – Mjaftueshëm të kënaqur | / | 0% |
| 3 – Mesatarisht të kënaqur | 3 | 30% |
| 4 – Të kënaqur | 2 | 20% |
| 5 – Shumë të kënaqur | 5 | 50% |
| Totali | 10 | 100% |

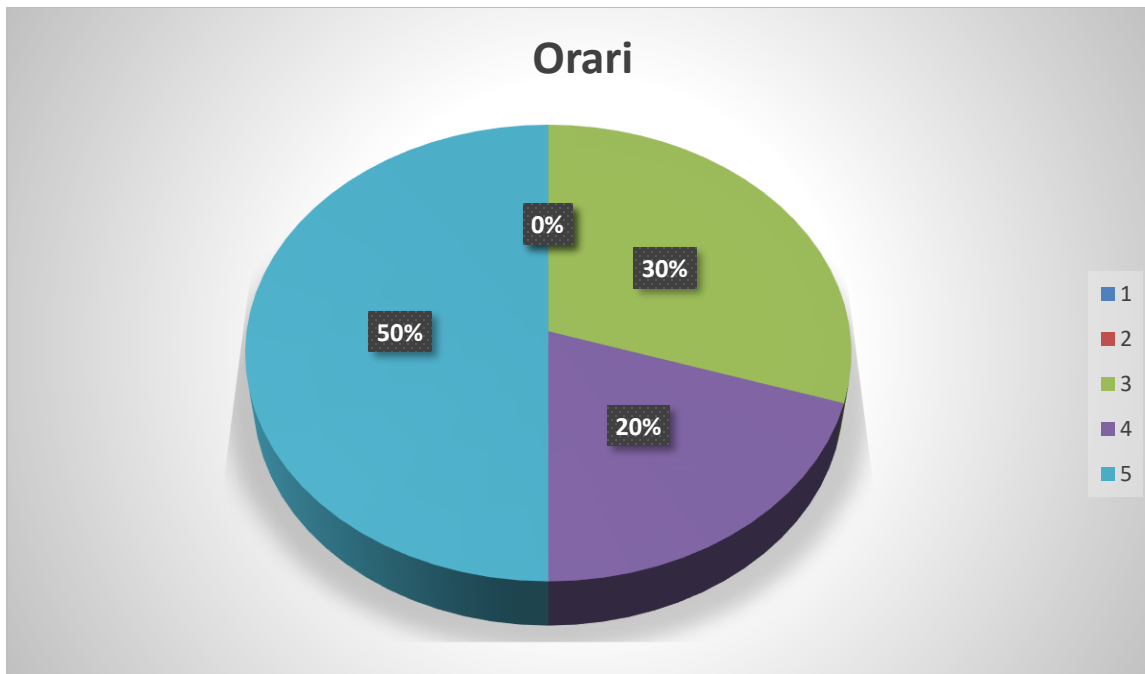


Figura 5. Orari i punës

Në tabelën 6 dhe Figuran 6 kemi paraqitur të dhënat për mjedisin e punës të punëtorëve shëndetësor ku : 50% e punëtorëve janë shumë të kënaqur me orarin e punës , 30 % janë mesatarisht të kënaqur dhe 20% janë të kënaqur me mjedisin e punës.

Tabela 6. Mjedisin e punës

| Të anketuar | Punëtorët shëndetësorë | Përqindja |
|----------------------------|------------------------|-------------|
| 1 – Të pakënaqur | / | 0% |
| 2 – Mjaftueshëm të kënaqur | / | 0% |
| 3 – Mesatarisht të kënaqur | 3 | 30% |
| 4 – Të kënaqur | 2 | 20% |
| 5 – Shumë të kënaqur | 5 | 50% |
| Totali | 10 | 100% |

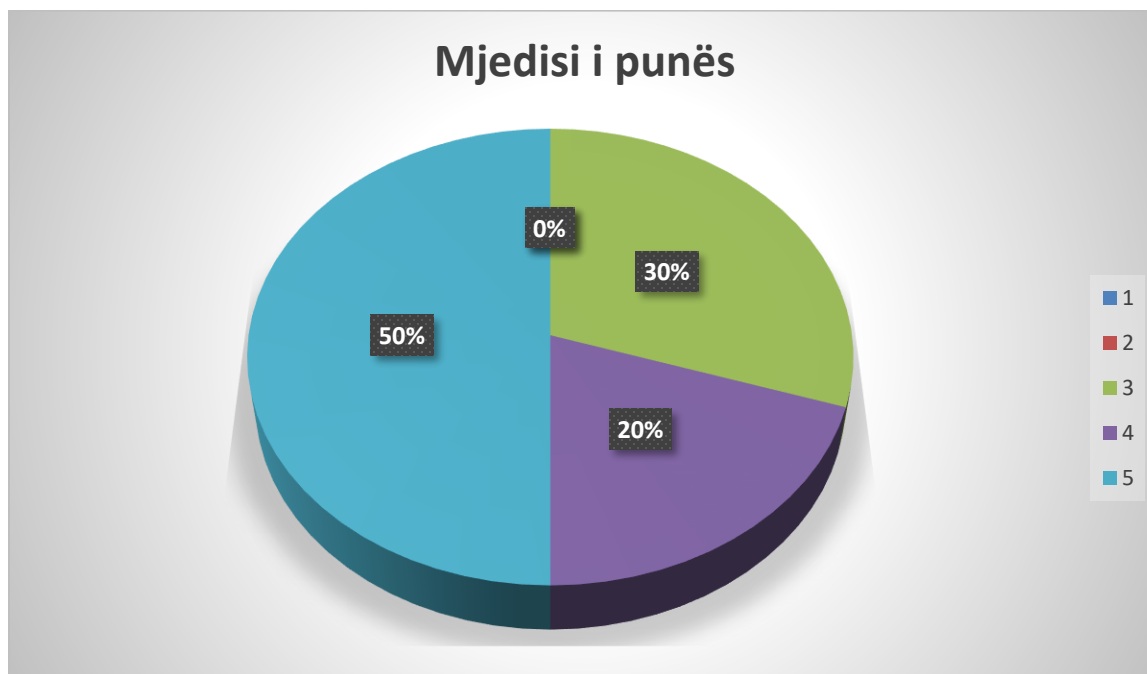


Figura 6. Mjedisi i punës

Në tabelën 7 dhe Figuran 7 kemi paraqitur të dhënat rreth marrëdhënies me kolegët e mjedisit të punës ku konkludojmë se 80% të të anketuarve janë shumë të kënaqur me marrëdhëniet e tyre me kolegët , 10% mesatarisht të kënaqur dhe 10% të kënaqur .

Tabela 7. Lidhja me kolegët

| Të anketuar | Punëtorët shëndetësorë | Përqindja |
|----------------------------|------------------------|-----------|
| 1 – Të pakënaqur | / | / |
| 2 – Mjaftueshëm të kënaqur | / | / |
| 3 – Mesatarisht të kënaqur | 1 | 10% |
| 4 – Të kënaqur | 1 | 10% |
| 5 – Shumë të kënaqur | 8 | 80% |
| Totali | 10 | 100% |



Figura 7. Lidhja me kolegët

Në tabelën 8 dhe Figuran 8 kemi paraqitur të dhënat se a ndikojnë elementet e lartpërmendura në performancën e punëtorëve dhe në përfundim dalim me këto të dhëna : 69 % e të anketuarve janë përgjigjur se ndikojnë kurse 31% e tyre janë përgjigjur se nuk ndikojnë në performancën e tyre .

Tabela 8. Ndikimi I elementeve të lartpërmendura në performancën e të anketuarve

| Të anketuar | Punëtorët shëndetësor | Përqindja |
|---------------|-----------------------|-------------|
| PO | 7 | 69% |
| JO | 3 | 31% |
| Totali | 10 | 100% |

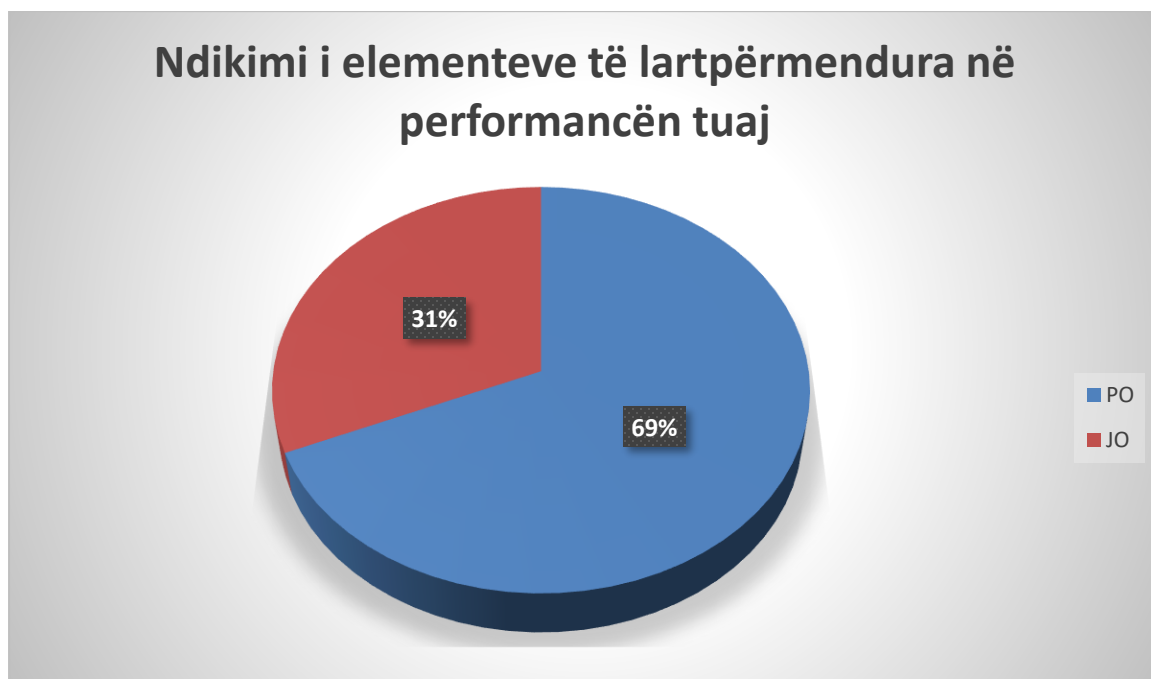


Figura 8. Ndikimi i elementeve të lartpërmendura në performancën e të anketuarve

Në tabelën 9 dhe Figuran 9 kemi paraqitur të dhënat se sa ndikojnë elementet e lartpërmendura në performancën e të anketuarve ku 50% e tyre u përgjigjën se elementet e lartpërmendura ndikojnë në performancën e tyre dhe 50% e tyre u përgjigjën se këto elemente ndikojnë shumë në performancën e tyre në punë .

Tabela 9.Sa ndikojnë elementet e lartpërmendura në performancën e të anketuarve

| Të anketuarit | Punëtorët shëndetësor | Përqindja |
|------------------------|-----------------------|-----------|
| 1-Nuk ndikojnë | / | / |
| 2-Ndikojnë mjaftueshëm | / | / |
| 3-Ndikojnë mesatarisht | / | / |
| 4-Ndikojnë | 5 | 50% |

| | | |
|------------------|----|------|
| 5-Ndikojnë shumë | 5 | 50% |
| Totali | 10 | 100% |

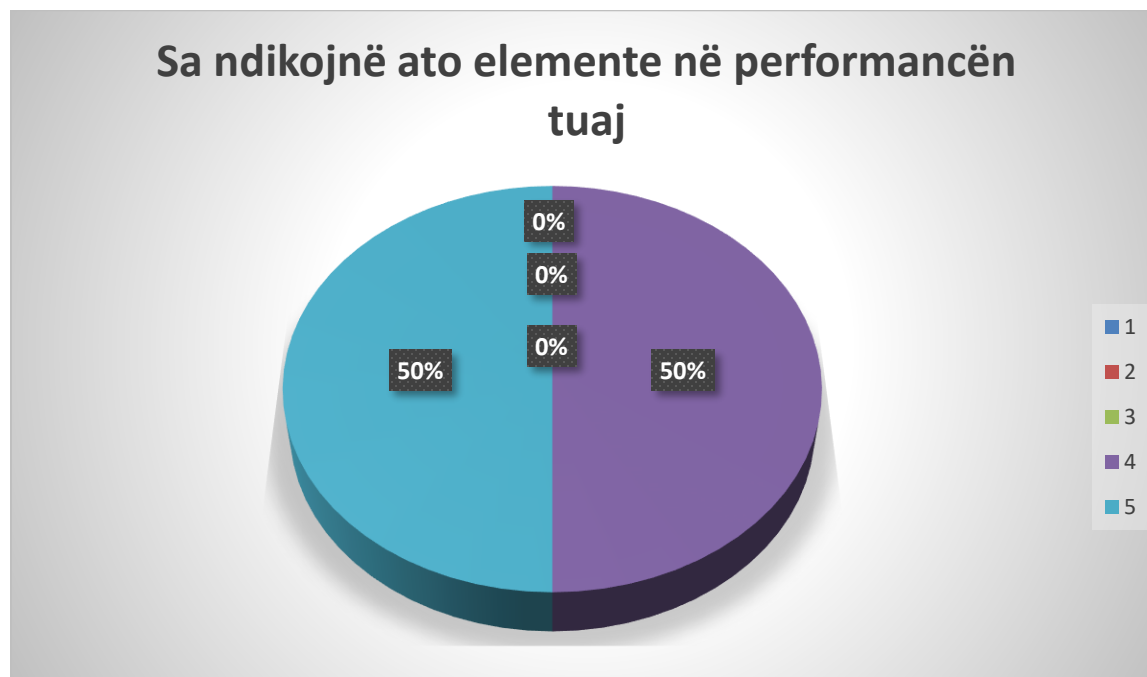


Figura 9. Sa ndikojnë elementet e lartpërmendura në performancën e të anketuarve

Në tabelën 10 dhe Figuran 10 kemi paraqitur të dhënat se cili nga elementet ndikon më shumë në performancën e tyre në punë ku janë paraqitur rezultatet në vijim : tek 20% e të anketuarve ndikon paga , tek 10% e tyre ndikon orari I punës , tek 60% e tyre ndikon mjedisi I punës , dhe tek 10% e tyre nuk ndikon asnjëra .

Tabela 10. Cili nga elementet ndikon më shumë

| Të anketuarit | Punëtorët shëndetësorë | Përqindja |
|-----------------|------------------------|-----------|
| Paga | 2 | 20% |
| Orari I punës | 1 | 10% |
| Mjedisi I punës | 6 | 60% |

| | | |
|-------------------|----|------|
| Lidhja me kolegët | 0 | / |
| Asnjëra | 1 | 10% |
| Totali | 10 | 100% |

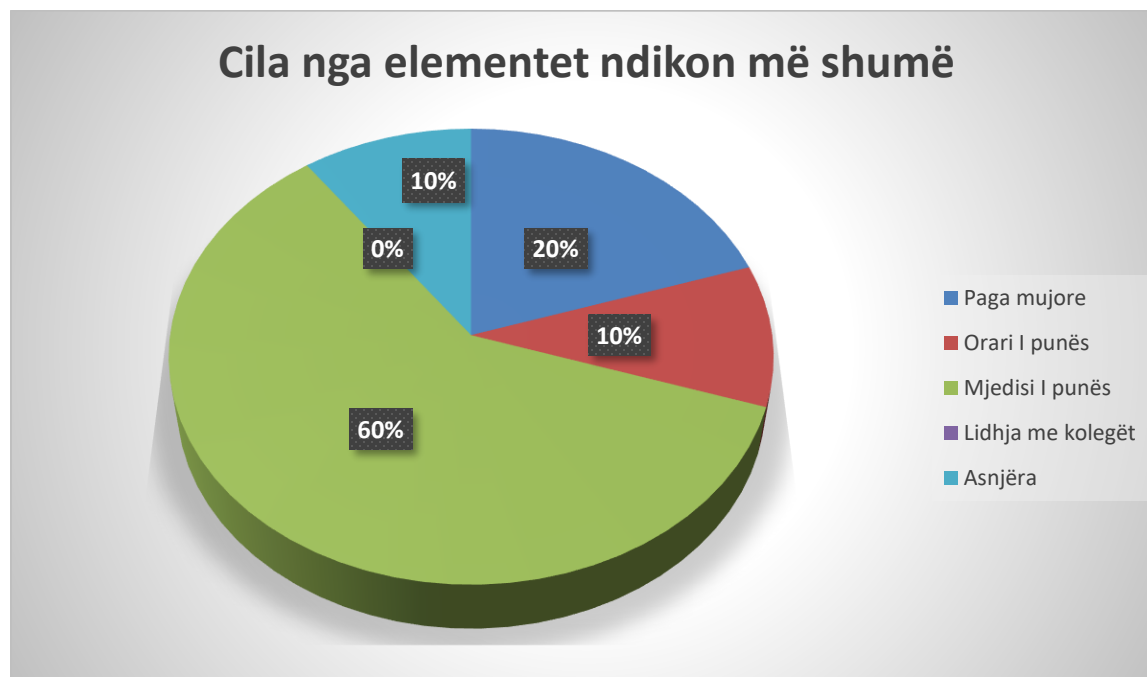


Figura 10. Cili nga elementet ndikon më shumë

Në tabelën 11 dhe Figurën 11 kemi paraqitur të dhënat se sa ndikon puna e të anketuarve në familje ku të gjithë të anketuarit u përgjigjën se puna e tyre ndikon mirë në familje .

Tabela 11.Si ndikon puna e të anketuarve në familje

| | | |
|---------------|------------------------|----------|
| Të anketuarit | Punëtorët shëndetësorë | Gjithsej |
| Mirë | 10 | 100% |

| | | |
|------------------|----|------|
| Mesatarisht mire | / | / |
| Keq | / | / |
| Totali | 10 | 100% |



Figura 11. Si ndikon puna e të anketuarve në familje

Në tabelën 12 dhe Figuran 12 kemi paraqitur të dhënat se a kanë kohë të mjaftueshme punëtorët shëndetësor për familjet e tyre ku 30 % e tyre shprehën se nuk kanë kohë të mjaftueshme për t'iu përkushtuar familjes dhe 70% e tyre shprehen se kanë kohë të mjaftueshme për t'iu përkushtuar familjes së tyre .

Tabela 12. A kanë kohë të mjaftueshme punëtorët shëndetësor t’iu përkushtohen familjeve të tyre

| Të anketuarit | Punëtorët e shëndetësisë | Përqindja |
|---------------|--------------------------|-----------|
| PO | 7 | 70% |
| JO | 3 | 30% |
| Totali | 10 | 100% |



Figura 12. A kanë kohë të mjaftueshme punëtorët shëndetësor t’iu përkushtohen familjeve të tyre

6. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME

Në bazë të këtij hulumtimi, shohim stafin shëndetësor nga afër se sa janë të lumtur me punën e tyre të përditshme që po e bëjnë në përditshmëri. A e kanë të lehtë apo jot a kryejnë këtë punë, cilat janë sfidat që ato i kanë, a kanë kohë të mjaftueshme t’iu përkushtohen familjeve të tyre, me cilin element të punës janë më së shumti të kënaqur, e shumë të dhëna të tjera mund ti shohim në diagramet e punuara.

Infermierët gjithashtu ndihmojnë anëtarët e familjeve të tyre, miqtë dhe të tjerët për të marrë njohuritë dhe aftësitë që ata kanë nevojë për të siguruar kujdes për pacientin, duke ndihmuar për të lehtësuar dhimbjen e tyre.

Më shumë se 75% e punonjësve që thonë se kanë përfitime të mira të kujdesit shëndetësor gjithashtu raportojnë kënaqësi të lartë në punë, dhe 71% e atyre punëtorëve janë besnikë ndaj punëdhënësve të tyre. Anasjelltas, vetëm rreth 25% e punonjësve që janë të pakënaqur me përfitimet e tyre janë të lumtur dhe besnikë ndaj organizatës së tyre. Përgjatë hulumtimit është parë se kënaqësia në punë e punëtorëve shëndetësorë është një temë e thellë, e cila ka një literaturë të gjerë të cilët flasin për të disa lloje të moshave. Duke marrë parasysh temën, tema paraqet një shumëllojshmëri mendimesh të profesionistëve shëndetësorë. Bazuar në literaturën e mësipërme do të shohim se me cilin element të punës janë më të kënaqur profesionistët shëndetësor dhe me cilin element më pak. Nga sondazhet e bëra deri më tanë në rajonin tone dhe më gjerë konkludojmë se kënaqësia e punëtorëve ndaj pozitave të tyre në punë , ndaj elementeve të potencuara më poshtë nuk është në nivelin e duhur dhe ka hapësirë që kjo gjendje të përsoset akoma më shumë , të përditësohen kushtet e punës në nivele më të mira përmes të cilave të punësuarit dhe punëdhënësit do të jenë më se të kënaqur , dhe , gjithashtu , pala e shfrytëzuesve do të ketë kushte më të mira të ofruara nga institucionet kompetente . Një dukuri e cila mund të vërehet në bazë të anketës së realizuar bie në sy se çështja e marrëdhënies me kolegët e punës është në nivelin më të lartë dhe punëtorët e shëndetësisë janë më se të kënaqur me marrëdhëniet e tyre me kolegët. Gjithashtu mund të vërejmë se të gjithë të anketuarit shprehin se puna e tyre në familje ndikon mirë dhe asnjëri nga ato sipas sondazhit nuk rezulton se është përgjigjur negativisht.

7. REFERENCAT

1. Thomas W. Colligan, Eileen M. Higgins: “Workplace Stress: Etiology and Consequences”, Journal of Workplace Behavioral Health, Vol. 21(2), 2005
2. Max Kashefi: “Job Satisfaction and/or Job Stress: The Psychological Consequences of Working in ‘High Performance Work Organizations’”. Current Sociology 2009

3. Brower, H. H., Lester, S. W., Korsgaard, M. A., & Dineen, B. R. (2009). A closer look at trust between managers and subordinates: Understanding the effects of both trusting and being trusted on subordinate outcomes. *Journal of Management*
4. Inamori, T., & Analoui, F. (2010). Beyond Pygmalion effect: the role of managerial perception. *Journal of Management Development*
5. Karakowsky, L., DeGama, N., & Mbes, K. (2012). Facilitating the Pygmalion effect: The overlooked role of subordinate perceptions of the leader. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*
6. Brittany Day (2010): "The Effects of Expectations on Performance: Generalizing Galatea." A Thesis Presented for the Master of Science Degree, The University of Tennessee at Chattanooga
7. Jie chang (2011). A case study of the "pygmalion effect": Teacher expectations and student achievement. *International education studies* vol. 4, no. 1.
9. Xander M. Bezuijen, Peter T. van den Berg, Karen van Dam, Henk Thierry (2009): Pygmalion and Employee Learning: The Role of Leader Behaviors. *Journal of Management OnlineFirst*
10. Gregg Swanson (2014). The Pygmalion Effect: How It Drives Employees Performance. *Lidership & Management*
11. Ortenca Kotherja (2015). Motivimi dhe performanca në punë. Universiteti i Tiranës, Fakulteti i Shkencave Sociale. Teza e doktorates
12. Talbot, C. (2010), "Theories of performance" *Organizational and service improvement in the public service*

13. Burz, R. D., (2013) "The concept of performance" Cross-Cultural Management" Journal Volume XV, Issue 2 (28)
14. Sonnentag, S., Frese, M. (2002), "Psychological management of individual performance", John Wiley & Sons, Ltd., Baffins Lane, Chichester, West Sussex PO19 1UD
15. Viswesvaran, Ch., Ones, D. S, (2000), "Perspectives on models of job performance," International Journal of Selection and Assessment, vol. 8, No. 4
16. Rotundo, M. & Sackett, P. R. (2002), "The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global aspects of job performance: A policy capturing approach", Journal of Applied Psychology, 87
17. Lievens, F. Conway, J. M., Corte, W. D. (2008), " The relative importance of task, citizenship and counterproductive performance to job performance ratings: Do rater source and team-based culture matter" Journal of Occupational and Organizational Psychology, The British Psychological Society
18. Sonnentag, S., Volmer, J., Sychala, A., (2010) "Job Performance" Handbook of organization behavior: vol.1
19. Noe.R.A, Hollenbeck.J.R, Wright.P.M (2011) "Fundamental of Human Resource Management" Published by McGraw-Hill/Irwin, Inc., 1221 Avenue of the Americas, New York, NY 10020
20. <https://www.limeade.com/en/blog/healthcare-employee-engagementcare-employees-happy/#:~:text=Healthcare%20workers%20report%20an%20average,7%20for%20all%20other%20industries.>
21. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5598781/>

SHTOJCË

PYETËSORI

1. Gjinia juaj: **Femër Mashkull**
2. Moshë: **23-30 vjeqar/e**
31-40
41-50
Mbi 50

3. Sa vite pune keni në sektorin publik? **1-5 vite**

5-7 vite

Mbi 7 vite

4. Sa i kenaqur jeni me: **Pagën mujore 1 2 3 4 5**

Orarin e punës 1 2 3 4 5

Mjedisin e punës: 1 2 3 4 5

Lidhjen me kolegët: 1 2 3 4 5

5. A ndikojnë elementet e lartpërmendura ne performancën tuaj?

PO JO

6. Sa ndikojnë këto elemente ne performancën tuaj?

1 2 3 4 5

7.Cili nga këto elemente ndikon me shume?

8.Si ndikon puna juaj në familje?

Mire Mesatarisht mire Keq

9. A keni kohe të mjaftueshme të përkushtoheni ndaj familjes? **PO JO**