

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ
У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА
У БЕОГРАДУ У 2012. ГОДИНИ**

Београд, јануар 2013. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Прим. мрсц др Слободан Тошовић

Помоћница директора:

Душанка Матијевић, дрсц. мед. научни сарадник

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешиковић

Учесници у задатку:

Др Милена Јаковљевић

Прим. мрсц. мед. др Љиљана Сокал Јовановић

Мр сц. мед. др Милена Пауновић

Др Марија Марковић

Др Марко Делибашић

Др Катарина Војводић

Др Весна Маротић

Др Верица Почуча

Прим. др Предраг Делибашић

Прим. др Вера Бабић

Др Либија Димитријевић Танасковић

Прим. др Ненад Анђелић

Прим. др Зоран Дурлевић

др Анђелка Брковић

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Љиљана Андрејић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Милица Бабовић, вмс

Владимир Глишовић, впт

Весна Поштин, оператер

Наталија Звездић, оператер

Лидија Вуколић, вмс

Александра Вучковић, вмс

Мирослав Матијевић

УВОД

Радници су најважнији ресурс сваке организације. Од њихових ставова, понашања и радног искуства, зависи како ће обављати свој посао, као и перформансе организације у целини. Кроз посао, људи теже да остваре: економску стабилност, идентитет и развој своје личности, статус и престиж, самоостварење, самосталност, креативност, социјалну интеракцију. Запослени желе да се кроз посао развију и остваре као особе, да користе и развијају своје таленте и вештине, да радом постижу резултате и успехе који ће бити препознати (1). При томе, посао подразумева, не само обављање радних задатака, већ и интеракцију са колегама, шефовима, поштовање правила и политике организације, достизање стандарда радног учинка, живљење у радним условима који често нису идеални.

Задовољство послом се дефинише као позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу (1). Оно представља комбинацију унутрашњих и спољашњих фактора. Унутрашњи подразумевају природу посла који особа ради, задатке који чине и посао, професионални развој, осећај одговорности и достигнућа у послу, а спољашњи фактори подразумевају услове рада, као што су плата, сарадници и шефови. Унутрашњи фактори унапређују сатисфакцију, а спољашњи превенирају незадовољство (2).

Задовољство послом утиче на радни учинак и то на: (3,4,5,6)

Продуктивност, али више на нивоу организације него на нивоу појединца.

Организације са задовољнијим радницима имају већу продуктивност.

Апсенизам. Показана је негативна веза задовољства и изостанака са послом, али је корелација умерена.

Немар, пасивно препуштање да се услови погоршају, хроничан број изостанака са послом, кашњења, смањено улагање труда, повећана стопа грешака-када је низак степен задовољства,

Задовољство корисника. Задовољни радници су пријатељски настројени, љубазни, спремни за питања, а то пацијенти цене, што води задовољству и оданости пацијента. Однос важи и у обрнутом смеру. Незадовољни корисници могу повећати незадовољство запослених.

Флукуацију за послених. Незадовољни радници чешће мењају радну организацију.

Задовољни радници ће више позитивно говорити о својој установи, помагаће другима и ићи изнад нормалних очекивања њиховог посла. С друге стране незадовољство послом, утиче и на здравље запослених, посебно на ментално здравље, депресију и анксиозност, док је корелација са физичким здрављем умерена (7,8).

Студије сугеришу да су најважније детерминанте задовољства послом: интересантан и креативан посао, добри односи са шефовима и колегама, висока зарада, независност у раду и могућности за напредовање, као и сигурност посла и способност прављења баланса између приватног и пословног живота (7,9,10,11).

Истраживања из претходних 30 година показују да је већина радника, 50-70% у развијеним земљама, задовољна својим послом, али се види и опадање задовољства послом од раних 1990-тих. Мисли се да је то због настојања послодаваца да повећају продуктивност кроз већа радна оптерећења запослених и краће рокове извршења, као и осећај радника да имају мање контроле над својим радом.

Мет од рада

Здравствене установе у Србији, од 2007. године, имају обавезу да једном годишње спроведу испитивање задовољства својих радника, ураде анализу добијених резултата, као и да спроводе мере и активности на унапређењу квалитета на основу резултата истраживања. Ова обавеза утврђена је Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите.

У 2012. години испитивање задовољства је спроведено по методологији Института за јавно здравље Србије, а обухваћени су сви запослени присутни на послу у периоду истраживања, који су желели да попуне упитник. Радници су анкетирани у једном дану, у периоду од 7 часова 10. децембра до 7 часова 11. децембра 2012. године у свим београдским болницама у државном власништву (укупно 26 болница). Спровођење испитивања организовала је Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе, а дистрибуцију упитника обављале су главне сестре или за то одређене медицинске сестре (по једна у свакој смени).

Инструмент истраживања био је анонимни упитник са 7 питања затвореног типа, с тим да је у оквиру првог питања обухваћено 13 подпитања. Такође је дата могућност запосленима да унесу своје примедбе и предлоге за унапређење квалитета и задовољства запослених. Упитник омогућава да се сагледају:

- опште карактеристике запослених (занимање и руководећа функција),
- услови рада (опрема, расположиво време за обављање посла, аутономија у обављању посла, плата),
- професионални развој запослених (могућности професионалног развоја које пружа садашњи посао, могућности за континуирану едукацију, могућности да у раду користе сва своја знања и вештине),
- однос са руководећим кадром (подршка претпостављених, могућност да се изнесу идеје претпостављенима, добијање јасних упутстава шта се од запослених очекује у оквиру посла, постојање редовне евалуације рада од стране руковођиоца),
- међуљудски односи и сарадња са колегама,
- задовољство послом (сада и пре пет година) и
- спремност да се промени посао.

Као и прошле године, унос података је обављен у Градском заводу за јавно здравље, где су и анализирани подаци за ниво града Београда.

За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлике између обележја коришћен је χ^2 тест и једнофакторска анализа варијансе (F). Сви статистички тестови су прихватани ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто. Задовољство корисника исказано је просечном оценом на скали од 1 до 5, где је 1=веома незадовољан, а 5=веома задовољан.

База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 10.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

С обзиром да је за испитивање задовољства коришћен исти упитник као у 2009. 2010. и 2011. години, добијени резултати су упоређивани са резултатима испитивања задовољства у тим годинама, а у областима у којима је упитник непромењен, вршено је поређење и са резултатима из 2008. и 2007. године.

Циљ рада

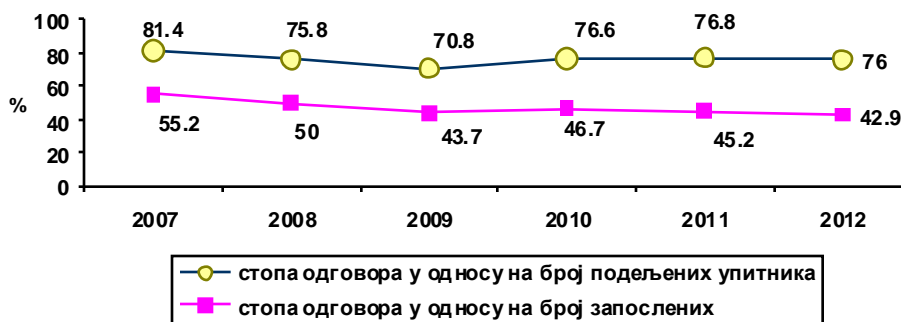
Циљ ове анализе је да се установи ниво задовољства послом радника запослених у београдским болницама и фактори који утичу на задовољство, односно незадовољство запослених.

Резултати

Испитивањем задовољства запослених у 2012. години је обухваћено 9.194 испитаника (за 488 или 5% мање у односу на прошлу годину) у 26 болница. На дан испитивања, на послу је било присутно 13.248 радника, а подељено је 12.104 упитника. Међутим, попуњено је 9.194 упитника, тако да је стопа одговора у односу на број подељених упитника, била 75,96%. Стопа одговора има скоро исте вредности као у претходне 2 године, а већа је у односу на 2009. годину (графикон 1). Постоји велика разлика између здравствених установа у стопи одговора у односу на број подељених упитника (табела 1.). Тако су у Специјалној болници за интерне болести Младеновац попуњени сви подељени упитници, а још 4 болнице је имало стопу одговора преко 90%. Изузетно ниска стопа одговора била је у ГАК „Народни фронт“ (13,6%), Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (37%) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (40%).

Међутим, посматрајући стопу одговора у односу на укупан број запослених у болницама (21.432), констатује се да је анкетни упитник попунило мање од половине запослених (42,9%). Посебно је низак обухват запослених био у ГАК „Народни фронт“, где је само 10,8% од укупног броја запослених попунило анкетни упитник. У КБЦ „Бежанијска коса“ на анкету је одговорило 24,6% запослених, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије 25,7%, у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ 28,8%, Институту за рехабилитацију 30,4%, а у Клиничком центру Србије 38,9%. Највећи проценат запослених анкетирани је у Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ (66,9%), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (66,3%), Специјалној болници за ендемску нефропатију (64,8%), Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (62,05%), КБЦ Звездара (61,7%).

Графикон 1. Стопа одговора учесника у анкети



Највише испитаника, трећина од укупног броја, било је, према очекивању, из наше највеће установе Клиничког центра Србије (3187 или 33% од укупног броја).

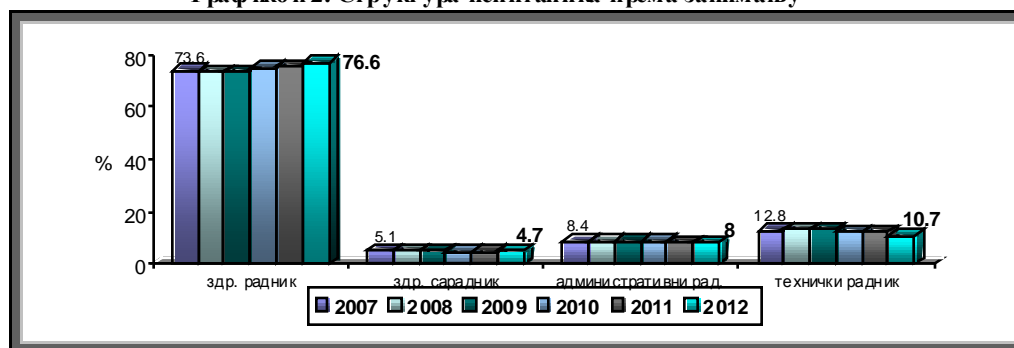
Табела 1. Стопе одговора у истраживању задовољства запослених у болницама у Београду у 2012. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	УКУПАН БРОЈ ЗАПОСЛЕ- НИХ	БРОЈ ЗАПОСЛЕНИХ ПРИСУТНИХ НА ПОСЛУ НА ДАН ИСТРАЖИВАЊА	БРОЈ ПОДЕЉЕНИХ УПИТНИКА	БРОЈ УНЕТИХ УПИТНИКА	СТОПА ОДГОВОРА У ОДНОСУ НА БР. ЗАПОСЛЕНИХ	СТОПА ОДГОВОРА У ОДНОСУ НА БР. ПОДЕЉЕНИХ УПИТНИКА
КЦС	8184	4615	4008	3187	38.94	79.52
КБЦ« Мишовић»	1155	784	702	620	53.68	88.32
КБЦ» Звездара»	1546	1050	1050	954	61.71	90.86
КБЦ« Земун»	1296	750	731	692	53.40	94.66
КБЦ« Б. коса»	945	501	300	232	24.55	77.33
Инс. за КВБ « Дедине»	584	242	217	168	28.77	77.42
Г АК« Народни фронт»	733	583	583	79	10.78	13.55
Универзитетска дечја клиника	688	496	496	340	49.42	68.55
Институт за з. змајке и детета Србије	909	633	633	234	25.74	36.97
Клиника за невролог. и психијатрију за децу и омладину	85	65	65	26	30.59	40.00
Институт за онколог. и радиологију Србије	969	592	498	437	45.10	87.75
Институт за ментално здравље	227	181	181	129	56.83	71.27
Институт за реуматологију	270	195	195	153	56.67	78.46
Специјална болница » Свети Сава»	382	198	198	172	45.03	86.87
Клиника за псих. бол. « Др Лаза Лазаревић»	521	340	340	283	54.32	83.24
Институт за орг. хир. болести «Бањика»	805	544	529	413	51.30	78.07
Институт за неонатологију	310	155	155	133	42.90	85.81
Специјална болница за интерне болести Младеновац	172	115	114	114	66.28	100.00
Специјална болница за болести зависности	121	79	79	64	52.89	81.01
Институт за рехабилитацију	483	334	292	147	30.43	50.34
Клиника за рехабилит. « Др М. Зотовић»	333	250	200	194	58.26	97.00
Специјална болница за церебралну парализу	195	143	143	121	62.05	84.62
Специјална болница за ортопедску протетику	191	158	158	91	47.64	57.59
Завод за психофизиол. поремећаје и говорну патологију	84	59	59	50	59.52	84.75
Специјална болница за ендемску нефропатију	108	79	71	70	64.81	98.59
Институт за медицину рада Србије	136	107	107	91	66.91	85.05
УКУПНО	21432	13248	12104	9194	42.90	75.96

Структура испитаника у односу на занимање је скоро непромењена у односу на претходне године. И у 2012. години највише су били заступљени здравствени радници, 6683 или 76,6% (графикон 2.). Техничких радника било је 944 (10,7%),

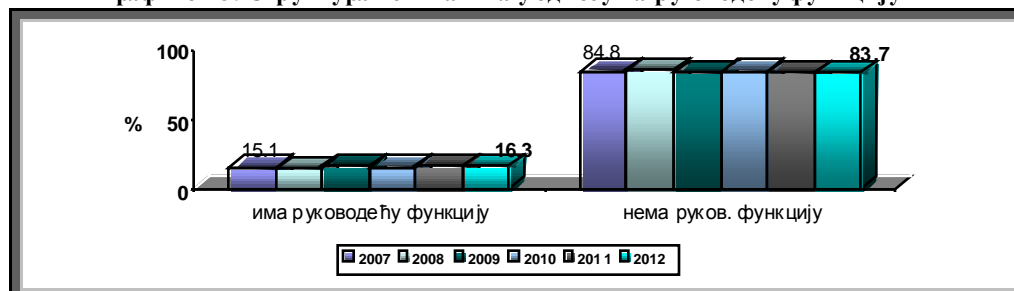
административних радника 707 (8%), а најмање је било здравствених сарадника (418 или 4,7%). На питање о занимању није одговорило 342 испитаника (3,7%).

Графикон 2. Структура испитаника према занимању



Руководећу функцију имало је 1.442 (16,3%) испитаника (графикон 3.), што је нешто мање у односу на претходну годину. На ово питање није одговорило 348 испитаника или 3,8% одукупног броја анкетираних.

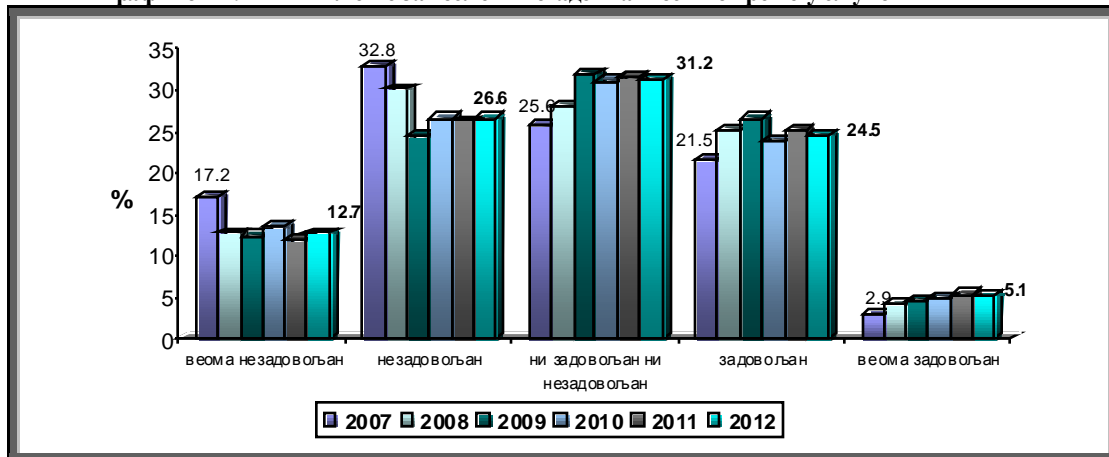
Графикон 3. Структура испитаника у односу на руководећу функцију



Услови рада у болници испитивани су кроз 4 питања, која се односе на опрему, плату, расположиво време за обављање задатих послова, аутономију у обављању посла. Добијени резултати су показали низак степен задовољства запослених условима рада.

Адекватношћу опреме за рад у служби задовољно је само 29,6% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 31,2%, а незадовољних 39,2%. На графикону 4. се види, да се у периоду од 2007. до 2011. године повећавало задовољство запослених опремом за рад, док је у 2012. години остало на приближно истом нивоу.

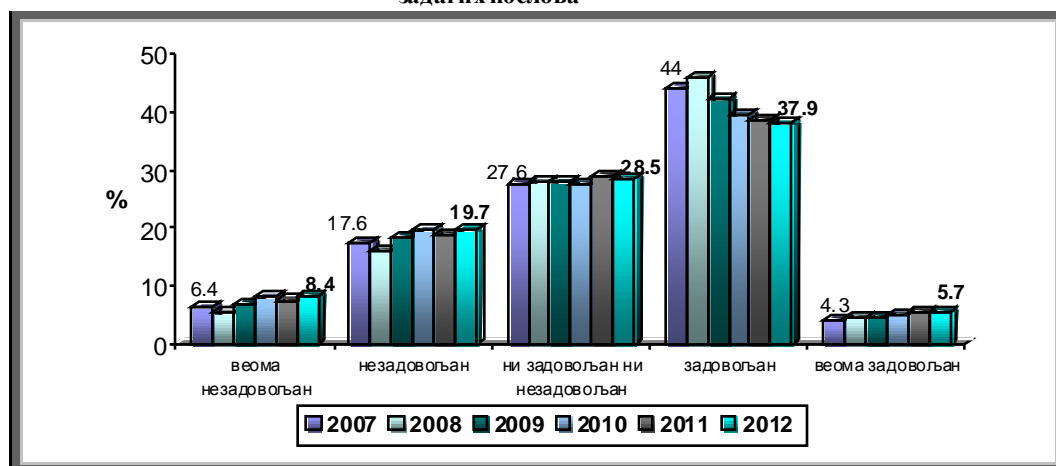
Графикон 4. Мишљење за послених о адекватности опреме у служби



Опремом за рад су најзадовољнији запослени у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 3,87), Институту за ментално здравље (3,74) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (3,58), а најмање задовољни запослени у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (2,48), КБЦ „Земун“ (2,51) и Универзитетској дечјој клиници, где је просечна оцена задовољства 2,53 (табела 2).

Расположивим временом за обављање задатих послова задовољно је 43,5% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 28,5%, а незадовољних 28% запослених. У односу на претходну годину повећан је проценат незадовољних и веома незадовољних, а смањен проценат задовољних (графикон 5.).

Графикон 5. Задовољство запослених расположивим радним временом за обављање задатих послова

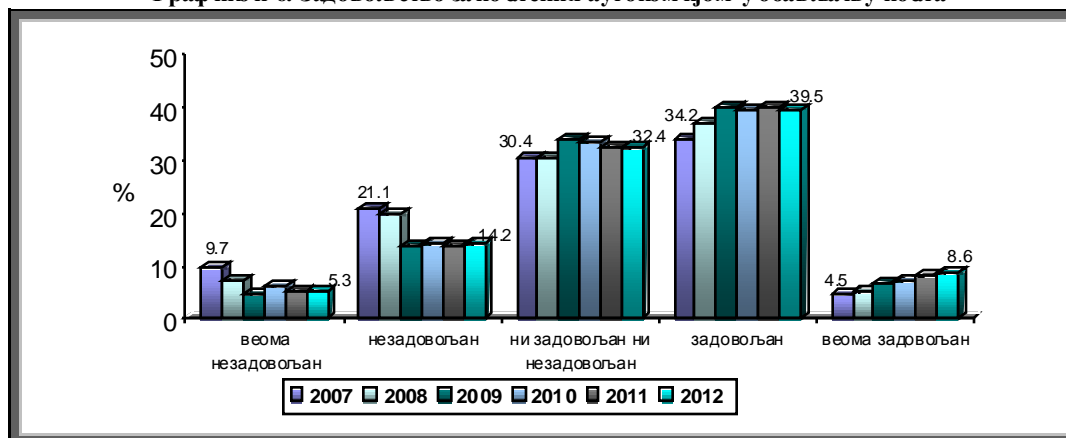


Расположивим временом за обављање задатих послова су најзадовољнији запослени у Специјалној болници за болести зависности (просечна оцена 3,92), Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (3,78) и Институту за ментално здравље (3,64), а најмање задовољни запослени у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (2,74), Универзитетској дечјој клиници (2,77) и ГАК „Народни фронт“, где је просечна оцена задовољства 2,78 (табела 2).

Аутономијом у обављању посла задовољно је 48,1% запослених, незадовољних је 19,5%, а ни задовољних ни незадовољних 32,4% (графикон 6.). Резултати су приближно непромењени од 2009. године, кад се задовољство повећало у односу на претходне године. Могуће је да је овај пораст задовољства узрокован и чињеницом да је питање промењено 2009. године (претходно се односило само на могућност избора сопственог начина рада).

Аутономијом у обављању посла су најзадовољнији запослени у Специјалној болници за болести зависности (просечна оцена 3,92), Институту за ментално здравље (3,87) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (3,68), а најмање задовољни запослени у ГАК „Народни фронт“ (2,68), Универзитетској дечјој клиници (2,87) и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“, где је просечна оцена задовољства 2,90 (табела 2).

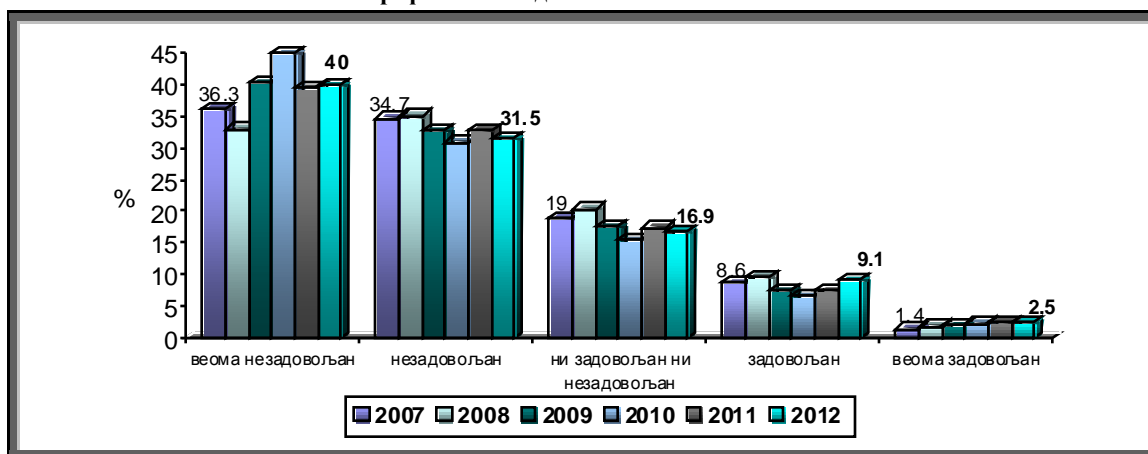
Графикон 6. Задовољство за послених аутономном у обављању посла



Запослени у београдским болницама су најмање задовољни финансијском надокнадом за рад (платом). Платом је задовољно само 11,6% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 16,9%, а незадовољних чак 71,5%. У односу на претходну годину повећава се проценат веома незадовољних, али и задовољних дрк је проценат веома задовољних приближно исти (графикон 7.).

Платом су најзадовољнији запослени у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (просечна оцена 2,97), Институту за ментално здравље (2,88), Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (2,85) и Специјалној болници за болести зависности (2,84), а најмање задовољни запослени у КБЦ „Бежанијска коса“ (1,61), Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (1,62) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, где је просечна оцена задовољства 1,70 (табела 2).

Графикон 7. Задовољство за послених платом

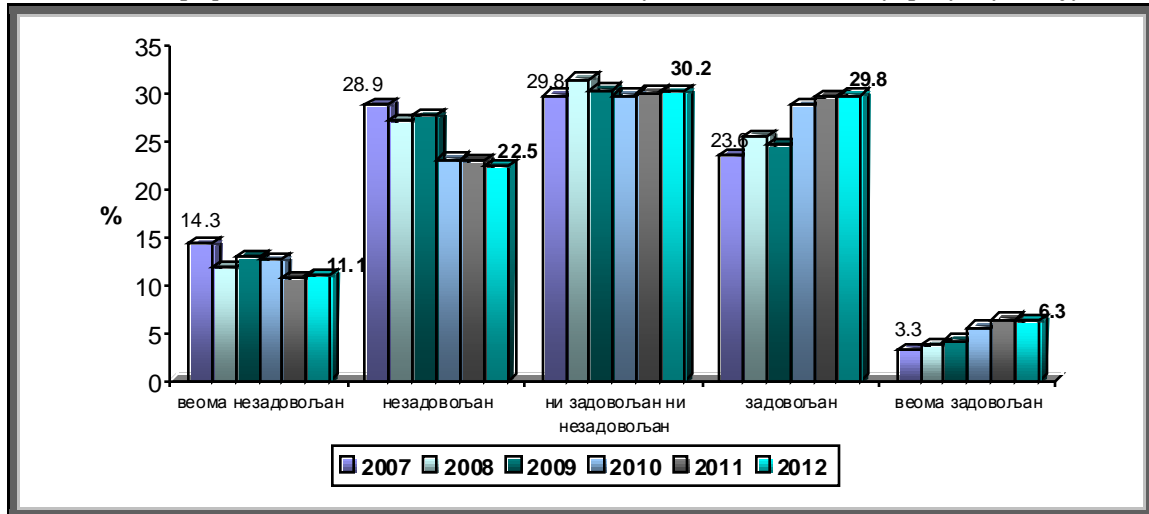


Могућности за професионални развој запослених испитиване су кроз 3 питања која се односе на: могућности професионалног развоја које пружа садашњи посао, могућности за континуирану едукацију и могућности запослених да у раду користе сва своја знања, способности и вештине. Одговори анкетираних радника су показали да су овим аспектима посла задовољнији у односу на претходне године, али се може констатовати да још увек постоји велики степен незадовољства. Могућностима за континуирану едукацију је задовољно само 36,2% запослених, ни задовољних ни

незадовољних било је 30,2%, а незадовољних 33,6%. У односу на претходну годину, резултат је приближно исти (графикон 8.).

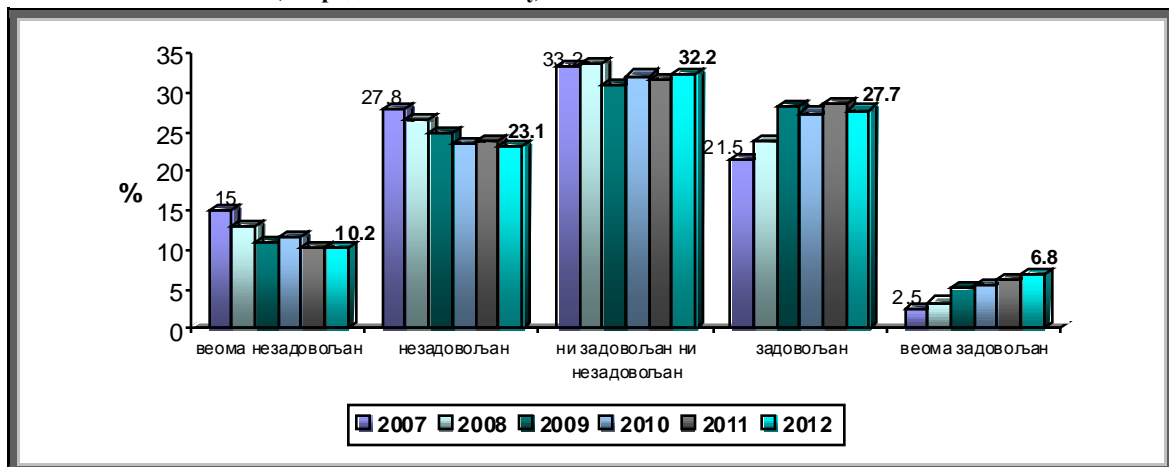
Могућностима за континуирану едукацију су најзадовољнији запослени у Институту за ментално здравље (просечна оцена 3,73), Специјалној болници за ендемску нефропатију (3,58) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (3,46), а најмање задовољни у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (2,05), Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (2,14) и ГАК „Народни фронт“, где је просечна оцена задовољства 2,37 (табела 2).

Графикон 8. Задовољство запослених могућностима за континуирану едукацију



Могућностима професионалног развоја које пружа садашњи посао задовољно је 34,5% запослених, ни задовољних ни незадовољних било је 32,2%, а незадовољних 33,3%, (графикон 9.). У односу на 2007. и 2008. годину више је запослених који су задовољни овим аспектом посла, док се у последње четири године проценат задовољних није значајно мењао. Могуће је да су разлике у резултатима у односу на 2007. и 2008. годину делом узроковане и чињеницом да је питање промењено у 2009. години (претходно се односило само на могућност напредовања на послу).

Графикон 9. Задовољство запослених могућностима професионалног развоја (напредовања на послу)



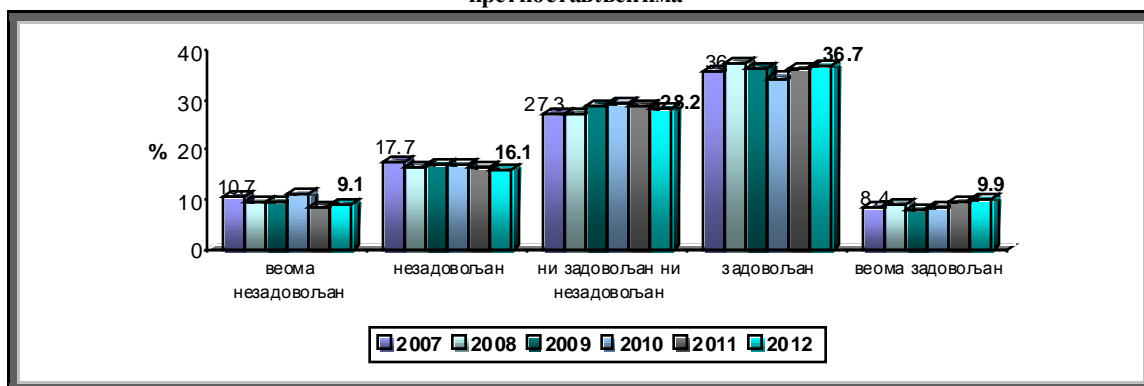
Табела 2. Задовољство за послених различитим аспектима услова рада и могућностима за професионални развој у болницама у Београду у 2012. години исказа по просечној оценој

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	адекватност опреме	задовољство платом	распол. време за обављање послова	аутономија у обављању посла	могућност професион. развоја	могућност за контин. едукацију	могућност да користите своја знања
КЦС	2.65	1.99	3.10	3.31	3.00	3.04	3.22
КБЦ « Мишовић »	3.26	1.96	3.09	3.34	3.03	3.04	3.35
КБЦ « Звездара »	2.76	2.25	3.16	3.39	3.03	3.00	3.26
КБЦ « Земун »	2.51	1.81	2.93	3.12	2.81	2.72	3.16
КБЦ « Бежанијска коса »	2.69	1.61	2.97	3.20	2.71	2.81	3.13
Инс. за КВБ « Дедиње »	3.51	2.31	3.32	3.59	3.24	3.37	3.56
ГАК « Народни фронт »	2.80	1.77	2.78	2.68	2.37	2.37	2.61
Универзитетска дејча клиника	2.53	2.00	2.77	2.87	2.61	2.52	2.88
Институт за з. з. мајке и детета Србије	3.27	1.88	3.09	3.46	3.08	3.04	3.45
Кл. за неур. и псих. за децу и омладину	3.42	2.85	3.19	3.48	2.85	2.96	3.27
Институт за онколог. и радиологију Србије	2.89	1.89	3.08	3.37	3.02	3.11	3.33
Институт за ментално здравље	3.74	2.88	3.64	3.87	3.63	3.73	3.84
Институт за реуматологију	3.30	1.89	3.29	3.29	3.03	3.05	3.20
Специјална болница « Свети Сава »	3.58	2.07	3.42	3.68	3.48	3.46	3.74
Клиника за псих. бол. « Др Лаза Лазаревић »	3.00	2.97	3.78	3.64	3.44	3.45	3.52
ИОХБ « Бањица »	2.78	1.80	3.07	3.34	2.75	2.69	3.18
Институт за неонатологију	2.95	1.74	2.98	3.13	2.96	2.85	2.99
Спец. бол. за интерне болести Младеновац	3.23	2.57	3.59	3.59	3.17	3.10	3.63
Специјална болница за болести зависности	3.50	2.84	3.92	3.92	3.53	3.33	3.98
Институт за рехабилитацију	2.74	2.00	3.02	3.16	2.82	2.77	3.02
Клиника за рехабилит. « Др М. Зотовић »	2.78	1.94	3.25	3.29	2.87	2.92	3.18
Специјална болница за церебралну парализу	2.64	1.70	2.86	3.00	2.27	2.05	2.89
Специјална болница за ортопедску протетику	2.88	1.80	3.63	3.25	2.55	2.68	3.06
Завод за психофизиол. поремећаје и говорну патологију	2.48	1.62	2.74	2.90	2.31	2.14	2.92
Спец. бол. за ендемску нефропатију	3.87	2.37	3.51	3.63	3.66	3.58	3.72
Институт за медицину рада Србије	2.54	1.82	3.15	3.33	2.76	2.82	3.21
УКУПНО	2.83	2.03	3.13	3.32	2.98	2.98	3.25

Подршком претпостављених у реализацији задатака су најзадовољнији запослени у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (3,73), Специјалној болници за болести зависности (3,70) и Институту за ментално здравље (3,66), а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ (2,33), Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (2,50) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, где је просечна оцена задовољства 2,59 (табела 3).

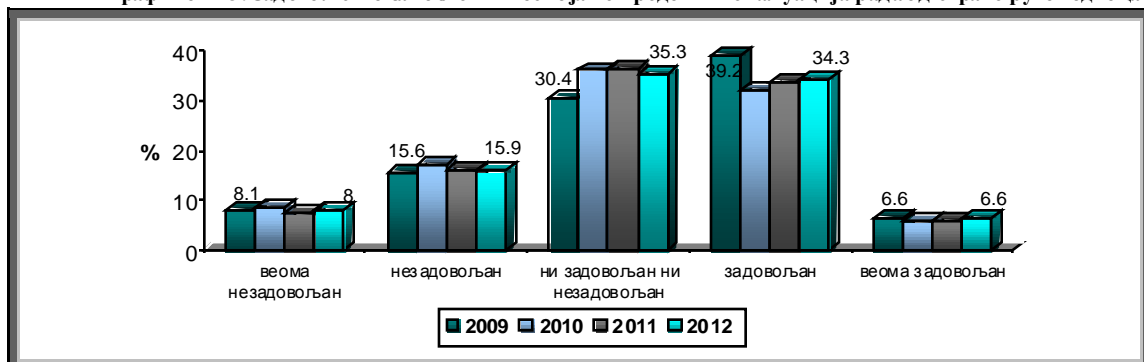
Могућношћу да своје идеје изнесу претпостављенима задовољно је 46,6% испитаника, незадовољно је 25,2%, а ни задовољно ни незадовољно је 28,2% запослених. У односу на претходну годину резултат је приближно исти (графикон 12.). Најзадовољнији су запослени у Специјалној болници за болести зависности (3,71), Институту за ментално здравље (3,69) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (3,67), а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ (2,44), Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (2,62) и Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“, где је просечна оцена задовољства 2,71 (табела 3).

Графикон 12. Задовољство запослених могућношћу да изнесу своје идеје претпостављенима



Постојањем редовних евалуација рада запослених од стране руководиоца задовољно је око 40,8% запослених, што је нешто више у односу на претходну годину, проценат незадовољних је незнатно повећан на 23,9%, а ни задовољних ни незадовољних је 35,3% (графикон 13.).

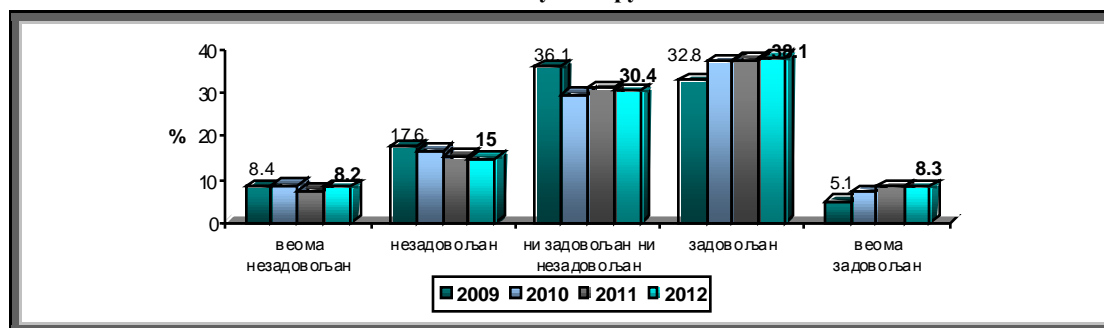
Графикон 13. Задовољство запослених постојањем редовних евалуација рада од стране руководиоца



Постојањем редовних евалуација рада запослених од стране руководиоца најзадовољнији су запослени у Институту за ментално здравље (3,71), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (3,62) и Специјалној болници за болести зависности (3,56), а најмање задовољни у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (2,41), ГАК „Народни фронт“ (2,48) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, где је просечна оцена задовољства 2,60 (табела 3).

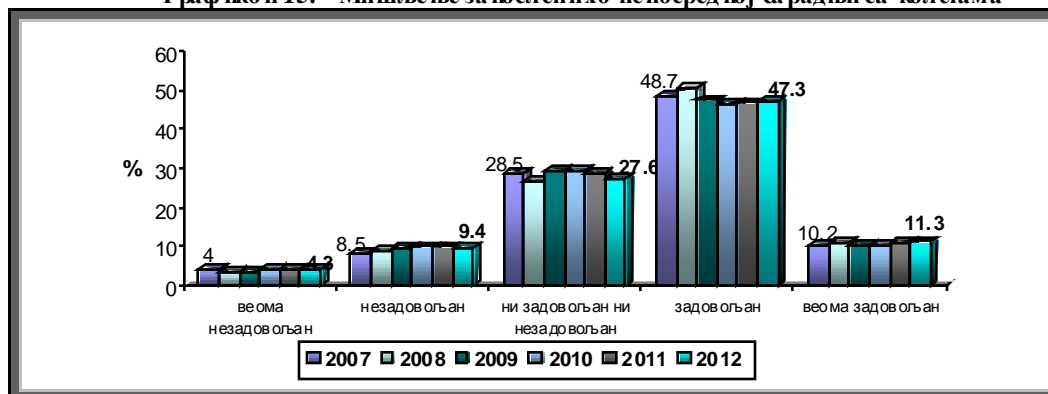
Добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла задовољно је 46,4% запослених, што је више у односу на претходну годину, незадовољно је 23,2%, а ни задовољних ни незадовољних је 30,4% (графикон 14.). Овим аспектом посла су најзадовољнији запослени у Институту за ментално здравље (3,72), Специјалној болници за болести зависности (3,68) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (3,63), а најмање задовољни у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (2,55), ГАК „Народни фронт“ (2,57) и Универзитетској дечјој клиници, где је просечна оцена задовољства 2,74 (табела 3).

Графикон 14. Задовољство запослених добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла



Запослени у болницама у Београду, и ове године, су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама (58,6% задовољних, 27,6% је неодлучних, а 13,8% незадовољних), а добијени резултати су скоро идентични резултатима из претходне године (графикон 15.). Најзадовољнији су запослени у Институту за ментално здравље (3,91), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (3,78) и Специјалној болници за болести зависности (3,78), а најмање задовољни у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (2,92), ГАК „Народни фронт“ (2,96) и Универзитетској дечјој клиници, где је просечна оцена задовољства 3,04 (табела 3).

Графикон 15. Мишљење запослених о непосредној сарадњи са колегама



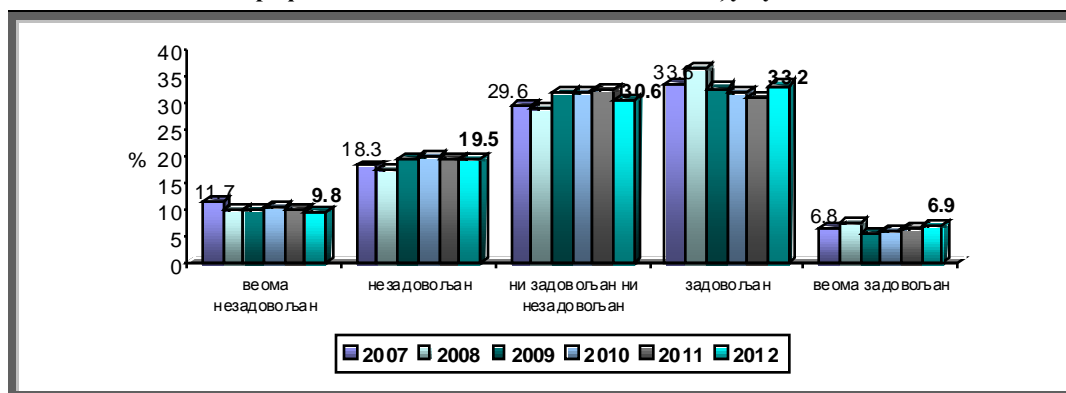
Табела 3. Задовољство запослених различитим аспектима односа са претпостављеним и међуљудним односима у болницама у Београду у 2012. години исказано просечном оценом

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	подршка претпост.	могућност да изнесу идеје	јасна упутства шта се очекује од посла	постојање редовних евалуација	непосредна сарадња	међуљудски односи
КЦС	3.28	3.26	3.26	3.19	3.56	3.14
КБЦ «Мишовић»	3.22	3.19	3.28	3.22	3.57	3.13
КБЦ «Звездара»	3.35	3.35	3.34	3.25	3.55	3.19
КБЦ «Земун»	3.00	2.98	3.10	2.93	3.36	2.85
КБЦ «Бежанијска коса»	2.94	3.11	3.08	3.10	3.43	2.84
Инс. за КВБ «Дедиње»	3.41	3.39	3.29	3.32	3.61	3.03
ГАК «Народни фронт»	2.33	2.44	2.57	2.48	2.96	2.61
Универзитетска дејча клиника	2.77	2.84	2.74	2.73	3.04	2.77
Институт за з. змајке и детета Србије	3.22	3.27	3.23	3.21	3.66	3.24
Кл. за неурол. и психиј. за децу и омладину	3.35	3.23	3.12	3.00	3.48	2.92
Инст. за онкологију и радиологију Србије	3.22	3.31	3.35	3.24	3.52	3.06
Институт за ментално здравље	3.66	3.69	3.72	3.71	3.91	3.57
Институт за реуматологију	3.22	3.26	3.18	3.08	3.43	2.97
Спец. болница «Свети Сава»	3.73	3.67	3.63	3.62	3.78	3.40
Клиника за псих. бол. «Др Лаза Лазаревић»	3.64	3.62	3.52	3.53	3.75	3.43
ИОХБ« Бањица»	3.21	3.28	3.17	3.12	3.42	2.97
Институт за неонатологију	2.83	2.87	2.93	2.79	3.40	2.70
Спец. бол. за интерне болести Младеновац	3.58	3.53	3.53	3.45	3.73	3.37
Спец. бол. за болести зависности	3.70	3.71	3.68	3.56	3.78	3.17
Институт за рехабилитацију	2.84	2.78	3.01	2.90	3.42	2.90
Клиника за рехабилит. «Др М. Зојовић»	3.25	3.26	3.31	3.14	3.64	3.20
Спец. болница за церебралну парализу	2.59	2.72	2.84	2.60	3.53	2.98
Спец. болница за ортопедску протетику	2.97	2.88	2.92	2.89	3.27	2.68
Завод за психофизиол. поремећаје и говорну патологију	2.50	2.62	2.55	2.41	2.92	1.94
Специјална болница за ендем. нефропатију	3.35	3.49	3.59	3.39	3.48	3.23
Институт за медицину рада Србије	2.76	2.71	2.84	2.71	3.33	2.63
УКУПНО	3.22	3.22	3.23	3.16	3.52	3.08

Међуљудским односима је задовољно 40,1% запослених, ни задовољних ни незадовољних је било 30,6%, а незадовољних 29,3% (графикон 16.). Међуљудским односима су најзадовољнији запослени у Институту за ментално здравље (3,57), Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и Специјалној болници за

цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (3,40), а најмање задовољни у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (1,94), ГАК „Народни фронт“ (2,61), Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ (2,63) и Специјалној болници за рехабилитацију и протетику, где је просечна оцена задовољства 2,68 (табела 3).

Графикон 16. Задовољство за послених међуљудским односима



Задовољство запослених различитим аспектима посла може се исказати и просечном оценом. Највећом просечном оценом запослени су оценили непосредну сарадњу са колегама (3,52) и аутономију у обављању посла (3,32). Убедљиво најнижом оценом запослени су оценили плату (2,03), а затим адекватност опреме за рад (2,83), што одговара резултатима из претходне године (табела 4).

Табела 4. Задовољство за послених различитим аспектима посла исказано просечном оценом

АС ПЕКТИ ПОСЛА	2008		2009		2010		2011		2012		
	n	\bar{x}	n	\bar{x}	n	\bar{x}	n	\bar{x}	n	\bar{x}	SD
Непосредна сарадња са колегама	9492	3.57	8405	3.51	9155	3.49	9433	3.50	8958	3.52	0.96
Време за обављање посла	9552	3.29	8395	3.19	9163	3.14	9424	3.16	8974	3.13	1.06
Подршка претпостављених	9555	3.22	8470	3.13	9232	3.12	9511	3.21	9083	3.22	1.16
Мogućност да изнесу идеје претпостављенима	9584	3.20	8437	3.16	9186	3.13	9484	3.22	9028	3.22	1.11
Међуљудски односи	9577	3.14	8443	3.04	9170	3.03	9481	3.04	9043	3.08	1.09
Избор сопственог начина рада (аутоном.)	9500	3.12	8340	3.31	9061	3.27	9357	3.31	8919	3.32	1.00
Мogućност за едукацију	9434	2.82	8325	2.79	9111	2.92	9352	2.98	8941	2.98	1.10
Мogućност напредовања у служби	9434	2.78	8327	2.92	9113	2.92	9379	2.97	8938	2.98	1.09
Задовољство опремом	9507	2.78	8512	2.86	9257	2.80	9588	2.85	9109	2.83	1.09
Задовољство платом	9584	2.12	8452	1.98	9242	1.90	9504	2.0	9033	2.03	1.08
Мoguć. да користе знања, способности и вештине			8423	3.27	9185	3.22	9462	3.26	8998	3.25	1.02
Постојање редовних евалуација рада			8274	3.09	9036	3.09	9348	3.15	8906	3.16	1.03
Добијање јасних упутстава за рад			8334	3.21	9100	3.18	9355	3.23	8892	3.23	1.07

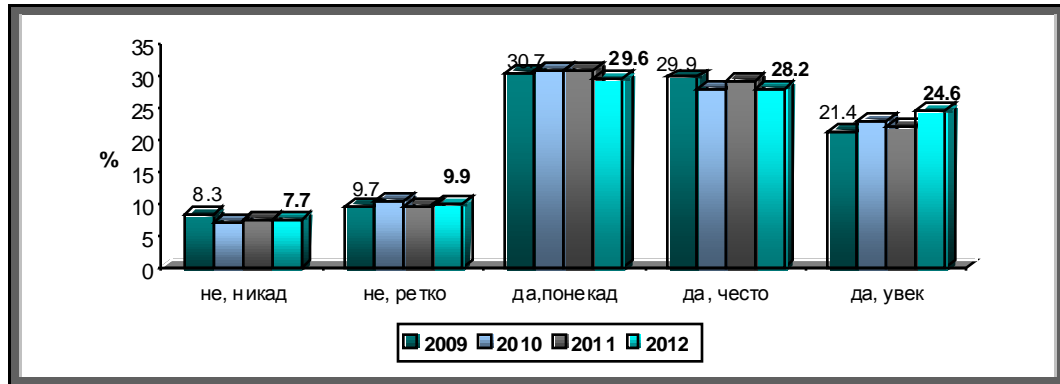
n = број испитаника

\bar{x} = просечна оцена задовољства

SD= стандард на девијација

Сваки други запослени осећа се често или увек емоционално и физички исцрпљен након посла, што одговара резултатима из претходне године (графикон 17. и графикон 18.).

Графикон 17. Емоционална исцрпљеност за послених након посла

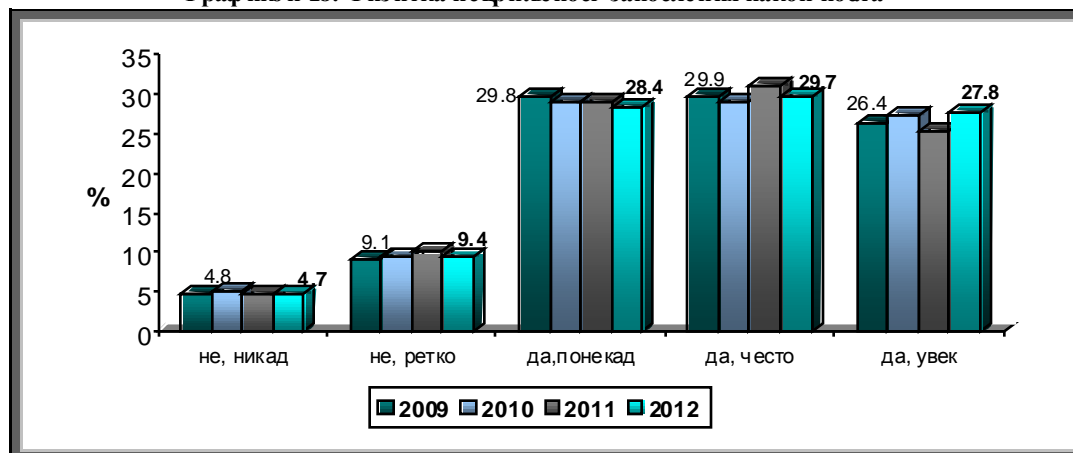


Најмање запослених који су емоционално исцрпљени након посла (одговори: да увек, да често и да понекад) је у Специјалној болници „Свети Сава“ (60,6%), Специјалној болници за болести зависности (64%) и у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (67%), а највише у КБЦ „Бежанијска коса“ (92,5%), Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (88,7%) и Институту за неонатологију (88,5%) (табела 5).

Табела 5. Емоционална исцрпљеност за послених након посла (у %)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	осећам се емоционално исцрпљен				
	не, никад	не, понекад	да, понекад	да, често	да, увек
КЦС	7.4	10.6	30.8	27.1	24.0
КБЦ «Мишовић»	7.7	10.3	29.3	31.8	20.9
КБЦ »Звездара«	10.7	10.0	27.8	24.0	27.5
КБЦ «Земун»	5.6	7.6	25.3	35.7	25.9
КБЦ «Бежанијска коса»	3.5	4.0	27.3	36.9	28.3
Инс. за КВБ «Дедиње»	7.0	6.3	26.8	36.6	23.2
ГАК «Народни фронт»	4.9	8.2	23.0	21.3	42.6
Универзитетска дечја клиника	4.8	9.9	24.8	20.1	40.5
Институт за з. змајке и детета Србије	3.8	8.6	29.0	29.6	29.0
Клиника за неуролог. и психијатрију за децу и омладину	13.0	8.7	26.1	30.4	21.7
Институт за онколог. и радиологију Србије	5.3	7.8	28.3	28.6	29.9
Институт за ментално здравље	13.1	9.3	34.6	32.7	10.3
Институт за реуматологију	7.8	9.3	41.9	24.8	16.3
Специјална болница «Свети Сава»	14.6	6.6	28.5	28.5	21.9
Специјална болница «Др Лаза Лазаревић»	22.1	17.3	32.0	21.2	7.4
Институт за ортопед. хир. болести «Бањица»	5.9	8.7	33.3	29.9	22.1
Институт за неонатологију	3.6	8.0	31.3	27.7	29.5
Специјална болница за интерне болести Младеновац	21.2	11.8	22.4	29.4	15.3
Специјална болница за болести зависности	13.2	22.6	26.4	26.4	11.3
Институт за рехабилитацију	4.2	7.6	24.6	32.2	31.4
Клиника за рехабилит. «Др М. Зотовић»	4.0	13.7	34.3	24.0	24.0
Специјална болница за церебралну парализу	1.0	10.3	28.9	29.9	29.9
Специјална болница за ортопедску протетику	3.9	11.8	34.2	35.5	14.5
Завод за психофизиол. поремећаје и говорну патологију	2.1	10.6	17.0	27.7	42.6
Специјална болница за ендемску нефропатију	10.4	14.6	43.8	25.0	6.3
Институт за медицину рада Србије	7.7	9.9	29.6	28.2	24.6
УКУПНО	7.9	3.9	30.3	36.8	21.1

Графикон 18. Физичка исцрпљеност запослених након посла



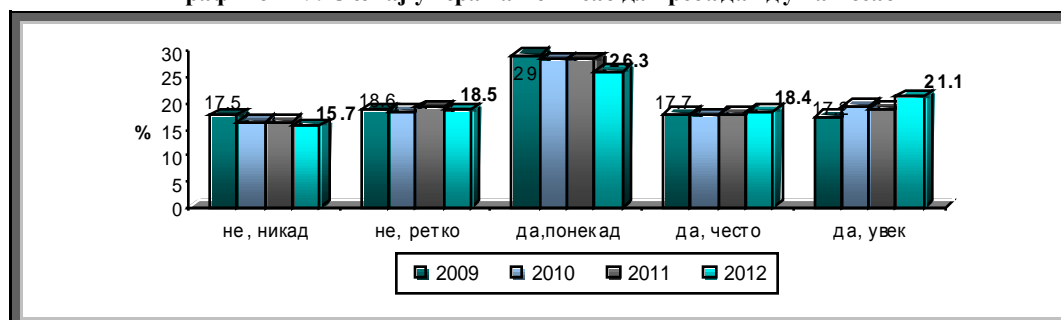
Најмање физички исцрпљених радника након посла је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (62%), Специјалној болници за болести зависности (63%) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (66%), док је највећи проценат у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за рехабилитацију (по 92,5%) и ГАК „Народни фронт“ (91,7%), (табела 6).

Табела 6. Физичка исцрпљеност запослених након посла (у %)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	осећам се физички исцрпљен				
	не, никад	не, понекад	да, понекад	да, често	да, увек
КЦС	3.8	9.1	30.1	31.0	26.0
КБЦ « Мишовић »	6.2	8.7	30.0	29.4	25.7
КБЦ » Звездара »	5.2	10.9	25.4	25.9	32.6
КБЦ « Земун »	4.4	5.5	23.0	35.0	32.1
КБЦ « Бежанијска коса »	0.5	6.9	21.8	35.6	35.1
Инс. за КВБ « Дедињо »	4.3	5.7	19.9	35.5	34.8
ГАК « Народни фронт »	5.0	3.3	16.7	31.7	43.3
Универзитетска деčја клиника	3.7	11.9	23.5	22.1	38.8
Институт за з. з. мајке и детета Србије	4.3	6.4	28.9	25.7	34.8
Клиника за неуролог. и психијатрију за децу и омладину	14.3	23.8	19.0	33.3	9.5
Институт за онколог. и радиологију Србије	1.9	9.7	26.0	28.2	34.3
Институт за ментално здравље	3.7	13.8	45.0	31.2	6.4
Институт за реуматологију	8.5	9.2	41.5	27.7	13.1
Специјална болница « Свети Сава »	11.5	7.6	23.7	28.2	29.0
Клиника за псих. бол. « Др Лаза Лазаревић »	15.1	19.7	32.4	23.5	9.2
Институт за ортопед. хир. болести « Бањица »	4.1	6.6	30.5	32.7	26.1
Институт за неонатологију	3.6	8.0	30.4	19.6	38.4
Специјална болница за интерне болести Младеновац	10.1	15.2	24.1	30.4	20.3
Специјална болница за болести зависности	19.6	17.6	31.4	23.5	7.8
Институт за рехабилитацију	1.7	5.8	22.3	31.4	38.8
Клиника за рехабилит. « Др М. Зотовић »	3.0	9.5	27.4	32.1	28.0
Специјална болница за церебралну парализу	1.1	9.7	25.8	29.0	34.4
Специјална болница за ортопедску протетику	7.7	12.8	35.9	28.2	15.4
Завод за психофизиол. поремећаје и говорну патологију		8.7	26.1	28.3	37.0
Специјална болница за ендемску нефропатију	5.9	11.8	43.1	31.4	7.8
Институт за медицину рада Србије	8.0	12.0	34.7	25.3	20.0
УКУПНО	4.7	9.4	28.4	29.7	27.8

Умор на помисао да треба да иду на посао осећа често или увек 39,5% запослених што је више у односу на претходну годину, али је проценат оних који понекад осећају умор при овој помисли мањи и износи 26,3% (графикон 19.).

Графикон 19. Осећај умора на помисао да треба да иду на посао



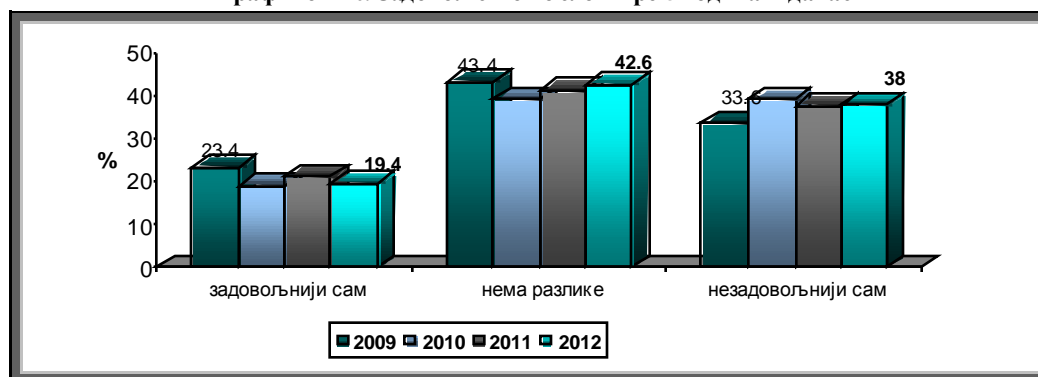
Најмање запослених који осете умор при помисли да треба да иду на посао је у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (42%), Специјалној болници за болести зависности (43%), Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (по 50%), док их је највише у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију (77,8%), ГАК Народни Фронт (77,1%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (74,7%), (табела 7).

Табела 7. Осећај умора на помисао да треба да иду на посао (у%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	осетим умор на помисао да треба да идем на посао				
	не, никад	не, понекад	да, понекад	да, често	да, увек
КЦС	14.9	20.0	27.5	17.9	19.7
КБЦ « Мишовић »	13.6	16.6	27.7	22.6	19.4
КБЦ « Звездара »	17.4	18.0	22.6	15.8	26.3
КБЦ « Земун »	13.9	16.3	21.8	22.6	25.4
КБЦ « Бежанијска коса »	11.6	13.6	29.3	23.2	22.2
Инс. за КВБ « Дедињо »	17.7	15.6	26.2	24.8	15.6
ГАК « Народни фронт »	13.1	9.8	14.8	18.0	44.3
Универзитетска деčја клиника	14.6	14.6	19.0	18.4	33.3
Институт за з. мајке и децета Србије	14.6	16.8	28.1	17.3	23.2
Клиника за неуролог. и психијатрију за децу и омладину	29.2	20.8	16.7	20.8	12.5
Институт за онколог. и радиологију Србије	10.6	15.2	30.2	22.0	22.0
Институт за ментално здравље	11.2	33.6	28.0	18.7	8.4
Институт за реуматологију	22.9	20.6	30.5	13.0	13.0
Специјална болница « Свети Сава »	25.6	18.6	30.2	13.2	12.4
Специјална болница « Др Лаза Лазаревић »	30.3	27.7	23.8	10.4	7.8
Институт за ортопед. хир. болести « Бањица »	13.9	16.1	29.7	21.9	18.4
Институт за неонатологију	10.8	21.6	25.2	15.3	27.0
Специјална болница за интерне болести Младеновац	32.9	17.1	22.4	13.2	14.5
Специјална болница за болести зависности	27.5	29.4	23.5	13.7	5.9
Институт за рехабилитацију	11.6	17.4	21.5	17.4	32.2
Клиника за рехабилит. « Др М. Зотовић »	12.6	22.2	30.5	14.4	20.4
Специјална болница за церебралну парализу	15.2	13.0	35.9	13.0	22.8
Специјална болница за ортопедску протетику	21.3	14.7	26.7	17.3	20.0
Завод за психофизиол. поремећаје и говорну патологију	11.1	11.1	22.2	20.0	35.6
Специјална болница за ендемску нефропатију	24.5	12.2	36.7	16.3	10.2
Институт за медицину рада Србије	14.5	18.4	15.8	28.9	22.4
УКУПНО	15.7	18.5	26.3	18.4	21.1

Када пореде колико су били задовољни својим послом пре 5 година и данас, 38% запослених су изјавили да су незадовољнији, што је више у односу на претходну годину, 19.4% запослених су сада задовољнији, а 42.6% смагра да нема разлике (графикон 20.).

Графикон 20. Задовољство послом пре 5 година и данас



Највише запослених који су задовољнији послом данас него пре 5 година је у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (45,4%) и Институту за ментално здравље (43,3%), док је највише оних који су незадовољнији у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију (62%) и Специјалној болници за церебралну парализу (58,8%) (табела 8.).

Табела 8. Задовољство послом пре 5 година и данас (у%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	задовољство сада у односу на пре 5 година		
	задовољнији	нема разлике	незадовољнији
КЦС	19.4	45.6	35.1
КБЦ «Мишовић»	19.9	37.4	42.7
КБЦ «Звездар»	18.7	45.9	35.4
КБЦ «Земун»	17.0	40.5	42.5
КБЦ «Бежанијска кућа»	10.3	39.9	49.8
Инс. за КВБ «Дедиње»	21.3	52.5	26.3
ГАК «Народни фронт»	9.1	41.6	49.4
Универзитетска дечја клиника	9.1	36.2	54.7
Институт за з.з.мајке и детета Србије	20.2	36.3	43.5
Клиника за неурол. и псих. за децу и омладину	12.0	64.0	24.0
Институт за онколог. и радиол. Србије	13.9	46.9	39.2
Институт за ментално здравље	43.3	36.2	20.5
Институт за реуматологију	21.3	45.3	33.3
Специјална болница «Свети Сава»	31.7	36.5	31.7
Клиника «Др Лаза Лазаревић»	45.4	32.5	22.1
Институт за ортопед. хир. бол. «Бањица»	19.8	40.3	40.0
Институт за неонатологију	13.0	44.3	42.7
Спец. бол. за интерне болести Младеновац	30.1	44.2	25.7
Специјална болница за болести зависности	29.7	54.7	15.6
Институт за рехабилитацију	12.8	31.2	56.0
Клиника за рехабилит. «Др М. Зотовић»	16.0	47.1	36.9
Специјална бол. за церебралну парализу	9.2	31.9	58.8
Специјална болница за ортоп. протетику	10.0	45.6	44.4
Завод за психофизиол. поремећаје и говорну патологију	14.0	24.0	62.0
Специјална бол. за ендемску нефропатију	29.4	47.1	23.5
Институт за медицину рада Србије	15.9	35.2	48.9
УКУПНО	19.4	42.6	38.0

Само трећина анкетираних (33%) не би мењала посао у наредних 5 година. Од оних који би мењали посао, у државном сектору здравства остало би 49,3% запослених, а 4,9% би отишло у приватни сектор здравства. Послове ван здравствене заштите радило би 12,7% запослених (Табела 9.). У односу на претходну годину, смањен је број запослених који би радили послове ван здравствене заштите као и оних који не размишљају о промени посла, док је број запослених који би остали у државном сектору повећан.

Табела 9. Мишљење запослених о промени садашњег посла (у процентима)

Мишљење запослених	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Остали би у државном сектору здравства	34.3	36.6	46.2	45.6	47.4	49.3
Отишли би у приватни сектор здравства	6.7	4.5	5.1	5.9	4.5	4.9
Радили би послове ван здравств. заштите	24.2	20.7	13.3	15.1	13.7	12.7
Не размишљају о промени посла	34.8	35.2	35.4	33.4	34.4	33

Највећи проценат запослених који планирају да остану у државном сектору је у Специјалној болници „Др Лаза Лазаревић“ (61,3%), а најмање у Универзитетској дечјој клиници (33,9%).

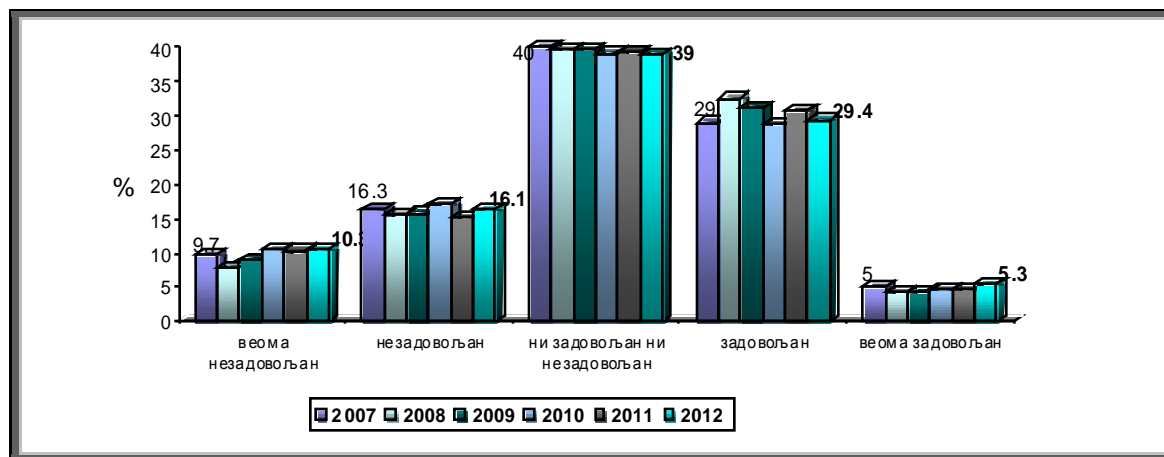
Табела 10. Мишљење запослених о промени садашњег поста (у %)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	да ли планирате			
	остати у државном сектору	отићи у приватни сектор здравства	радити ван здрав. заштите	не размишљамо о промени
КЦС	54.5	4.3	10.4	30.8
КБЦ «Мишовић»	46.6	5.3	13.8	34.3
КБЦ «Звездара»	45.3	4.4	13.2	37.1
КБЦ «Земун»	47.3	4.9	15.7	32.1
КБЦ «Бежанијска коса»	46.1	6.8	17.4	29.7
Инс. за КВБ «Дедињ»	46.8	5.7	13.3	34.2
ГАК «Народни фронт»	50.0	4.2	8.3	37.5
Универзитетска дечја клиника	33.9	9.7	17.6	38.9
Институт за з. з. мајке и детета Србије	37.3	8.9	20.4	33.3
Клиника за неуролог. и психијатрију за децу и омладину	34.6	11.5	7.7	46.2
Институт за онколог. и радиол. Србије	47.2	5.1	20.0	27.7
Институт за ментално здравље	49.6	5.5	7.9	37.0
Институт за реуматологију	46.7	2.6	14.5	36.2
Специјална болница «Свети Сава»	47.0	4.8	6.6	41.6
Клиника «Др Лаза Лазаревић»	61.3	4.1	4.8	29.9
Институт за ортопед. хир. б. «Бајица»	49.1	3.5	12.4	34.9
Институт за неонатологију	44.9	7.9	15.0	32.3
Спец. бол. за интерне болести Младеновац	43.2	4.5	10.8	41.4
Специјална болница за болести зависности	52.4	1.6	12.7	33.3
Институт за рехабилитацију	47.5	2.9	14.4	35.3
Клиника за рехабилит. «Др М. Зотовић»	52.7	4.3	11.2	31.9
Специјална болница за церебралну парализу	44.0	7.8	15.5	32.8
Специјална болница за ортопедску протезу	50.6	2.2	13.5	33.7
Завод за психофизиол. поремећаје и говорну патологију	56.0	12.0	14.0	18.0
Специјална болница за ендемску нефропатију	35.8	7.5	11.9	44.8
Институт за медицину рада Србије	46.0	4.6	17.2	32.2
УКУПНО	49.3	4.9	12.7	33.0

Највише оних који би отишли у приватни сектор здравства је у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију (12%) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (11,5%), а најмање у Специјалној болници за болести зависности (1,6%). Ван здравствене заштите би радило највише запослених у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (20,4%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (20%), док је најмање таквих у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (4,8%). Највише оних који би остали на свом тренутном радном месту је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (46,2%), а најмање у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију (18%), (табела 10.).

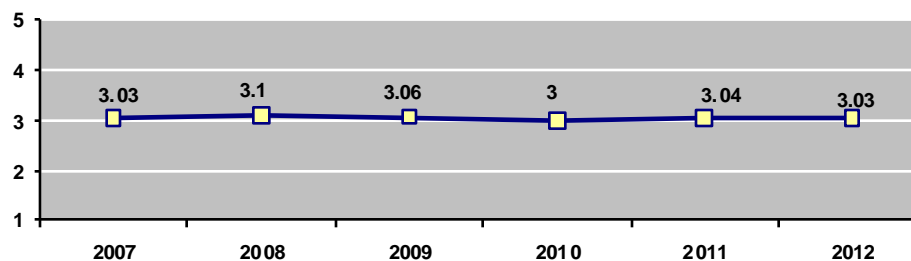
Узимајући све наведено у обзир, 34,7% (3.114) испитаника се изјаснило да је задовољно послом који сада обављају, 26,3% је незадовољно (2.361), а 39% (3.495) се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 21.). На ово питање није одговорило 224 испитаника (2,4%). У односу на прошлу годину повећан је проценат незадовољних и веома задовољних, а смањен роценат задовољних радника својим послом.

Графикон 21. Задовољство запослених у болницама у Београду садашњим послом



Задовољство запослених радника у београдским болницама, исказано просечном оценом на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан) износи $3,03 \pm 1,04$ и скоро је исто као и претходне године, када је просечна оцена била $3,04 \pm 1,02$ (табела 11, графикон 22). Мању просечну оценоу задовољства од просека свих стационарних установа, има 13 болница.

Графикон 22. Задовољство запослених у болницама у Београду у периоду од 2007. до 2011. године исказано просечном оценом



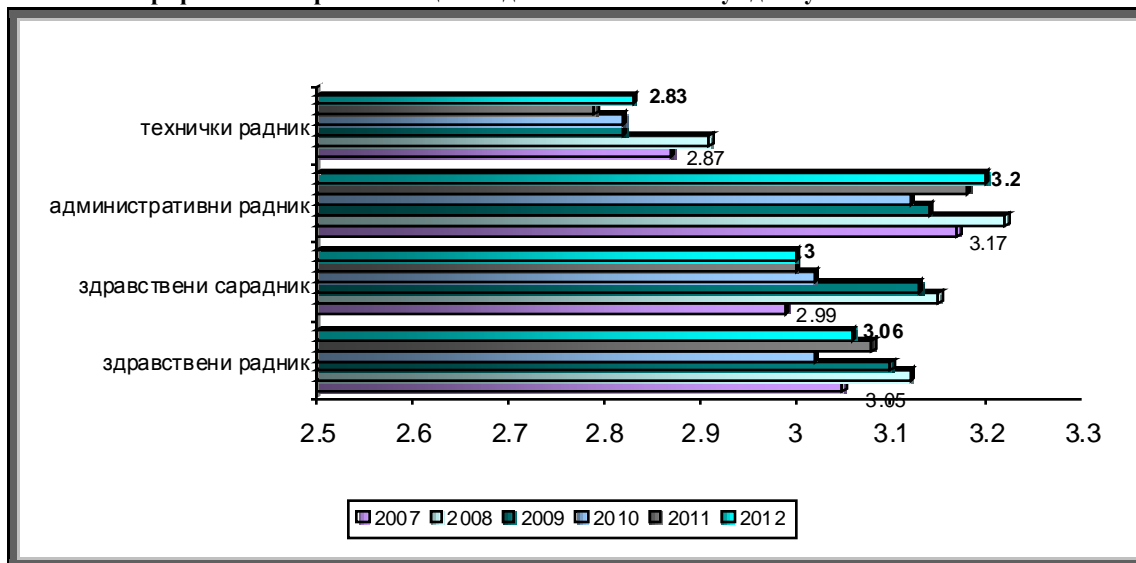
Задовољство запослених садашњим послом није исто у свим болницама ($F=14,484$, $DF=25$, $p=0,000$). Просечна оцена задовољства има вредности од 2,25 до 3,64. Најзадовољнији су запослени у Специјалној болници за болести зависности (3,64), Специјалној болници за ендемску нефропатију (3,51), Институту за ментално здравље (3,5). У односу на прошлу годину, Специјална болница за ендемску нефропатију је постигла најзначајније повећање просечне оцене (са 2,80 на 3,51). Најмање су задовољни запослени у ГАК „Народни фронт“ (2,25), Универзитетској дечјој клиници (2,57) и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију (2,62).

Табела 11. Задовољство запослених у болницама у Београду у периоду од 2007. до 2011. године исказано просечном оценом

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2007		2008		2009		2010		2011		2012		SD
	n	\bar{x}	n	\bar{x}	n	\bar{x}	n	\bar{x}	n	\bar{x}	n	\bar{x}	
КЦС	3423	3.05	3112	3.11	2991	3.00	2881	3.00	3147	3.09	3124	3.04	1.01
КБЦ «Мишовић»	700	2.93	717	3.05	603	3.13	631	3.06	743	3.07	615	3.11	0.99
КБЦ «Звездара»	972	2.95	1015	3.11	838	2.99	920	2.93	950	2.98	903	3.13	1.03
КБЦ «Земун»	699	2.99	675	2.96	665	3.09	691	2.96	731	2.81	682	2.88	1.05
КБЦ «Бежанијска коса»	294	3.25	344	3.23	254	3.07	171	2.71	177	2.80	224	2.8	0.98
Инс. за КВБ «Дедиње»	243	3.31	230	3.37	189	3.24	239	2.94	164	3.65	162	3.25	0.97
ГАК «Народни фронт»	317	2.96	283	2.92	126	2.63	149	2.67	150	3.07	76	2.25	1.21
УДК	446	3.06	394	3.10	289	3.24	424	3.15	352	2.81	326	2.57	1.15
Институт за з. змајке и дегета Србије	449	2.81	401	2.91	308	2.96	262	2.76	325	2.99	225	2.95	1.05
Кл. за неур. и психијатр. за децу и омладину	46	3.26	38	3.05	39	3.28	38	3.32	41	3.27	26	3.23	1.03
Институт за онколог. и радиологију Србије	493	3.02	421	3.09	418	2.85	391	2.89	371	2.92	428	3.04	0.93
Институт за ментално здравље	130	3.47	115	3.53	111	3.71	130	3.53	143	3.63	128	3.5	0.99
Инс. за реуматологију	165	3.15	142	3.16	130	3.18	183	3.17	158	3.28	152	3.09	1
Специјална болница «Свети Сава»	69	3.90	179	3.16	200	3.44	164	3.16	192	3.41	169	3.46	0.93
Клиника «Др Лаза Лазаревић»	208	3.12	159	2.98	151	2.80	197	3.30	172	3.52	276	3.47	1.04
ИОХБ «Бањица»	270	2.85	181	3.18	180	2.89	481	2.80	505	2.77	399	2.94	1.02
Инс. за неонатологију	111	3.02	143	3.05	140	3.24	150	3.03	149	3.03	130	2.82	1.06
Спец. бол. за интерне болести Младеновац	104	2.89	95	2.94	91	3.16	93	2.98	102	3.55	113	3.4	1.09
Спец. болница за болести зависности	63	3.49	53	3.23	55	3.58	70	3.67	64	3.61	64	3.64	0.82
Инс. за рехабилитацију	335	3.20	337	3.24	101	3.26	230	2.96	215	3.03	141	2.85	1.11
Клиника за рехабилит. «Др М. Зотовић»	153	2.93	75	3.11	191	3.32	198	3.32	141	3.04	190	3.05	0.97
Спец. бол. за цфеб. парализу	128	2.91	136	3.30	115	3.14	149	3.12	139	2.93	119	2.65	1.05
Специјална болница за ортопедску протетику	108	2.75	116	2.78	79	3.03	98	2.98	93	2.94	89	2.87	1.11
Завод за психоф. поремећаје и гов. патол	52	2.81	42	3.14	45	3.07	56	2.64	62	2.52	50	2.62	1.14
Спец. бол. за ендемску нефропатију	78	3.00	76	3.11	56	3.21	69	2.80	62	2.77	68	3.51	0.86
Инс. за мед. рада Србије	75	2.97			47	3.34	105	2.99	101	3.09	91	2.9	1.01
УКУПНО	10131	3.03	9479	3.10	8412	3.06	9170	3.00	9449	3.04	8970	3.03	1.04

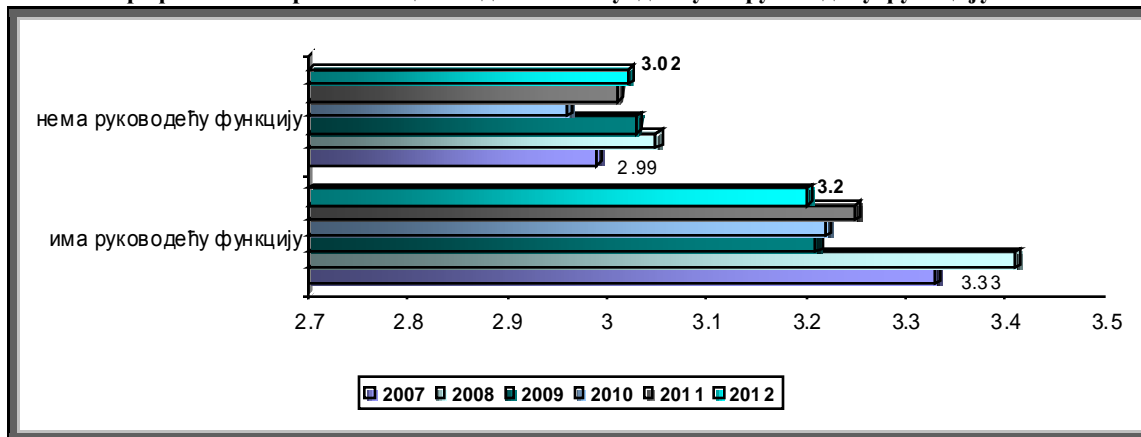
Применом непараметарских статистичких тестова, установљена је високо значајна статистичка разлика у задовољству послом у односу на: занимање ($\chi^2=92,126$, $DF=12$, $p=0,000$) и руководеће место ($\chi^2=66,549$, $DF=4$, $p=0,000$). Својим послом, као и претходне године, најмање су задовољни технички радници, чија је просечна оцена задовољства 2,83 и незначитно је виша је у односу на претходну годину (графикон 23.). Послом су најзадовољнији административни радници (просечна оцена 3,2).

Графикон 23. Просечна оцена задовољства по слом у односу на занимање испитаника



Као и претходне године, својим послом значајно су задовољнији запослени који су на руководећим местима, у односу на запослене који немају руководећу функцију (графикон 24.).

Графикон 24. Просечна оцена задовољства у односу на руководећу функцију испитаника



Коментари запослених

Запослени су имали могућност да у упитник упишу своје предлоге за унапређење квалитета рада и задовољства запослених у здравственим установама. Највише коментара односило се на потребу повећања плате запосленима у болницама (преко 80% коментара односило се на незадовољство платом). Доста запослених сматра да треба унапредити могућности за континуирану медицинску едукацију, тако што

запослени неће сносити трошкове едукације, односно обезбедити време за едукацију. Предлози су и да је потребно унапредити услове рада, посебно опрему, која је по мишљењу многих запослених застарела и неадекватна, набавити довољно потрошног материјала и лекова, повећати број запослених, набавити униформе за запослене, да се обезбеди топли оброк, да се унапреди организација рада. Део коментара односио се на руководећи кадар. Радници сматрају да су потребни стручни, обучени и одговорни руководиоци, а не послушници и припадници политичких странки, да треба укинути корупцију, незнање и јавашлук. Такође, желе да буду више поштовани и цењени на радном месту, више похвала и увођење награђивања према раду. Запослени у болницама у Београду сматрају да су преоптерећени, како административним пословима, тако и бројем пацијената, што утиче на њихов рад и да зато треба повећати број запослених, смањити обим административног рада, као и скратити радно време. У циљу унапређења квалитета рада, предлози су да треба организовати чешће састанке у установи, где би запослени могли да изнесу своје идеје, затим да треба организовати различите активности, попут излета, психотерапија, рекреативних одмора, или одмора три пута годишње, организовати систематске прегледе запослених и сл. како би се спречио синдром сагоревања на послу. Предлози су и да треба организовати чешће интерне контроле, као и да треба увести информациони систем у болници, али и бенефицирани радни стаж за многе запослене у болници.

Посебно је важна чињеница да се многи запослени у болницама у Београду не осећају сигурно на свом радном месту и сматрају да је решење у томе да се уведу заштитник права здравствених радника, односно да запослени добију статус службеног лица.

Немедицински радници су незадовољни нижом платом у односу на здравствене раднике иако имају исти степен стручне спреме, недовољним бројем запослених, па један технички радник обавља послове на два радна места (исти радник обавља послове и спремачице и серверке и сл.), неадекватном опремом за рад потрошним материјалом кога нема довољно, својим статусом у установи, јер сматрају да су маргинализовани, а неопходан су део тима за успешан рад болнице.

Запослени су изнели и своје неповерење у ову анкету пишући да нема сврхе да дају своје коментаре, јер сигурно неће бити уважени или да су давали предлоге у претходном испитивању, али да се ништа није променило, односно да спровођење анкете нема сврху. То указује на чињеницу да претходних година, менаџмент установе није користио резултате анкете да би унапредио ниво професионалног задовољства. Очекује се промена овог тренда у складу са Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите („Службени гласник РС“ бр. 49/2010), који налаже да резултати анкете буду део интегрисаног плана унапређења квалитета рада болнице.

Закључак

Резултати испитивања сатисфакције запослених у болницама у Београду у 2012. години су веома слични резултатима из претходне године. Својим послом задовољан је тек сваки трећи запослени (34,7%), за разлику од Велике Британије где је 75% запослених у болницама задовољно (12). Чак 39% испитаника се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни. Задовољство запослених исказано просечном оценом износи 3,03 и скоро је непромењено у односу на претходну годину.

Као и претходне године, само трећина запослених не би мењала свој посао, али је смањен број радника који би радили послове ван здравствене заштите док је број оних који би остали у државном сектору повећан. Интересантно је да су ови резултати веома слични резултатима из Велике Британије, где су радници знатно задовољнији, а

ипак више од трећине запослених размишља о промени посла, а половина од њих би желела да остане у државном сектору (12).

Највећи проценат запослених који планирају да остану у државном сектору је у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (61%), а најмање у Универзитетској децјој клиници (34%). Највише оних који би отишли у приватни сектор здравства је у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (12%) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (11,5%), а најмање у Специјалној болници за болести зависности (1,6%). Ван здравствене заштите би радило највише запослених у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (20,4%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (20%), док је најмање таквих у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (4,8%). Највише оних који би остали на свом тренутном радном месту је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (46%), а најмање у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију (18%).

Као и претходне године, својим послом су најмање задовољни технички радници (чистачице, сервирке, куварице, портири, возачи, мајстори), а највише административни радници. Најзадовољнији својим послом у болници су запослени који су на руководећим местима. Руководећи кадар је значајно задовољнији и у болници у Естонији (14), као и у Великој Британији (12).

Запослени су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама, а затим аутономијом у обављању посла и могућностима да у раду користе сва своја знања, способности и вештине. Овим аспектима посла задовољно је око половине запослених. Најмање су задовољни платом (71,5% незадовољних), а затим опремом. И степен задовољства могућностима за континуирану едукацију и за професионални развој је низак, што је незадовољавајуће, имајући у виду важност сталног стручног усавршавања, посебно здравствених радника. Скоро половина запослених је задовољна својим односом са руководећим кадром, по дршком коју добијају од претпостављених у реализацији радних задатака и могућношћу да изнесу своје идеје претпостављенима.

Сваки други запослени радник се често или увек осећа емоционално и физички исцрпљен после посла. Тај проценат је знатно већи (око 90%) у: КБЦ „Божанијска коса“, Институту за рехабилитацију, ГАК „Народни фронт“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Институту за неонатологију. Најмање запослених се изјаснило да се осећа емоционално или физички исцрпљено (мање од 40%) у Специјалној болници за болести зависности.

У односу на ранији период (2008. годину) радници су нешто задовољнији могућностима за континуирану едукацију (просечна оцена повећана са 2,82 на 2,98), аутономијом у обављању посла (просечна оцена повећана са 3,12 на 3,32), могућностима професионалног развоја (просечна оцена повећана са 2,78 на 2,98) и опремом за рад у служби (просечна оцена повећана са 2,78 на 2,83), као и могућностима да изнесу идеје претпостављенима, док је у свим осталим аспектима посла, просечна оцена задовољства иста или нешто нижа.

Задовољство запослених садашњим послом није исто у свим болницама, али се ови резултати морају узети са резервом, с обзиром на присутне разлике између установа у структури запослених према полу, старости, занимању, дужини радног стажа и сл. Најзадовољнији су запослени у Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за ментално здравље. Запослени у овим установама су најзадовољнији свим појединачним аспектима посла, док у групи оних који су најзадовољнији платом, међуљудским односима и расположивим временом за обављање посла су и запослени у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“. Висок степен задовољства опремом за

рад, могућностима за континуирану медицинску едукацију, међу људским односима и односима са претпостављенима је и у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“.

Најмање су задовољни запослени у ГАК „Народни фронт“, Универзитетској дечјој клиници и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“, који су незадовољни свим аспектима свог посла. У групи најнезадовољнијих могућностима за континуирану медицинску едукацију, могућностима за професионални развој и односима са претпостављенима су и запослени у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, док су платом најмање задовољни запослени у КБЦ „Бежанијска коса“. Запослени у КБЦ „Земун“ су међу најнезадовољнијим адекватношћу опреме за рад, док су међу људским односима изузетно незадовољни и у Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Највише запослених који су задовољнији послом данас него пре 5 година је у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (45%) и Институту за ментално здравље (43%), док је највише оних који су незадовољнији у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију (62%) и Специјалној болници за церебралну парализу (59%)

У својим коментарима запослени у болницама су истакли своје незадовољство платом, али и преоптерећеност послом због рестриктивне кадровске политике Министарства здравља. Запослени сматрају да треба у болницама запошљавати болничаре и помоћне раднике, као и да треба признати високу струковну школу. Истакли су и потребу набавке опреме за рад, а посебно потрошног материјала. У многим болницама сматрају да немају довољно могућности за континуирану медицинску едукацију.

На основу добијених резултата испитивања задовољства запослених, Комисија за унапређење квалитета рада сваке здравствене установе, треба да дефинише мере и активности, и да их заједно са руководством установе и свим запосленим спроводи у току године, у циљу унапређења задовољства запослених својим послом.

ЛИТЕРАТУРА

1. Davis RV. Job satisfaction. In: Jones LK (ed.) Encyclopaedia of career change and work issues (PP.142-143). Phoenix, The Oryx press, 1992.
2. Sousa-Poza A. Well-being at work: a cross-sectional study of the levels and determinants of job satisfaction. *Journal of Socio-Economics*. 2000;29 :517–38.
3. Irvine D, Evans M. Job satisfaction and turnover among nurses: integrating research findings across studies. *Nurs Res* 1995, 44(4):246-253.
4. Goodell T, Van Ess Coeling H: Outcomes of nurses' job satisfaction. *J Nurs Adm* 1994, 24(11):36-41.
5. Krogstad U, Hofoss D, Veenstra M, Hjortdahl P. Predictors of job satisfaction among doctors, nurses and auxiliaries in Norwegian hospitals: relevance for micro unit culture. *Human Resources for Health* 2006, 4:3.
6. Chou SC, Boldy DP, Lee AH. Measuring job satisfaction in residential aged care. *Int J Qual Health Care*, 2002, 14 (1):49-54.
7. Faragher EB, Cass M, Cooper CL. The relationship between job satisfaction and health: a meta analysis. *Occupational and Environmental Medicine* 2005, 62:105-112.
8. Fisher JAV, Sousa-Poza A. Does Job Satisfaction Improve the Health of Older Workers? New evidence using panel data and objective measures of health. 2005 (unpublished papers).
Доступно на: www.unisg.ch/org/siaw/web.nsf (цитирано: мај 2006.)
9. Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette MD (ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally, 1976:1319-1328.
10. Edwards N, Kornacki J, Silversin J. Unhappy doctors: what are the causes and what can be done? *BMJ*, 2002; 324: 835-42.
11. Sutherland VJ, Cooper CL. Job stress, satisfaction, and mental health among general practitioners before and after introduction of the new contract. *BMJ*, 1992; 304:1545.
12. NHS National Staff Survey. Доступно на: [www.healthcaremission.org.uk/Nationalfindings/surveys/fs/en](http://www.healthcarecommission.org.uk/Nationalfindings/surveys/fs/en) (цитирано: мај 2006.)
13. Oswald A. Are you happy at work? Job satisfaction and work-life balance in the US and Europe. 2002, New York. Доступно на: www.andrewoswald.com (цитирано: јун 2006.)
14. Kaarna M, Polluste K, Lepnurm R, Thetloff M. The progress of reforms: job satisfaction in typical hospital in Estonia. *Int J Qual Health Care*, 2004, 16 (3):253-261.