

ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

**ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА
ПРИМАРНОГ НИВОА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ
У БЕОГРАДУ У 2016. ГОДИНИ**

Београд, март 2016. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћник директора:

Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић-Јанковић

Носилац задатка:

Др Катарина Војводић

Анализу урадила:

Др Весна Слијепчевић

Учесници у задатку:

Др Верица Почуча

Др Либија Димитријевић Танасковић

Др Гордана Беламарић

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Др Милена Јаковљевић

Инга Мијаиловић, в.м.с.

Гордана Лазић, в.м.с.

Данијела Куљанин, в.м.с.

Владимир Глишовић, в.м.т

Милица Бабовић, в.м.с.

Гордана Бошковић, здр. статистичар

У оквиру сталног унапређења квалитета здравствене заштите све установе, од 2007. године, једном годишње спроведе испитивање задовољства запослених, анализирају добијене резултате и у складу са добијеним резултатима предузимају мере ради унапређења квалитета. У 2016. години истраживање је спроведено 5. децембра и анкетирани су сви запослени радници, присутни на послу у периоду од 07 – 20 часова тј. до краја радног времена.

У испитивању је коришћен стандардизовани упитник са 23 питања затвореног типа и једним питањем отвореног типа (коментари испитаника). Упитником је испитивано задовољство запослених појединим аспектима посла и то: адекватношћу опреме за рад, расположивим временом за обављање посла, расположивим временом за рад са пацијентима, аутономијом у обављању посла, могућношћу да у раду користе своја знања, способности и вештине, уважавањем и вредновањем њиховог рада, непосредном сарадњом са колегама, непосредном сарадњом са претпостављенима, односом пацијената према запосленима, могућношћу професионалног развоја и континуиране едукације, финансијском надокнадом за рад, руковођењем и организацијом рада у установи, добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује на послу и могућношћу изношења својих идеја претпостављенима. Испитаници су имали могућност да на скали од 1 до 6 искажу своје задовољство појединим аспектима рада (1- веома незадовољан; 2 – незадовољан; 3 -ни задовољан, ни незадовољан; 4 – задовољан; 5 - веома задовољан и 6-питање се не односи на испитаника). Такође испитивано је и присуство напетости, стреса или притиска приликом обављања посла. Испитаници су на ово питање имали могућност да дају одговор на петостепеној скали (1 - нимало; 2 - мало; 3 - умерено; 4 - много; 5 – веома много). Упитником су обухваћени и планови у вези са променом посла и поређење задовољства послом у претходном петогодишњем периоду.

Испитаници су на крају, узимајући све поменуте аспекте посла у обзир, давали просечну оцену задовољства послом оценом од 1 до 5 (1 - веома незадовољан; 2 - незадовољан; 3 - ни задовољан, ни незадовољан; 4 - задовољан; 5 - веома задовољан).

За разлику од упитника у претходним година, 2015. године су прикупљени и подаци о полу, годинама старости и руководећем положају испитаника, као и подаци о томе да ли испитаници сем посла који обављају у својој установи раде и у настави, приватној пракси или другом сектору.

У истраживању су учествовали запослени свих профила (здравствени радници, здравствени сарадници, технички и административни радници) у следећим здравственим установама:

1. Дому здравља „Др Милорад Влајковић“ Барајево (у даљем тексту: „Барајево“)
2. Дому здравља „Вождовац“
3. Дом здравља „Врачар“
4. Дом здравља „Гроцка“

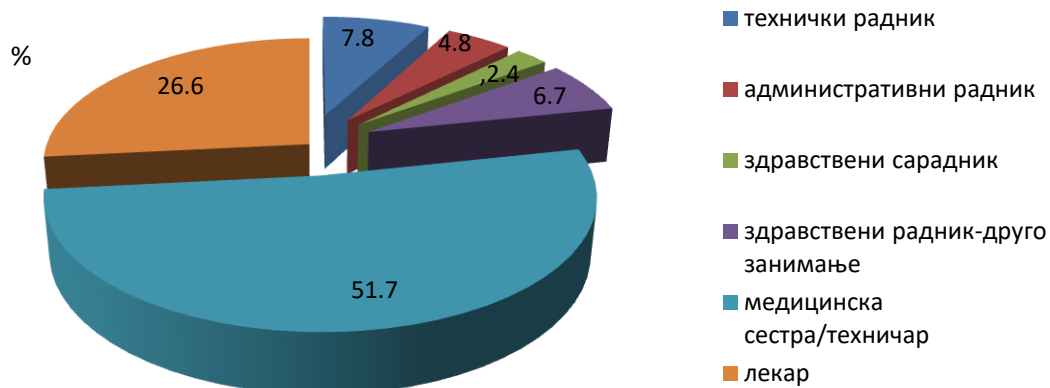
5. Дом здравља „Звездара“
6. Дом здравља „Земун“
7. Дом здравља „Др Ђорђе Ковачевић“ Лазаревац (у даљем тексту: „Лазаревац“)
8. Дом здравља „Младеновац“
9. Дом здравља „Нови Београд“
10. Дом здравља „Обреновац“
11. Дом здравља „Др Милутин Ивковић“ Палилула (у даљем тексту: „Палилула“)
12. Дом здравља „Раковица“
13. Дом здравља „Савски венац“
14. Дом здравља „Сопот“
15. Дом здравља „Стари град“
16. Дом здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица (у даљем тексту: „Чукарица“)
17. Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова (у даљем тексту: 333 радника МУП)
18. Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије (у даљем тексту: 333 радника ЖС)
19. Завод за здравствену заштиту студената (у даљем тексту: 333 студената)
20. Градски завод за геронтологију и палијативно збрињавање, Београд (у даљем тексту: ГЗ за геронтологију)
21. Градски завод за плућне болести и туберкулозу (у даљем тексту: ГЗ за плућне болести и ТБЦ)
22. Градски завод за хитну медицинску помоћ (у даљем тексту: ГЗХМП)
23. Градски завод за кожне и венеричне болести, Београд (у даљем тексту: ГЗ за кожне и венеричне болести)

Испитивањем је обухваћено 4.956 запослених радника из 16 домова здравља и 650 запослених из 7 завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите.

Укупно је подељен 6.826 упитника запосленима или 91,7% од укупног броја присутних на послу тог дана, што што одговара обухвату од претходне године. У здравственим установама, у којима је спроведено истраживање ради 9.280 радника (за 265 мање него у претходној години), анализирано је 5.478 враћених упитника што значи да је нешто више од половине (59,0%) запослених попунило анкету и њихови одговори су садржани у овој анализи. Стопа одговора износила је 80,3%. Стопа одговора од 100% постигнута је у Дому здравља „Вождовац“. Висока стопа одговора (90% и више), постигнута је у домовима здравља „Младеновац“(96,1%), „Обреновац“ (93,0%), „Гроцка“ (90,7%), „Палилула“ (90,0%), као и у ГЗ за геронтологију и палијативно збрињавање (96,2%) и ГЗ за плућне болести и ТБЦ .

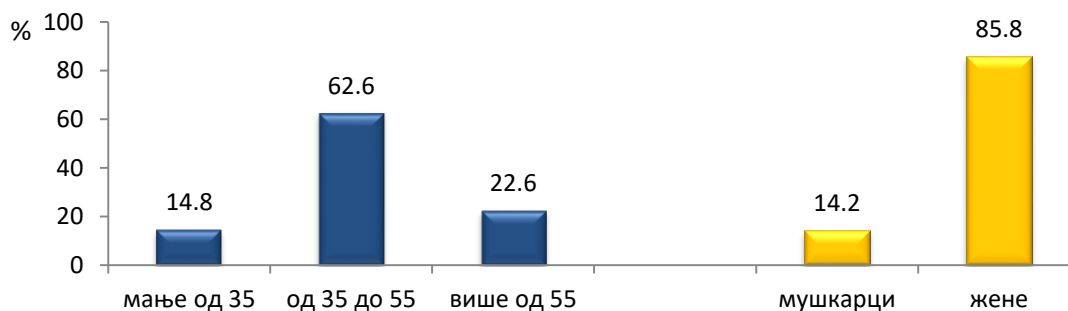
Посматрајући по занимањима испитиваних радника, више од половине су чиниле медицинске сестре/техничари (51,7%), четвртину су чинили лекари (26,6%), док је најмање било здравствених сарадника (2,4%) (Графикон 1), што одговара и структури запослених у установама примарне здравствене заштите.

Графикон 1. Структура испитаника по занимању



Највише испитаника је у старосној доби од 35 до 55 година (62,6%), а више од четири петине је било жена (85,8%) (Графикон 1а).

Графикон 1а. Структура испитаника по старости и полу



Запослени су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама и претпостављенима и односом пацијената према њима (Табела 1).

Најчешћи разлог незадовољства запослених је финансијска надокнада за рад (више од две трећине веома незадовољних и незадовољних), затим следи уважавање и вредновање рада и адекватност опреме.

Табела 1. Задовољство запослених појединим аспектима посла

Аспект посла	веома незадовољан	незадовољан	ни задовољан ни незадовољан	задовољан	веома задовољан	не односи се на мене
	%	%	%	%	%	%
адекватност опреме	9,7	17,9	27,7	33,7	10,4	0,6
руковођење и организација рада	12,7	14,4	26,9	31,3	13,5	1,3
сарадња са колегама	4,5	6,1	17,9	46,2	24,6	0,6
професионална аутономија	8,9	13,7	23,6	37,3	13,7	2,9
расположиво време за обављање посла	9,6	14,8	21,2	41,4	12,3	0,7
расположиво време за рад са пацијентима	10,6	16,5	20,8	34,0	10,0	8,0
могућност коришћења знања и вештина	7,8	11,5	24,9	39,8	15,0	1,0
финансијска надокнада	41,3	29,7	14,8	10,4	3,3	0,4
професионални развој и континуирана едукација	13,1	16,3	24,6	30,3	12,2	3,5
уважавање и вредновање рада	17,2	20,4	21,3	29,0	11,6	0,5
односом пацијената	8,1	10,4	21,1	36,2	16,9	7,4
представљање идеја претпостављенима	12,0	12,8	25,1	34,9	14,2	1,1
јасна упутства за рад	9,3	12,1	26,1	38,0	13,8	0,6
непосредна сарадња са претпостављенима	7,6	8,5	19,8	40,9	22,6	0,7

Исказано просечном оценом, аспекти посла којима су запослени најзадовољнији су непосредна сарадња са колегама, однос пацијената према њима и непосредна сарадња са претпостављенима (Табела 2).

Табела 2. Задовољство запослених појединим аспектима посла

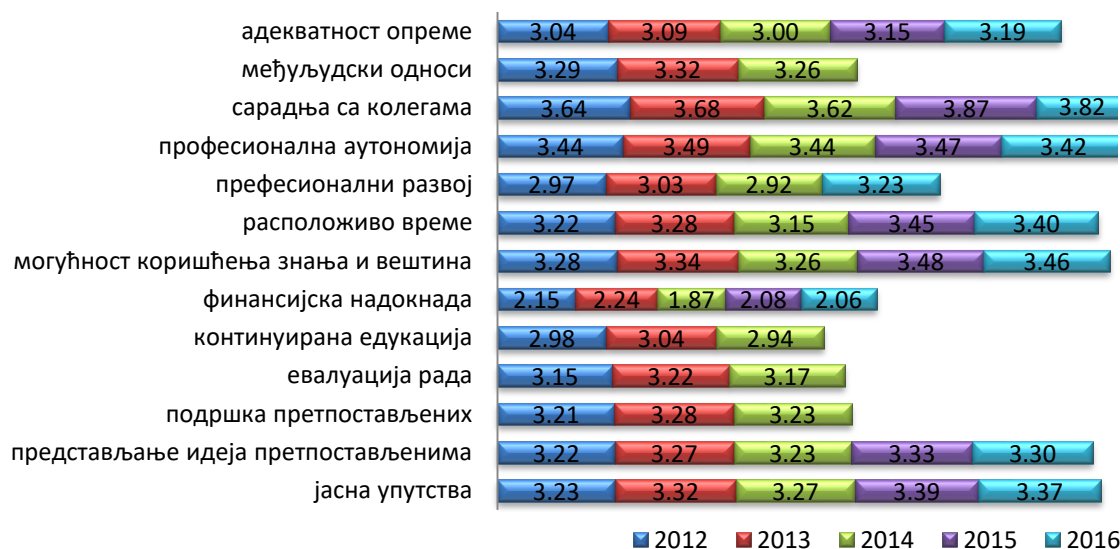
аспекти посла	n
финансијска надокнада за рад	2,06
уважавање и вредновање рада	2,99
адекватност опреме	3,19
руковођење и организација рада	3,22
професионални развој и едукација	3,23
изношење идеја претпостављенима	3,30
јасна упутства за рад	3,37
расположиво време за обављање посла	3,34
аутономија у послу	3,42
коришћење знања, способности и вештина	3,46
расположивим временом за рад са пацијентима	3,40
непосредна сарадња са претпостављенима	3,64
однос пацијената према запосленима	3,66
непосредна сарадња са колегама	3,82

Запослени у Дому здравља „Савски венац“ дали су највише просечне оцене за већину анализираних показатеља.

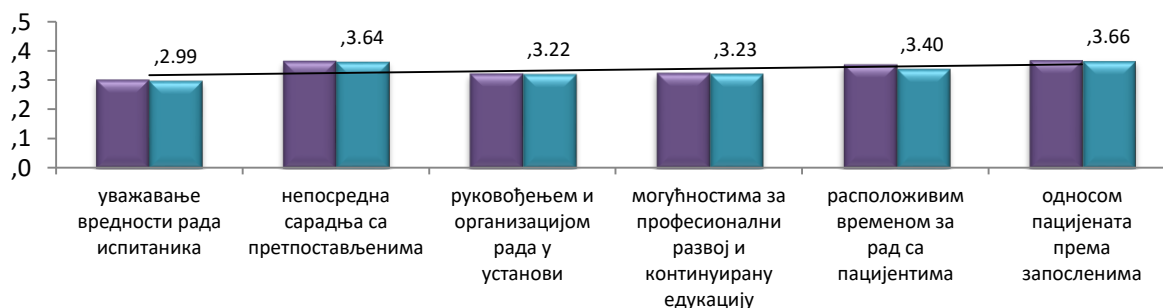
За разлику од претходних година, од 2015. године није испитивано задовољство међуљудским односима, постојање јасне евалуације рада и постојање подршке од стране претпостављених. Питање о могућностима континуиране едукације и професионалног развоја спојено је у једно питање. Први пут је 2015. године испитивано задовољство запослених расположивим временом за рад са пацијентима и задовољство односом пацијената према запосленима. Први пут је истраживано и задовољство запослених уважавањем и вредновањем њиховог рада, непосредном сарадњом са претпостављенима, руковођењем и организацијом рада у установи.

На **Графикону 2 и 2а** се могу уочити осцилације просечне оцене задовољства запослених у зависности од испитиваног аспекта посла. Запослени су све аспекте посла оценили просечном оценом задовољства од 2,00 до 3,82.

Графикон 2. Просечне оцене задовољства запослених појединим аспектима рада, 2012-2016. године

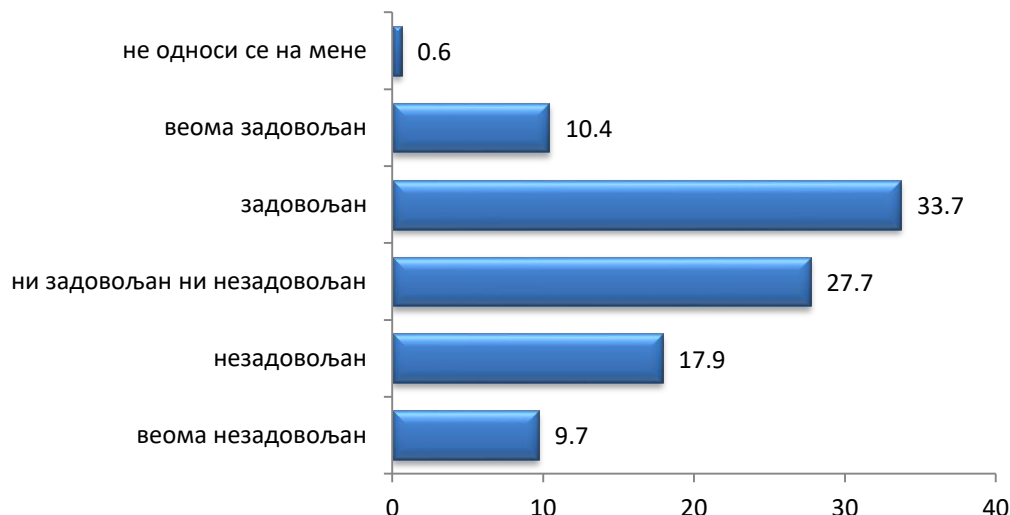


Графикон 2а. Просечна оцена задовољства испитаника у 2016. години аспектима који су уведени 2015. године



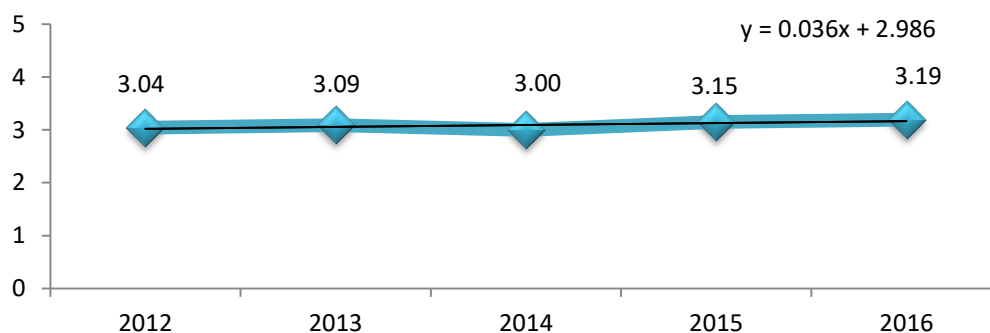
Око трећине запослених је задовољно адекватношћу опреме за рад. Веома незадовољан је сваки десети испитаник (Графикон 3).

Графикон 3. Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад



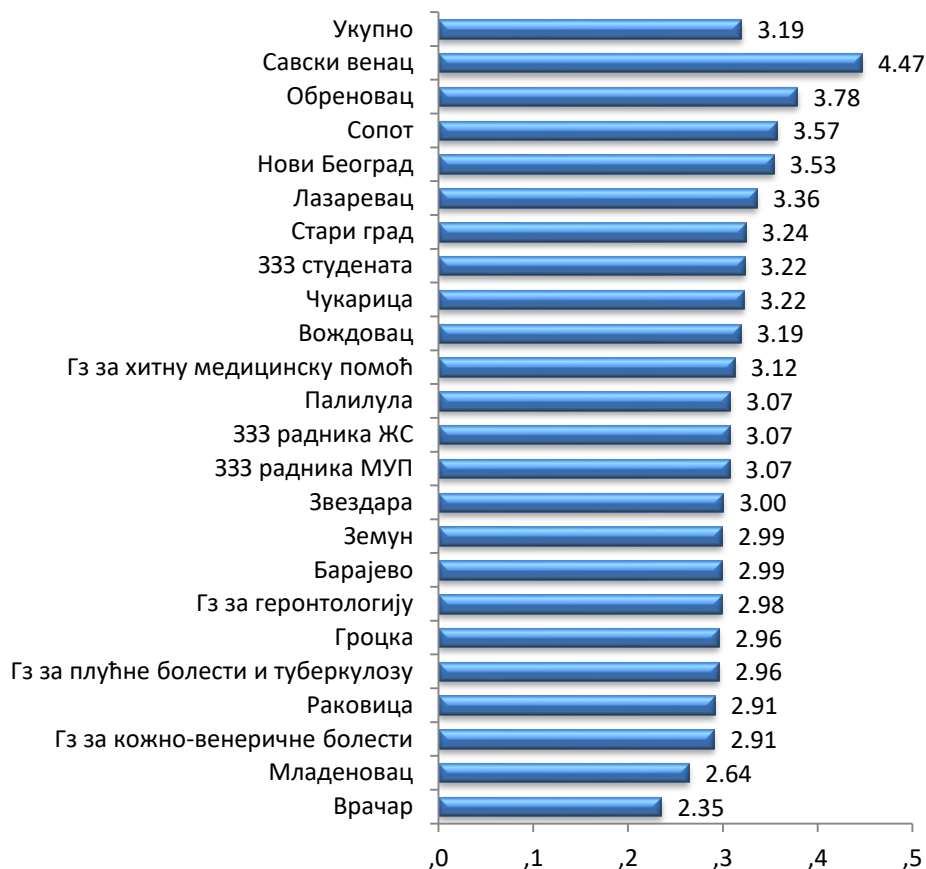
Задовољство **опремом** од стране запослених показује растући тренд у посматраном петогодишњем периоду, да би у 2016. години вредност била највећа и износила је 3,19 (графикон 4).

Графикон 4. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у периоду 2012 - 2016. године



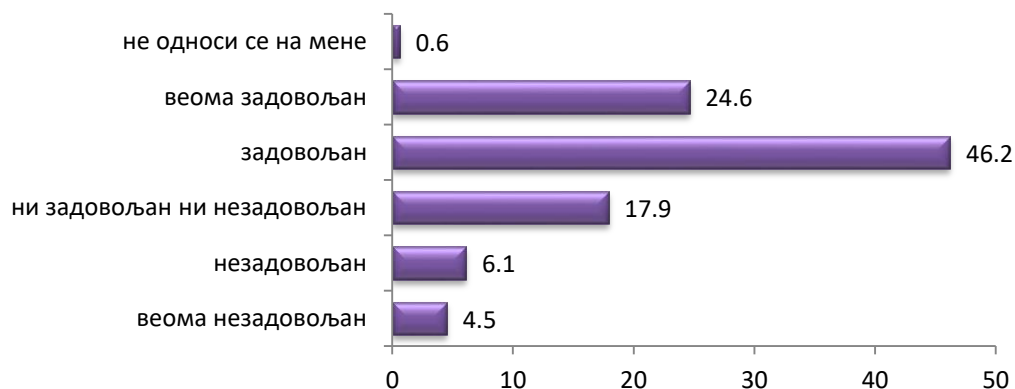
Најзадовољнији опремом су запослени у Дому здравља „Савски венац“ који су овај аспект оценили са 4,47, што је значајно више изнад просека за Београд (3,19), а најнезадовољнији су у домовима здравља „Врачар“ (2,35) и „Младеновац“ (2,64) (графикон 5).

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



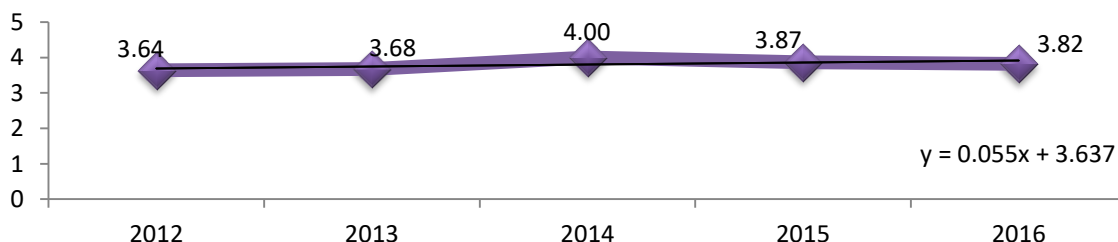
Непосредном сарадњом са колегама задовољно и веома задовољно је више од две трећине испитаника, док је 10,6% испитаника незадовољно и веома незадовољно (Графикон 6). Међу задовољнима највише је лекара и административних радника.

Графикон 6. Задовољство непосредном сарадњом са колегама



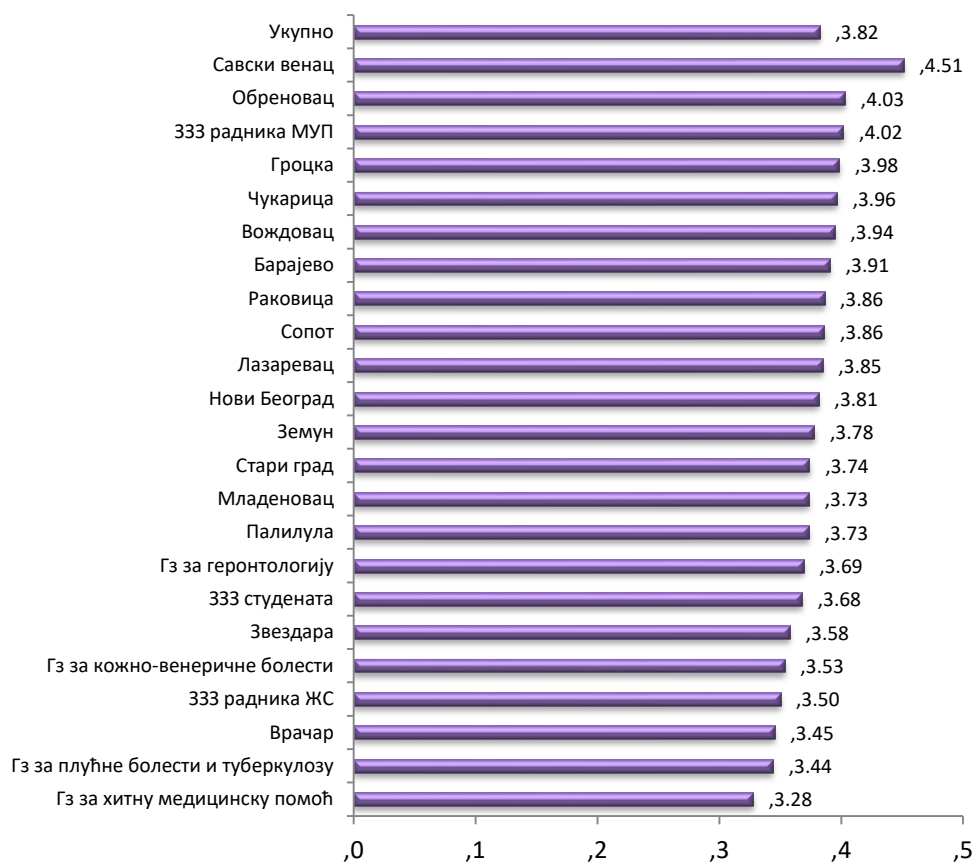
Задовољство запослених **непосредном сарадњом са колегама** у периоду 2012 – 2016. године показује тренд раста у посматраном периоду, а највећа вредност задовољства забележена је у 2014. години (Графикон 7).

Графикон 7. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у периоду 2012-2016. године



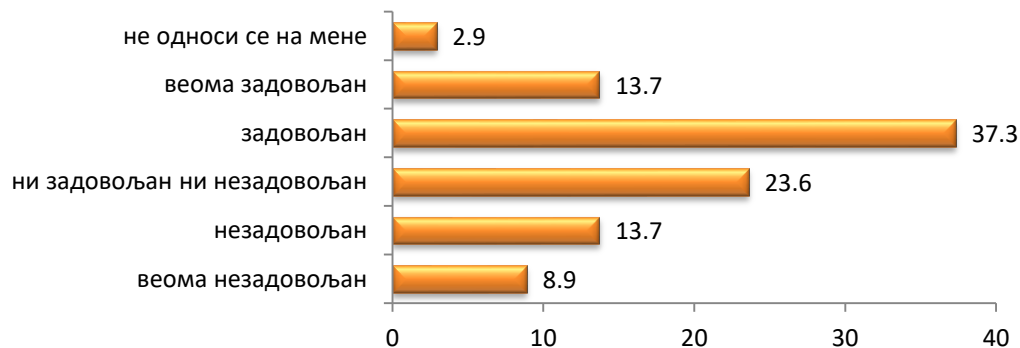
Непосредном сарадњом са колегама најзадовољнији су запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,51) и у ДЗ „Обреновац“ (4,03), а најмање задовољни су запослени у ГЗХМП (3,28), годинама уназад и ГЗ за плућне болести и туберкулозу (3,44) (Графикон 8).

Графикон 8. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у здравственим установама



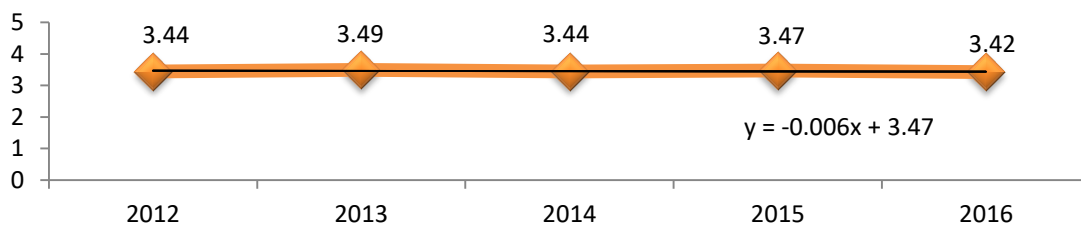
Аутономијом у обављању посла незадовољан је сваки осми испитаник, а задовољна и веома задовољна је половина испитаника (Графикон 9).

Графикон 9. Задовољство аутономијом у обављању посла



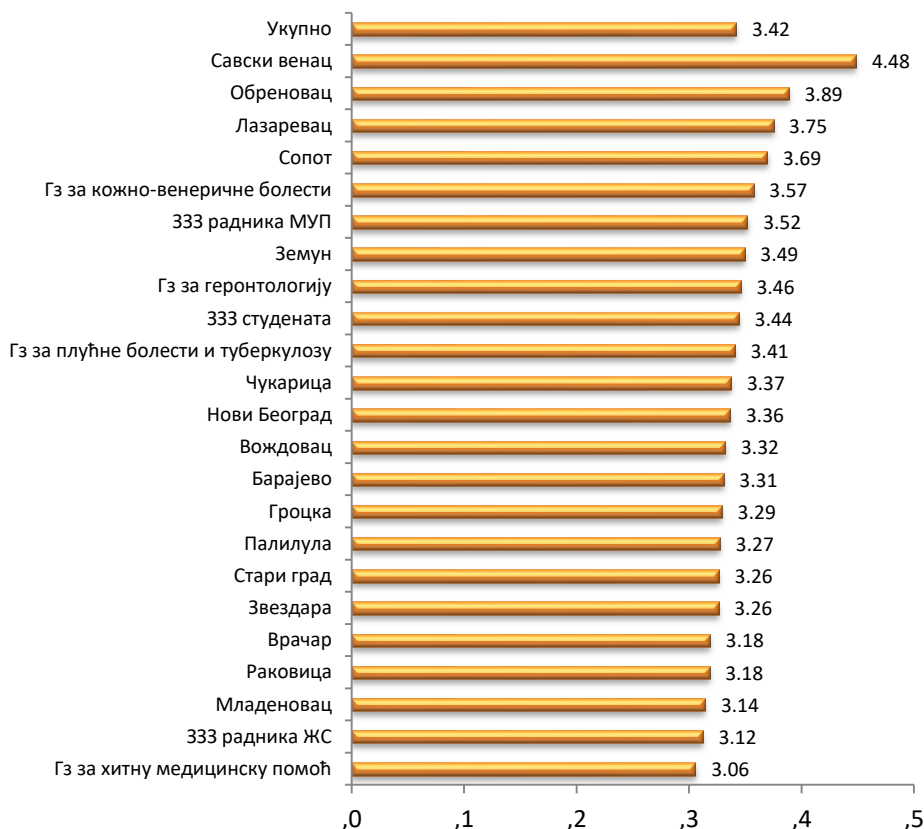
Задовољство **аутономијом у обављању посла** је највећу вредност имало у 2013. години када је просечна средња оцена задовољства износила 3,49, са позитивним трендом у посматраном петогодишњем периоду (Графикон 10).

Графикон 10. Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у периоду 2012-2016. године



Запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,48) су највећим просечним оценама оценили аутономију у обављању посла, знатно већом у односу на просек за град (3,42), док су најмање просечне оцене дали запослени у Заводу за хитну медицинску помоћ (3,06). Запослени у другим установама су овај аспект посла оценили у распону од 3,12 до 3,89 (Графикон 11).

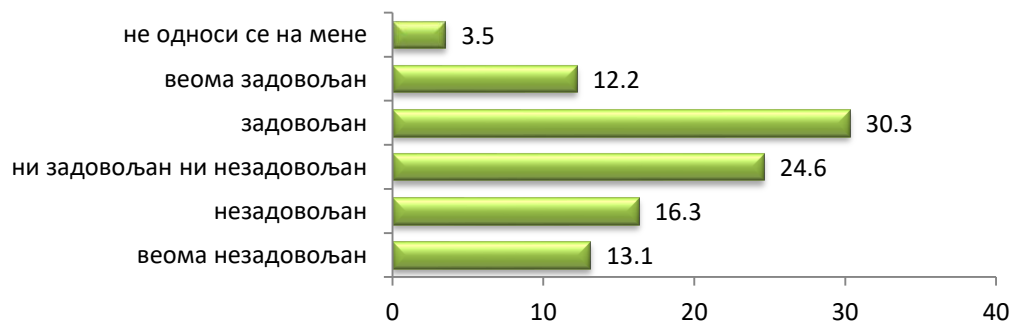
Графикон 11. Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у здравственим установама



Могућност професионалног развоја и континуиране едукације у оквиру једног питања први пут је испитивано 2015. године (у претходним година истраживано је одвојено задовољство запослених професионалним развојем од могућности за континуирану едукацију).

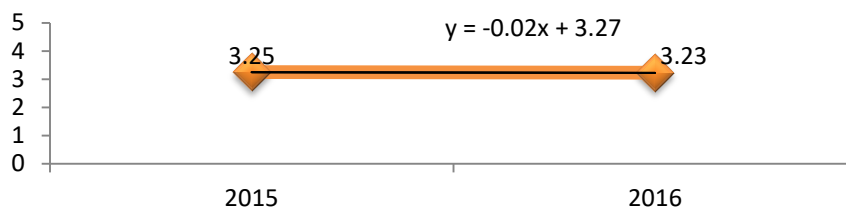
Скоро једна трећина испитаника је незадовољна и веома незадовољна **могућностима професионалног развоја и континуиране едукације**. Сваки осми испитаник је веома задовољан овим аспектом рада (Графикон 12).

Графикон 12. Задовољство могућностима професионалног развоја и континуиране едукације



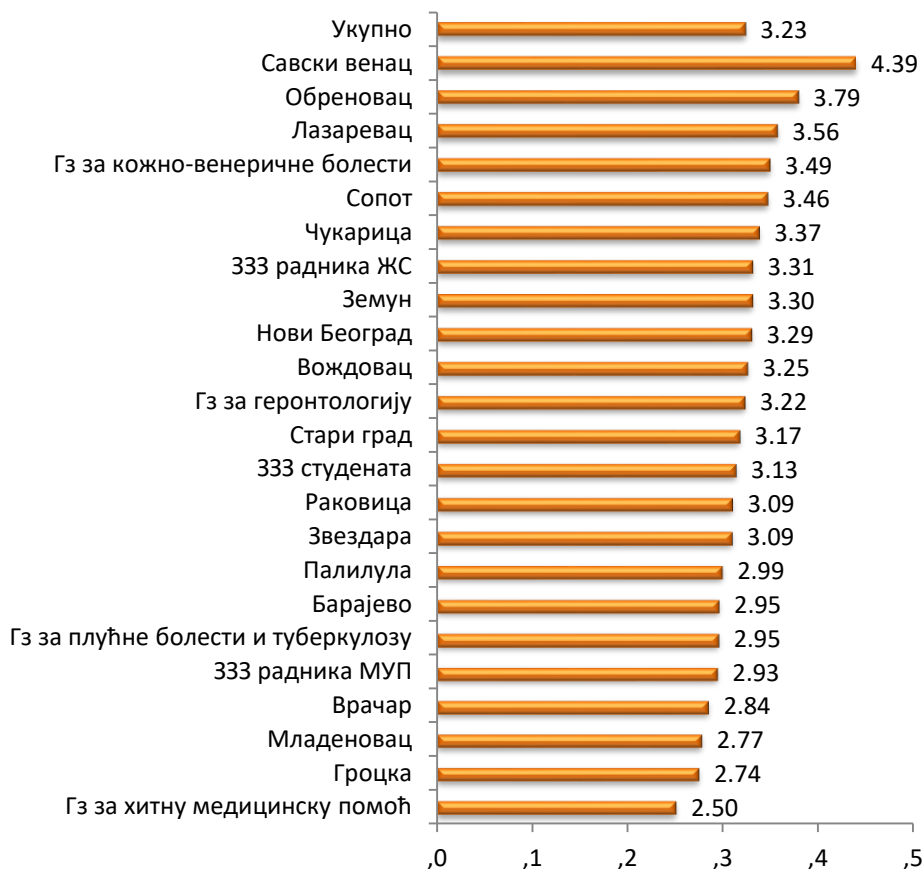
У односу на претходну годину, вредност задовољства овим аспектом рада је незнатно опала (Графикон 13).

Графикон 13. Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације у периоду 2015-2016. године



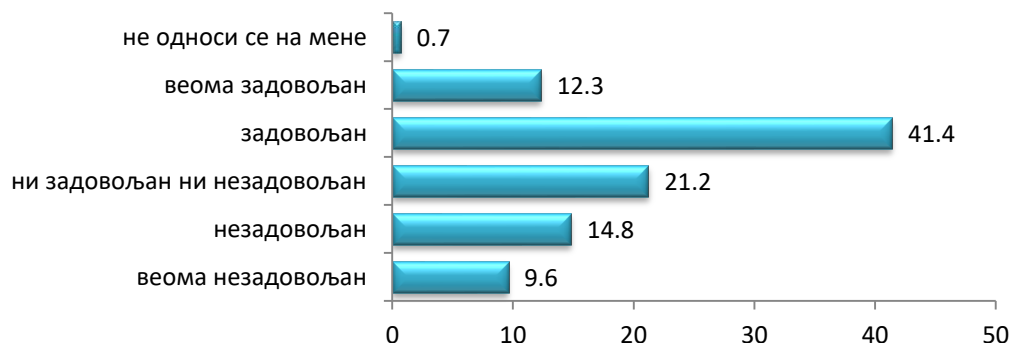
Запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,50) су највећим просечним оценама оценили **могућности професионалног развоја и континуиране едукације** док су најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Гроцка“ (2,74) и запослени у Заводу за хитну медицинску помоћ (2,50). Просек задовољства за град овим аспектом посла износи 3,23 (Графикон 14).

Графикон 14. Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације у здравственим установама



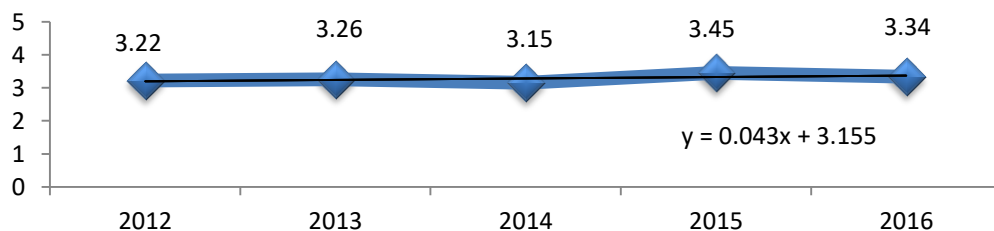
Више од половине испитаника је задовољно и веома задовољно расположивим временом за обављање полова, а четвртина је незадовољна и веома незадовољна (Графикон 15). Лекари су најмање задовољни расположивим временом за обављање послова, а највише су задовољни административни радници.

Графикон 15. Задовољство расположивим временом за обављање послова



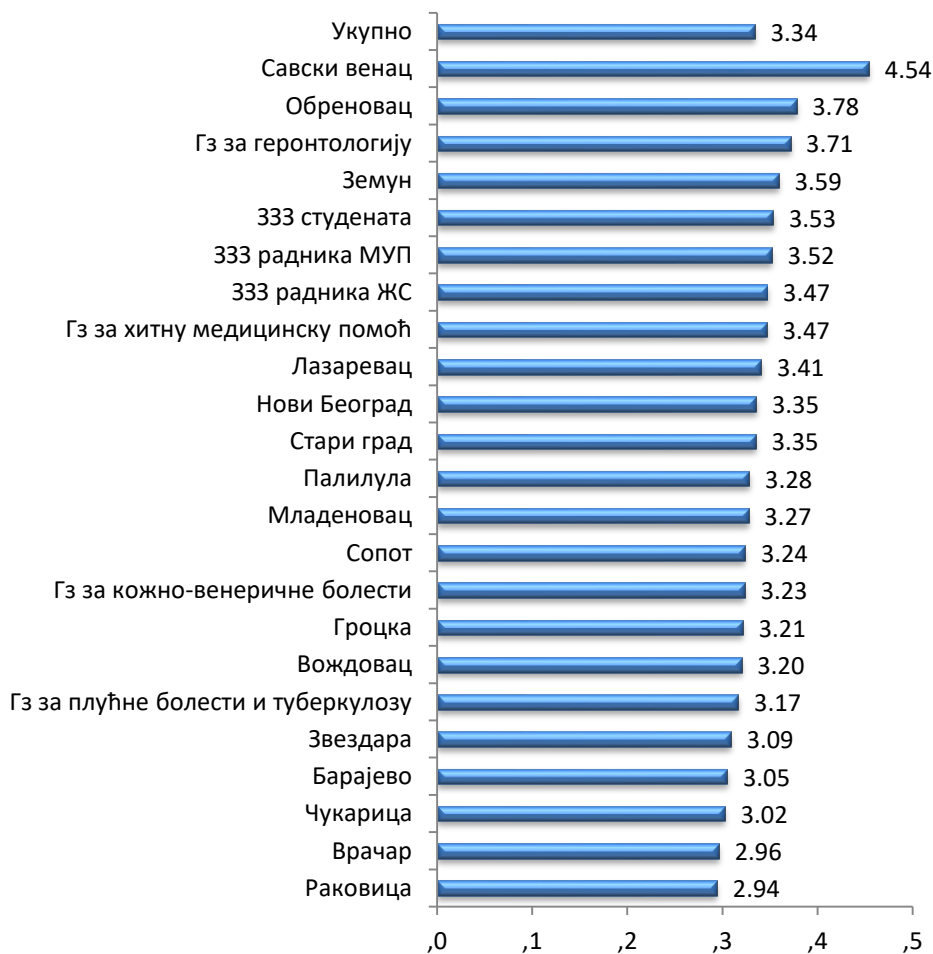
Задовољство расположивим временом који имају запослени за обављање послова је највеће у 2015. години, па иако се вредност задовољства смањила у 2016. години, постоји тренд раста вредности у посматраном периоду од 2012. до 2016. године (Графикон 16).

Графикон 16. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у периоду 2012-2016. године



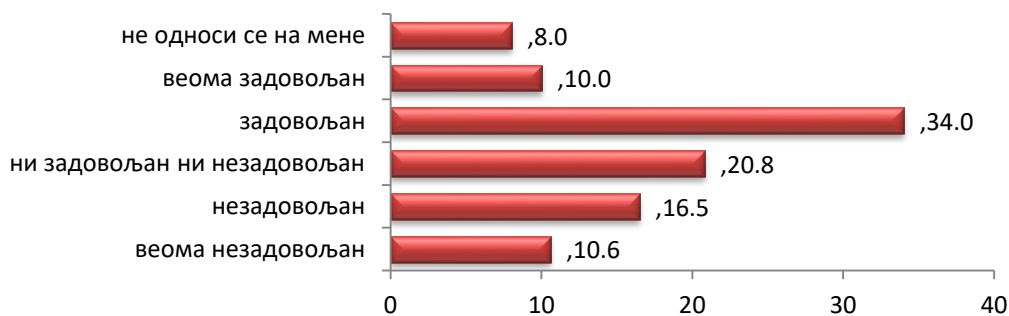
Расположивим временом за обављање послова најзадовољнији су испитаници у Дому здравља „Савски венац“ (4,54), а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Раковица“ (2,99) (Графикон 17). Просечна оцена задовољства овим аспектом посла износи 3,34.

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



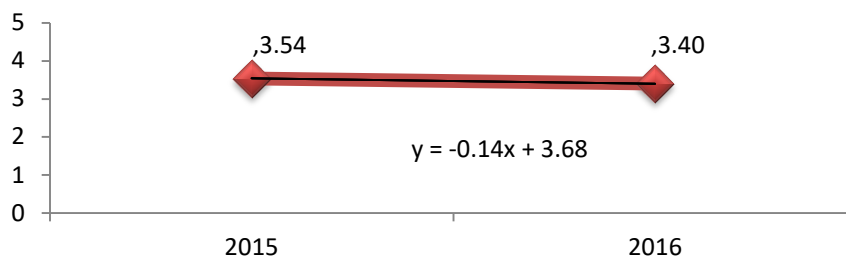
Задовољство расположивим временом за рад са пацијентима први пут је испитивано у 2015. години. Готово половина испитаника је у 2016. години задовољна и веома задовољна расположивим временом за рад са пацијентима, незадовољан је сваки шести испитаник, а веома незадовољан је сваки десети испитаник. Ово питање се не односи на 8,0% испитаника (Графикон 18).

Графикон 18. Задовољство расположивим временом за рад са пацијентима



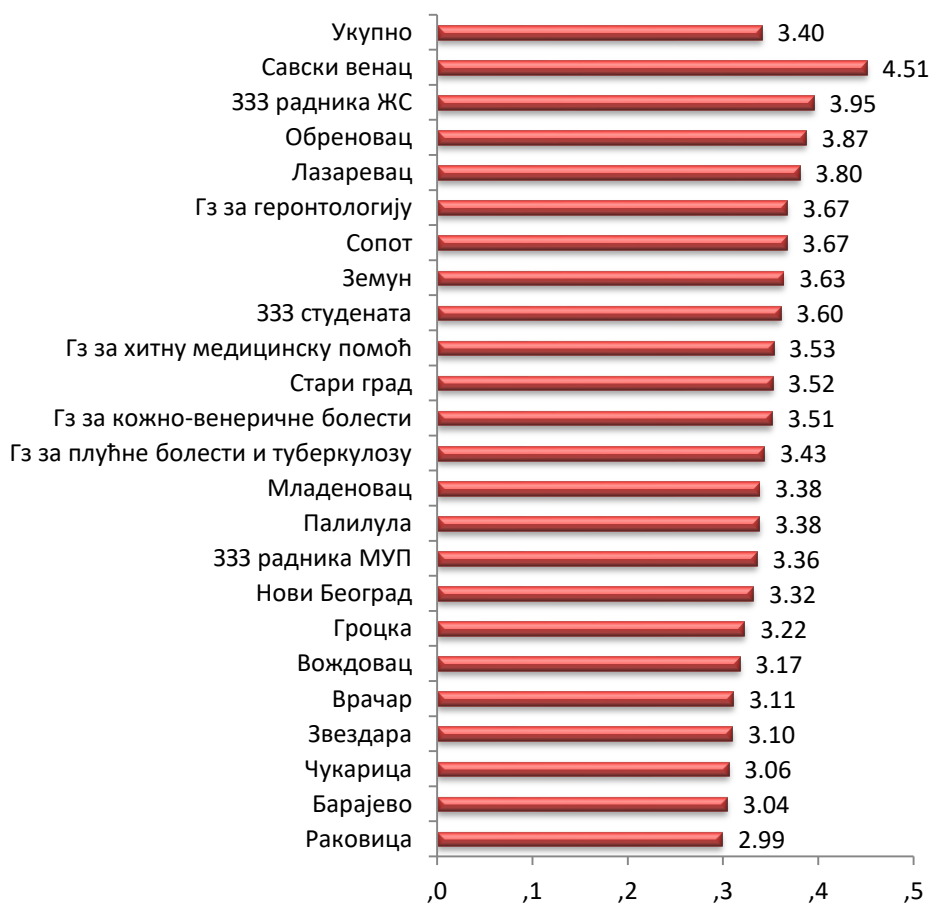
У односу на претходну годину, средња вредност задовољства овим аспектом рада је опала у 2016. години (Графикон 19).

Графикон 19. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за рад са пацијентима у периоду 2015-2016. године



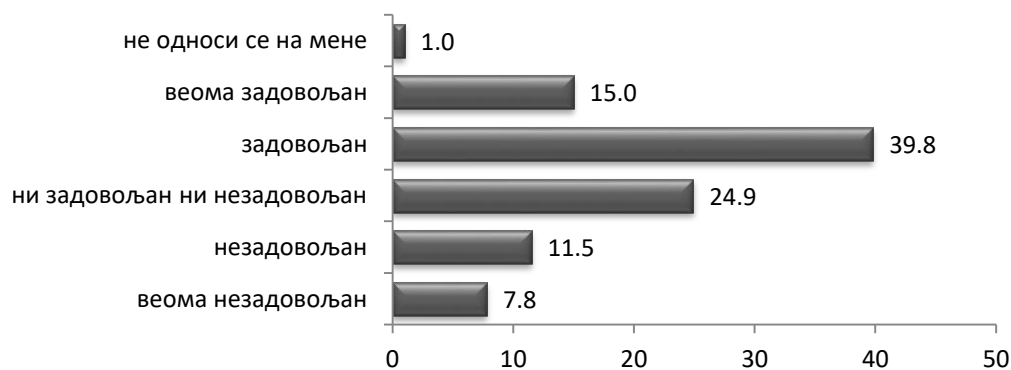
Расположивим временом за рад са пацијентима најзадовољнији су испитаници у Дому здравља „Савски венац“ (4,51), а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Раковица“ (2,99) (Графикон 20). Просечна оцена задовољства овим аспектом посла износи 3,40.

Графикон 20. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за рад са пацијентима



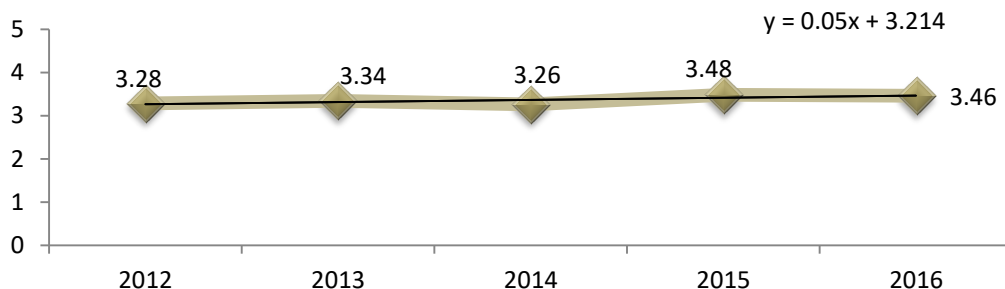
Више од једне трећине испитаника је задовољно, а једне петина испитаника незадовољна и веома незадовољна **могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду** (Графикон 21).

Графикон 21. Задовољство запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду



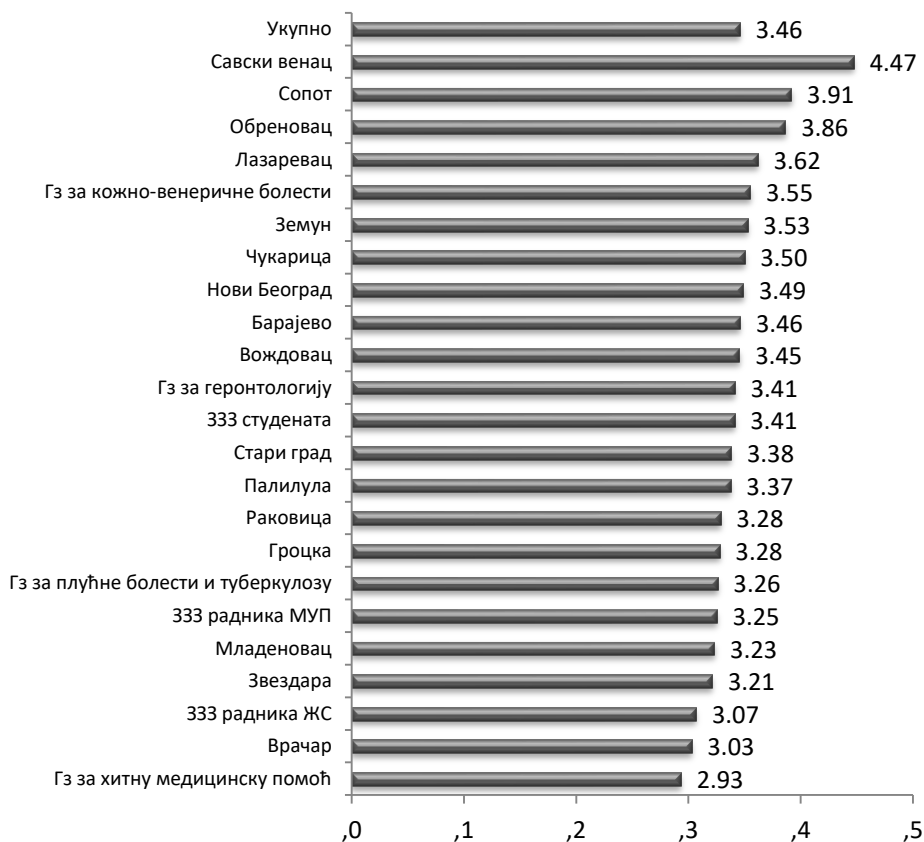
Задовољство **могућностима да у свом раду користе своја знања, способности и вештине** у 2016. години **се смањило** у односу претходну годину али показује тренд пораста у посматраном петогодишњем периоду (Графикон 22).

Графикон 22. Просечне оцене задовољства запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду у периоду 2012-2016. године



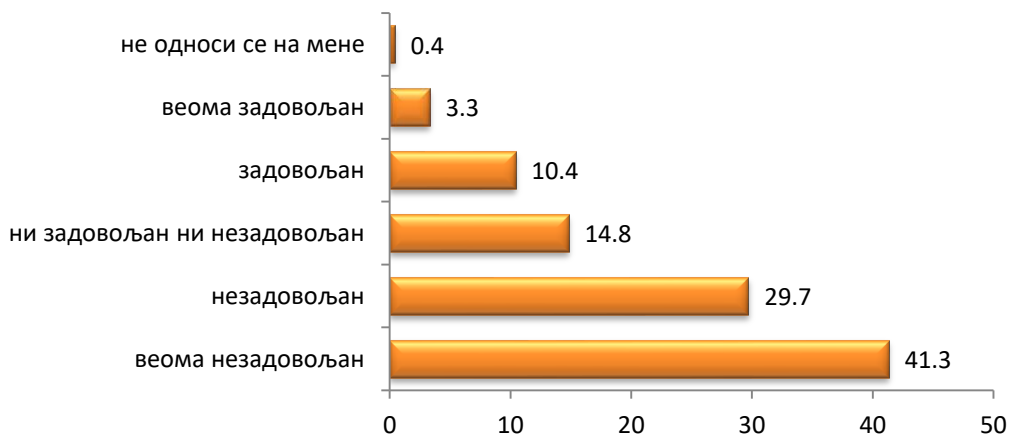
Запослени у Дому здравља „Савски венац“ дали су највећу средњу оцену (4,47) приликом оцењивања могућности да у раду користе знања, способности и вештине, док су најмање задовољни запослени у ГЗХМП (2,93). Просечне оцене задовољства овим аспектом посла су се у другим установама кретале од 3,03 до 3,91 (Графикон 23).

Графикон 23. Просечне оцене задовољства запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду



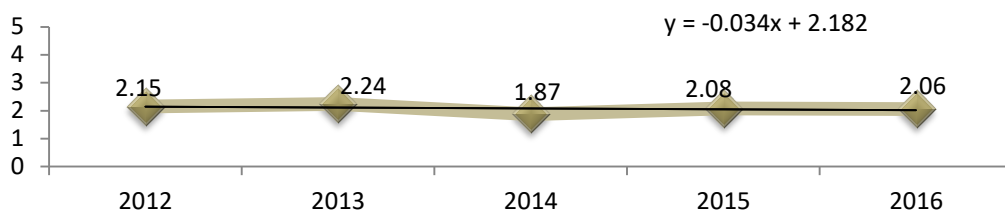
Око три четвртине испитаника је незадовољно или веома незадовољно финансијском надокнадом за рад, док је сваки седми испитаник задовољан или веома задовољан (Графикон 24). У највећој мери незадовољне су медицинске сестре/техничари.

Графикон 24. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад



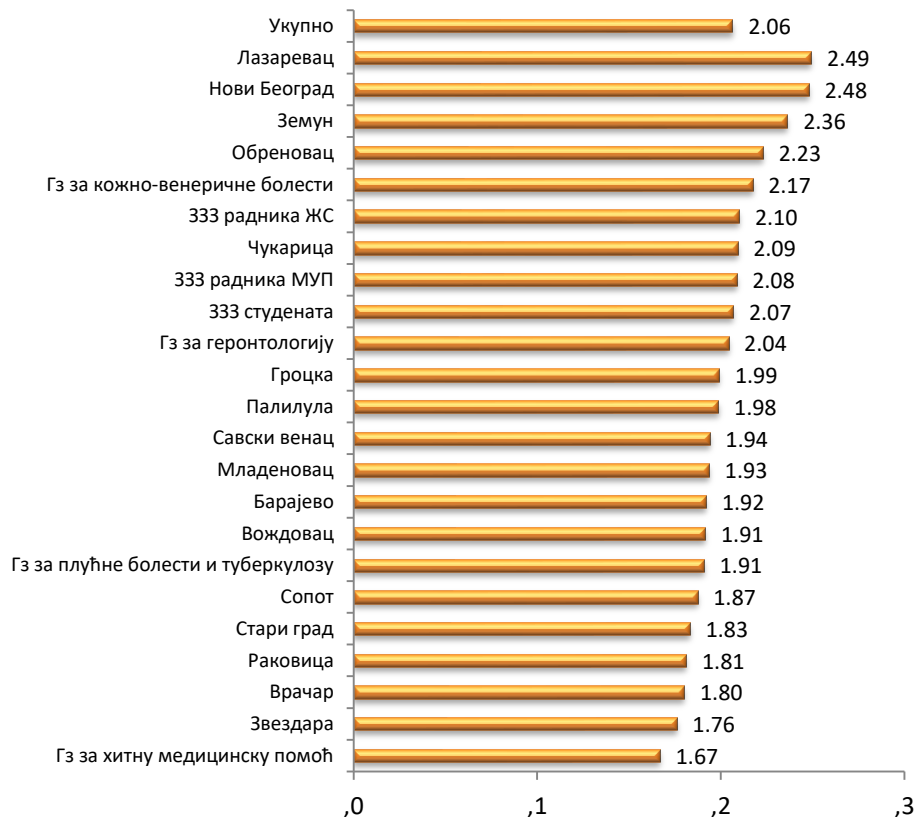
Задовољство финансијском надокнадом за рад у посматраном петогодишњем интервалу показује тренд пада. Највише је оцењено у 2013. години, а најниже у 2014. години (утицај социо-економских услова у време спровођења истраживања), да би у 2015. години нешто порасло у односу на 2014. годину и поново незнатно опало у 2016. години (Графикон 25).

Графикон 25. Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у периоду 2012-2016. године



Испитаници у Дому здравља „Лазаревац“ (2,49) су најзадовољнији финансијском надокнадом за рад и оцењују своје задовољство значајно вишом просечном оценом у односу на просек за град (2,06). Најмање задовољни су запослени у Градском заводу за хитну медицинску помоћ (1,67) и Дому здравља „Звездара (1,76) (Графикон 26).

Графикон 26. Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у здравственим установама



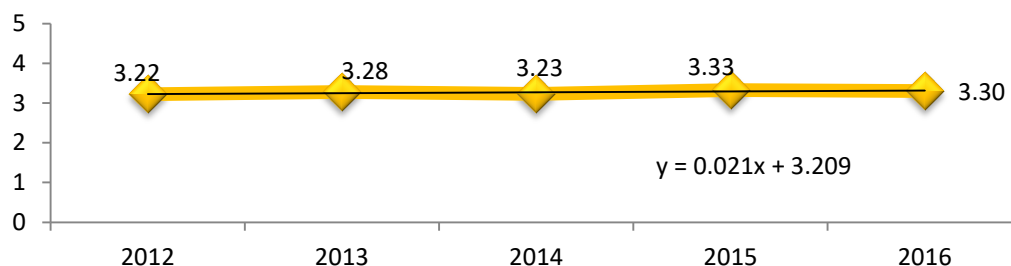
Могућношћу изношења идеја претпостављенима задовољна и веома задовољна је готово половина испитаника, док је сваки осми испитаник незадовољан, овим аспектом рада (Графикон 27).

Графикон 27. Задовољство могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављенима



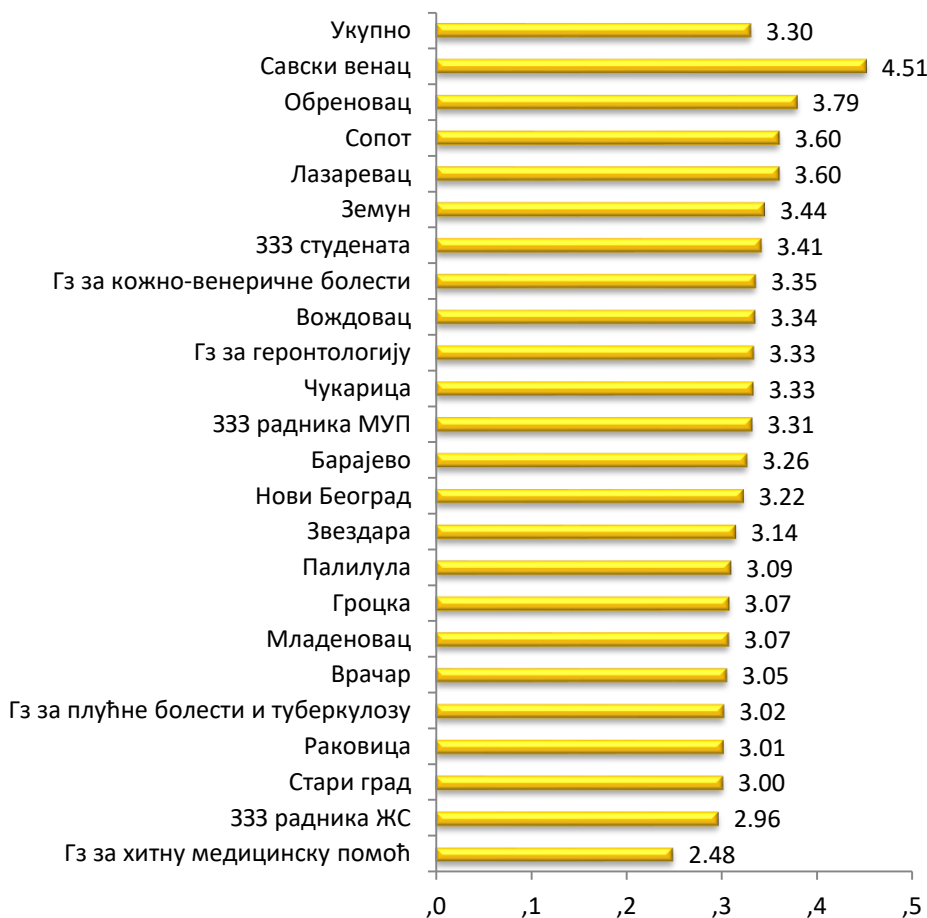
Највећу просечну оцену задовољством **могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављенима** су дали испитаници у 2015. години (3,33), а присутан је растући тренд у посматраном шестогодишњем периоду (Графикон 28).

Графикон 28. Просечне оцене задовољства запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима у периоду 2012-2016. године



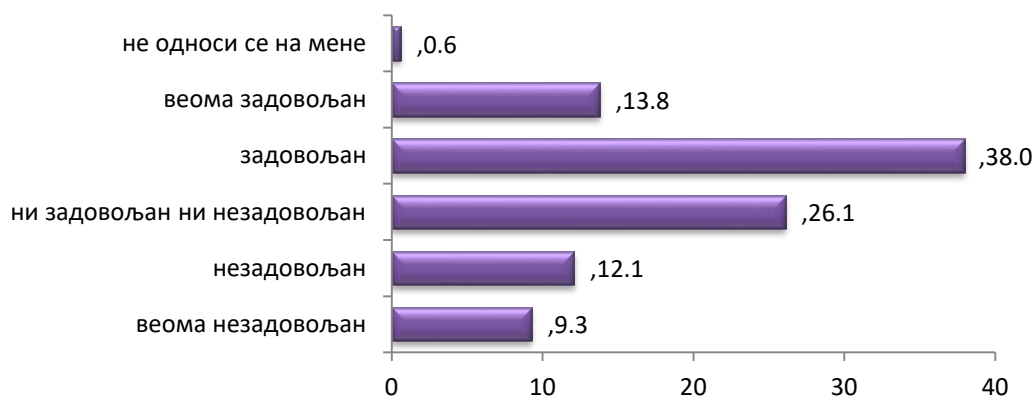
Запослени у домовима здравља „Савски венац“ (4,36), „Обреновац“ (3,79) и „Сопот“ (3,60) су дали највећу просечну оцену приликом процене задовољства могућношћу изношења идеја претпостављенима, док су најмање задовољни запослени у Градском заводу за хитну медицинску помоћ (2,48) (Графикон 29).

Графикон 29. Просечне оцене задовољства запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима у здравственим установама



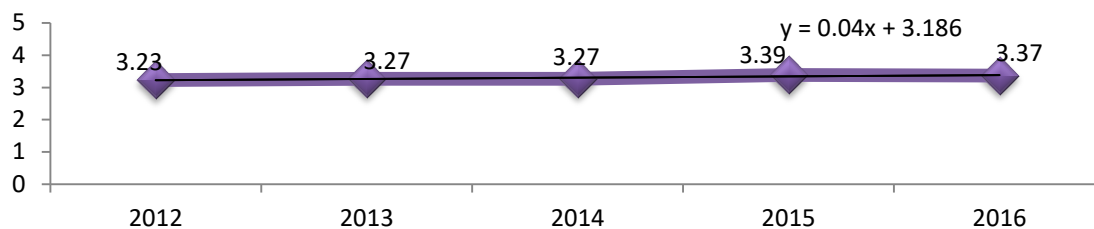
Добијањем јасних упутстава у оквиру посла задовољно је више од једне трећине запослених (38,0%), а веома задовољан сваки седми испитаник, док је сваки осми испитаник незадовољан, а сваки једанаести испитаник веома незадовољан наведеним аспектом рада (Графикон 30).

Графикон 30. Задовољство добијањем јасних упутстава у оквиру посла



Задовољство запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла је највеће у 2015. години (3,39) и постоји растући тренд вредности (Графикон 31).

Графикон 31. Просечне оцене задовољства запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла у периоду 2012-2016. године



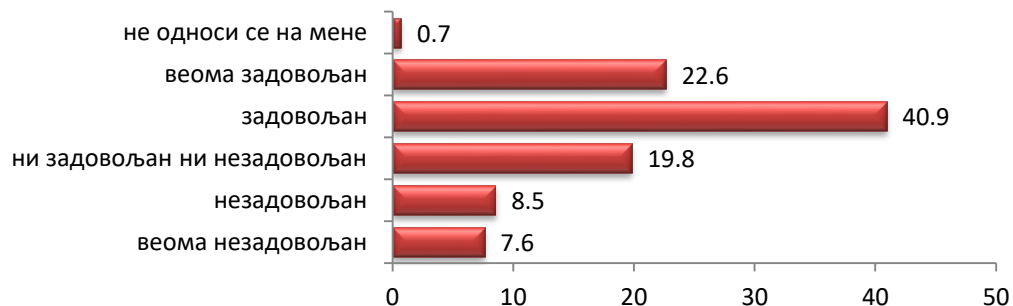
Запослени у домовима здравља „Савски венац“ (4,48) најзадовољнији су добијањем јасних упутстава у оквиру посла, а најмање задовољни су испитаници у ГЗХМП (2,76) и Дому здравља „Врачар“ (3,01) (Графикон 32).

Графикон 32. Просечне оцене задовољства запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла у здравственим установама



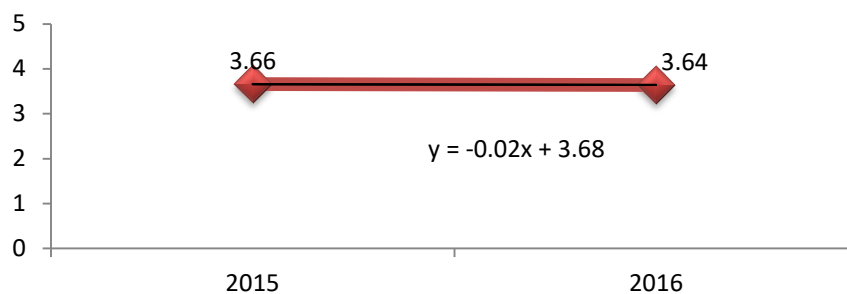
Задовољство запослених непосредном сарадњом са претпостављенима први пут је испитивано 2015. године и две трећине је задовољно или веома задовољно овом сарадњом у 2016. години (Графикон 33).

Графикон 33. Задовољство непосредном сарадњом са претпостављенима



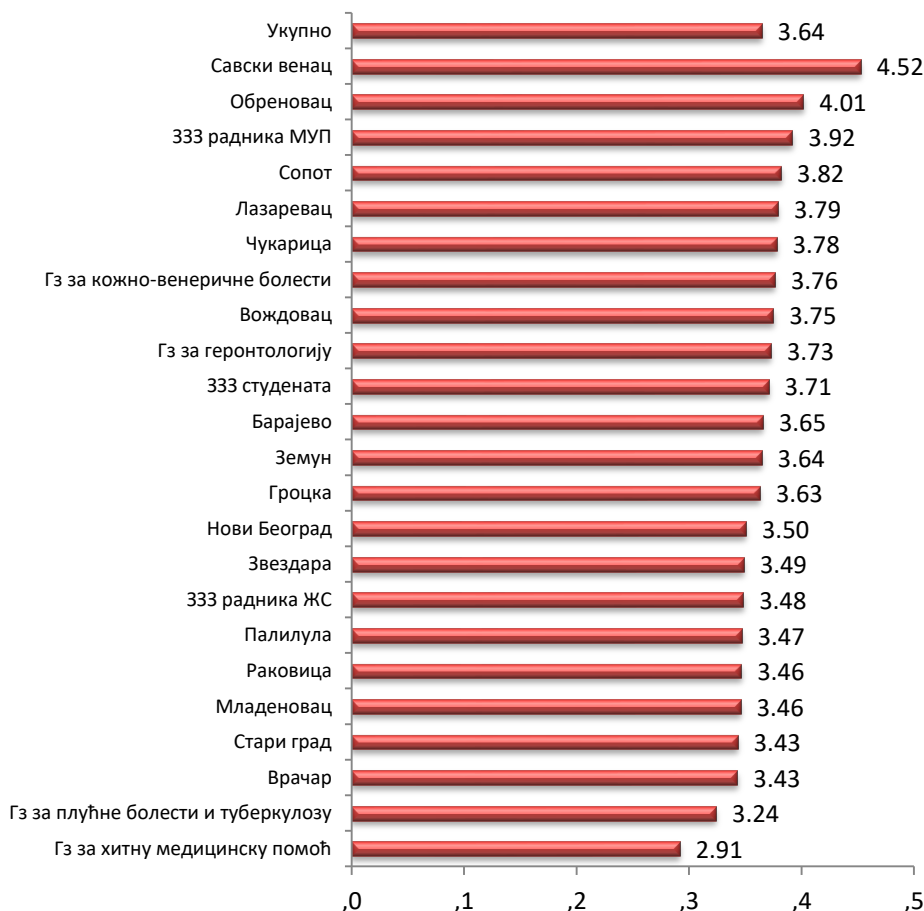
У односу на претходну годину задовољство овим аспектом рада је незнатно опало у 2016. години (Графикон 34).

Графикон 34. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са претпостављенима у периоду 2015-2016. године



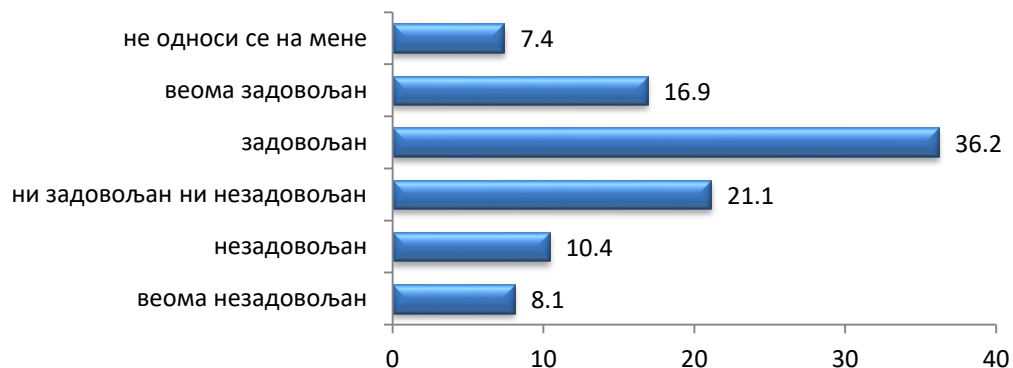
Запослени у домовима здравља „Савски венац“ (4,52) и „Обреновац“ (4,01) најзадовољнији су **непосредном сарадњом са претпостављенима**, а најмање задовољни су испитаници у ГЗХМП (2,91) и Дому здравља „Барајево“ (3,24) (Графикон 35).

Графикон 35. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са претпостављенима



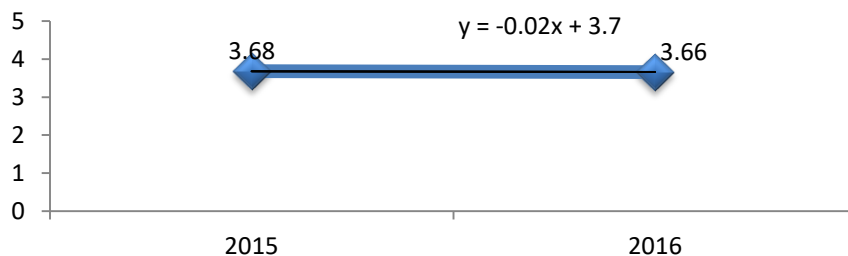
Задовољство односом пацијената према запосленима први пут је испитивано у 2015. години. На ово питање 420 испитаника или 7,6% је одговорило да се питање не односи на њих. Испитаници који су одговорили на ово питање у највећем проценту су задовољни односом пацијената (36,2%) (Графикон 36).

Графикон 36. Задовољство односом пацијената према запосленима



У односу на претходну годину, задовољство овим аспектом рада је незнатно опало у 2016. години (Графикон 37).

Графикон 37. Просечне оцене задовољства односом пацијената према запосленима у периоду 2015-2016. године



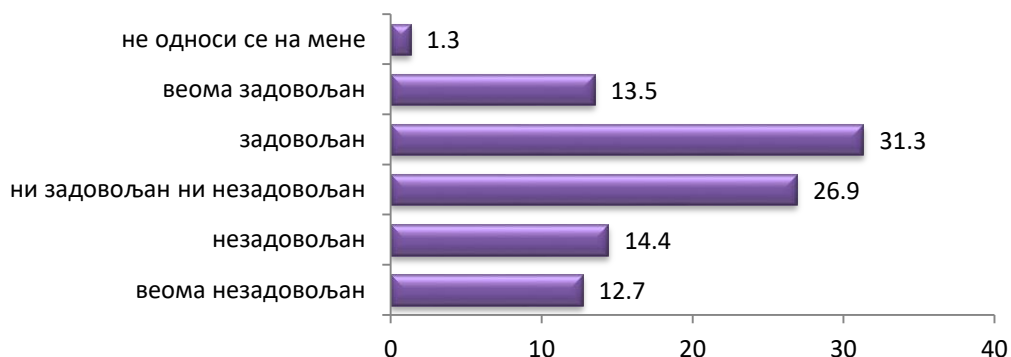
Испитаници у домовима здравља „Савски венац“ (4,52) и „Сопот“ (4,18) најзадовољнији су **односом пацијената према запосленима**, а најмање задовољни су испитаници у ГЗХМП (2,75) (Графикон 38).

Графикон 38. Просечне оцене задовољства запослених односом пацијената према запосленима



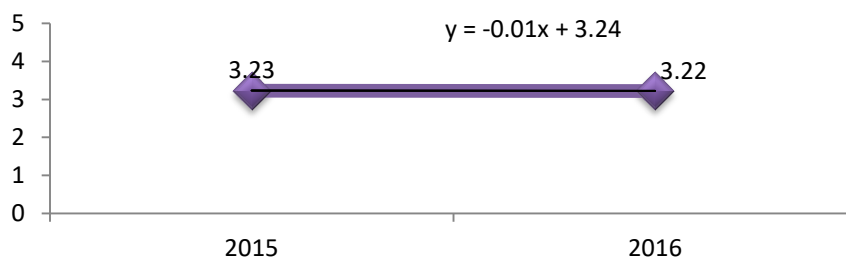
Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи први пут је испитивано 2015. године и испитаници су у највећем проценту били задовољни (30,3%), док је четвртина испитаника била незадовољна и веома незадовољна у 2016. години (Графикон 39).

Графикон 39. Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи



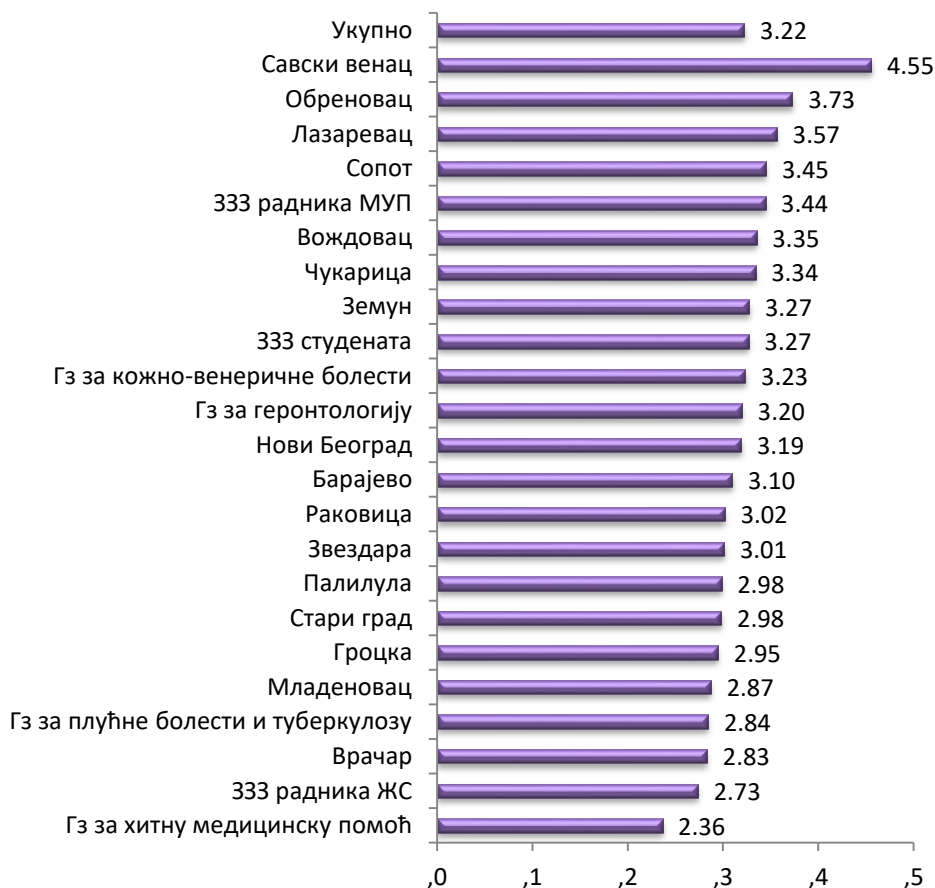
У односу на претходну годину, задовољство овим аспектом рада се незнатно смањило у 2016. години (Графикон 40)

Графикон 40. Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи у периоду 2015-2016. године



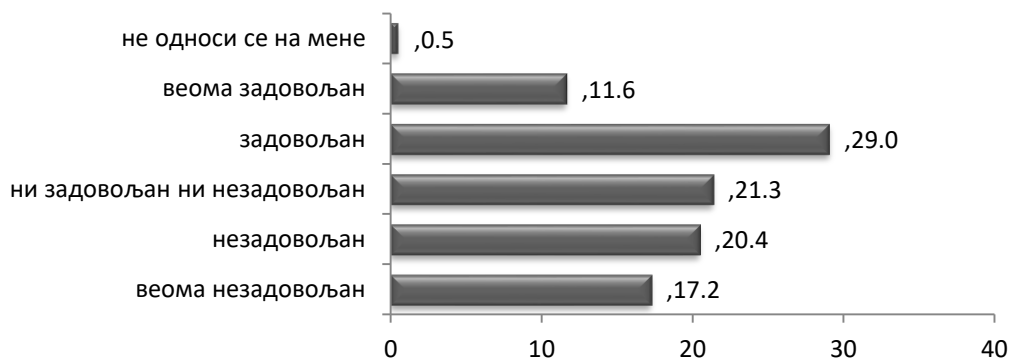
Испитаници у домовима здравља „Савски венац“ (4,55) и „Обреновац“ (3,73) најзадовољнији су **руковођењем и организацијом рада у установи**, а најмање задовољни су испитаници у ГЗХМП (2,36) (Графикон 41).

Графикон 41. Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи



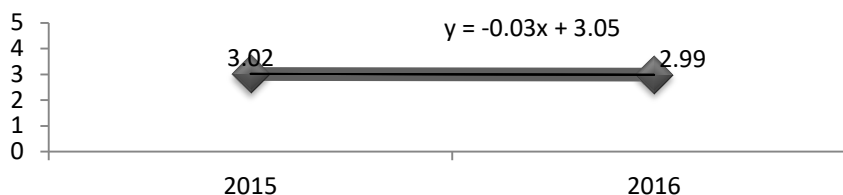
Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог први пут је испитивано 2015. године и резултати испитивања у 2016. години показују да су испитаници у највећем проценту били задовољни (29,0%), док је петина испитаника била незадовољна (Графикон 42).

Графикон 42. Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи



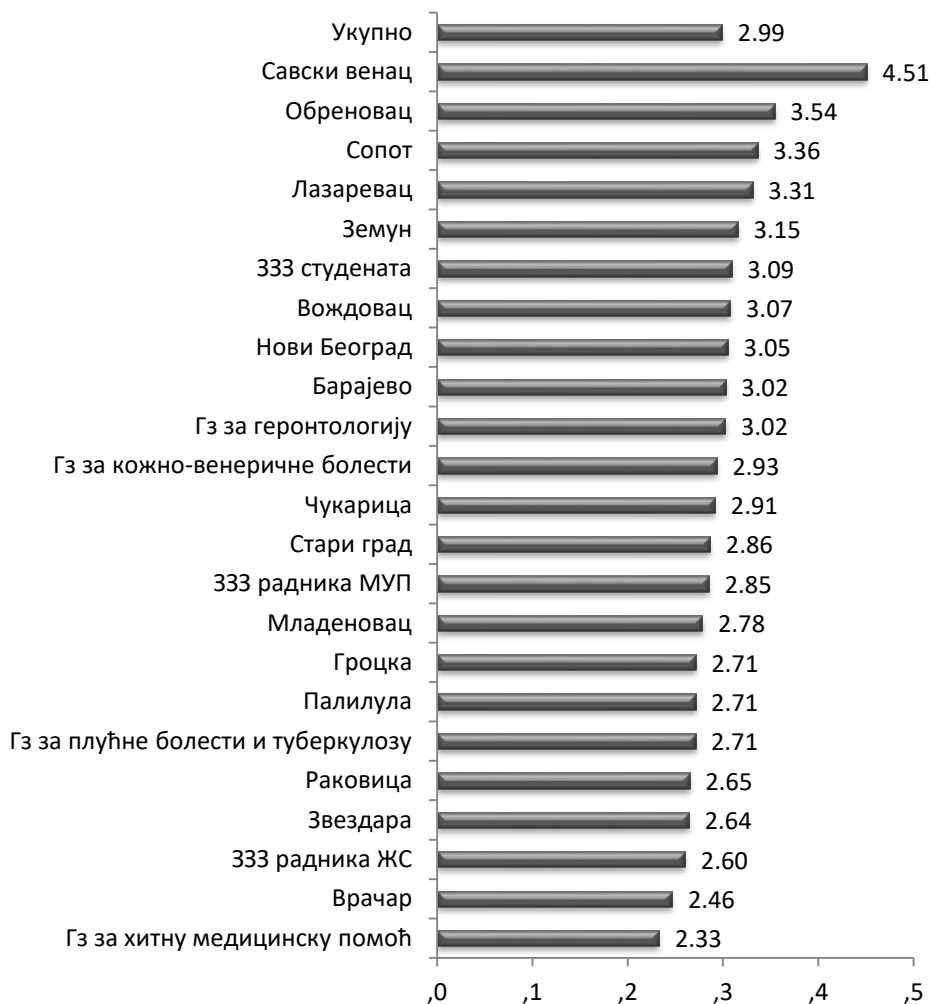
Вредности задовољства уважавањем и вредновањем рада запосленог су у 2016. години опале у односу на претходну годину (Графикон 43)

Графикон 43. Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи у периоду 2015-2016. године



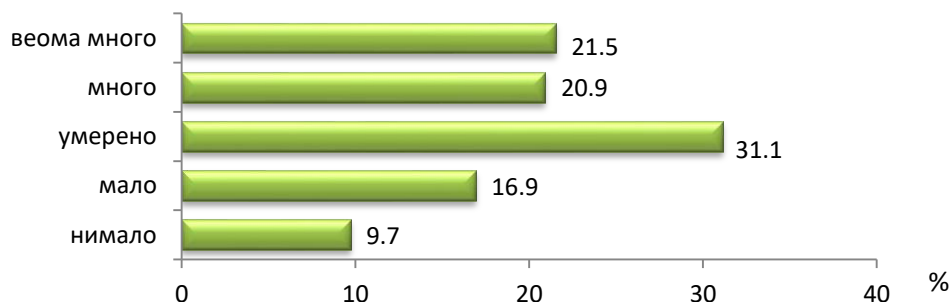
Испитаници у домовима здравља „Савски венац“ (4,51) и „Обреновац“ (3,54) су најзадовољнији **руковођењем и организацијом рада у установи**, а најмање задовољни су испитаници у ДЗ „Врачар“ (2,46) и ГЗХМП (2,33) (Графикон 44).

Графикон 44. Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада у установи



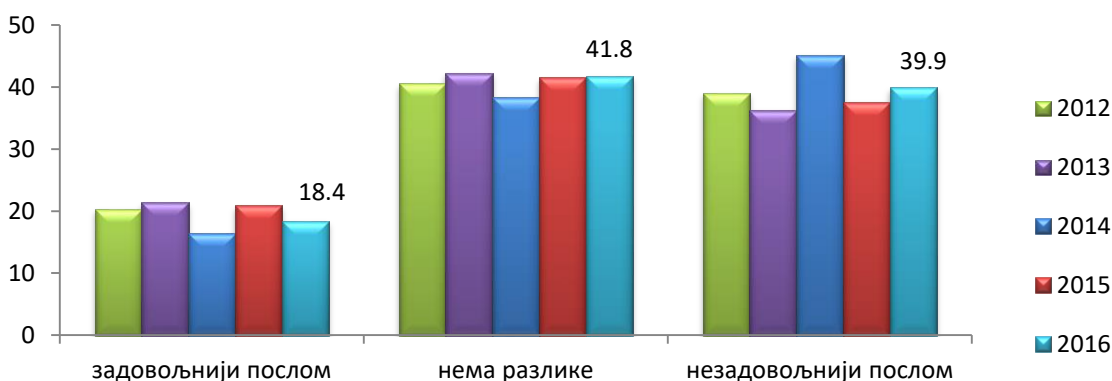
У претходним година испитивана је емоционална, физичка исцрпљеност након посла и присуство умора при помисли на одлазак на посао, док је у 2015. години испитивано колико су запослени приликом обављања посла напети, под стресом или притиском. Нешто мање од трећине запослених је у 2016. години умерено осећало напетост, притисак и стрес приликом обављања посла (31,1%), а 42,4% испитаника је много и веома много осећало напетост, притисак и стрес. Сваки десети испитаник се изјаснио да није нимало осећао напетост, стрес или притисак (Графикон 45).

Графикон 45. Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла



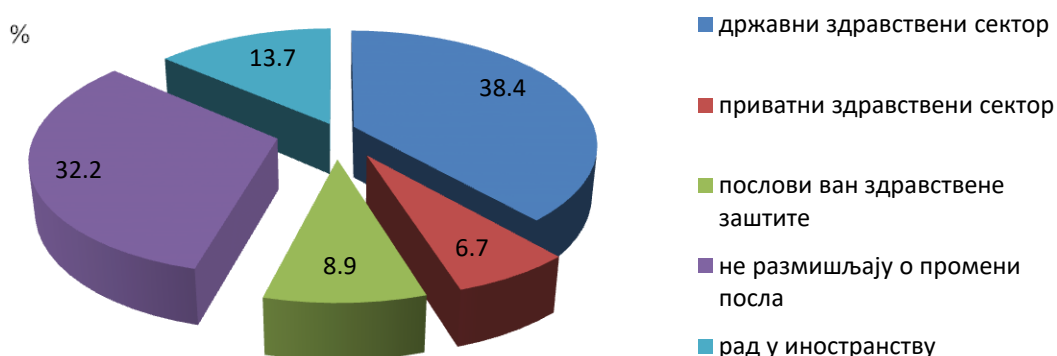
Поређењем задовољства послом у односу на период од пре пет година указује да се оно код 41,8% запослених није променило, да је 39,9% незадовољнијих, а 18,4% запослених је задовољније послом. У односу на 2015. годину уочава се мањи проценат задовољнијих и повећање процента незадовољнијих послом (Графикон 46).

Графикон 46. Процена задовољства запослених у односу на период од пре пет година



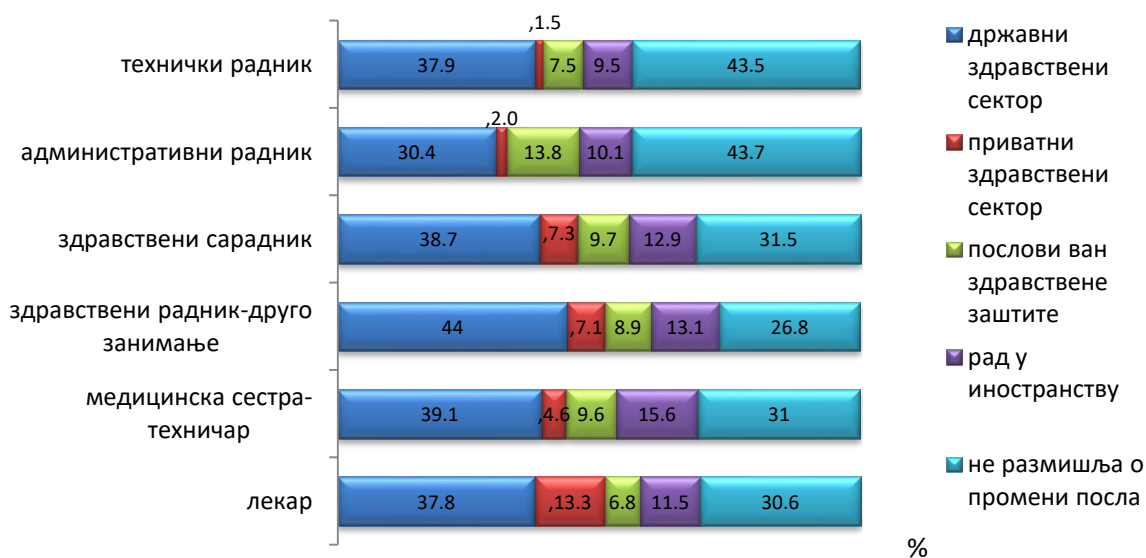
Имајући ове податке у виду, не чуди чињеница да тек нешто мање од трећине запослених (32,2%) у наредном петогодишњем периоду не размишља о промени посла (Графикон 47). У државном сектору здравства планира да остане 38,4% запослених, 6,7% би прешло у приватни сектор, а 8,9% би обављало послове ван система здравствене заштите. У иностранство планира да оде сваки осми запослени.

Графикон 47. Планови испитаника у вези са променом посла



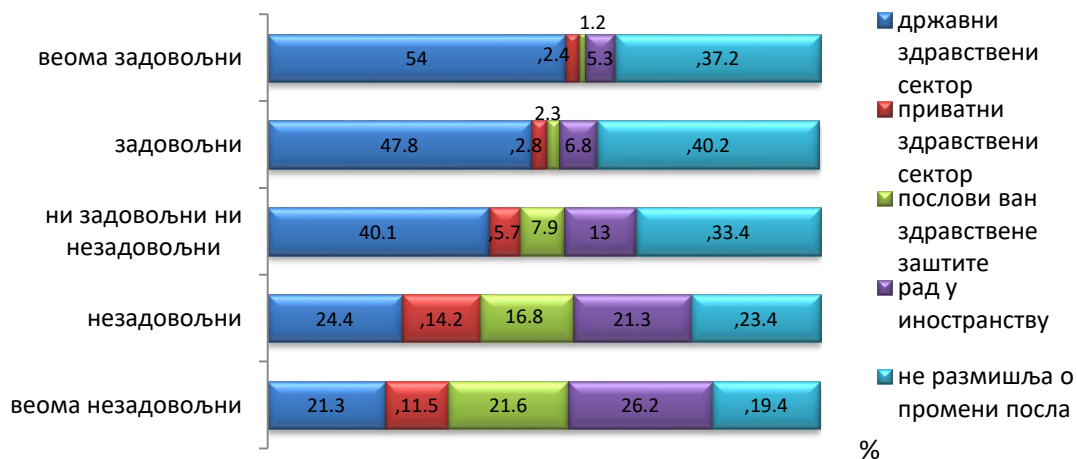
О промени посла не размишља 43,7% административних радника и 43,5% техничких радника. У приватном здравственом сектору би радило 13,3% лекара. У државном здравственом сектору планира да остане највећи број других здравствених радника. Медицинске сестре-техничари у највећој мери планирају да раде у иностранству, у односу на друге профиле радника (Графикон 48).

Графикон 48. Планови испитаника у вези са променом посла наредних пет година у односу на њихово занимање



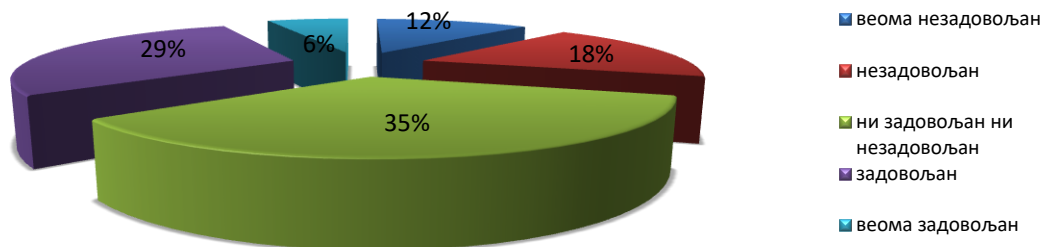
О промени посла не размишља више од трећине веома задовољних испитаника (37,2%) и задовољних испитаника (40,2%). У државном сектору здравства у највећој мери планирају да остану да раде 54,0% веома задовољних запослених. Испитаници из групе веома незадовољних и незадовољних послом који сада обављају, испољавају веће интересовање за послове ван здравствене заштите (21,6% веома незадовољних и 16,8% незадовољних) и послове у приватном здравственом сектору (11,5% веома незадовољних и 14,2% незадовољних) него остали запослени (Графикон 49).

Графикон 49. Планови испитаника у вези са променом посла наредних пет година у односу на њихово задовољство послом



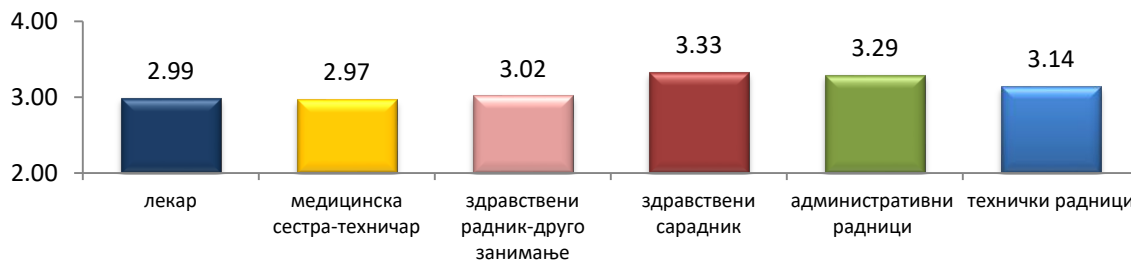
На питање о задовољству послом који обављају, 12% је изјавило да је веома незадовољно, 18% незадовољно, а сваки трећи (35%) није ни задовољан ни незадовољан. Задовољних је мање од трећине (39%), а веома задовољних 6% (Графикон 50).

Графикон 50. Задовољство послом



На скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства послом је $3,00 \pm 1,1$. Здравствени сарадници су нешто задовољнији од осталих запослених (просечна оцена је 3,33) (Графикон 51). Најнижу оцену задовољства послом су дале медицинске сестре (2,97) и лекари.

Графикон 51. Просечне оцене задовољства послом у зависности од занимања



Значајно задовољнији послом су испитаници на руководећим функцијама, као и запослени који поред посла раде и у приватној пракси или у настави, као и они који не раде додатно.

Највеће просечне оцене задовољства послом дали су запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,03) и Дому здравља „Обреновац“ (3,60), а најмању оцену у Градском заводу за хитну медицинску помоћ (2,49) (Табела 5).

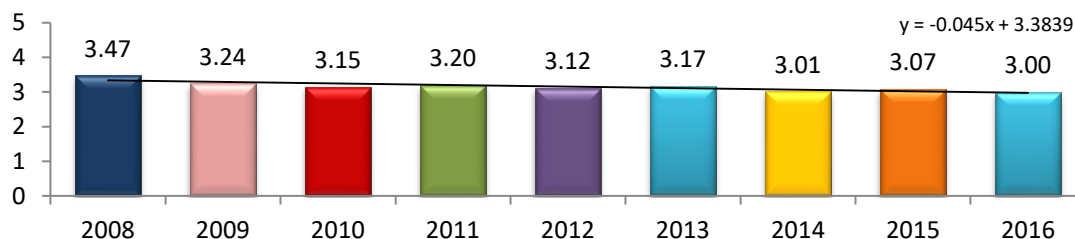
Табела 5. Просечне оцене задовољства послом у Београду у 2016. години

Здравствена установа	mean
Градски завод за хитну медицинску помоћ	2.49
Дом здравља Врачар	2.63
Дом здравља Раковица	2.66
Градски завод за плућне болести и туберкулозу	2.73
Дом здравља Младеновац	2.76
Дом здравља Звездара	2.79
Дом здравља Чукарица	2.89
Дом здравља Нови Београд	2.89
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	2.90
Дом здравља Стари Град	2.90
Дом здравља Гроцка	2.91
Дом здравља Палилула	2.94
Дом здравља Вождовац	2.94
Градски завод за кожно венеричне болести	2.95
Дом здравља Барајево	2.96
Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	3.00
Градски завод за геронтологију и палијативно збрињавање	3.02
Дом здравља Земун	3.08
Завод за здравствену заштиту студената	3.15
Дом здравља Лазаревац	3.30
Дом здравља Сопот	3.56
Дом здравља Обреновац	3.60
Дом здравља Савски Венац	4.03

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 и да не виде корист овог анкетирања.

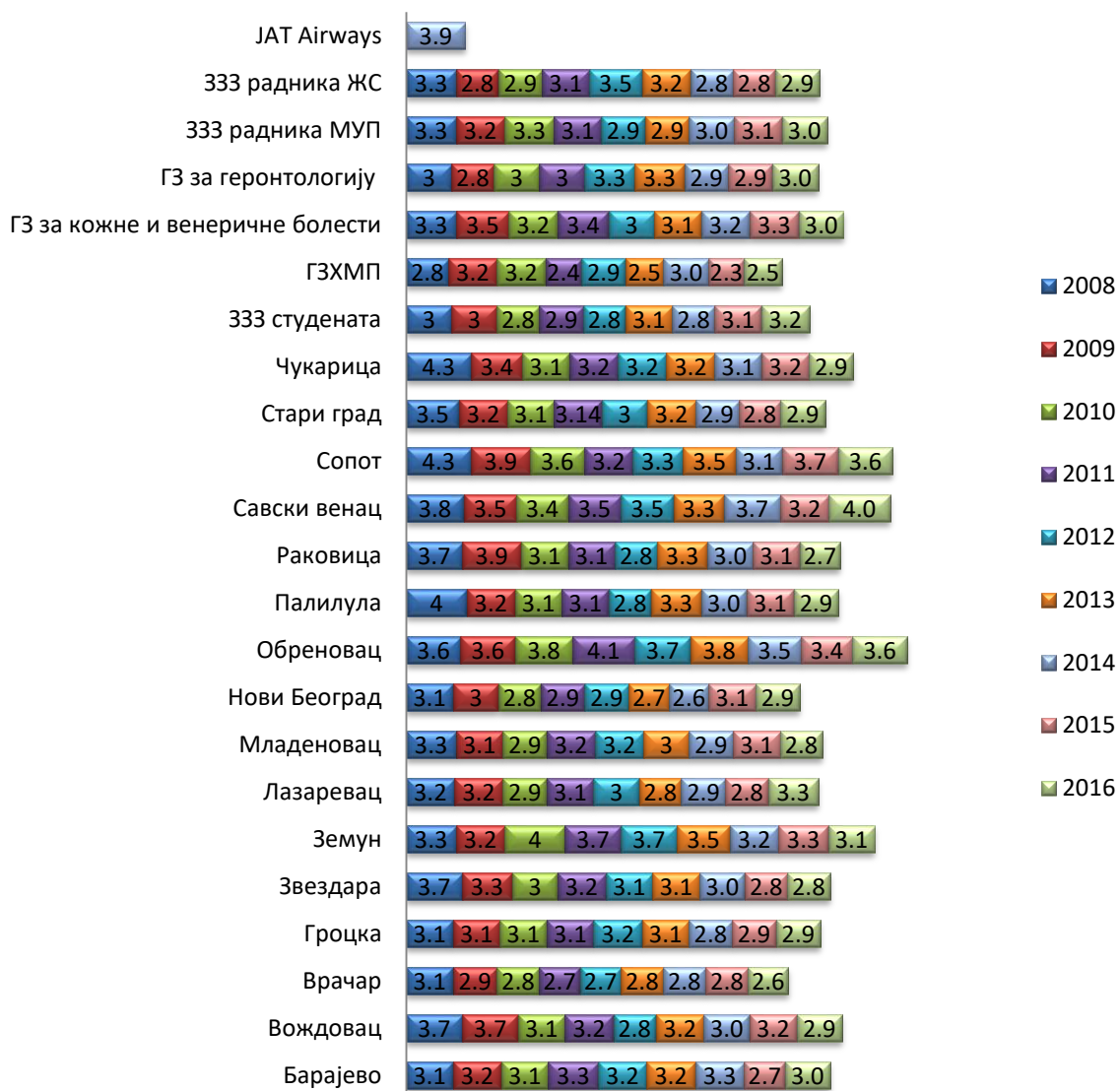
У посматраном деветогодишњем периоду просечна оцена задовољства запослених је најнижа у 2016. години (Графикон 52). Присутан је опадајући тренд у посматраном периоду.

Графикон 52. Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2008-2015. године



Највећи пад средње оцене задовољства запослених уочава се у домовима здравља „Палилула“, „Чукарица“ и „Звездара“ (Графикон 53).

Графикон 53. Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2008-2016. године посматрано по здравственим установама



ЗАКЉУЧАК

Поредећи средње оцене задовољства појединим аспектима рада у 2016. години уочава се пораст средње оцене задовољства запослених у поређењу са 2010. годином (за аспекте које је било могуће претити у овом периоду), у свим посматраним аспектима рада, осим задовољства запослених адекватношћу опреме за рад и задовољства расположивим временом за обављање посла које се у посматраном периоду смањило и задовољства финансијском надокнадом које је остало готово непромењено (Табела 6).

Табела 6. Просечне оцене задовољства запослених појединим аспектима рада у периоду 2010-2016. године

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
У којој мери сте задовољни адекватношћу опреме за рад у служби	3.45	3.17	3.04	3.09	3.00	3.15	3.19
У којој мери сте задовољни непосредном сарадњом са колегама	3.36	3.69	3.64	3.68	3.62	3.87	3.82
У којој мери сте задовољни аутономијом у обављању посла	3.26	3.52	3.44	3.49	3.44	3.47	3.42
У којој мери сте задовољни могућностима професионалног развоја	2.85	3.07	2.97	3.03	2.92	3.25	3.23
У којој мери сте задовољни расположивим временом за обављање послова	3.39	3.31	3.22	3.28	3.15	3.54	3.34
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	3.48	3.46
У којој мери сте задовољни финансијском надокнадом за рад	2.05	2.19	2.15	2.24	1.87	2.08	2.06
У којој мери сте задовољни могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	2.88	3.27	3.22	3.27	3.23	3.33	3.30
У којој мери сте задовољни добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	3.07	3.31	3.23	3.32	3.27	3.39	3.37
Узимајући све наведено у обзир, оцените задовољство послом који сада обављате	3.03	3.20	3.12	3.18	3.01	3.07	3.00