

### **XIII ПОКАЗАТЕЉИ ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА**

У оквиру сталног унапређења квалитета здравствене заштите све установе, од 2007. године, имају обавезу да једном годишње спроведу испитивање задовољства запослених, анализирају добијене резултате и у складу са добијеним резултатима предузму мере ради унапређења квалитета. Истраживање је спроведено 8. децембра 2014. године. Анкетирани су сви запослени радници, присутни на послу у периоду од 07 – 20 часова тј. до краја радног времена.

Испитивање је обављено анонимним упитником, јединственим за све запослене у здравственим установама. Упитник је садржавао 7 питања затвореног типа. Прво питање је садржавало 13 потпитања, а испитаници су имали могућност да упишу и своје примедбе и сугестије за унапређење квалитета и задовољства запослених.

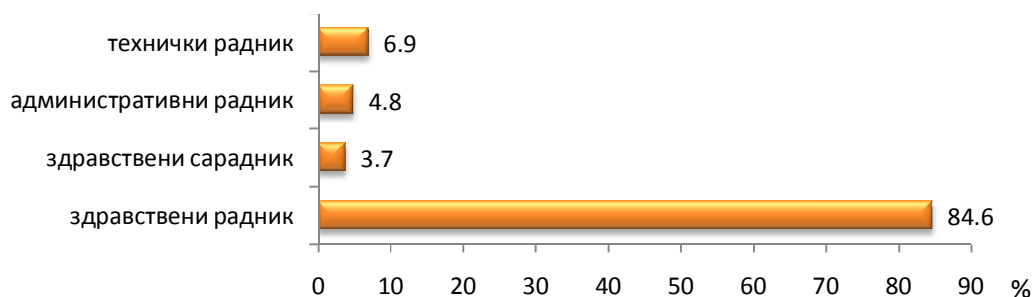
Анализом добијених података било је могуће сагледати опште карактеристике запослених као и њихову процену задовољства појединим аспектима рада (условима рада, међуљудским односима, могућностима за професионалан развој, однос са претпостављенима и плановима у вези са променом посла) и општу оцену задовољства послом.

Испитивањем су обухваћена 6.453 запослена радника из 16 домова здравља и 1.247 запослених из 8 завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите.

Укупно је подељено 7.189 упитника запосленима или 93,4% од укупног броја присутних на послу тог дана, што представља нешто већи обухват присутних него претходне године. У здравственим установама, у којима је спроведено истраживање ради 9.518 радника, анализирано је 5.855 враћених упитника што значи да је нешто више од половине (61,5%) запослених попунило анкету и њихови одговори су садржани у овој анализи. Стопа одговора износила је 81,4%. У односу на претходну годину, у 2014. години у ниједној здравственој установи нису попуњени сви подељени упитници, односно није постигнута стопа одговора од 100%. Висока стопа одговора (преко 90%), била је у ГЗ за кожне и венеричне болести (96,4%), 333 студената (93,8%), ЈАТ (93,3%) и домовима здравља „Вождовац“ (95,8%), „Младеновац“ (92,2%) и „Лазаревац“ (91,5%), док је најмања стопа одговора била у Заводу за здравствену заштиту радника МУП (46,7%) и домовима здравља „Стари град“ (57,3%) и „Раковица“ (57,9%).

Највећи проценат испитаника су чинили здравствени радници (Графикон 1).

## Графикон 1. Структура испитаника по занимању



**Запослени су најзадовољнији** сарадњом са колегама, професионалном аутономијом и јасним упутствима за рад.

**Најчешћи разлог незадовољства** запослених је финансијска надокнада за рад (више од три четвртине веома незадовољних и незадовољних), затим следи могућност за континуирану едукацију и могућност професионалног развоја које пружа садашњи посао.

Сваки девети запослени је незадовољан опремом за рад и могућношћу изношења својих идеја претпостављенима.

**Табела 1. Задовољство запослених појединим аспектима посла**

Аспект посла	веома незадовољан	незадовољан	ни задовољан ни незадовољан	задовољан	веома задовољан
	%	%	%	%	%
адекватност опреме	11,0	21,7	30,5	30,2	6,6
међуљудски односи	9,1	14,9	27,8	37,9	10,4
сарадња са колегама	4,2	8,3	23,9	48,2	15,4
професионална аутономија	5,4	12,3	26,8	43,8	11,8
професионални развој	12,6	24,4	28,7	26,9	7,4
расположиво време	9,8	19,6	24,4	38,5	7,8
могућност коришћења знања и вештина	7,6	16,3	27,3	39,7	9,1
финансијска надокнада	49,3	28,0	13,0	6,1	3,5
континуирана едукација	13,7	22,6	26,7	29,5	7,5
евалуација рада	9,8	15,4	31,3	34,5	9,0
подршка претпостављених	12,1	14,9	24,2	35,2	13,6
представљање идеја претпостављенима	11,3	15,0	25,7	35,7	12,4
јасна упутства за рад	9,1	14,1	27,8	38,1	10,8

Исказано просечном оценом, аспекти посла којима су запослени најзадовољнији су: непосредна сарадња са колегама, аутономија у обављању посла и добијањем јасних упутстава за рад (Табела 2).

**Табела 2. Задовољство запослених појединим аспектима посла**

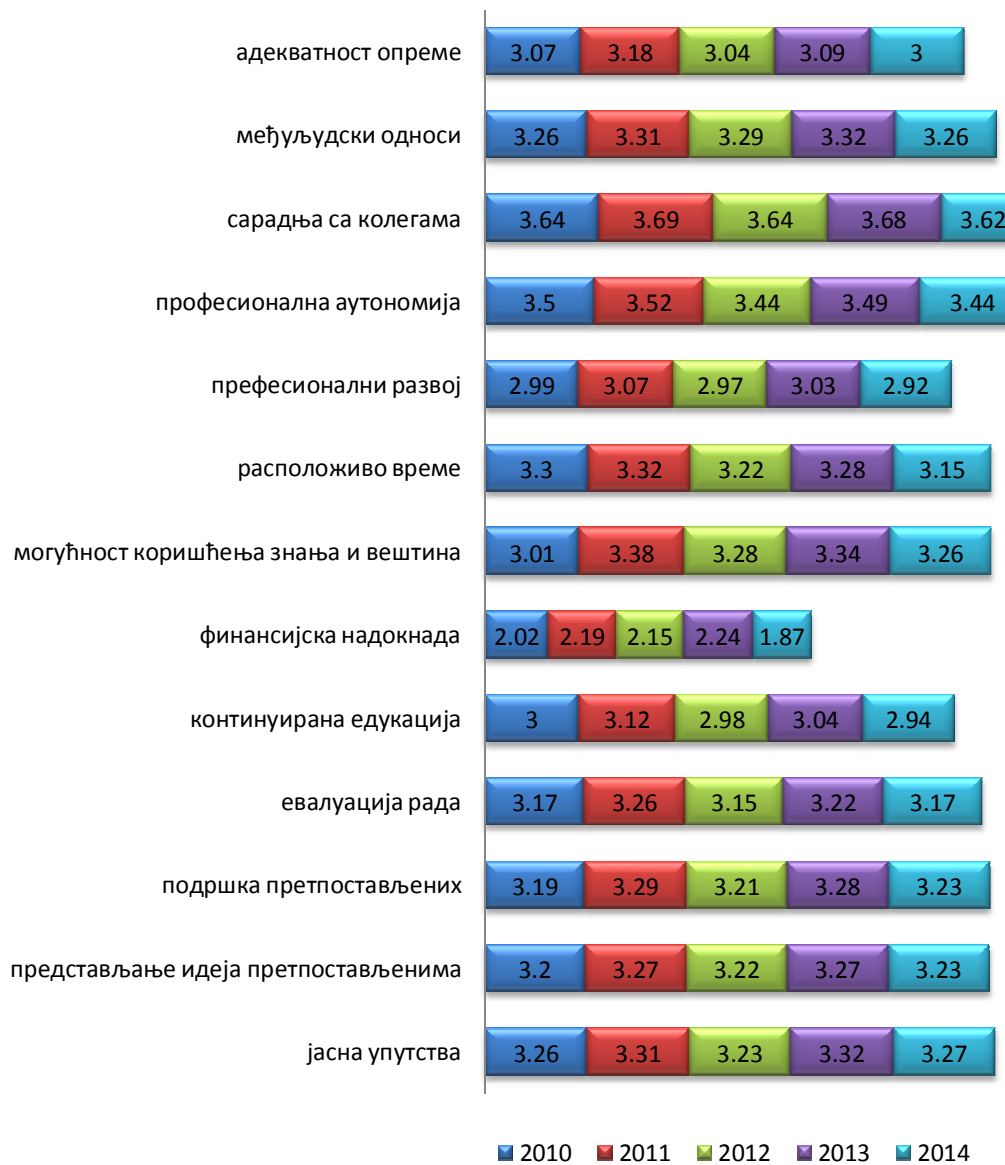
аспекти посла	mean	n	SD
адекватност опреме	3.00	5809	1.106
међуљудски односи	3.26	5746	1.114
непосредна сарадња са колегама	3.62	5704	.981
аутономија	3.44	5660	1.026
професионални развој	2.92	5706	1.143
време за обављање посла	3.15	5718	1.123
коришћење знања, способности и вештина	3.26	5734	1.076
финансијска надокнада за рад	1.87	5770	1.081
континуирана едукација	2.94	5697	1.169
евалуација рада	3.17	5686	1.105
подршка претпостављених	3.23	5759	1.214
изношење идеја претпостављенима	3.23	5749	1.184
јасна упутства за рад	3.27	5660	1.116

Запослени у Дому здравља „Савски венац“ дали су највише просечне оцене за већину показатеља: опрему (4,17), аутономију у обављању посла (4,12), могућност професионалног развоја (4,03), могућност коришћења стечених знања, (4,13), могућност континуиране едукације (3,90), постојање редовних евалуација рада (4,05), подршку претпостављених (4,18), могућност изношења идеја (4,15) и за добијање јасних упутстава за рад (4,16).

Запослени у Заводу за здравствену заштиту студената и Дому здравља „Нови Београд“ су дали најмање оцене у већини понуђених показатеља.

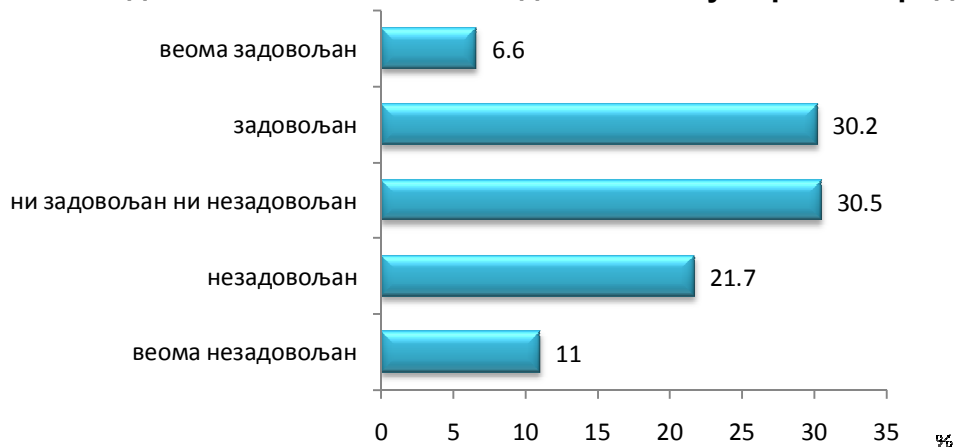
У 2014. години запослени су све аспекте посла оценили мањим просечним оценама у односу на 2013. годину (Графикон 2).

**Графикон 2. Просечне оцене задовољства запослених, 2010 - 2014. године**



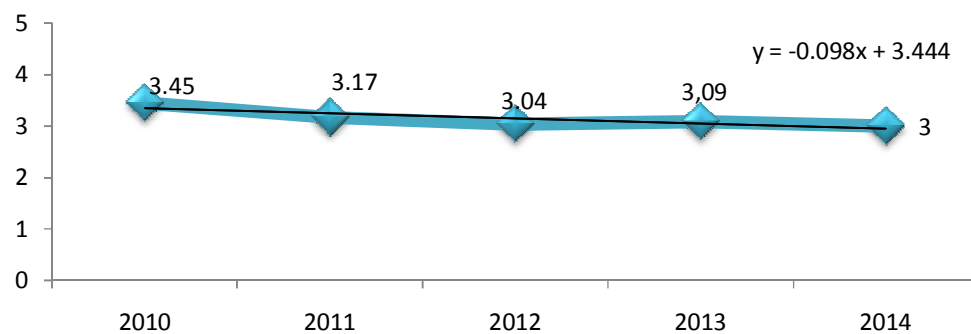
Скоро трећина запослених је задовољна и 6,6% веома задовољна адекватношћу опреме за рад (Графикон 3).

**Графикон 3. Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад**



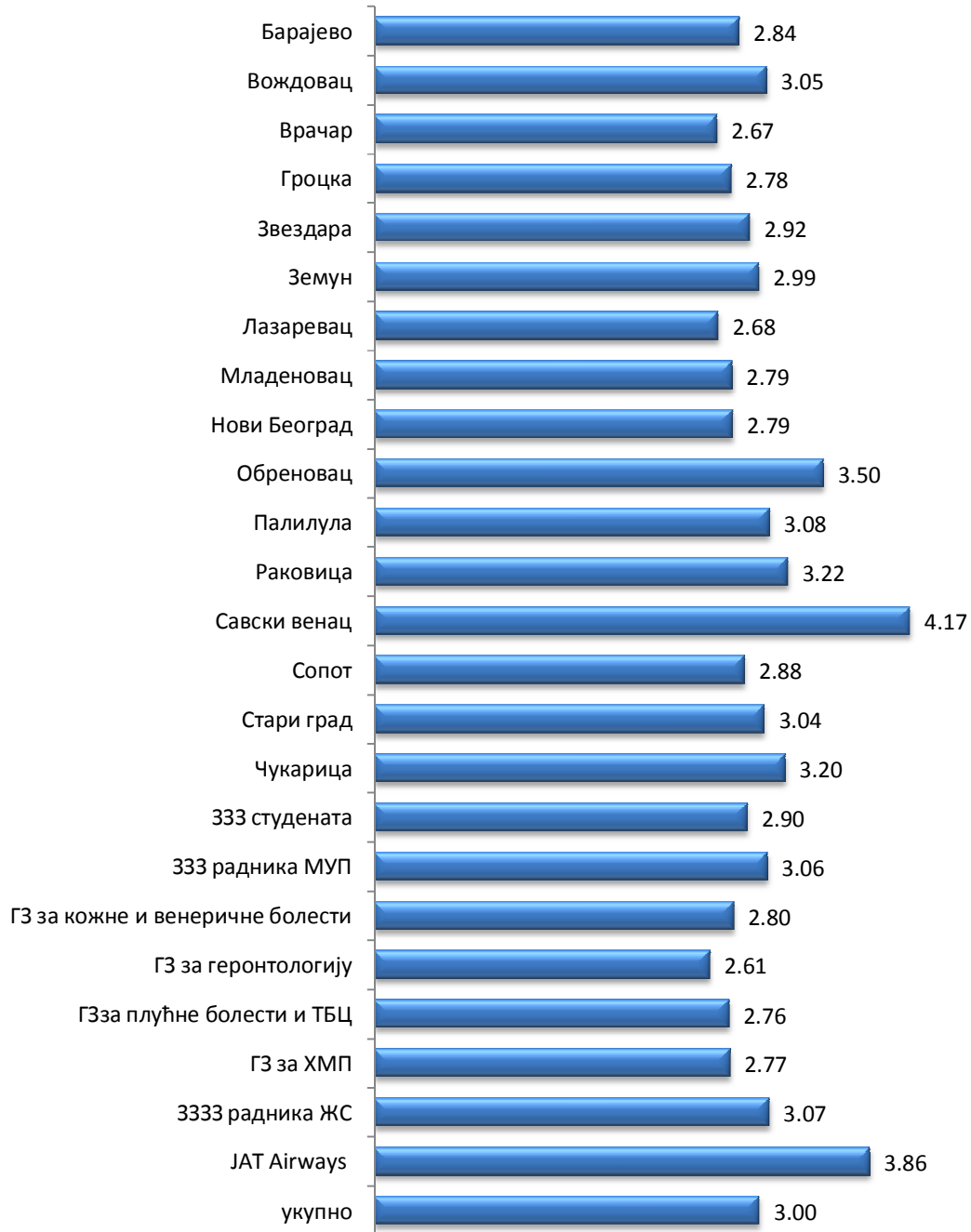
Највећа просечна оцена задовољства **опремом** од стране запослених била је у 2010. години (3,45) и од тада до 2014. године (3,00) када је била најнижа оцена, показује опадајући тренд (Графикон 4).

**Графикон 4. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у периоду 2010 - 2014. године**



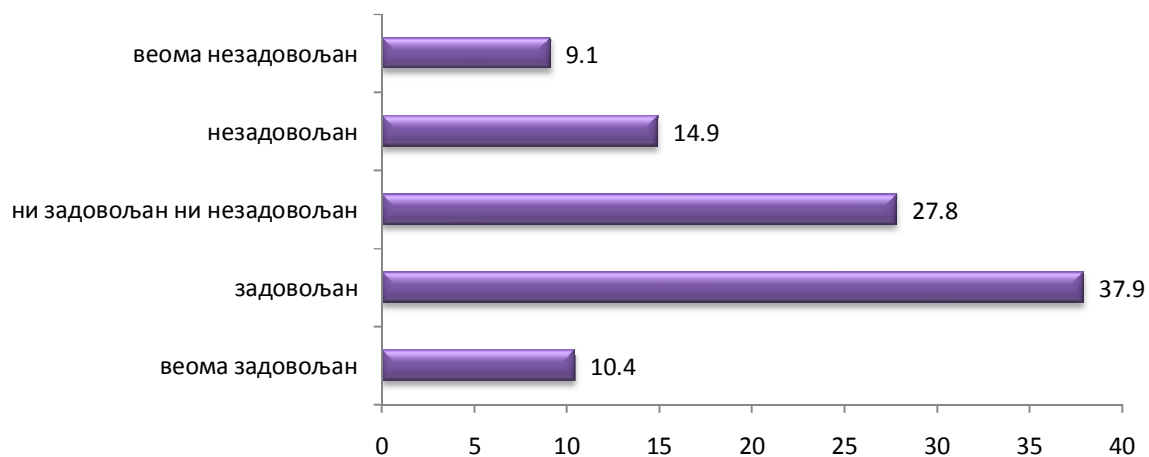
Најзадовољнији опремом су запослени у Дому здравља „Савски венац“ који су је оценили са 4,17, а најнезадовољнији су у Градском заводу за геронтологију који су дали оцену 2,61 (Графикон 5).

**Графикон 5. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у здравственим установама**



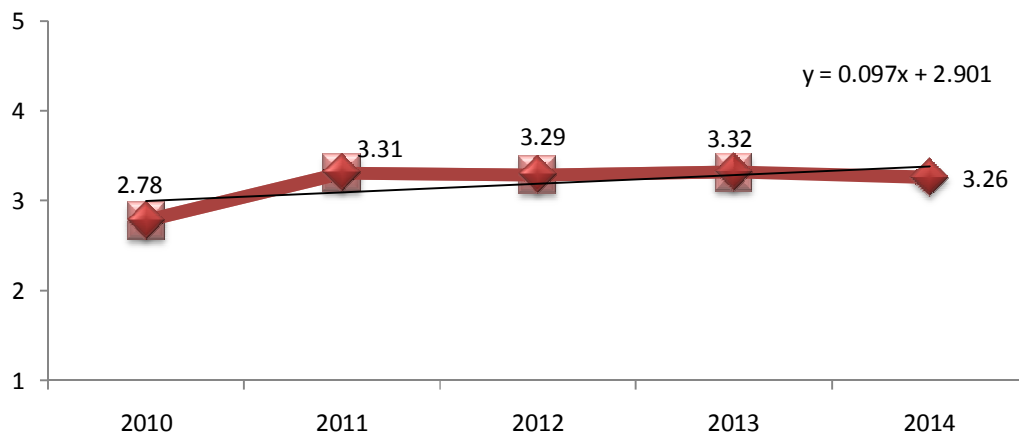
Највећи проценат испитаника је задовољно и веома задовољно међуљудским односима, док је сваки седми незадовољан, а сваки једанаести испитаник веома незадовољан (Графикон 6)

**Графикон 6. Задовољство запослених међуљудским односима**



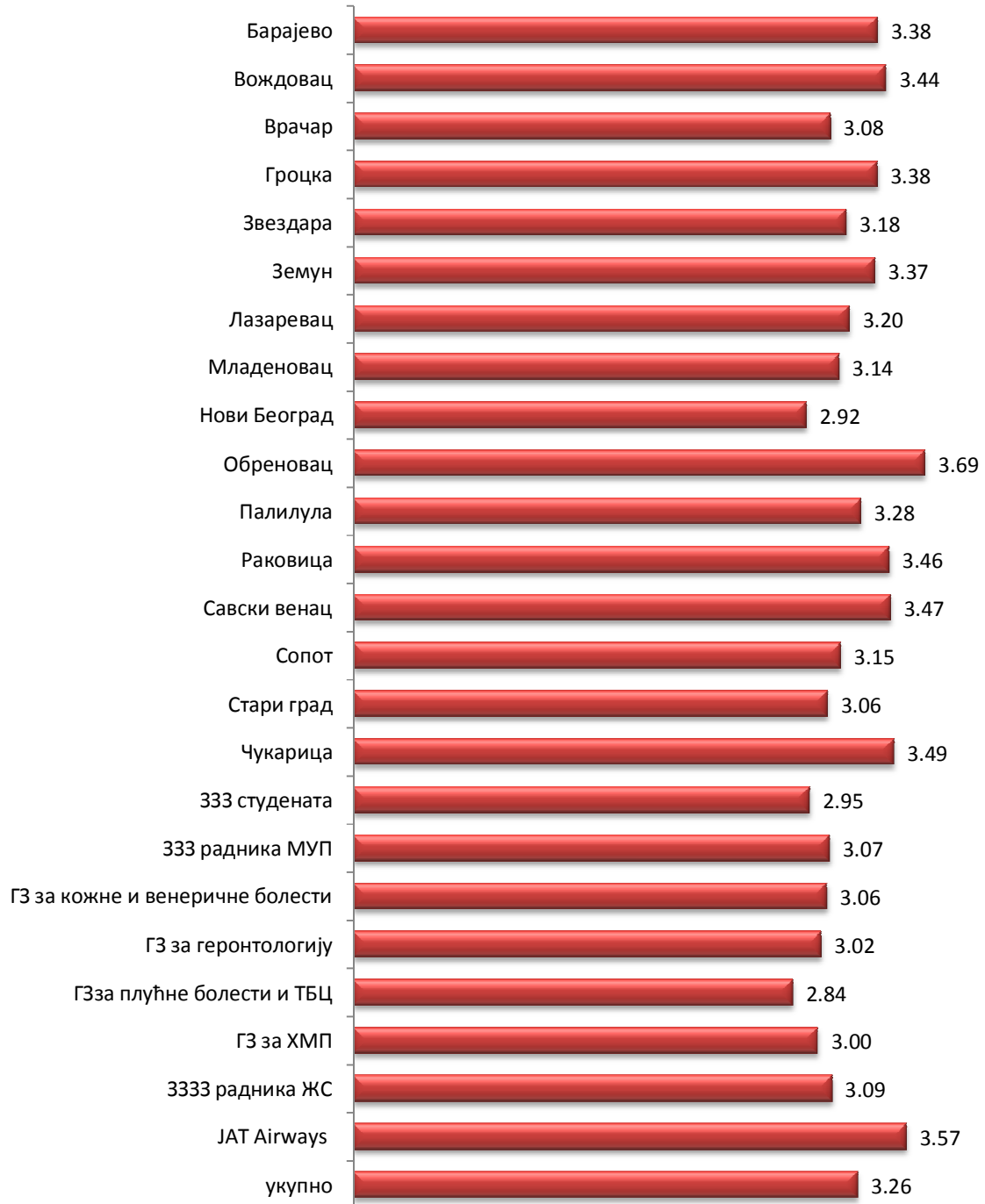
Задовољство међуљудским односима запослених показује тренд раста у посматраном периоду од 2010. до 2014. године (Графикон 7). Највећа просечна оцена је била у 2013., а најнижа у 2010. години.

**Графикон 7. Просечне оцене задовољства запослених међуљудским односима у периоду 2010-2014. године**



Најзадовољнији међуљудским односима су запослени у Дому здравља „Обреновац“ (3,69), а најнезадовољнији су у Градском заводу за плућне болести и ТБЦ који су дали оцену 2,84 (Графикон 8).

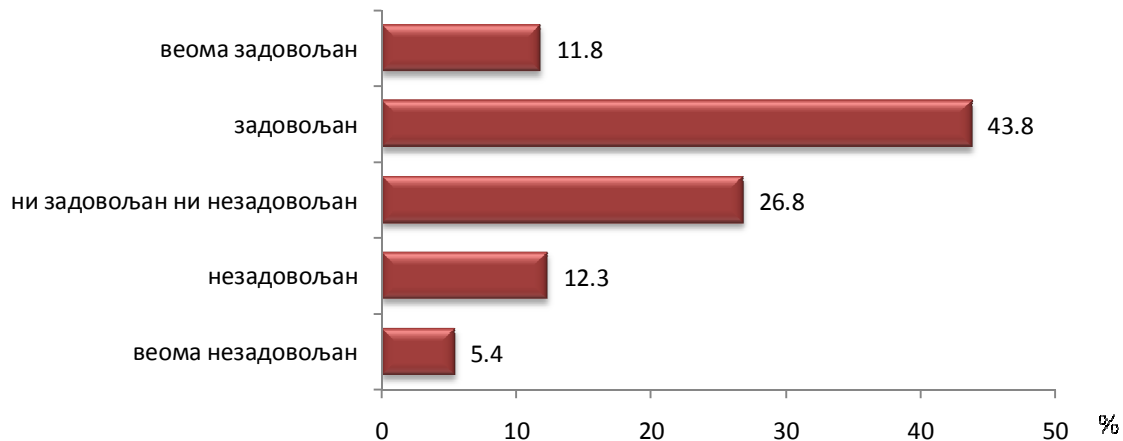
**Графикон 8. Просечне оцене задовољства запослених међуљудским односима у здравственим установама**





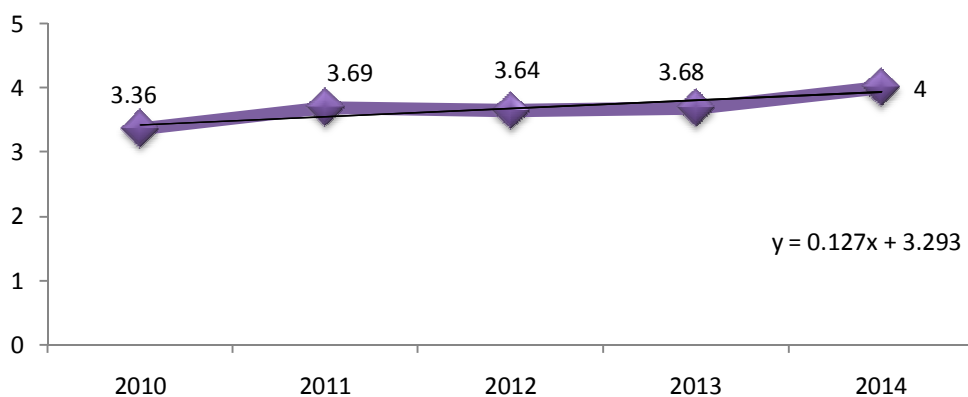
**Непосредном сарадњом са колегама** задовољно и веома задовољно је више од половине испитаника, док је 17,7% испитаника незадовољно и веома незадовољно (Графикон 9).

**Графикон 9. Задовољство непосредном сарадњом са колегама**



Задовољство запослених **непосредном сарадњом са колегама** у периоду 2011 – 2014. године је значајно порасло у односу на 2010. годину и показује тренд раста у посматраном периоду (Графикон 10).

**Графикон 10. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у периоду 2010-2014. године**



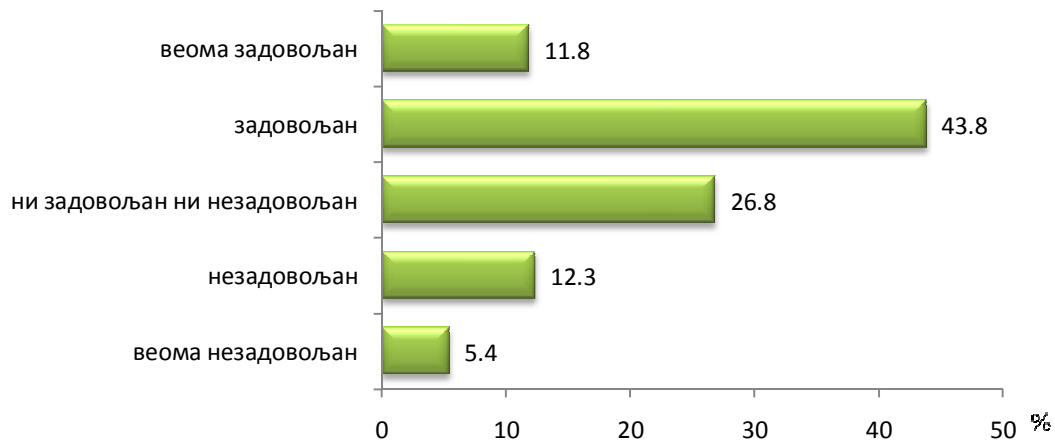
Непосредном сарадњом са колегама најзадовољнији су запослени у ЈАТ Airways (4,0) и у Дому здравља „Барајево“ (3,97), а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Младеновац“ (3,43) (Графикон 11).

**Графикон 11. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у здравственим установама**



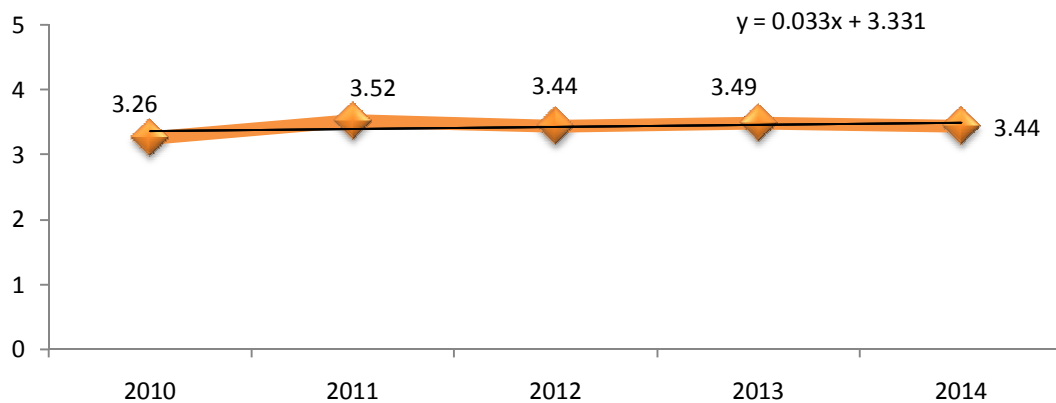
**Аутономијом у обављању посла** незадовољан је сваки осми испитаник, а задовољно и веома задовољно је више од половине испитаника (Графикон 12).

**Графикон 12. Задовољство аутономијом у обављању посла**



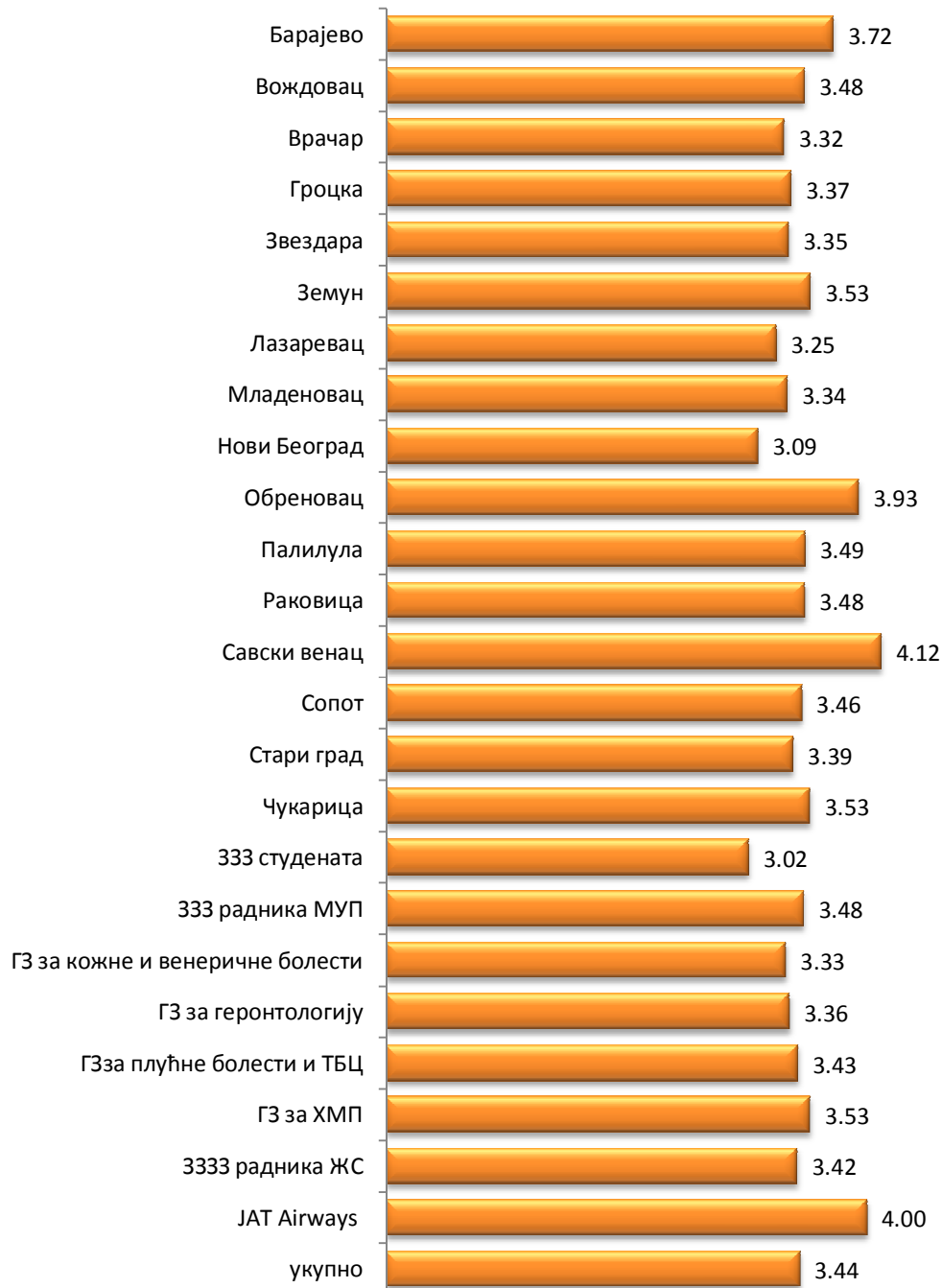
Задовољство **аутономијом у обављању посла** је порасло у 2011. години када је просечна средња оцена задовољства износила 3,52 у односу на 2010. годину (3,26), са позитивним трендом у посматраном периоду (Графикон 13).

**Графикон 13. Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у периоду 2010-2014. године**



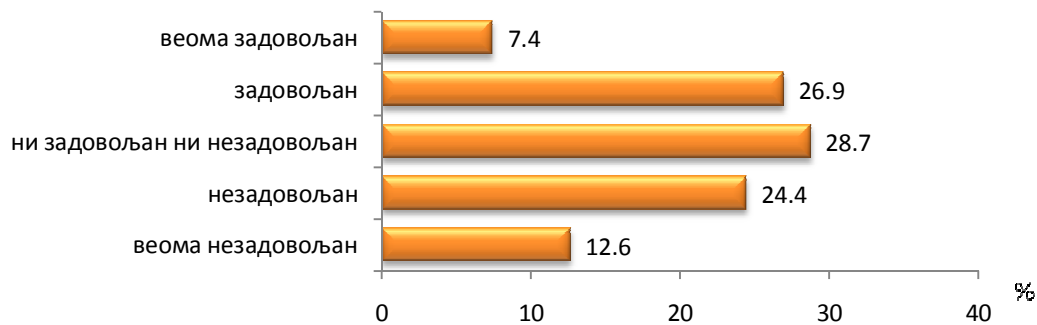
Запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,12) и „ЈАТ airways“ (4,0) су највећим просечним оценама оценили аутономију у обављању посла, док су најмање просечне оцене дали запослени у Заводу за здравствену заштиту студената (3,02).

**Графикон 11. Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у здравственим установама**



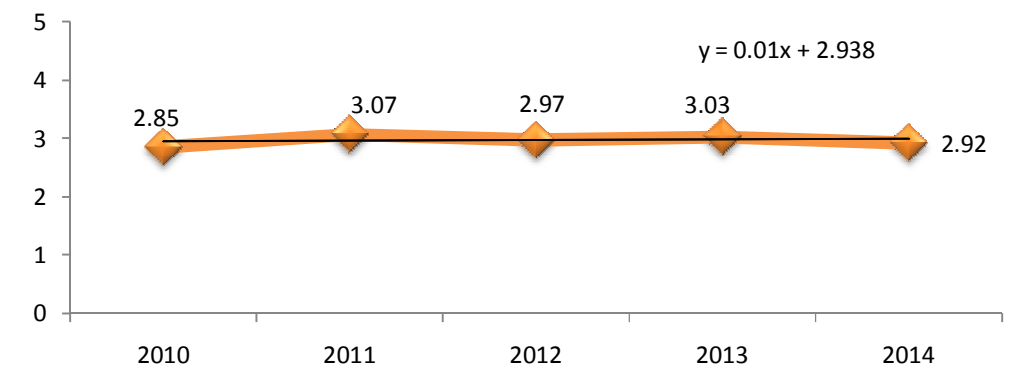
Скоро једна четвртина испитаника је незадовољна, а 26,9% испитаника је задовољна **могућностима професионалног развоја**. Свега 7,4% испитаника је веома задовољна овим аспектом рада (Графикон 12).

**Графикон 12. Задовољство могућностима професионалног развоја**



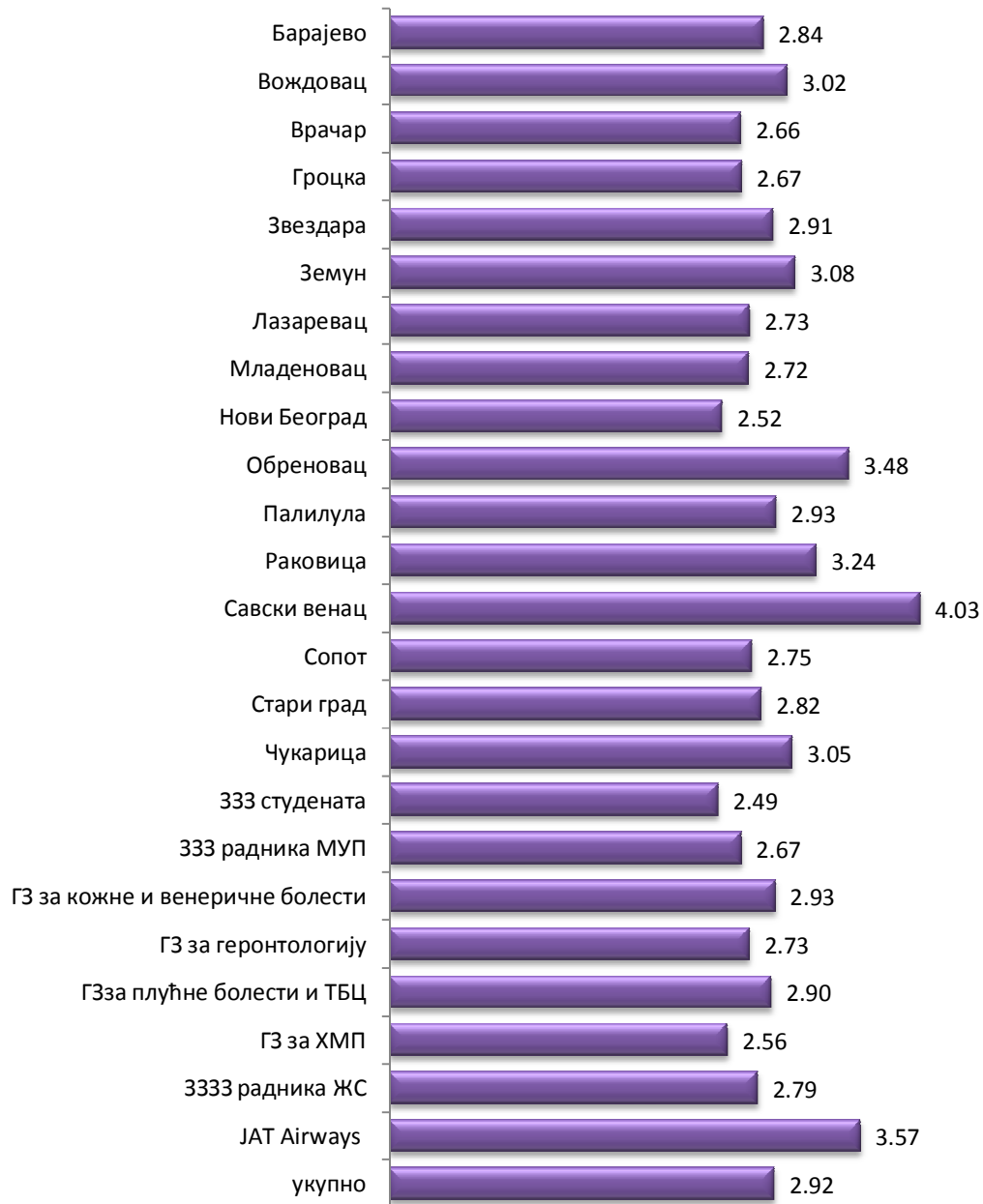
**Могућностима професионалног развоја** запослени су најмање били задовољни у 2010. години, са растућим трендом у посматраном периоду. У односу на период од 2011. до 2013. године, у 2014. години бележи се блажи пад просечне оцене задовољства запослених (Графикон 13).

**Графикон 13. Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја у периоду 2010-2014. године**



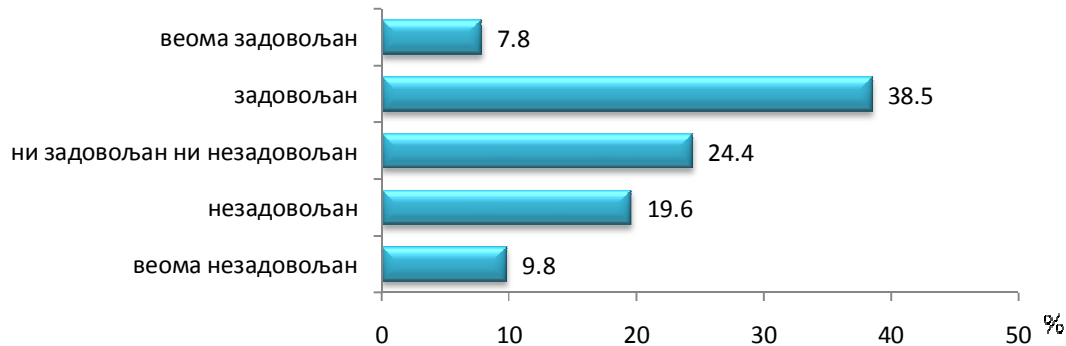
**Могућностима професионалног развоја** најзадовољнији су испитаници у Дому здравља „Савски венац“ (4,03), а најмање задовољни су запослени у Заводу за здравствену заштиту студената (2,49) (Графикон 14).

**Графикон 14. Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја у здравственим установама**



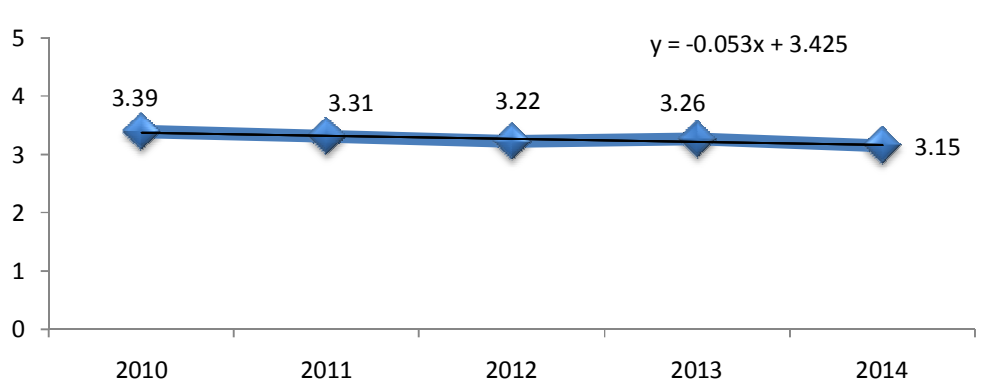
Скоро половина испитаника је задовољно и веома задовољно **расположивим временом за обављање полова**, а 29,4% је незадовољно и веома незадовољно (Графикон 15).

**Графикон 15. Задовољство расположивим временом за обављање послова**



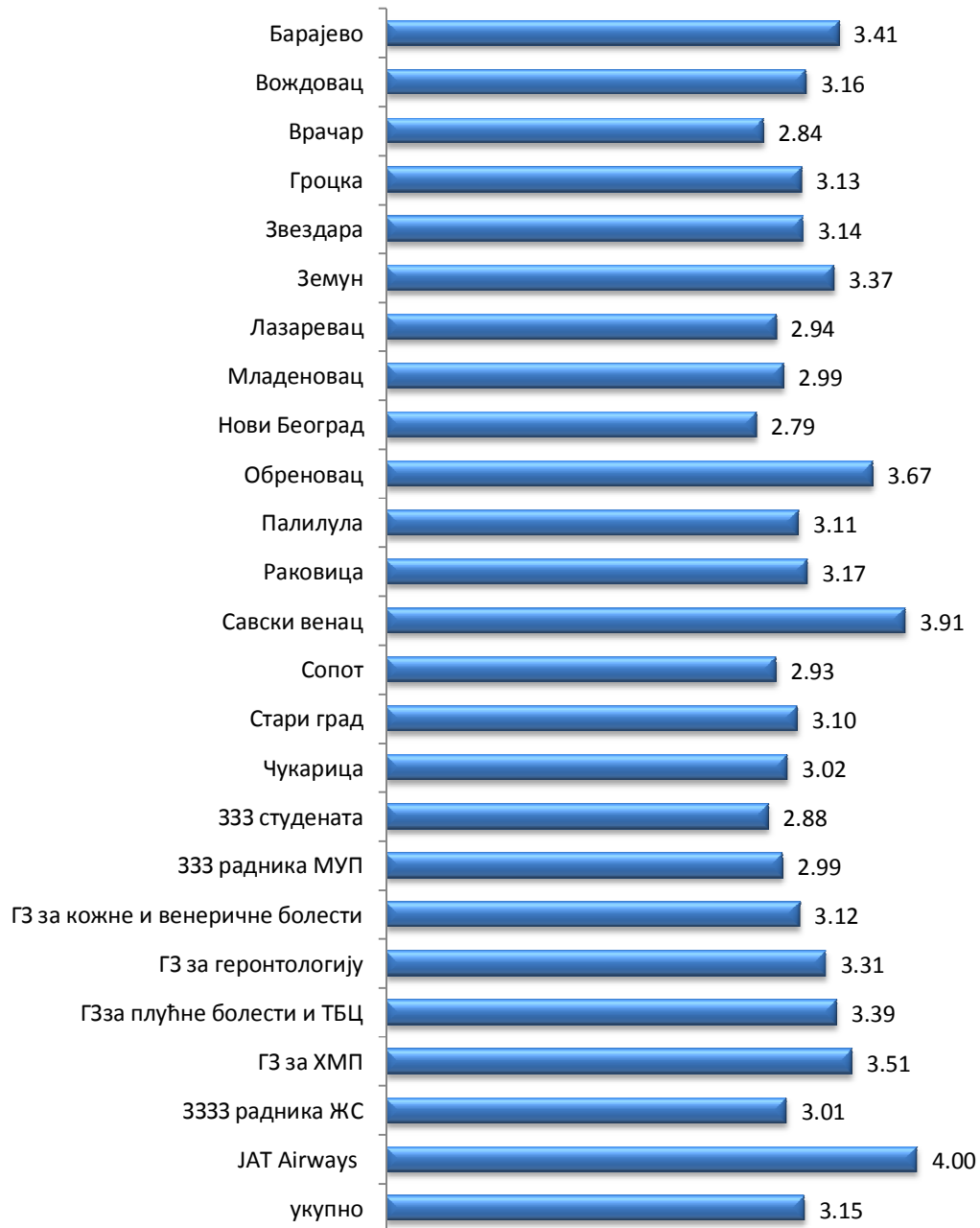
Задовољство расположивим временом који имају запослени за обављање послова је било највеће у 2010. години са тенденцијом пада од 2011. до 2014. године. (Графикон 16).

**Графикон 16. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у периоду 2010-2014. године**



**Расположивим временом за обављање послова** најзадовољнији су испитаници у ЈАТ Airwaysу (4,0) и Дому здравља „Савски венац“ (3,91), а најмање задовољни су запослени у домовима здравља „Нови Београд“ (2,79) и „Врачар“ (2,84) (Графикон 17).

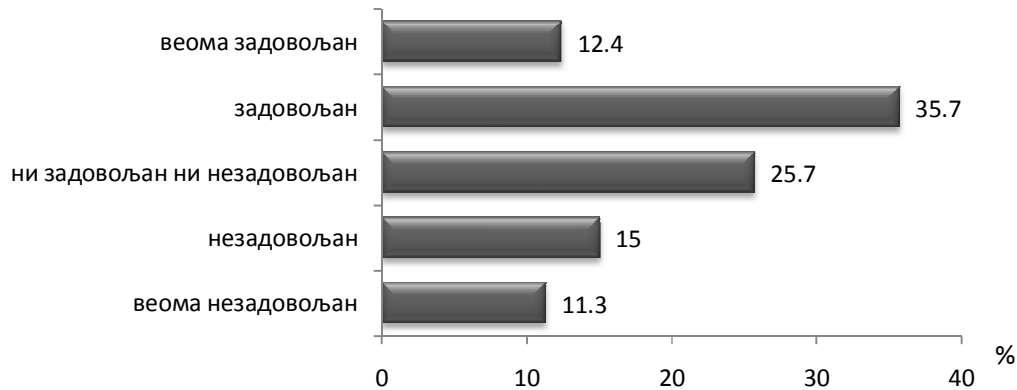
**Графикон 17. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у здравственим установама**



Готово половина запослених су задовољни и веома задовољни, а нешто више од једне четвртине испитаника незадовољно и веома незадовољно могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду (Графикон 18).

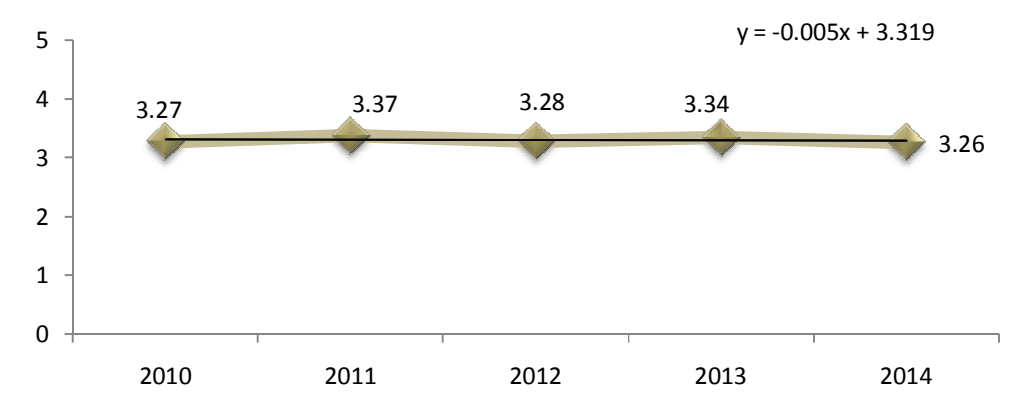


**Графикон 18. Задовољство запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду**



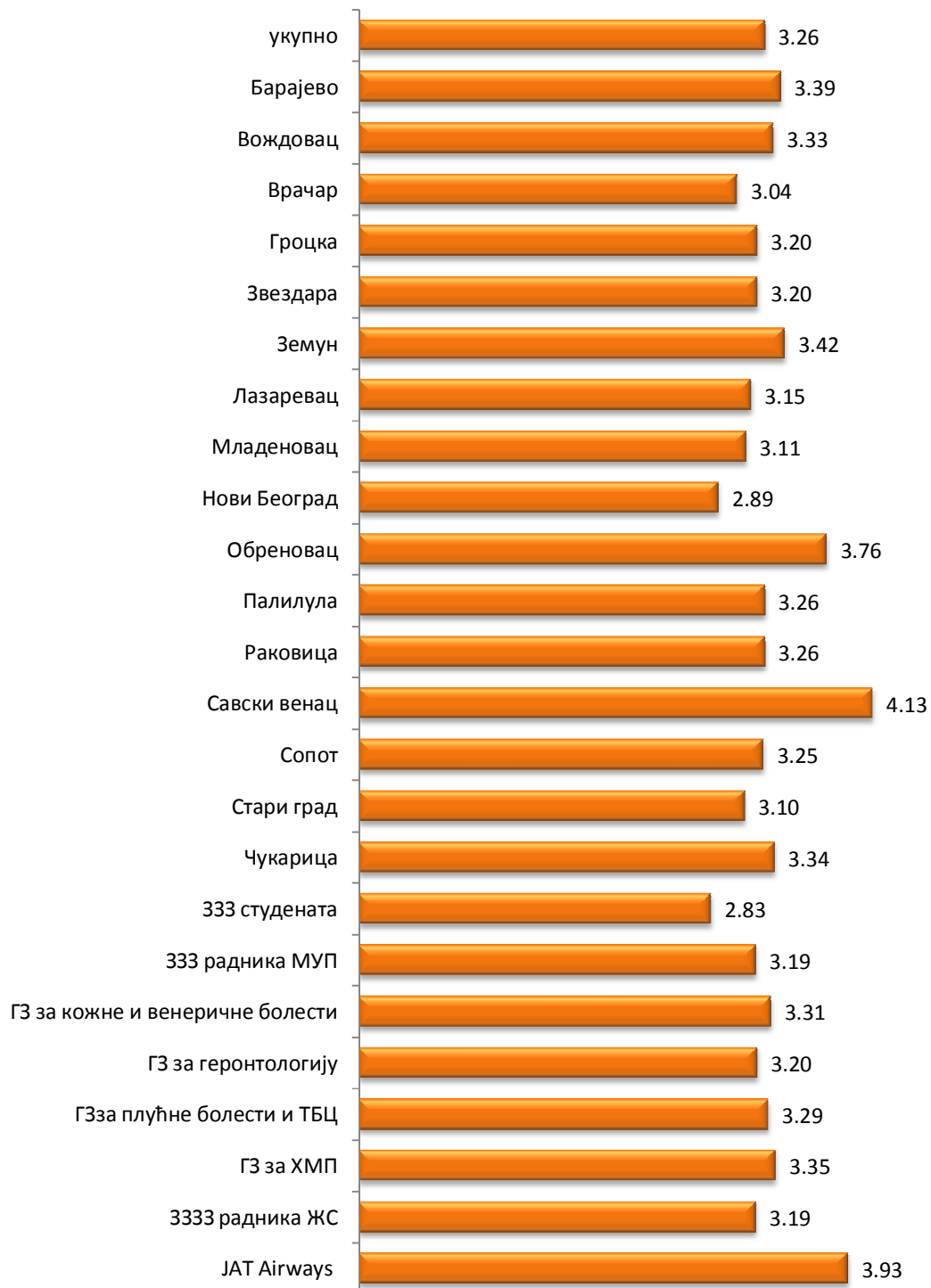
Задовољство могућностима да у свом раду користе своја знања, способности и вештине у 2014. години у односу на период од 2010-2013. године се смањило и показује тренд пада (Графикон 19).

**Графикон 19. Просечне оцене задовољства запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду у периоду 2010-2014. године**



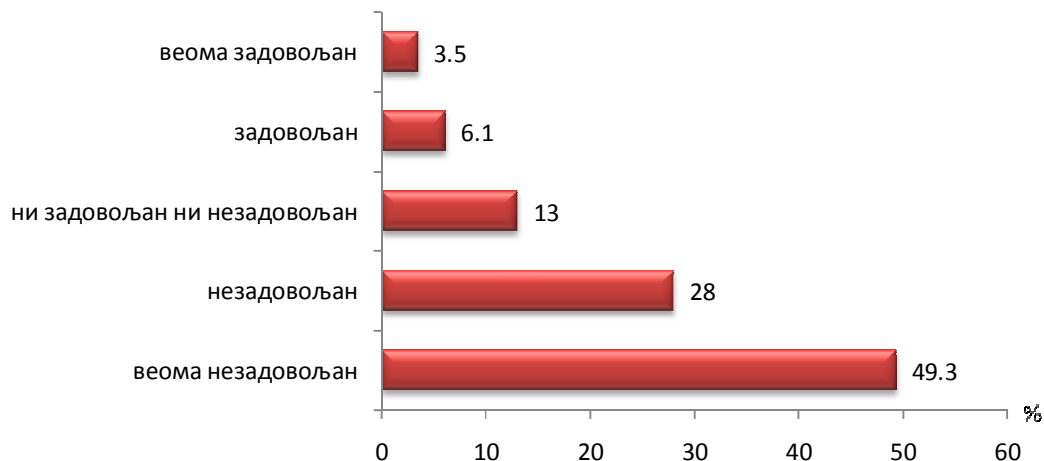
Запослени у Дому здравља „Савски венац“ дали су највећу средњу оцену (4,13) приликом оцењивања могућности да у раду користе знања, способности и вештине, док су најмање задовољни запослени у Заводу за здравствену заштиту студената (2,83) (Графикон 20).

**Графикон 20. Просечне оцене задовољства запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду**



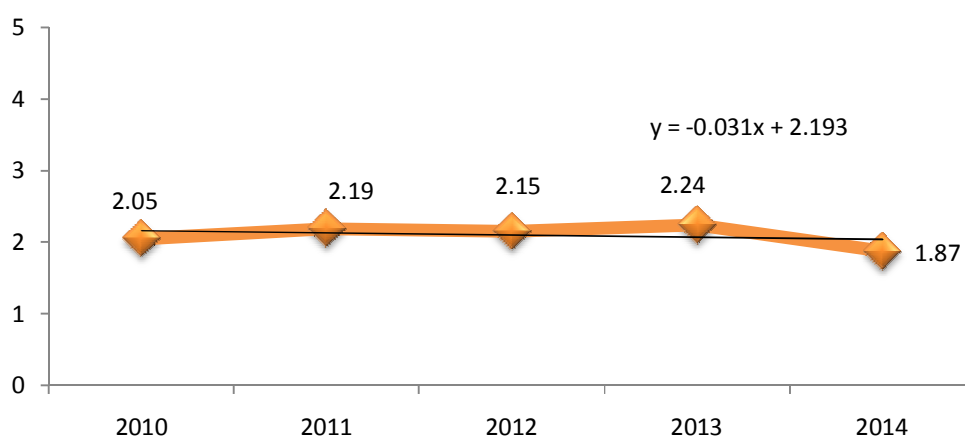
Више од три четвртине испитаника је незадовољно или веома незадовољно **финансијском надокнадом за рад**, док је сваки десети испитаник задовољан или веома задовољан.

**Графикон 21. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад**



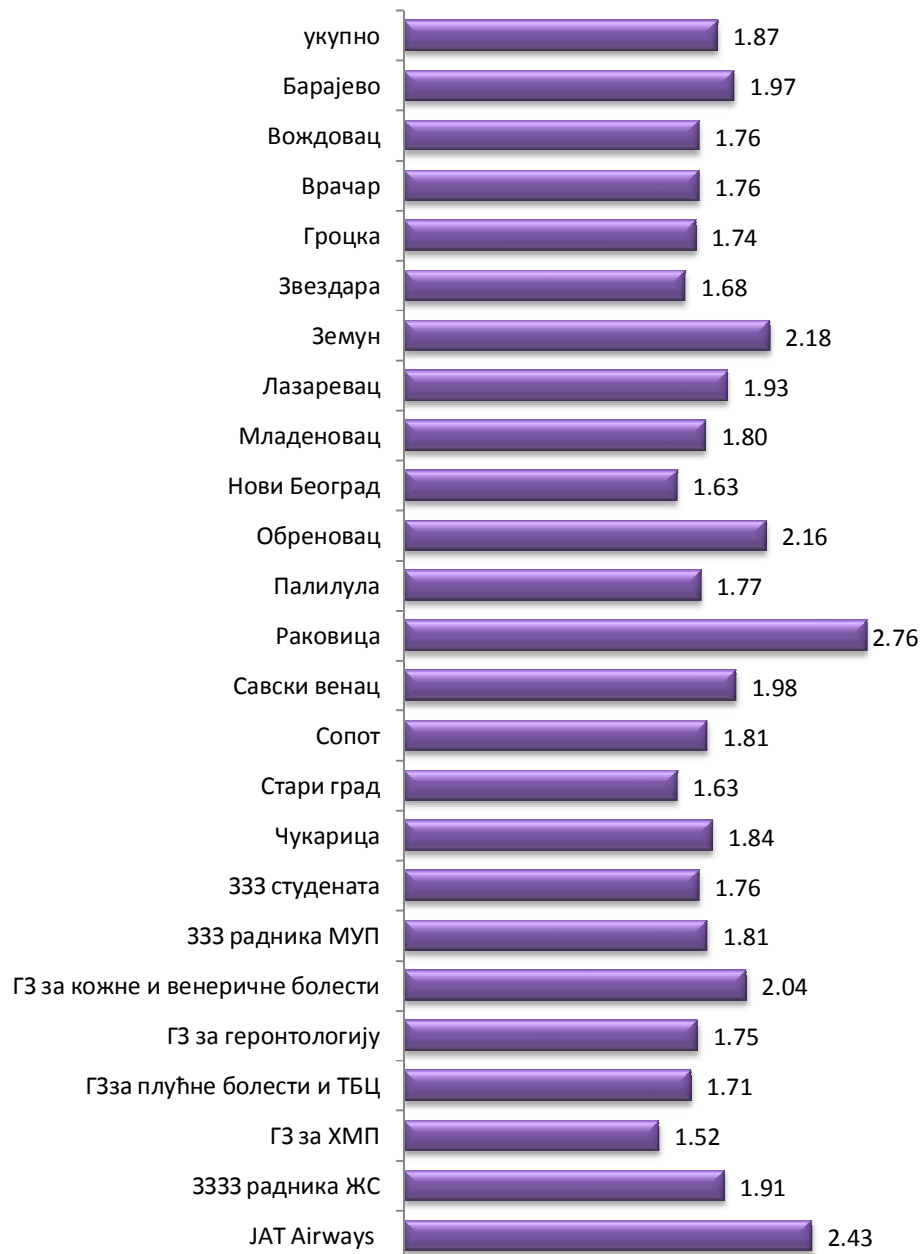
Задовољство **финансијском надокнадом за рад** у посматраном петогодишњем интервалу показује тренд пада. Највише је оцењено у 2013. години, а најниже у 2014. години због смањења плата у јавном сектору (Графикон 22).

**Графикон 22. Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у периоду 2010-2014. године**



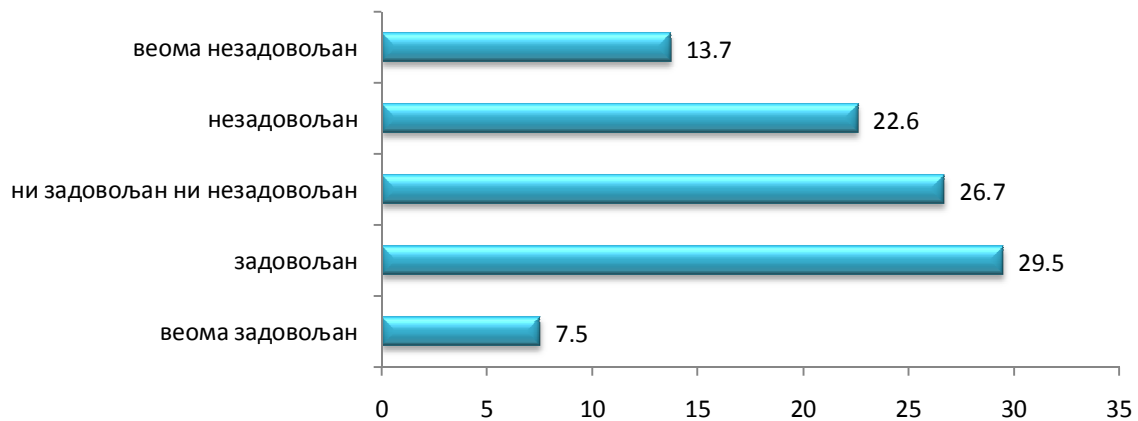
Испитаници у Дому здравља „Раковица“ (2,76) су најзадовољнији финансијском надокнадом за рад, док су најмање задовољни запослени у Градском заводу за хитну медицинску помоћ (1,52) и Дому здравља „Стари град“ (1,63) (Графикон 23).

**Графикон 23. Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у здравственим установама**



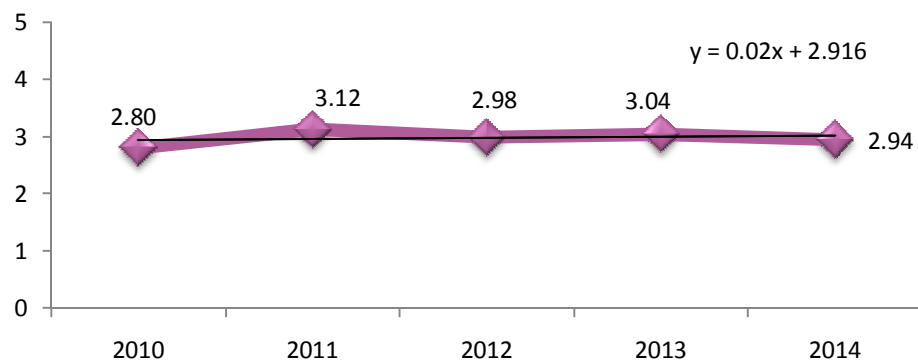
**Могућностима** који запослени имају за континуирану медицинску едукацију задовољно и веома задовољно је више од једне трећина испитаника, а сваки седми испитаник је веома незадовољан (Графикон 24).

**Графикон 24. Задовољство запослених могућностима за континуирану медицинску едукацију**



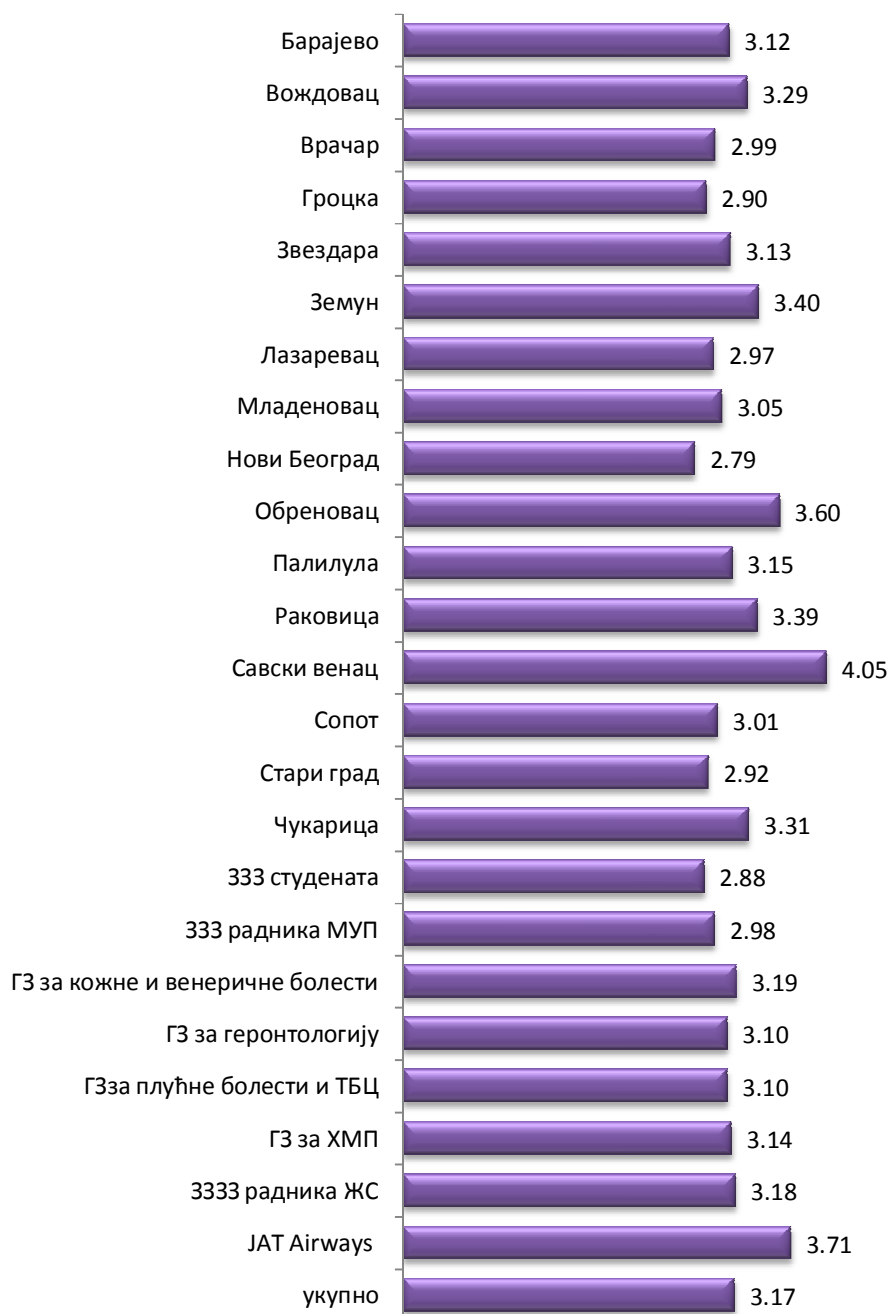
Највећа просечна оцена када је у питању задовољство **могућностима** који запослени имају за **обављање континуиране медицинске едукације** се уочава у 2011. години (3,12), а најнижа у 2010. години (2,80). У 2014. години у односу на период од 2011-2013. године, уочава се пад просечне оцене задовољства, али још увек показује растући тренд (Графикон 25).

**Графикон 25. Просечне оцене задовољства запослених могућностима који запослени имају за континуирану медицинску едукацију у периоду 2010-2014. године**



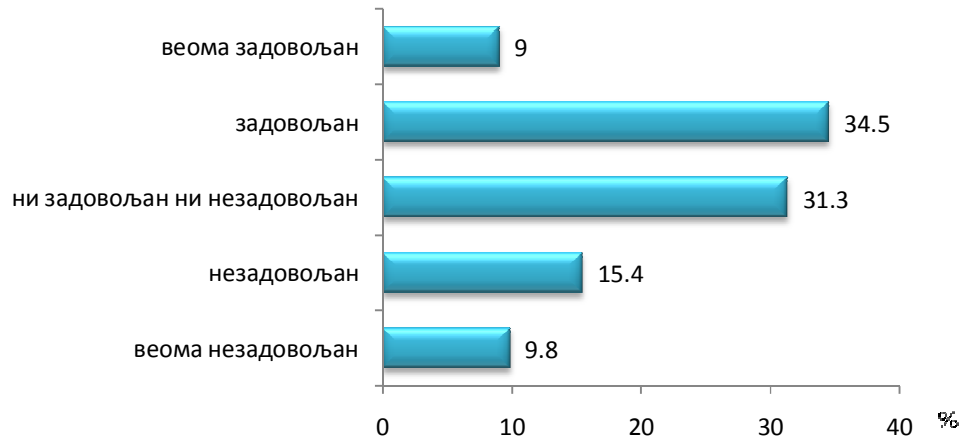
Могућностима за континуирану медицинску едукацију најзадовољнији су запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,05) и, а најмању средњу оцену за овај аспект рада дали су запослени у Дому здравља „Нови Београд“ (2,79) (Графикон 26).

**Графикон 26. Просечне оцене задовољства запослених могућностима за континуирану медицинску едукацију у здравственим установама**



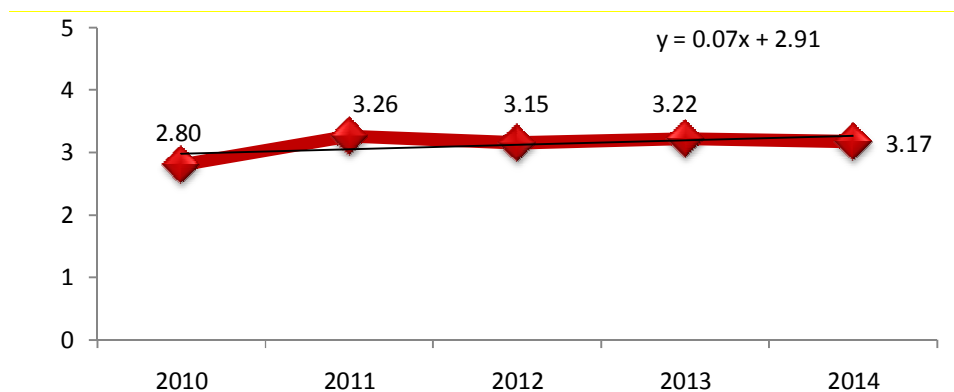
Постојањем редовних евалуација појединачног рада од стране руководиоца задовољно је више од трећине запослених, док је једна четвртина испитаника незадовољна или веома незадовољна (Графикон 27).

**Графикон 27. Задовољство запослених постојањем редовних евалуација појединачног рада од стране руководиоца**



Задовољство постојањем редовних евалуација појединачног рада од стране руководиоца бележи позитиван тренд раста у посматраном периоду. Највећом оценом наведени аспект рада је оцењен у 2011. години када је просечна вредност износила 3,26 (Графикон 28).

**Графикон 28. Просечне оцене задовољства запослених постојањем редовних евалуација појединачног рада од стране руководиоца у периоду 2010-2014. године**



Запослени у Дому здравља „Нови Београд“ (2,79) су најмање задовољни постојањем редовних евалуација појединачног рада од стране руководиоца, док су највише задовољни запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,05) (Графикон 29).

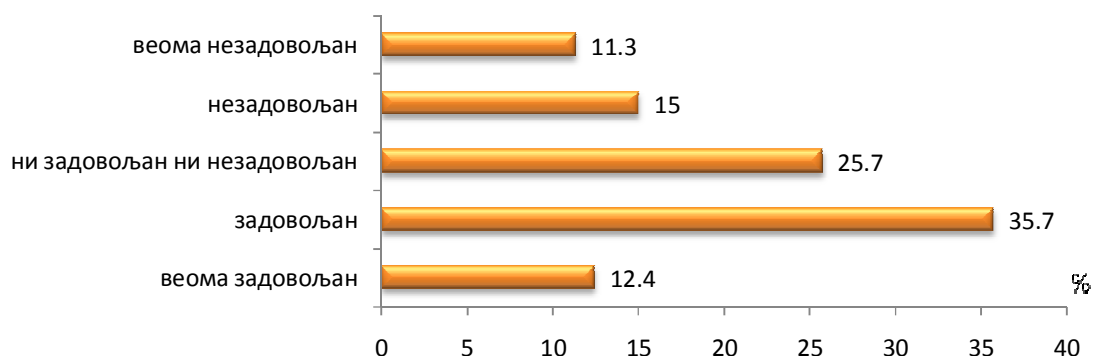
**Графикон 29. Просечне оцене задовољства запослених постојањем редовних евалуација појединачног рада од стране руководиоца**



Више од једне трећине испитаника је задовољно, једна четвртина запослених није ни задовољна ни незадовољна, а сваки седми је незадовољан подршком претпостављених (Графикон 30).

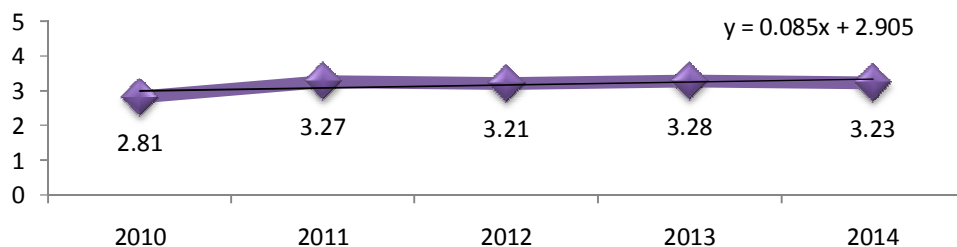


**Графикон 30. Задовољство подршком претпостављених**



Просечна вредност задовољства запослених **подршком претпостављених** била је најмања у 2010. години (2,81), а највећа у 2013. години (3,28). У 2014. години уочава се блажи пад просечне вредности задовољста (3,23), али и даље показује растући тренд (Графикон 31).

**Графикон 31. Просечне оцене задовољства запослених подршком претпостављених у периоду 2010-2014. године**



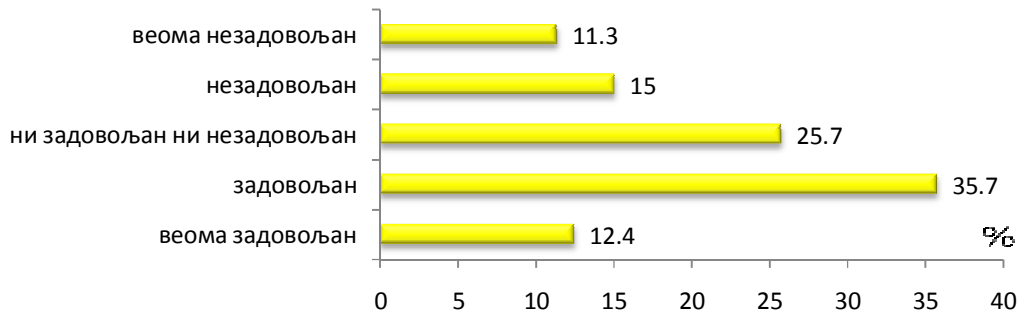
Подршком претпостављених најзадовољнији су запослени у домовима здравља „Савски венац“ (4,18) и „Обреновац“ (3,66), а најмање задовољни су испитаници у Дому здравља „Нови Београд“ (2,72) и Заводу за здравствену заштиту студената (2,76) и (Графикон 32).

**Графикон 32. Просечне оцене задовољства запослених подршком претпостављених у здравственим установама**



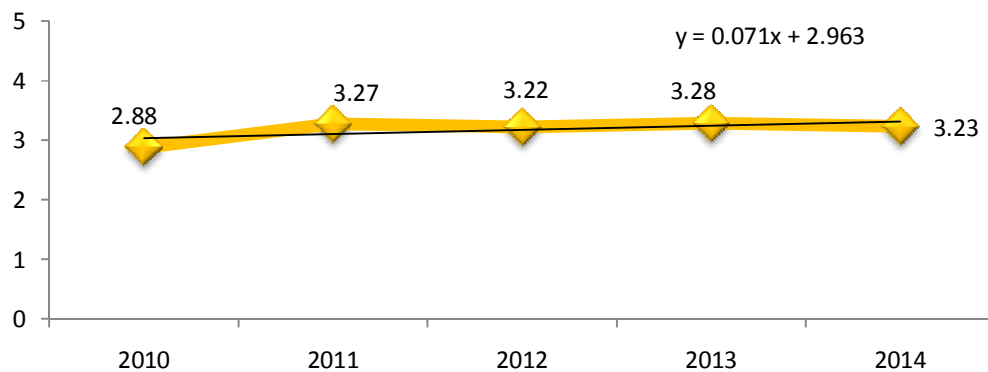
**Могућношћу изношења идеја претпостављенима** задовољна и веома задовољна је готово половина испитаника, док је сваки седми испитаник незадовољан, а сваки девети испитаник веома незадовољан овим аспектом рада (Графикон 33).

**Графикон 33. Задовољство могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављеним**



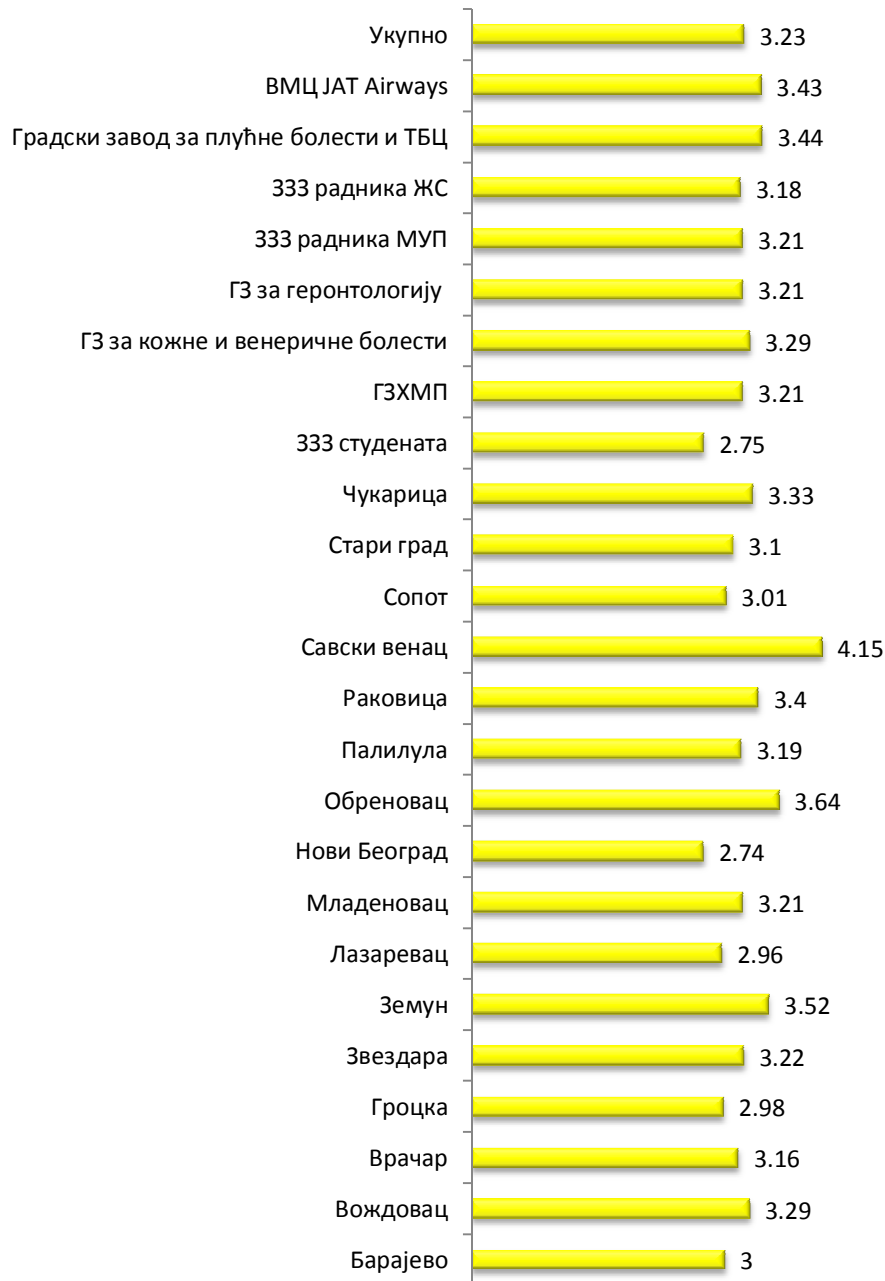
Највећу просечну оцену задовољством **могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављенима** су дали испитаници у 2013. години (3,28) са благим падом у 2014.години, али још увек показује растући тренд у посматраном петогодишњем периоду (Графикон 34).

**Графикон 34. Просечне оцене задовољства запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима у периоду 2010-2014. године**



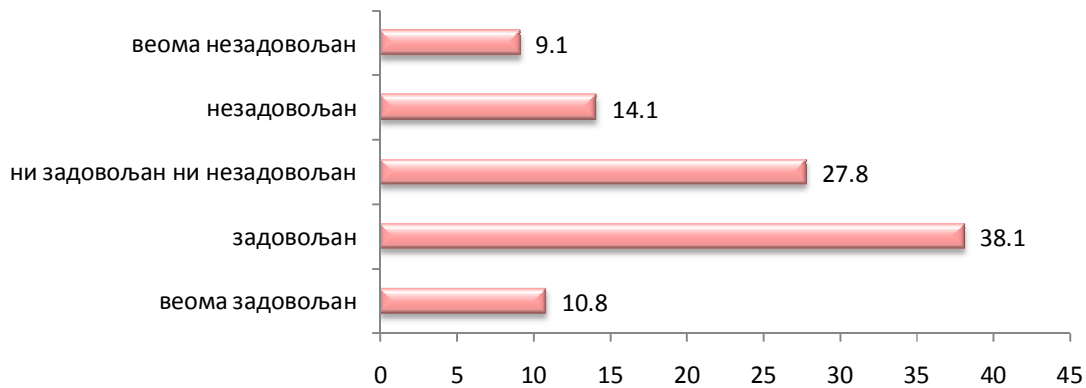
Запослени у домовима здравља „Савски венац“ (4,15) и „Обреновац“ (3,64) су дали највећу просечну оцену приликом процене задовољства могућношћу изношења идеја претпостављенима, док су најмање задовољни запослени у домовима здравља „Нови Београд“ (2,74) и Заводу за здравствену заштиту студената (2,75) (Графикон 35).

**Графикон 35. Просечне оцене задовољства запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима у здравственим установама**



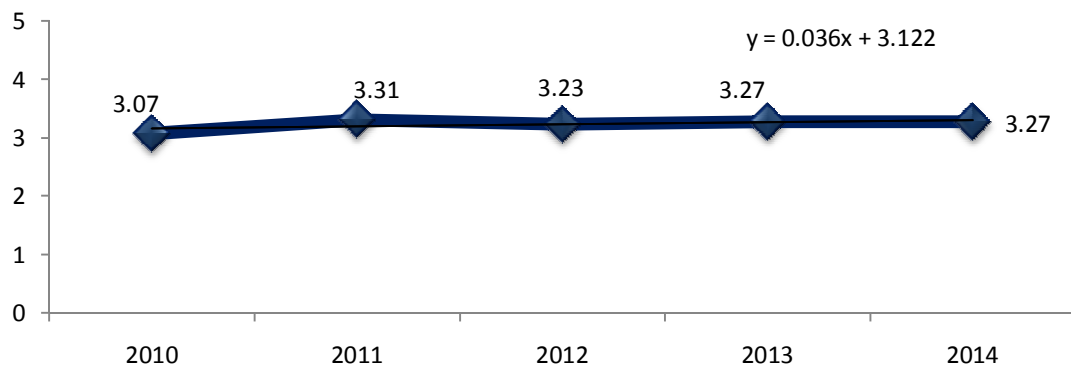
**Добијањем јасних упутстава у оквиру посла** задовољно је више од једне трећине запослених, а веома задовољан сваки девети испитаник, док је сваки седми испитаник незадовољан, а сваки једанаести испитаник веома незадовољан наведеним аспектом рада (Графикон 36).

**Графикон 36. Задовољство добијањем јасних упутстава у оквиру посла**



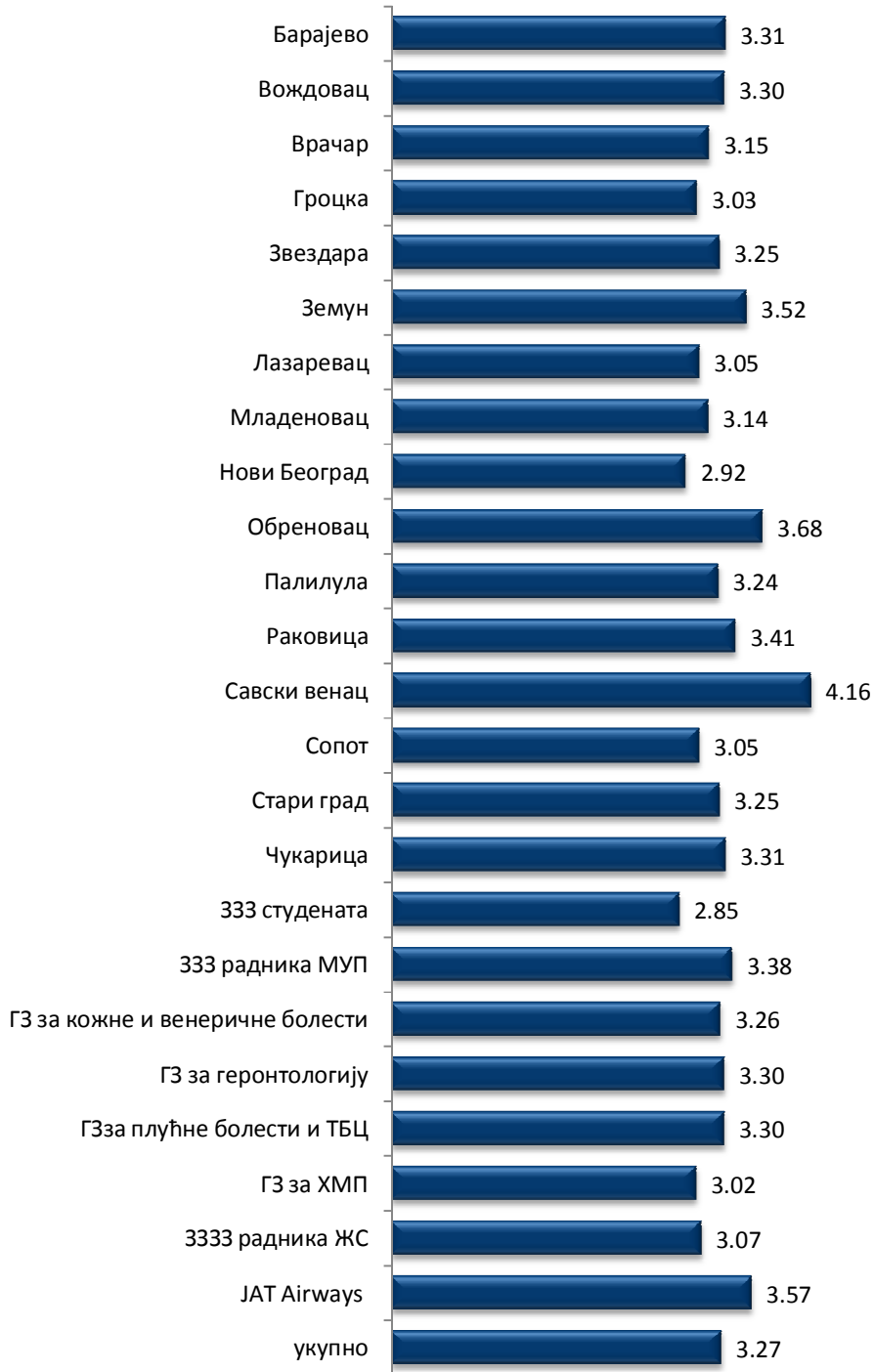
Задовољство запослених **добијањем јасних упутстава у оквиру посла** је највеће било у 2011. години када је просечна оцена износила 3,31. У следеће три године уочава се благи пад задовољства, али још увек показује растући тренд. (Графикон 37).

**Графикон 37. Просечне оцене задовољства запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла у периоду 2010-2014. године**



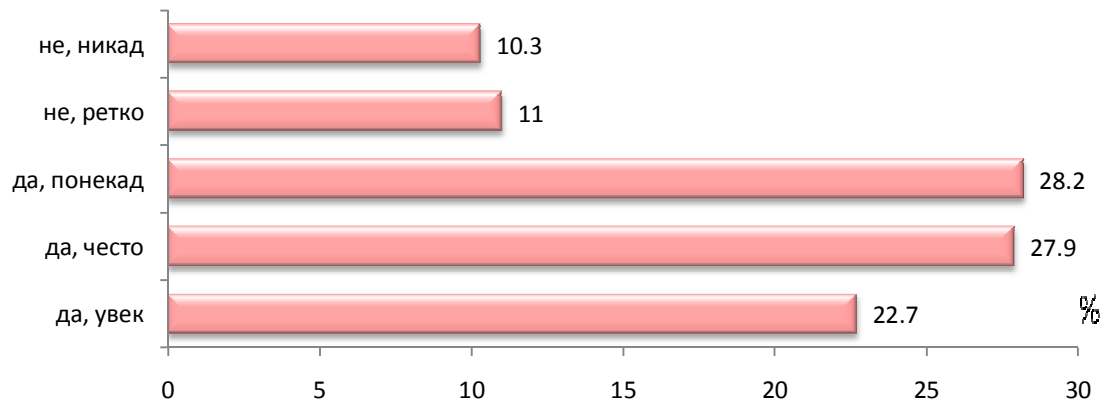
Запослени у домовима здравља „Савски венац“ (4,16) и „Обреновац“ (3,68) најзадовољнији су добијањем јасних упутстава у оквиру посла, а најмање задовољни су испитаници у Заводу за здравствену заштиту студената (2,85) и Дому здравља „Нови Београд“ (2,92) (Графикон 38).

**Графикон 38. Просечне оцене задовољства запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла у здравственим установама**



**Емоционалну исцрпљеност** често и увек осећа половина запослених радника, док сваки десети испитаник никада не осећа емоционалну исцрпљеност, а сваки девети веома ретко. (Графикон 39).

**Графикон 39. Емоционална исцрпљеност запослених**



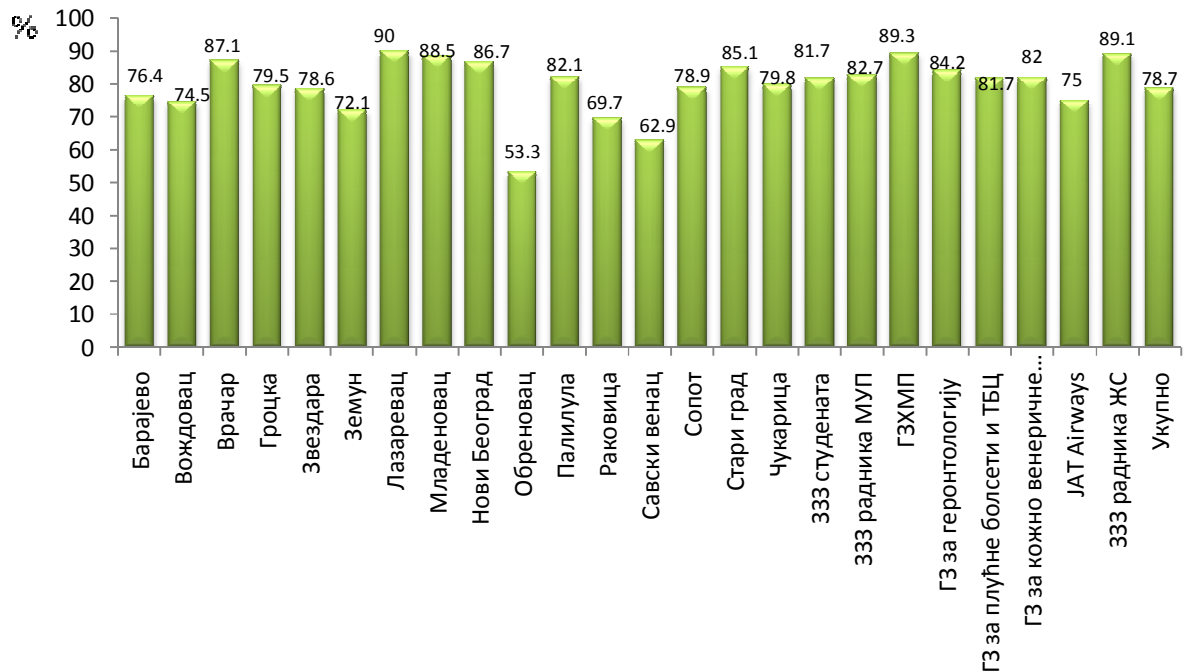
Посматрано по занимању испитаника, емоционалну исцрпљеност увек осећа 23,1% здравствених радника и 23,9% техничких радника, често готово трећина административних радника, док сваки трећи технички и административни радник осећа понекад емоционалну исцрпљеност (Табела 3).

**Табела 3. Емоционална исцрпљеност запослених**

	здравствени радници	здравствени сарадници	административни радници	технички радници
	%	%	%	%
<b>не, никада</b>	10,1	14,5	10,0	11,8
<b>не понекад</b>	10,7	13,3	13,9	9,8
<b>да, понекад</b>	27,7	27,7	32,5	31,0
<b>да, често</b>	28,3	24,9	30,1	23,5
<b>да, увек</b>	23,1	19,7	13,4	23,9

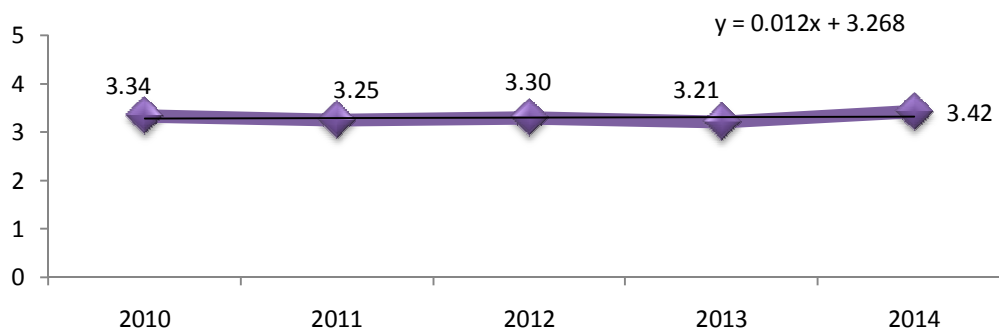
Понекад, често и увек после посла емоционалну исцрпљеност највише осећају запослени у домовима здравља: „Лазаревац“ (90,0%) и „Врачар“ (87,1%), као и Градском заводу за хитну медицинску помоћ (89,3%) и Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије 89,1%), а најмање запослени у домовима здравља „Обреновац“ (53,3%) и „Савски венац“ (62,9%) (Графикон 40).

**Графикон 40. Емоционална исцрпљеност након посла (понекад, често или увек) у здравственим установама**



**Емоционалну исцрпљеност** запослени су најмање осећали у 2013. години (3,21), са растућим трендом у 2014. години у којој је исцрпљеност испитаника била највећа (3,42) у посматраном петогодишњем интервалу (Графикон 41).

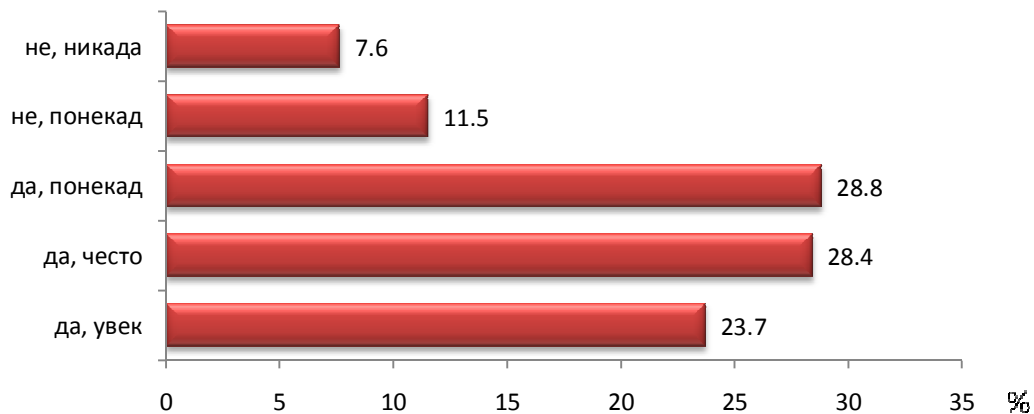
**Графикон 41. Просечне оцене емоционалне исцрпљености након посла у периоду 2010-2014. године**





**Физичку исцрпљеност** често и увек осећа већи проценат запослених (52,1%) него у 2013. години (46,4%) (Графикон 42).

**Графикон 42. Физичка исцрпљеност повезана са послом**



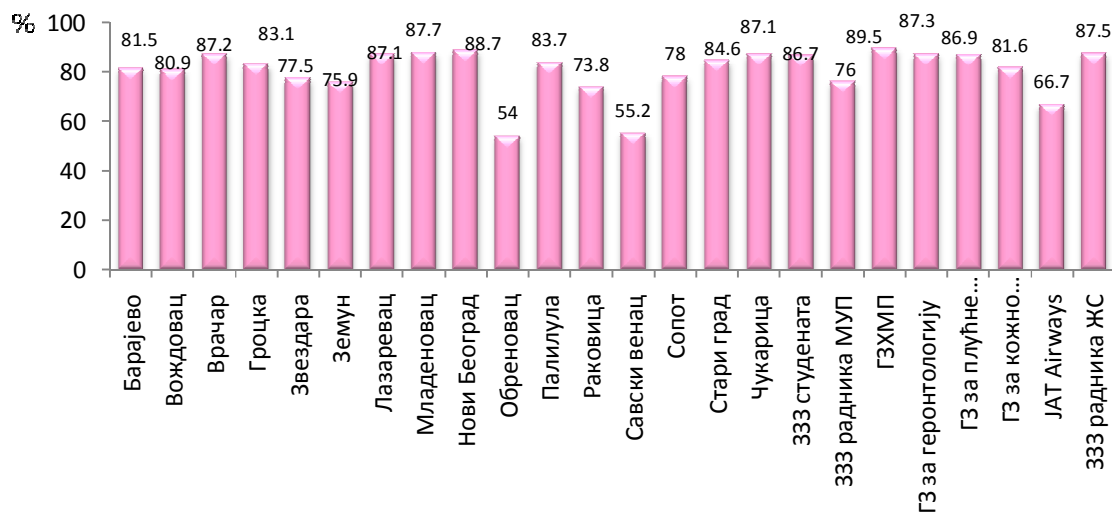
Посматрано по занимању испитаника, највећу физичку исцрпљеност осећају технички (22,8% често и 33,7% увек) и здравствени радници (29,5% често и 23,8% увек) и (Табела 4).

**Табела 4. Физичка исцрпљеност запослених**

	здравствени радници	здравствени сарадници	административни радници	технички радници
	%	%	%	%
<b>не, никада</b>	7,4	12,7	8,3	7,5
<b>не, понекад</b>	10,6	24,8	19,0	12,4
<b>да, понекад</b>	28,8	26,1	38,5	23,6
<b>да, често</b>	29,5	20,0	22,4	22,8
<b>да, увек</b>	23,8	16,4	11,7	33,7

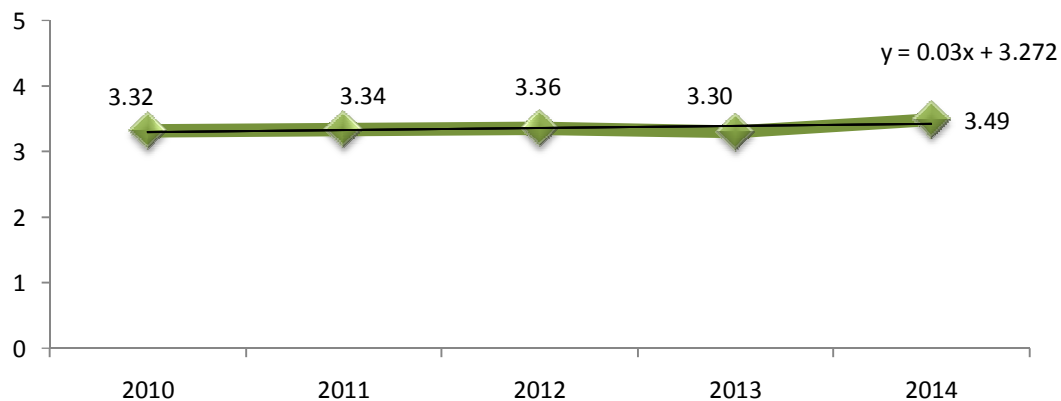
Физичку исцрпљеност након посла понекад, често и увек највише су осећали запослени у Градском заводу за хитну медицинску помоћ (89,5%) и домовима здравља „Нови Београд“ (88,7%) и „Младеновац“ (87,7%), а најмање у Дому здравља „Обреновац“ (54,0%), ДЗ „Савски венац“ (55,2%) и Заводу за ваздухопловну медицину ЈАТ Airways (66,7%) (Графикон 43).

**Графикон 43. Физичка исцрпљеност повезана са послом (понекад, често или увек) у здравственим установама**



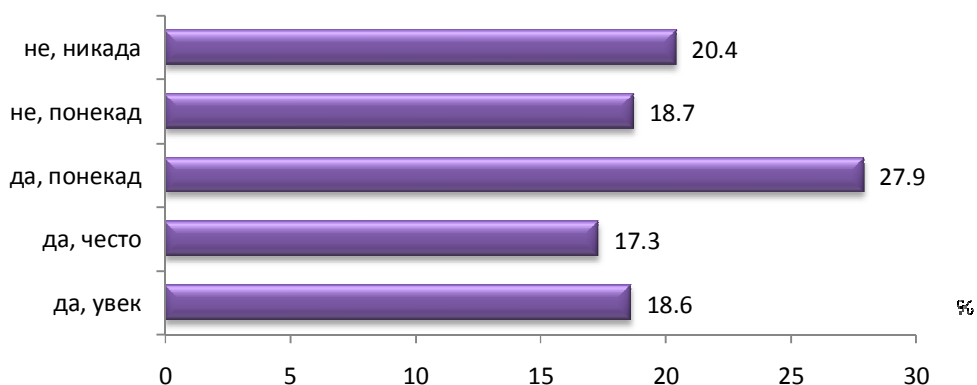
**Физичку исцрпљеност** су запослени најмање осећали у 2013. години са највећим порастом у 2014. години и приказана је растућом линијом тренда у посматраном периоду (Графикон 44).

**Графикон 44. Физичка исцрпљеност након посла у периоду од 2010-2014. године**



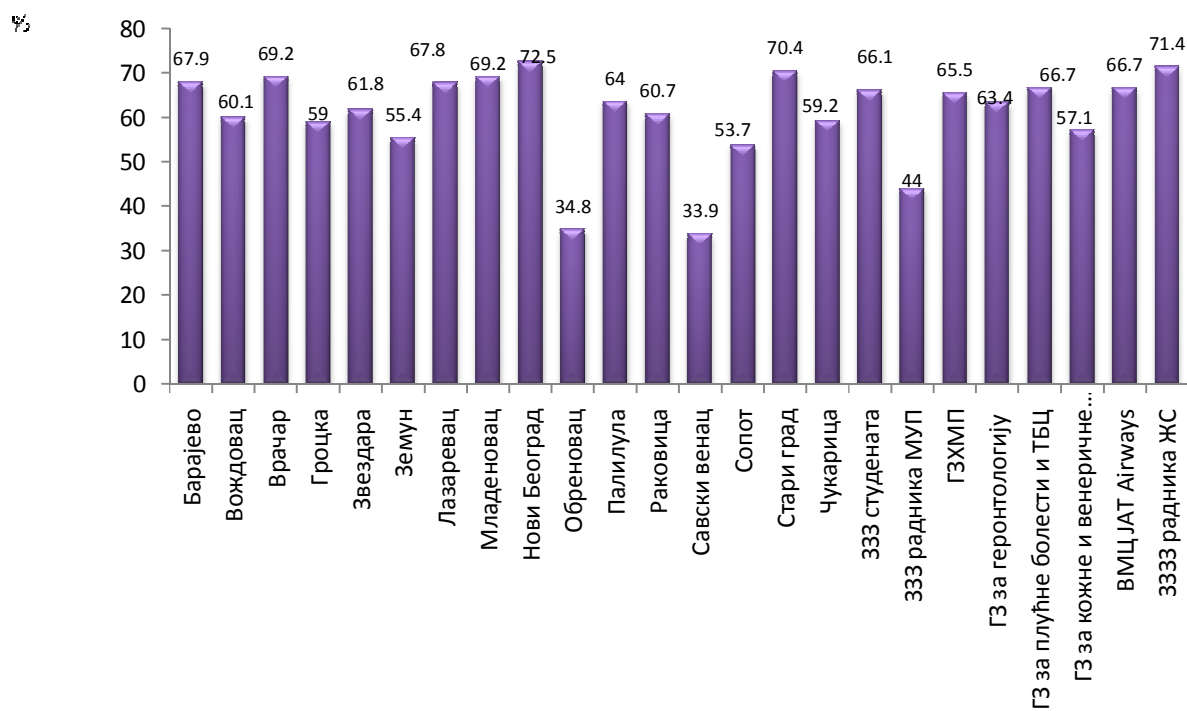
**Умор при помисли на одлазак на посао** често или увек осећа више од једне трећине запослених. Умор при помисли на одлазак на посао често и увек осећа сваки трећи здравствени и сваки други технички радник (Графикон 45).

**Графикон 45. Умор при помисли на одлазак на посао**



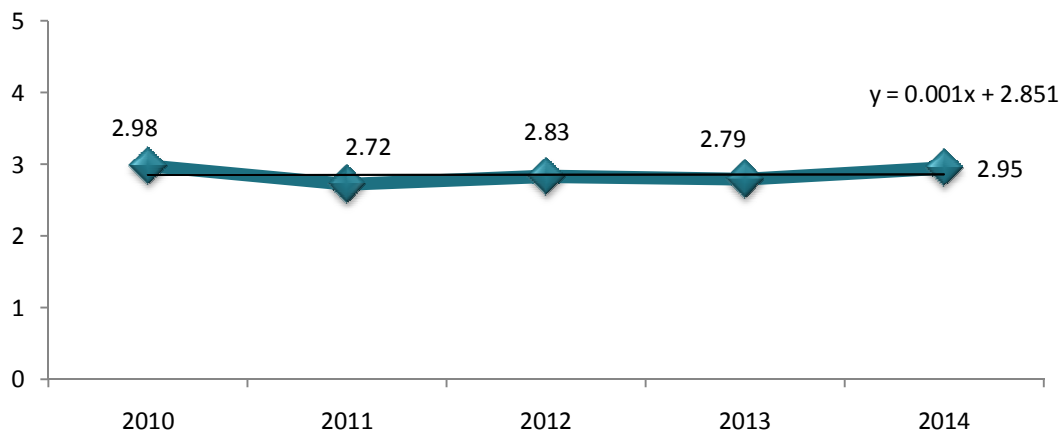
Посматрано по здравственим установама, умор при помисли на посао понекад, често и увек осећа највећи проценат запослених у домовима здравља „Нови Београд“ (72,5%) и „Стари град“ (70,4%), а најмање у у домовима здравља „Савски венац“ (33,9%), „Обреновац“ (34,8%) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (44,0%) (Графикон 46).

**Графикон 46. Умор при помисли на одлазак на посао (понекад, често и увек)**



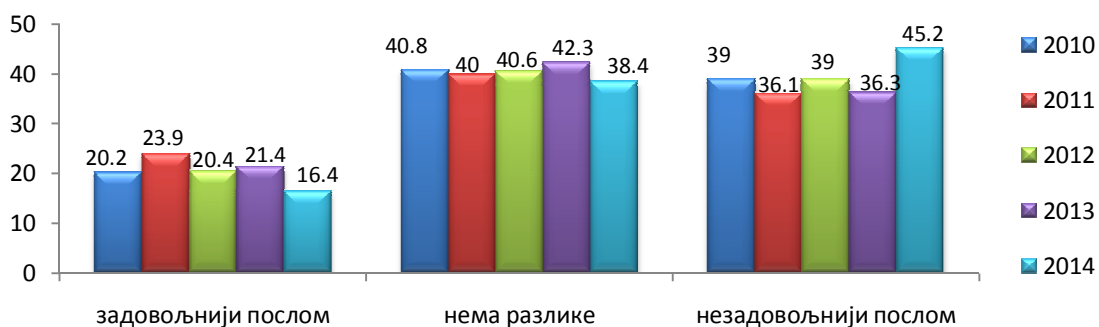
Умор при помисли на одлазак на посао запослени су најмање осећали у 2011. години уз растући тренд у посматраном временском интервалу. (Графикон 47).

**Графикон 47. Осећај умора код запослених при помисли на одлазак на посао у периоду 2010-2014. године**



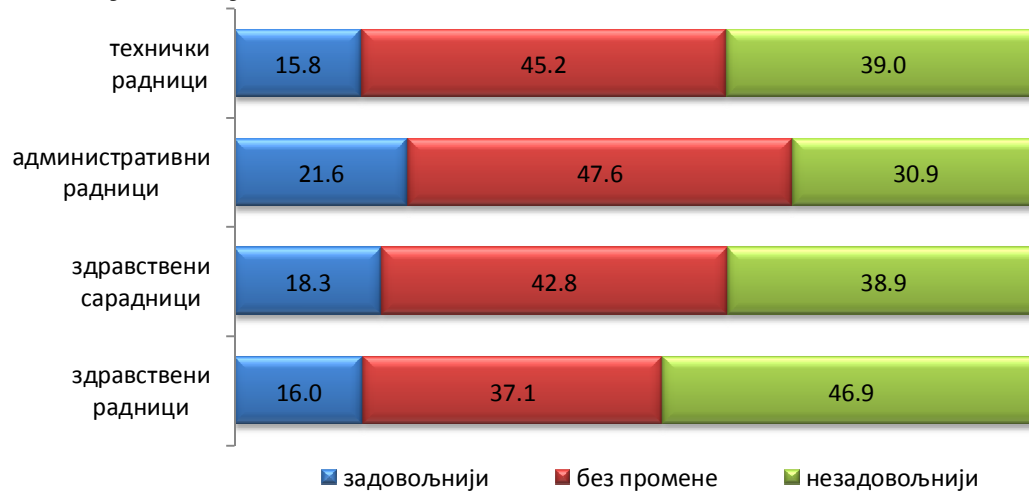
Поређење задовољства послом у односу на период од пре пет година указује да се оно код 38,4% запослених није променило, да је 45,2% незадовољнијих, а 16,4% запослених је задовољније послом. У односу на 2013. годину уочава се значајно већи проценат незадовољних и смањење процента задовољних послом (Графикон 48).

**Графикон 48. Процена задовољства запослених у односу на период од пре пет година**



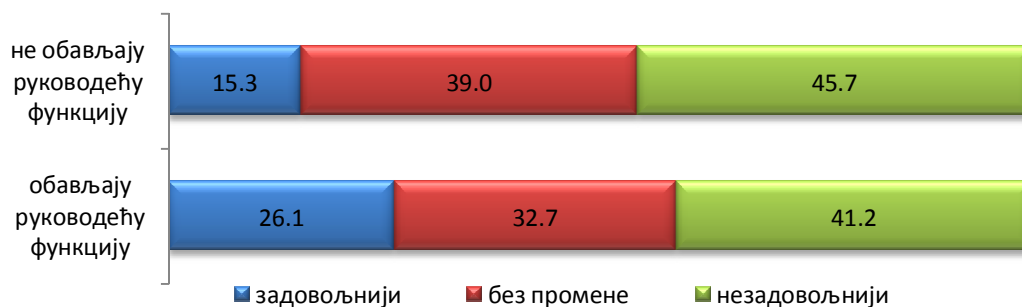
Задовољнији су у највећој мери административни радници, и незадовољнији су у највећој мери здравствени радници (Графикон 49).

**Графикон 49. Степен задовољства послом у односу на период од пре 5 година у односу на занимање**



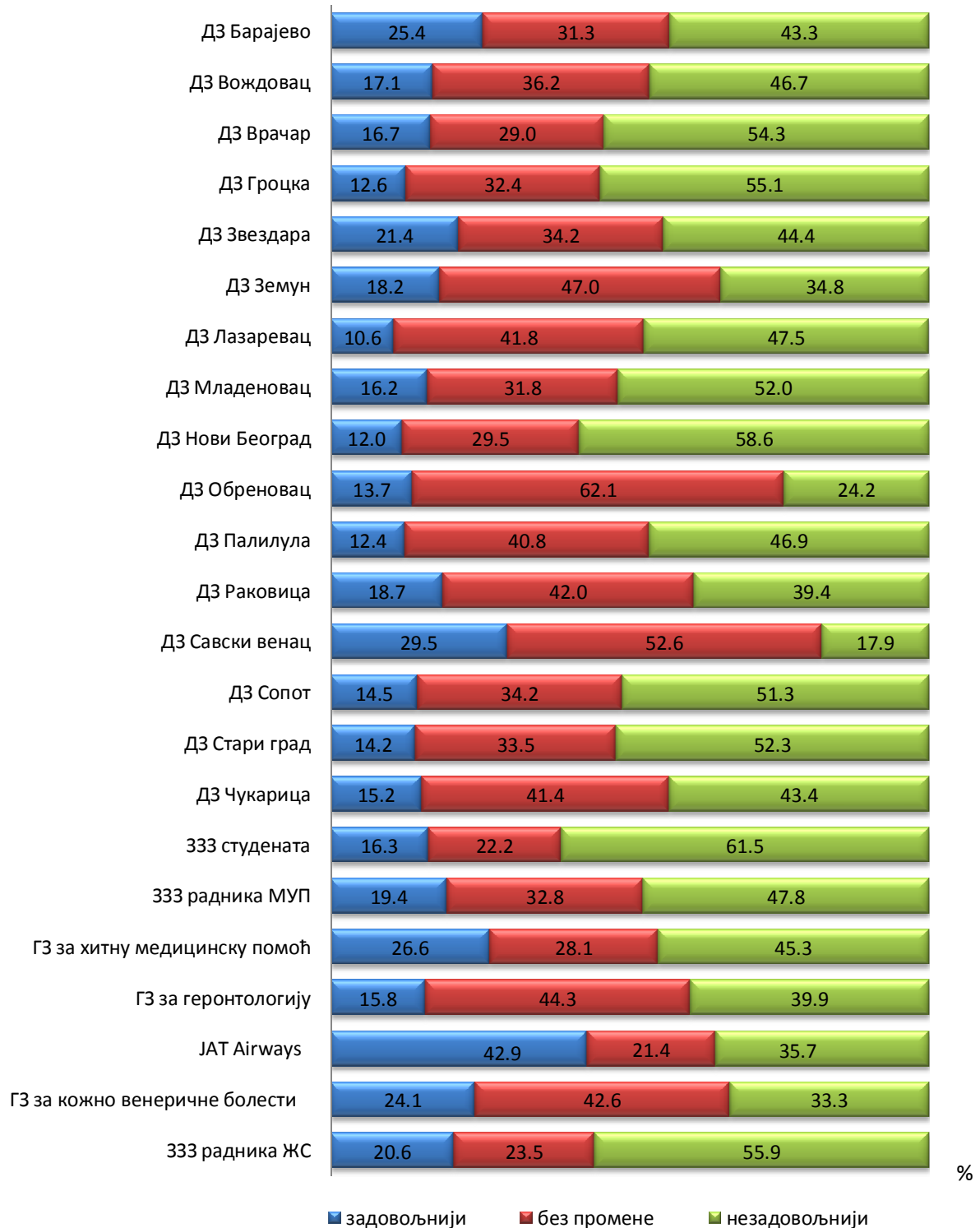
Испитаници који обављају неку од руководећих функција су задовољнији послом у односу на период од пре 5 година у односу на оне запослене који не обављају руководећу (Графикон 50).

**Графикон 50. Процена задовољства послом запослених у односу на период од пре 5 година у односу на обављање руководеће функције**



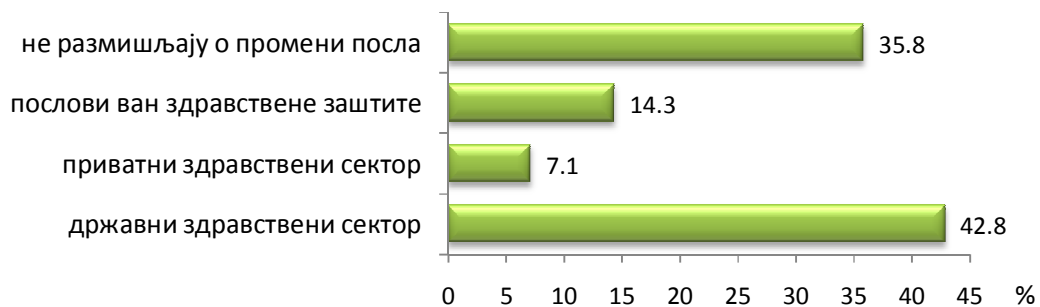
Посматрано по здравственим установама, уочава се највећи проценат задовољнијих у односу на период од пре 5 година у Заводу за ваздухопловну медицину ЈАТ Airways (42,9%), док је највећи проценат незадовољнијих у 333 студената (61,5%) (Графикон 51).

**Графикон 51. Процена задовољства послом запослених у односу на период од пре 5 година у здравственим установама**



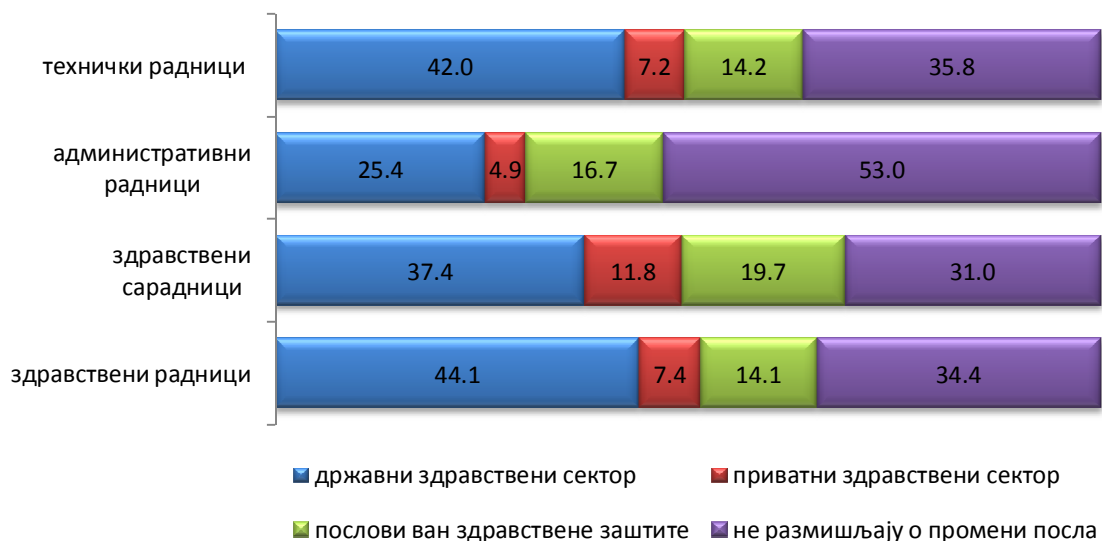
Имајући ове податке у виду, не чуди чињеница да тек нешто више од трећине запослених (35,8%) у наредном петогодишњем периоду не размишља о промени посла (Графикон 52), а од оних који би мењали посао половина (42,8%) би остала у државном сектору здравства, 7,1% би прешло у приватни сектор, а 14,3% би обављало послове ван система здравствене заштите.

**Графикон 52. Планови испитаника у вези са променом посла**



О промени посла не размишља више од половине административних радника и око трећине техничких радника, здравствених радника и здравствених сарадника. У приватном здравственом сектору би радило 7,2% техничких, 4,9% административних, 11,8% здравствених сарадника и 7,4% здравствених радника (Графикон 53).

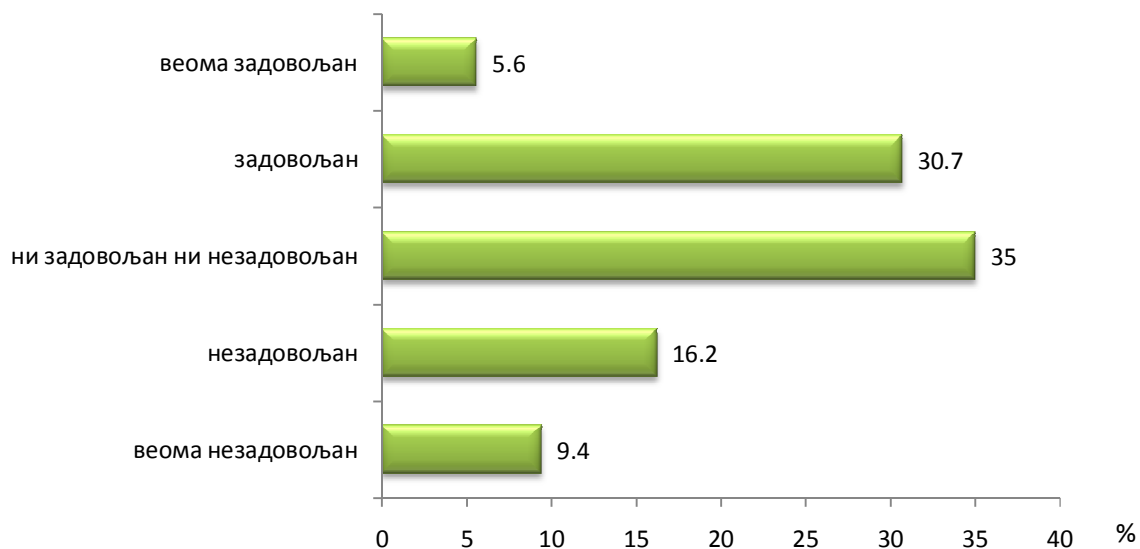
**Графикон 53. Планови испитаника у вези са променом посла наредних пет година у односу на њихово занимање**



Чак и они који су задовољни послом у целини, радо би променили посао или бар здравствену установу. У групи задовољних, о промени посла не размишља 40,2% испитаника, док је у групи веома задовољних тај проценат 40,9%. Више од половине испитаника из обе групе (53,4% задовољних и 53,8% веома задовољних) би остало у државном сектору здравства. Испитаници из групе веома незадовољних и незадовољних послом који сада обављају, испољавају веће интересовање за послове ван здравствене заштите (32,9% веома незадовољних и 28,2% незадовољних) и послове у приватном здравственом сектору (13,7% веома незадовољних и 16,9% незадовољних) него остали запослени.

На питање о задовољству послом који обављају, 9,4% је изјавило да је веома незадовољно, 16,2% незадовољно, а сваки трећи (35,0%) није ни задовољан ни незадовољан. Задовољних је мање од трећине (30,7%), а веома задовољних 5,6% (Графикон 54).

**Графикон 54. Задовољство послом**



На скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства послом је  $3,01 \pm 1,1$ . Административни радници су нешто задовољнији од осталих запослених (просечна оцена је 3,17) (Графикон 55). Најнижу оцену задовољства послом су дали технички радници (2,97).



**Графикон 55. Просечне оцене задовољства послом у зависности од занимања**



Значајно задовољнији послом су испитаници на руководећим функцијама (просечна оцена 3,15), као и запослени у појединим здравственим установама (Табела 5).

**Табела 5. Просечне оцене задовољства послом у Београду у 2014. години**

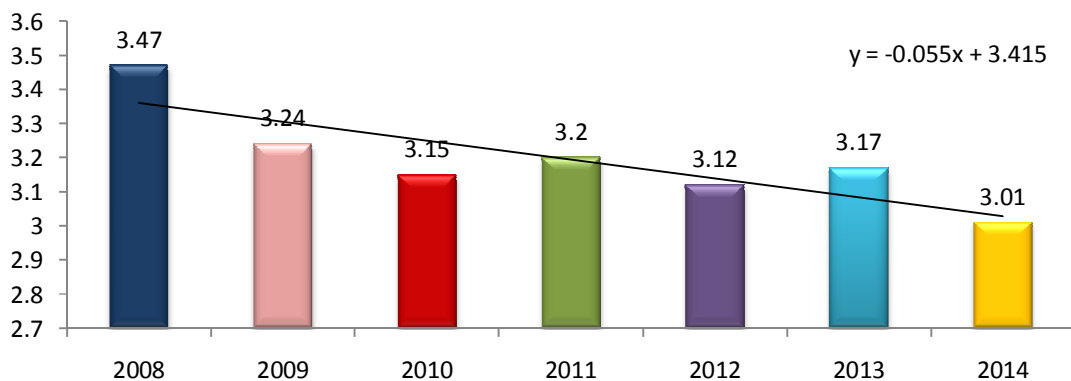
Здравствена установа	mean	n	SD
ДЗ Барајево	3,25	68	1,151
ДЗ Вождовац	2,99	508	1,042
ДЗ Врачар	2,80	210	1,122
ДЗ Гроцка	2,84	248	1,162
ДЗ Звездара	2,99	322	1,126
ДЗ Земун	3,22	670	1,063
ДЗ Лазаревац	2,90	261	1,079
ДЗ Младеновац	2,91	197	1,262
ДЗ Нови Београд	2,59	530	1,112
ДЗ Обреновац	3,51	256	,872
ДЗ Палилула	3,01	552	1,021
ДЗ Раковица	3,05	193	1,192
ДЗ Савски венац	3,73	155	0,800
ДЗ Сопот	3,05	77	1,213
ДЗ Стари град	2,86	243	1,076
ДЗ Чукарица	3,09	488	1,009
ЗЗЗ студената	2,80	134	1,102
ЗЗЗ радника МУП	2,96	68	1,112
ГЗ за хитну медицинску помоћ	2,98	65	1,038
ГЗ за геронтологију	2,89	205	1,028
ГЗ за плућне болести и ТБЦ	3,06	116	1,007
ГЗ за кожно венеричне болести	3,19	53	1,001
JAT Airways	3,86	14	0,663
ЗЗЗ радника ЖС	2,78	68	1,118

Највеће просечне оцене задовољства послом дали су запослени у Заводу за ваздухопловну медицину ЈАТ Airways (3,86) и Дому здравља „Савски венац“ (3,73), а најмању оцену у Дому здравља „Нови Београд“ (2,59).

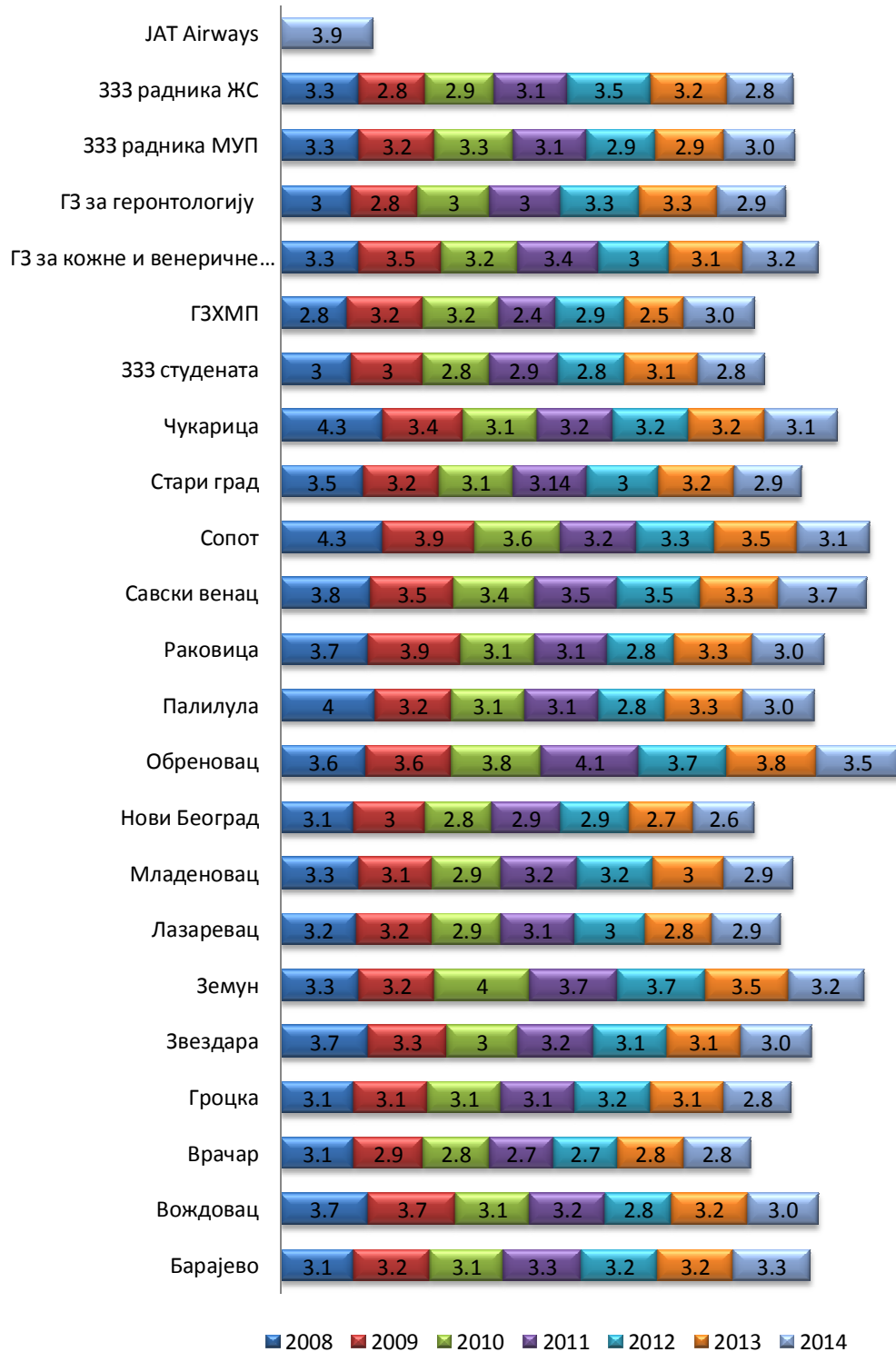
Известан број запослених је дао и коментаре и предлоге за унапређење организације рада здравствених установа. Највећи број испитаника се залаже за повећање зарада, сређивање радног простора, а нарочито у пунктовима домова здравља, набавку опреме за рад, као и бољу организацију континуиране медицинске едукације (повећање броја запослених којима је она омогућена о трошку здравствене установе, прилагођавање времена едукације радном времену запослених), повећање броја запослених и бољу организацију рада. Истакли су да су здравствени радници незаштићени, да велики број одлази ван земље, да не виде корист овог анкетирања, да се у здравству штеди само преко изабраних лекара и вишак документације која доводи да је пацијент колатерална штета.

У посматраном седмогодишњем периоду просечна оцена задовољства запослених је најнижа у 2014. години (Графикон 56). Присутан је опадајући тренд у посматраном периоду (Графикон 56).

**Графикон 56. Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2008-2014. године**



**Графикон 57. Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2008-2014. године**



**Табела 6. Просечне оцене задовољства запослених појединим аспектима рада у периоду 2010-2014. године**

	2010	2011	2012	2013	2014
У којој мери сте задовољни адекватношћу опреме за рад у служби	3.45	3.17	3.04	3.09	3.00
У којој мери сте задовољни међуљудским односима	2.78	3.31	3.29	3.32	3.26
У којој мери сте задовољни непосредном сарадњом са колегама	3.36	3.69	3.64	3.68	3.62
У којој мери сте задовољни аутономијом у обављању посла	3.26	3.52	3.44	3.49	3.44
У којој мери сте задовољни могућностима професионалног развоја	2.85	3.07	2.97	3.03	2.92
У којој мери сте задовољни расположивим временом за обављање послова	3.39	3.31	3.22	3.28	3.15
У којој мери сте задовољни могућностима да у раду користите своја знања способности и вештине	3.27	3.37	3.28	3.34	3.26
У којој мери сте задовољни финансијском надокнадом за рад	2.05	2.19	2.15	2.24	1.87
У којој мери сте задовољни могућностима које имате за континуирану едукацију	2.80	3.12	2.98	3.04	2.94
У којој мери сте задовољни постојањем редовних евалуација вашег рада од стране руководиоца	2.80	3.26	3.15	3.22	3.17
У којој мери сте задовољни подршком претпостављених	2.81	3.28	3.21	3.28	3.23
У којој мери сте задовољни могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	2.88	3.27	3.22	3.27	3.23
У којој мери сте задовољни добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у сваком послоу	3.07	3.31	3.23	3.32	3.27
Осећам се емоционално исцрпљен након посла	3.34	3.25	3.30	3.21	3.42
Осећам се физички исцрпљен након посла	3.32	3.34	3.36	3.25	3.49
Осетим умор при помисли на одлазак на посао	2.98	2.72	2.83	2.80	2.95
Узимајући све наведено у обзир, оцените задовољство послом који сада обављате	3.03	3.20	3.12	3.18	3.01

## ЗАКЉУЧАК

Задовољство послом се дефинише као позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу. Оно представља комбинацију унутрашњих и спољашњих фактора. Унутрашњи подразумевају природу посла који особа ради, задатке који чине, 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.

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама у Београду је спроведено у 16 домова здравља и 8 завода на примарном нивоу здравствене заштите. Када је у питању укупно задовољство послом, сваки десети испитаник је изјавио да је веома незадовољан, 16% је незадовољно, а сваки трећи није ни задовољан ни незадовољан. Задовољних је мање од трећине, а веома задовољних 6%. Посматрано по профилима радника, највећу просечну оцену задовољства послом дају административни радници, док су послом најмање задовољни технички радници.

Запослени су најзадовољнији сарадњом са колегама, професионалном аутономијом и јасним упутствима за рад.

Најчешћи разлог незадовољства запослених је финансијска надокнада за рад (скоро три четвртине веома незадовољних и незадовољних), затим следи могућност за континуирану едукацију и могућност професионалног развоја које пружа садашњи посао.

По повратку с посла у 2014. години, чак половина запослених осећа често и увек физичку и емоционалну исцрпљеност, док умор при помисли на одлазак на посао често или увек осећа више од једне трећине запослених радника.

У односу на претходну годину уочава се значајно већи проценат незадовољнијих и смањење процента задовољнијих послом у односу на период од пре 5 година. Задовољнији су у највећој мери административни радници, и незадовољнији су у највећој мери здравствени радници.

Нешто више од трећине запослених у наредном петогодишњем периоду не размишља о промени посла, а од оних који би мењали посао готово половина би остала у државном сектору здравства, око 7% испитаника би прешло у приватни сектор, а 14% би обављало послове ван система здравствене заштите.

На основу добијених резултата, Комисија за унапређење квалитета рада сваке установе треба да дефинише мере и активности за унапређење задовољства запослених и да их спроводи са руководством установе и запосленима током године.