

ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

**ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА
КОЈЕ ОБАВЉАЈУ ДЕЛАТНОСТ
НА ПРИМАРНОМ НИВОУ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ
У БЕОГРАДУ У 2012. ГОДИНИ**

Београд, фебуар 2013. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

прим. мр сц. мед. др Слободан Тошовић

Помоћник директора:

Душанка Матијевић, др сц. мед., научни сарадник

Носилац задатка:

др Катарина Војводић

Учесници:

прим. мр сц. мед. др Љиљана Сокал Јовановић

прим. др Вера Бабић

мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

мр сц. мед. др Милена Пауновић

др Либија Димитријевић Танасковић

др Верица Почуча

прим др Зоран Дурлевић

прим др Ненад Анђелић

прим др Предраг Делибашић

др Верица Почуча

др Марија Марковић

др Марко Делибашић

др Весна Маротић

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

Весна Поштин оператер

Наталија Звездић оператер

У оквиру сталног унапређења квалитета здравствене заштите све здравствене 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 10.12.2012. године, анкетирани су сви запослени радници, присутни на послу у периоду од 07.00 – 19.00 или 20 часова, а у Градском заводу за хитну медицинску помоћ од 07 часова 10.12 2012. године до 07 часова 11.12. 2012. године. Анкетом су обухваћени запослени на одређено и неодређено време.

Обухваћено је 16 домова здравља и 7 завода на примарном нивоу здравствене заштите (за разлику од претходне године анкетом су обухваћени и запослени у Заводу за ваздухопловну медицину ЈАТ Airways). Градски завод за болести плућа и туберкулозу није ове године обухваћен испитивањем задовољства запослених.

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 (333 радника МУП)
- 18.Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије (333 радника ЖС)
- 19.Завод за здравствену заштиту студената (333 студената)
- 20.Градски завод за геронтологију и палијативно збрињавање, Београд (у даљем тексту: ГЗ за геронтологију)
- 21.Градски завод за хитну медицинску помоћ (ГЗ за хитну медицинску помоћ)
- 22.Градски завод за кожне и венеричне болести, Београд (ГЗ за кожно венеричне болести)
- 23.Завод за ваздухопловну медицину JAT Airways (у даљем тексту: JAT)

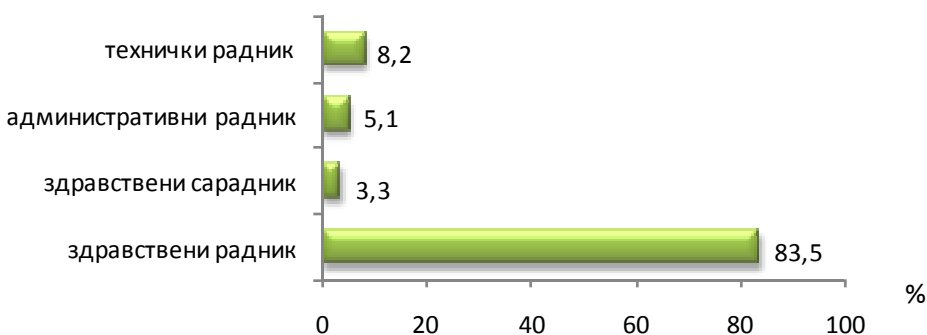
Испитивање је обављено анонимним упитником, јединственим за све запослене у здравственим установама. Упитник је садржао 7 питања затвореног типа, прво питање је садржало 13 потпитања, а испитаници су имали могућност да упишу и своје примедбе и сугестије за унапређење квалитета и задовољства запослених.

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 је обухваћено 7.454 запослених из 16 домова здравља, 7 завода који обављају делатност на примарном нивоу здравствене заштите, укупно 10.210 запослених или 95,9% од укупног броја присутних на послу тог дана. Анализом је обухваћено 6.031 упитник, а стопа одговора се незнатно смањила у односу на претходну годину (82,9%) и износи (80,9%), уз присутна одступања међу здравственим установама. Једино су у Дому здравља „Вождовац“ сви подељени упитници враћени попуњени (100%). Висока стопа одговора била је и у домовима здравља: „Палилула“ (96,8%), „Савски венац“ (95,6%), „Сопот“ (93,9%), „Чукарица“ (93,2%), „Младеновац“ (91,1), „Лазаревац“ (90,1%) и Градски завод за кожне и венеричне болести (88,7%), док је најмања стопа одговора била у: Градском заводу за хитну медицинску помоћ (31,6%) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП (43,9%).

Од укупног броја испитаника сваки десети анкетирани обавља неку од руководећих функција (10,1%) (Графикон 1).

Графикон 1. Структура испитаника по занимању



Број здравствених сарадника који је учествовао у испитивању је остао на истом нивоу као и претходне године, док се број анкетираних здравствених, административних и техничких радника нешто повећао у односу на 2011. годину.

Табела 1. Задовољство запослених појединим аспектима посла који обављају

Аспект посла	веома незадовољан	незадовољан	ни задовољан ни незадовољан	задовољан	веома задовољан
	%	%	%	%	%
адекватност опреме	10,5	21,8	29,1	30,7	8,0
међуљудски односи	8,5	16,1	25,7	37,4	12,4
сарадња са колегама	3,6	9,1	23,3	47,4	16,5
професионална аутономија	6,1	11,8	27,0	42,8	12,4
професионални развој	12,2	22,9	29,1	27,6	8,3
расположиво време	8,3	19,2	24,2	39,3	9,0
могућност коришћења знања и вештина	7,8	16,4	26,5	38,9	10,3
финансијска надокнада	35,9	31,9	17,9	10,2	4,1
континуирана едукација	12,8	23,2	26,3	29,0	8,7
евалуација рада	9,8	16,3	32,3	32,2	9,5
подршка претпостављених	12,2	15,3	25,5	32,7	14,3
представљање идеја претпостављенима	11,2	15,6	26,1	34,4	12,6
јасна упутства за рад	10,1	15,5	26,9	36,6	11,0

Запослени су најзадовољнији сарадњом са колегама (16,5% веома задовољних и 47,4% задовољних), подршком претпостављених (14,3% веома задовољних и 32,7% задовољних), представљањем идеја (12,6% веома задовољних и 34,4% задовољних), професионалном аутономијом (12,4% веома задовољних и 42,8% задовољних). **Најчешћи разлози незадовољства** запослених су финансијска надокнада (35,9% веома незадовољних и 31,9% незадовољних) и могућношћу професионалног развоја (12,2% веома незадовољних и 22,9% незадовољних).

Сваки пети запослени је незадовољан опремом за рад (21,8%), а сваки шести јасним упутством за рад (15,5%).

Исказано просечном оценом, аспекти посла којима су запослени најзадовољнији су: непосредна сарадња са колегама (3,6) и аутономија у обављању посла (3,4), а најнезадовољнији су финансијском надокнадом за рад (2,2) и могућношћу едукације (2,9) (Табела 2).

Табела 2. Задовољство запослених појединим аспектима посла исказано просечном оценом

аспекти посла	mean	n	SD
адекватност опреме	3,04	5962	1,124
међуљудски односи	3,29	5910	1,134
непосредна сарадња са колегама	3,64	5880	0,980
аутономија	3,44	5843	1,046
професионални развој	2,97	5860	1,149
време за обављање посла	3,22	5879	1,110
коришћење знања, способности и вештина	3,28	5911	1,096
финансијска надокнада за рад	2,15	5940	1,138
континуирана едукација	2,98	5866	1,176
евалуација рада	3,15	5857	1,110
подршка претпостављених	3,21	5929	1,222
изношење идеја претпостављенима	3,22	5909	1,186
јасна упутства за рад	3,23	5840	1,144

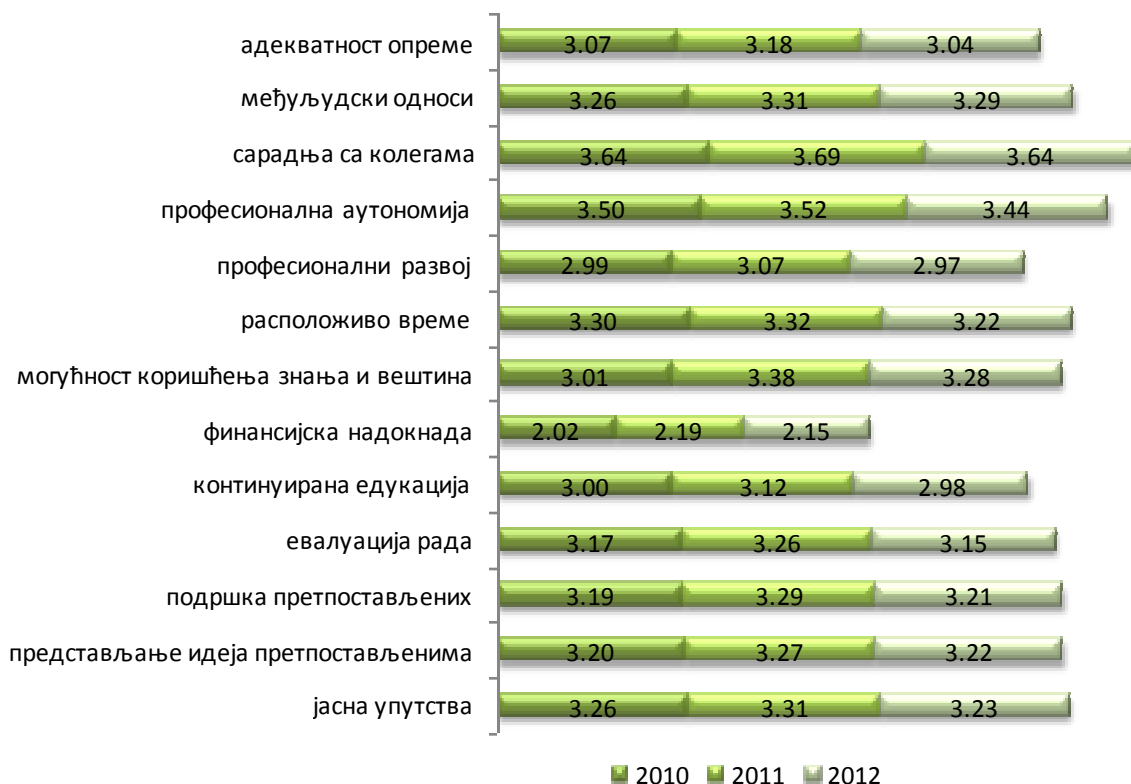
Свим до сада анализираним, најзадовољнији су, као и претходне године, запослени у 333 радника ЖС који су међу свим здравственим установама дали највише просечне оцене и то за: опрему (3,86), међуљудске односе (3,93), непосредну сарадњу са колегама (4,07), аутономију у обављању посла (3,97), могућност професионалног развоја (3,81), расположивом времену за обављање послова (3,93), могућношћу коришћења стечених знања, вештина и способности у

свакодневном раду (3,86), финансијском надокнадом за рад (3,03), могућношћу континуиране едукације (3,81), постојањем редовних евалуација рада (3,75), подршци претпостављених (3,79), могућношћу изношења идеја претпостављенима (3,81) и добијању јасних упутстава за рад (3,82).

Запослени у Дому здравља „Врачар“ су најниже просечне оцене дали за међуљудске односе у колективу (2,75), могућношћу професионалног развоја (2,49) и финансијском надокнадом за рад (1,65). У Заводу за здравствену заштиту студената најнезадовољнији су могућношћу професионалног развоја (2,33) и финансијском надокнадом за рад (1,90). Незадовољство платом најизраженије је код запослених у домовима здравља: „Врачар“ (1,65), „Звездара“ (1,94), „Стари град“ (1,88), „Палилула“ (2,01), „Раковица“ (2,02), „Барајево“ (2,02), као и Заводу за ваздухопловну медицину ЈАТ Airways (1,46).

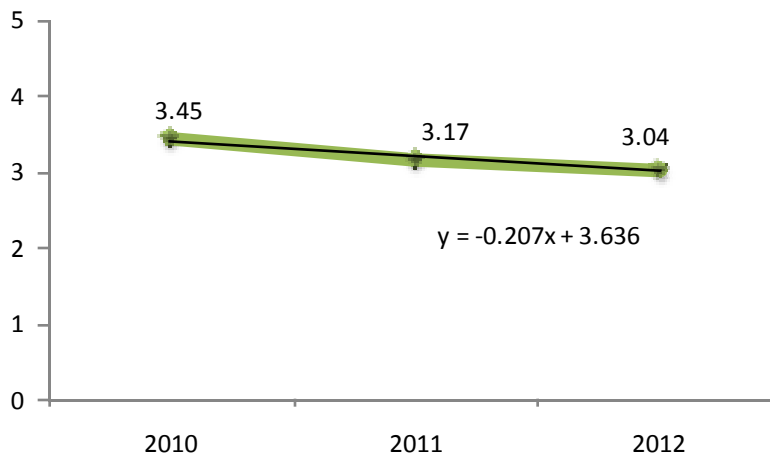
У 2012. години запослени су поједине аспекте посла оценили тако да су просечне оцене за све показатеље мање у 2012. години у односу на исте у 2011. години, док су у односу на 2010. годину веће просечне оцене код следећих показатеља: међуљудски односи, могућност коришћења знања и вештина, финансијска надокнада, подршка претпостављених и представљење идеја претпостављенима (Графикон 2).

Графикон 2. Просечне оцене задовољства запослених појединим аспектима посла у 2010., 2011. и 2012. години



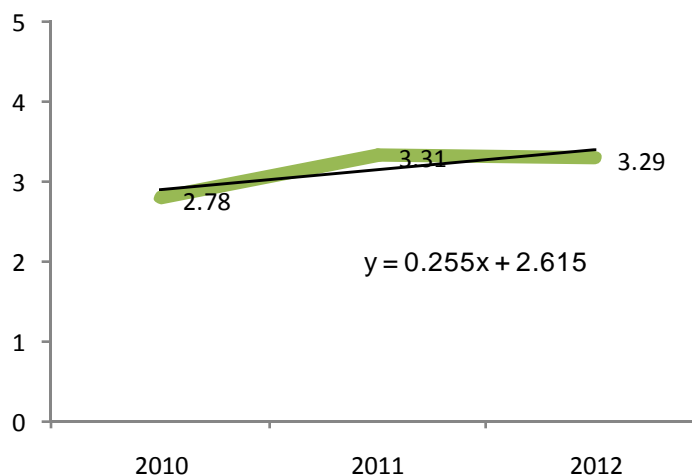
Највећа просечна оцена задовољства **опремом** од стране запослених била је у 2010. години (3,45), а у 2011. години долази до смањења (3,17), да би се такав опадајући тренд (3,04) наставио и у 2012. години ($y = -0.207x + 3.635$) (Графикон 3).

Графикон 3. Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад у периоду 2010 - 2012. године



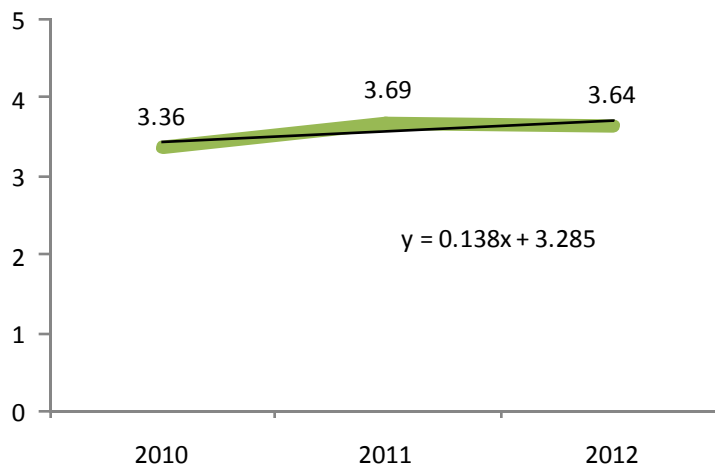
Задовољство **међуљудским односима** запослених показује тренд раста у посматраном периоду ($y = -0.207x + 3.636$) (Графикон 4).

Графикон 4. Задовољство запослених међуљудским односима



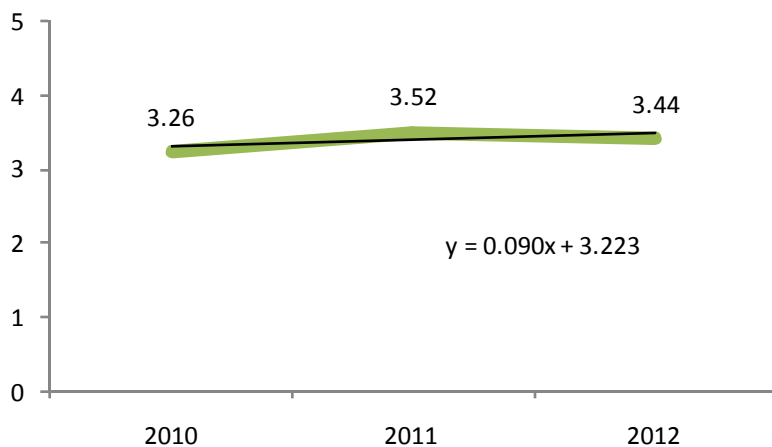
Задовољство запослених **непосредном сарадњом са колегама** у 2011. и 2012. години је значајно порасло у односу на 2010. годину и показује тренд раста у посматраном периоду ($y = 0.138x + 3.258$) (Графикон 5).

Графикон 5. Задовољство непосредном сарадњом са колегама



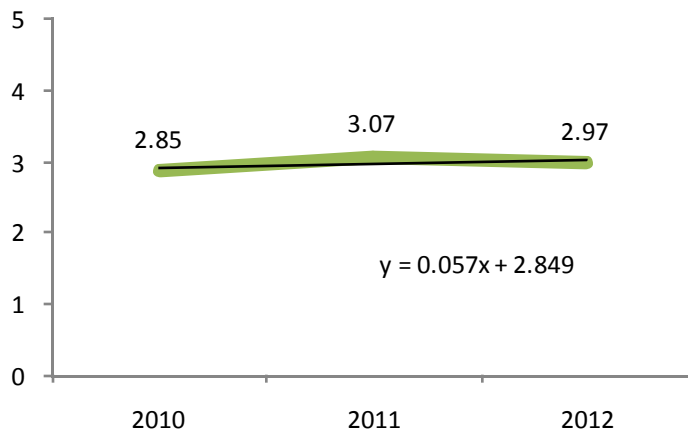
Задовољство **аутономијом у обављању посла** је порасло у 2011. години када је просечна средња оцена задовољства износила 3,52 у односу на 2010. годину (3,26), да би благо пало у 2012. години (3,44), али и даље показује растући тренд у посматраном периоду ($y = 0.090x + 3.223$) (Графикон 6).

Графикон 6. Задовољство аутономијом у обављању посла



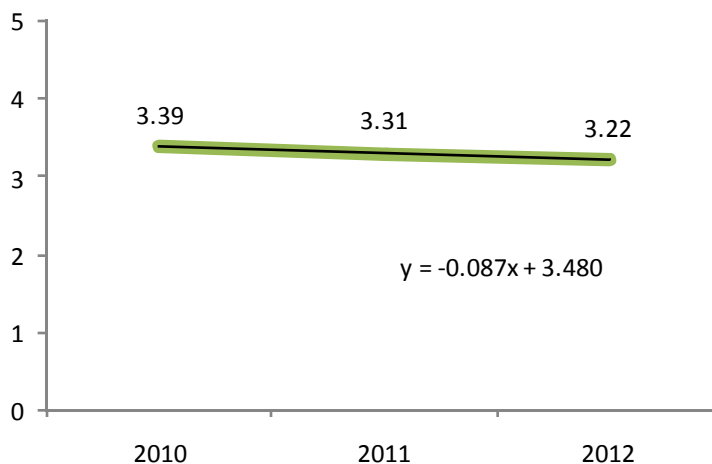
Могућностима професионалног развоја запослени су најмање задовољни били у 2010. години, више у 2011., да би у 2012. години дошло до сасвим незнатног пада задовољства, али и даље показује растући тренд у посматраном периоду ($y = 0.057x + 2.849$) (Графикон 7).

Графикон 7. Задовољство могућностима професионалног развоја



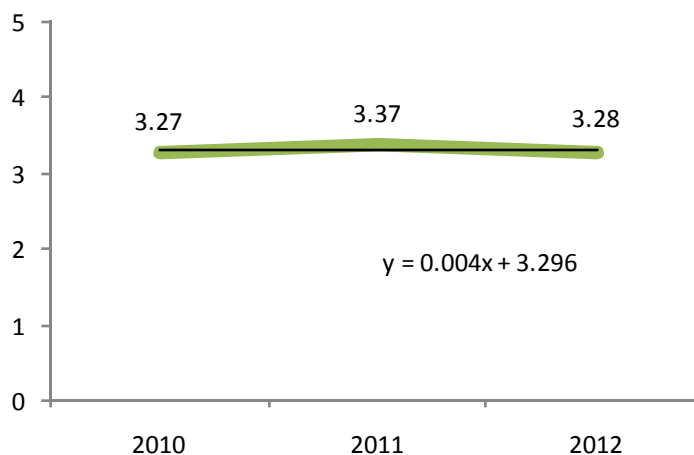
У периоду од 2010. године до 2012. године задовољство расположивим временом који имају запослени за обављање послова се смањило и показује тренд пада у посматраном периоду ($y = -0.087x + 3.480$). Тај пад је најизраженији у 2012. години када је просечна оцена задовољства износила 3,22. Највећа просечна оцена задовољства се бележи у 2010. години (3,39) (Графикон 8).

Графикон 8. Задовољство расположивим временом за обављање послова



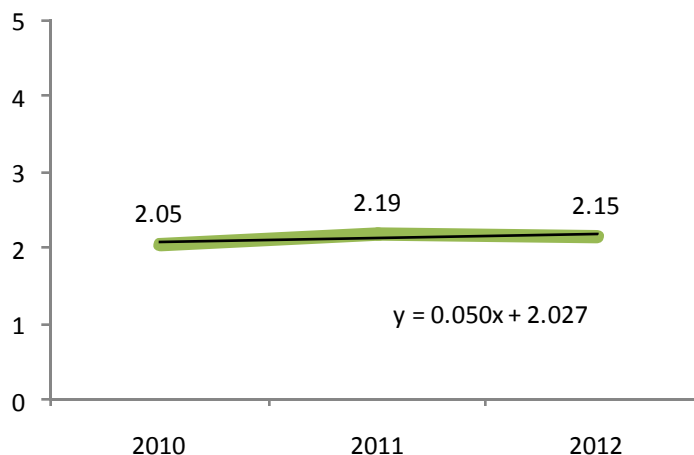
Задовољство **могућностима да у свом раду користе своја знања, способности и вештине** у периоду од 2010. до 2012. године се повећало и показује тренд раста ($y = 0.004x + 3.296$). Тај пораст је најочигледнији у 2011. години (Графикон 9).

Графикон 9. Задовољство могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду



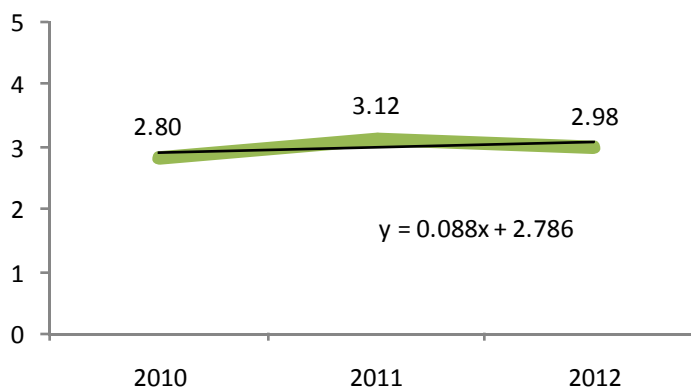
Задовољство **финансијском надокнадом за рад** је најниже оцењено било у 2010. години. У 2011. и 2012. години задовољство запослених показује тренд раста ($y = 0.050x + 2.027$), али је и даље на ниском нивоу (Графикон 10).

Графикон 10. Задовољство финансијском надокнадом за рад



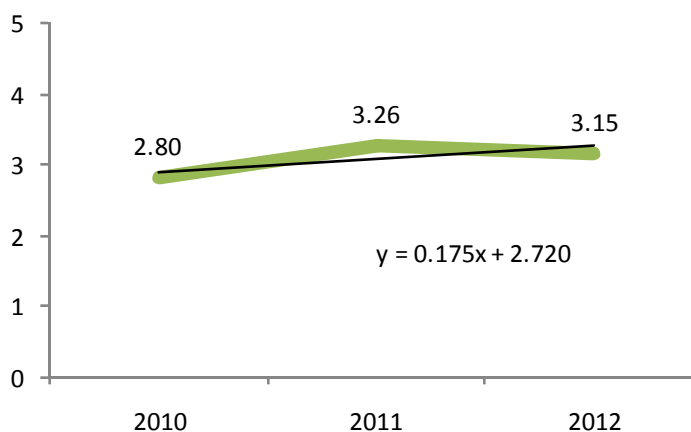
У анализираном временском периоду уочава се позитиван тренд када је у питању задовољство **могућностима** који запослени имају за **обављање континуиране медицинске едукације** ($y = 0.088x + 2.786$). Највећа просечна оцена задовољства се уочава у 2011. години (3,12) (Графикон 11).

Графикон 11. Задовољство могућностима који запослени имају за континуирану медицинску едукацију



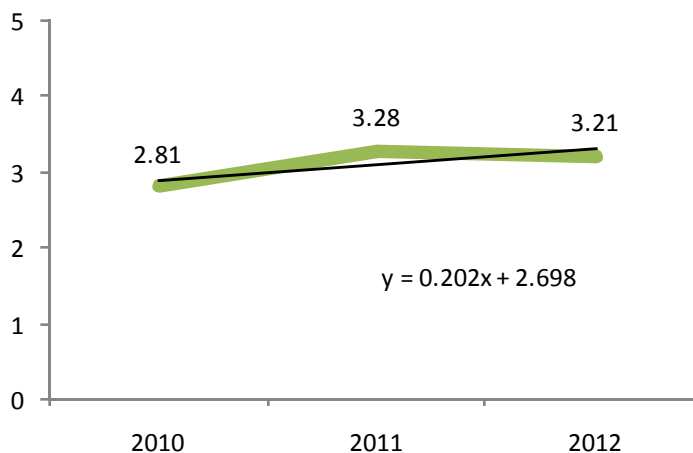
Задовољство **постојања редовних евалуација појединачног рада од стране руководиоца** бележи позитиван тренд раста у посматраном периоду ($y = 0.175x + 2.720$). Највећи пораст се уочава у 2011. години када је просечна вредност износила 3,26, да би у 2012. години благо пала, а најмања се уочава у 2010. години (2,80) (Графикон 12).

Графикон 12. Задовољство постојањем редовних евалуација појединачног рада од стране руководиоца



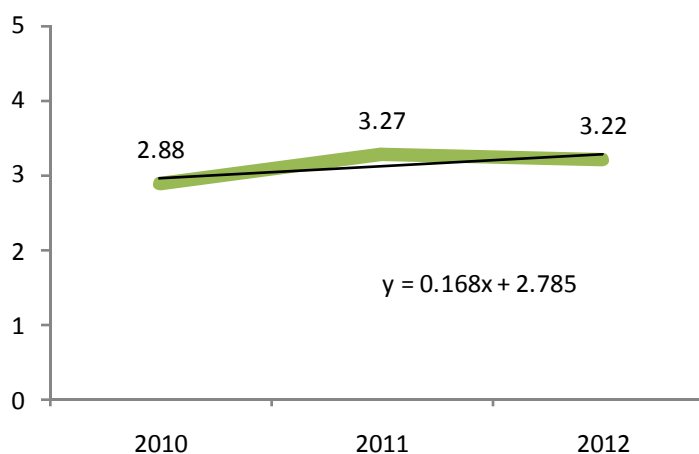
Задовољство запослених **подршком претпостављених** посматрајући наведене године, такође бележи растући тренд у посматраном периоду ($y = 0.202x + 2.698$). Просечна вредност задовољства била је најмања у 2010. години (2,81), највећа у 2011. години (3,28), док је у 2012. години незнатно мања (3,21) (Графикон 13).

Графикон 13. Задовољство запослених подршком претпостављених



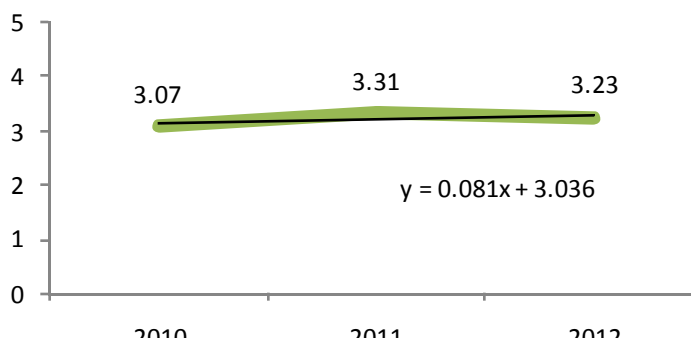
Уочава се да је задовољство **могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављеним** порасло како у 2011. години када је просечна вредност задовољства износила 3,27, тако и у 2012. години (3,22) у односу на 2010. годину (2,88) и тиме показује тренд раста у посматраном периоду ($y = 0.168x + 2.785$) (Графикон 14).

Графикон 14. Задовољство запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима



Задовољство запослених **добивањем јасних упутстава у оквиру посла** је највише изражено у 2011. години када је просечна оцена износила 3,31, да би нешто мање износила у 2012. години, али без утицаја на тренд који је и даље растући у посматраном периоду ($y = 0.081x + 3.036$) (Графикон 15).

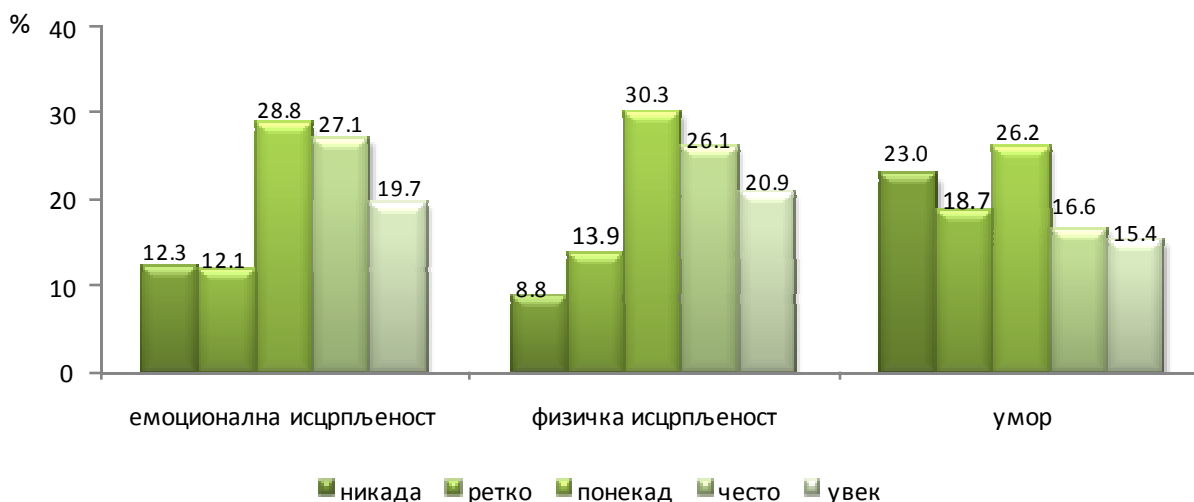
Графикон 15. Задовољство запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла



По повратку с посла око 75% запослених осећа **емоционалну исцрпљеност**. У толиком проценту су емоционалну исцрпљеност осећали запослени и у 2011. години, док се у 2010. години само 45% запослених тако осећало, што је значајно мање у односу на 2011. и 2012. годину.

Физичку исцрпљеност осећа већи проценат запослених (77,3%), што је више, како у односу на 2011. годину (46,4%), тако и у односу на 2010. годину, када је проценат износио 49,3% (Графикон 16).

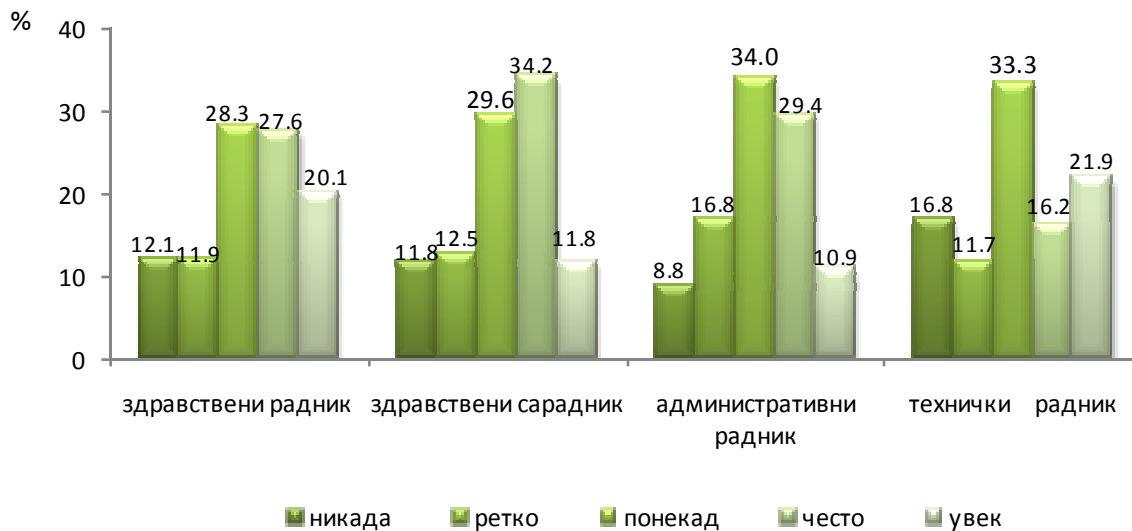
Графикон 16. Исцрпљеност повезана са послом



Често и увек после посла емоционалну исцрпљеност осећају запослени у домовима здравља: „Врачар“ (66,9%), „Нови Београд“ (58,5%), „Стари град“ (57,9%), „Раковица“ (55,5%) и Заводу за здравствену заштиту студената (57,6%).

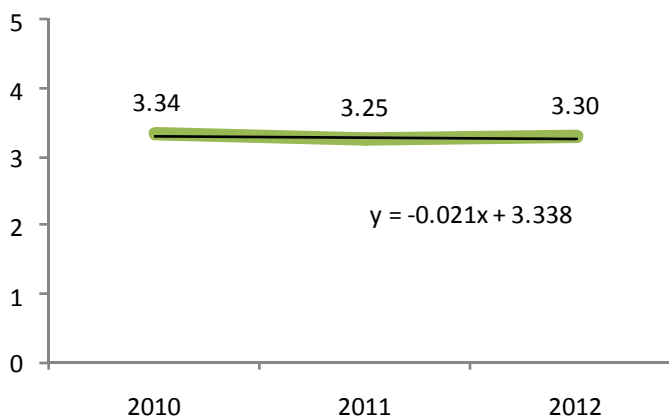
Посматрано по занимању испитаника, емоционалну исцрпљеност увек осећа 21,9% техничких радника, док емоционалну исцрпљеност често осећа трећина здравствених сарадника (34,2%) (Графикон 17).

Графикон 17. Перцепција емоционалне исцрпљености након посла у односу на занимање испитаника



Емоционалну исцрпљеност запослени су највише осећали у 2010. години, мање у 2012. години, а најмање у 2011. години и приказана је опадајућом линијом тренда у посматраном периоду ($y = -0.021x + 3.338$) (Графикон 18).

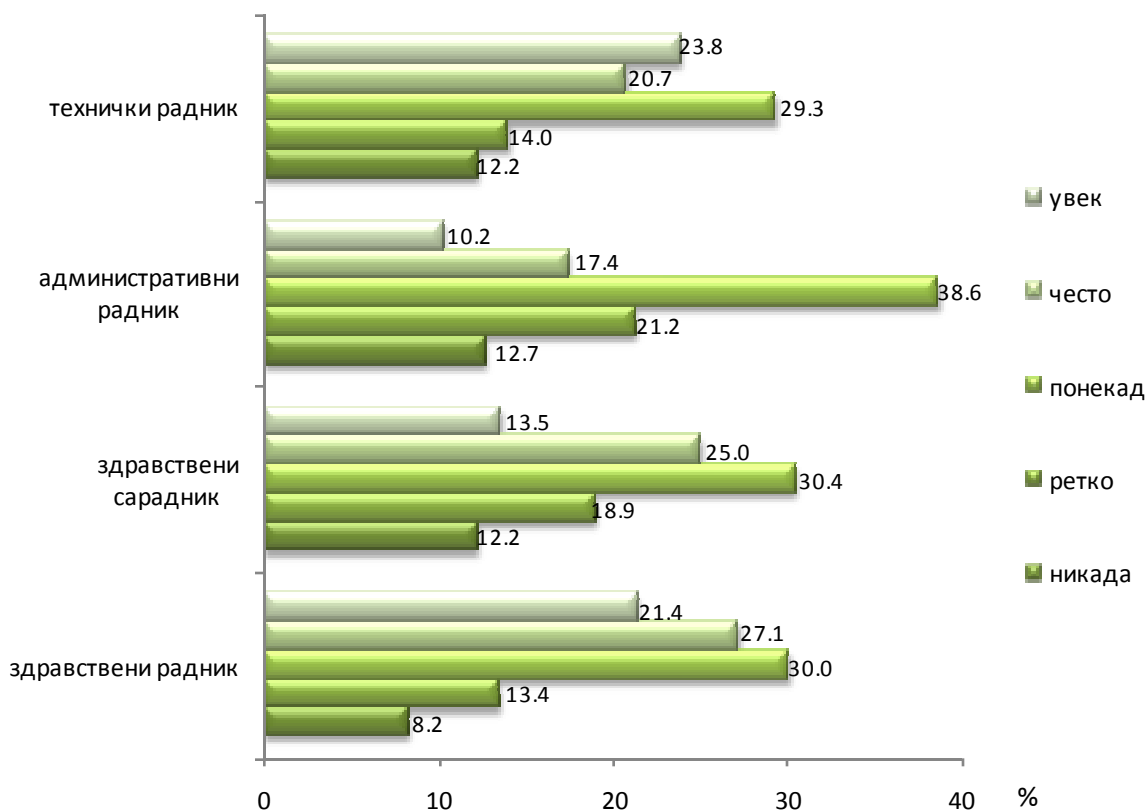
Графикон 18. Емоционална исцрпљеност запослених након посла



Највећу физичку исцрпљеност након посла осећали су запослени у Дому здравља „Лазаревац“ (62,1%), а најмању у Заводу за ваздухопловну медицину ЈАТ Airways (15,4%) и 3333 радника ЖС (23,6%). Више од половине запослених се често и увек осећа физички исцрпљеним у домовима здравља: „Стари град“ (58,8%), „Нови Београд“ (56,5%), „Раковица“ (55,9%), „Чукарица“ (55,2%), „Врачар“ (52,5%), „Палилула“ (52,4%), „Гроцка“ (50,7%) и Заводу за здравствену заштиту студената (56,6%) и Градском заводу за геронтологију (51,3%).

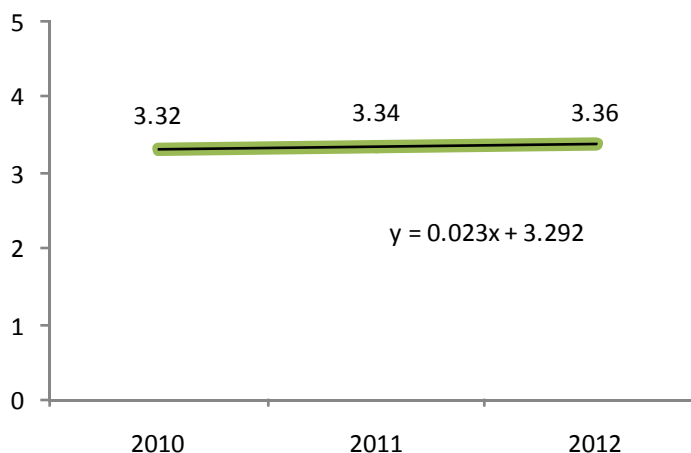
Посматрано по занимању испитаника, највећу физичку исцрпљеност осећају здравствени радници (27,1% често и 21,4% увек) и технички радници (20,7% често и 23,8% увек) (Графикон 19).

Графикон 19. Перцепција физичке исцрпљености након посла у односу на занимање испитаника



Физичку исцрпљеност су запослени најмање осећали у 2010. години, нешто више у 2011. години, а највећу физичку исцрпљеност у 2012. години и приказана је растућом линијом тренда у посматраном периоду ($y = -0.021x + 3.338$) (Графикон 20).

Графикон 20. Физичка исцрпљеност након посла

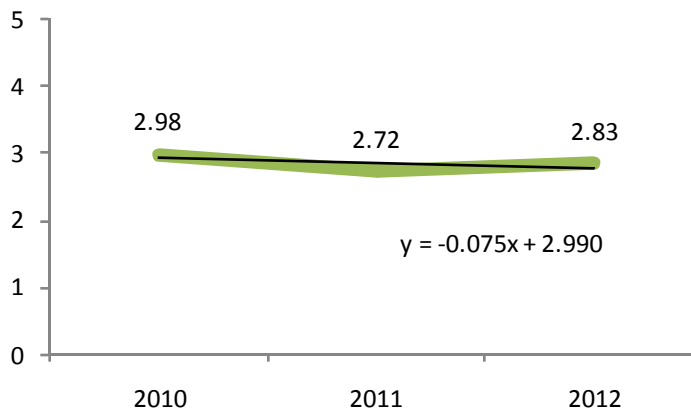


Умор при помисли на одлазак на посао често или увек осећа сваки трећи запослени. Умор при помисли на посао увек осећа 37,4% здравствених сарадника, 31,9% здравствених радника, 30,9% техничких радника и 27,9% административних радника.

Посматрано по здравственим установама, умор при помисли на посао увек осећа 27,1% запослених у Дому здравља „Стари град“, 25,4% у ДЗ „Врачар“, 21,4%, у ДЗ „Нови Београд“, 25,8% Заводу за здравствену заштиту студената. Умор често осећа 22,2% запослених у ДЗ „Нови Београд“, 23% у ДЗ „Врачар“ и 21,5% у Градском заводу за геронтологију и 20,9% у Градском заводу за хитну медицинску помоћ.

Умор при помисли на одлазак на посао запослени су највише осећали у 2010. години, док су се мање уморним осећали у 2011. години, да би се та вредност у 2012. години благо повећала, али и даље показује опадајућу линију тренда у посматраном периоду ($y = -0.075x + 2.990$) (Графикон 21).

Графикон 21. Осећај умора код запослених при помисли одласка на посао



Поређење задовољства послом у односу на период од пре пет година указује да се оно код 40,6% запослених није променило, да је 39,0% незадовољнијих, а 20,4% запослених је задовољније послом (Графикон 22).

Графикон 22. Процена задовољства запослених у односу на период од пре пет година

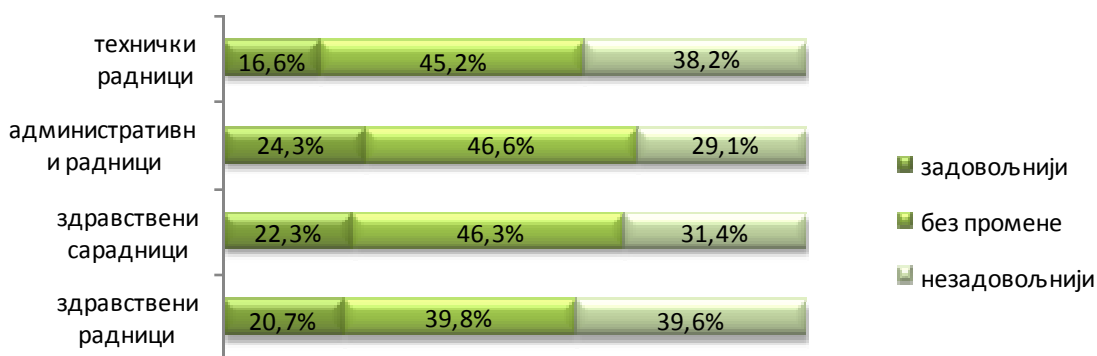


У односу на 2011. годину учача се мањи проценат задовољних и повећање процента незадовољних послом (Графикон 22).

Пораст незадовољства јавља се подједнако код свих радника у односу на 2011. годину, без обзира на занимање здравствених радника (39,6%) и техничких радника (38,2%), док је сваки трећи административни радник задовољнији него пре пет година (29,1%) (Графикон 23).

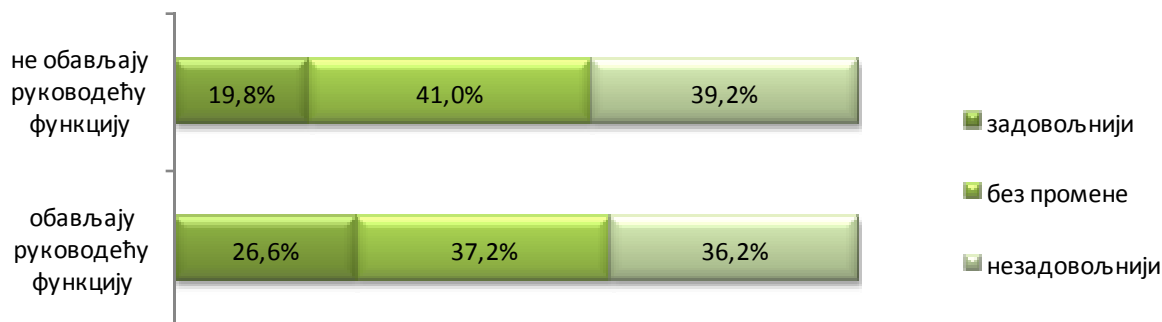
У односу на 2010. годину, претходним петогодишњим периодом степен задовољства је мањи само код здравствених сарадника (22,3%).

Графикон 23. Степен задовољства послом у односу на период од пре 5 година у односу на занимање



Више од трећине испитаника који обављају неку од руководећих функција су сада незадовољнији послом у односу на период од пре пет година (36,2%) (Графикон 24).

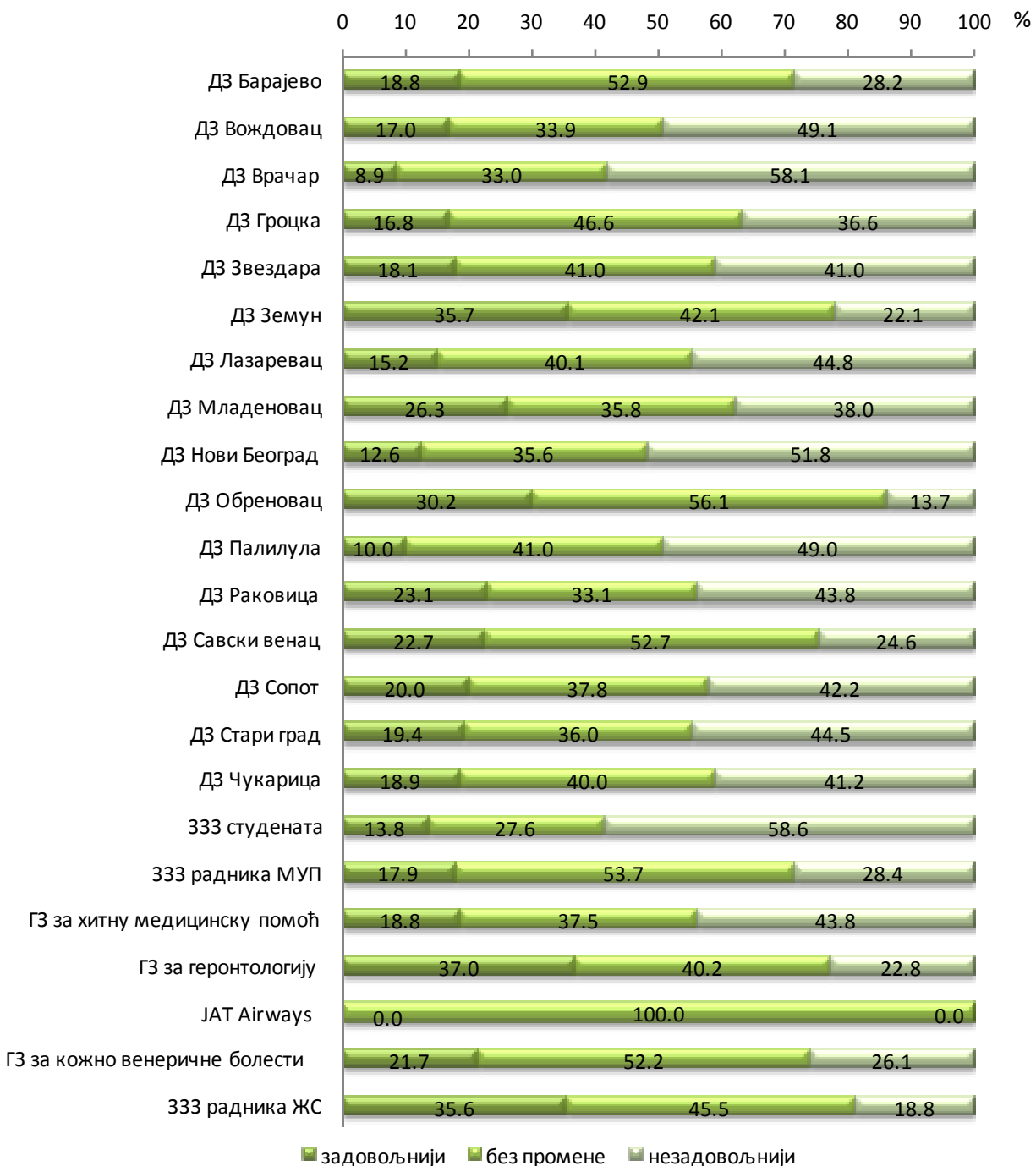
Графикон 24. Процена задовољства послом запослених у односу на период од пре 5 година у односу на обављање руководеће функције



Посматрано по здравственим установама, пораст задовољства запослених у односу на период пре 5 година, а у односу на 2011. годину је већи у следећим домовима здравља: „Гроцка“ (16,8%), „Звездара“ (18,1%), „Раковица“ (23,1%), „Сопот“ (20,0%) и Заводу за здравствену заштиту студената (13,8%). У свим осталим установама степен задовољства се смањио у односу на претходну годину.

Насупрот томе, пораст незадовољнијих бележи се у односу на 2011. годину у следећим домовима здравља: „Вождовац“ (49,1%), „Звездара“ (41,0%), „Земун“ (22,1%), „Лазаревац“ (44,8%), „Младеновац“ (38,0%), „Обреновац“ (13,7%), „Палилула“ (49,0%), „Раковица“ (43,8%), „Сопот“ (42,2%), „Чукарица“ (41,2%), Градском заводу за кожно венеричне болести (26,1%) и Заводу за здравствену заштиту радника Железнице Србије (18,8%) (Графикон 25).

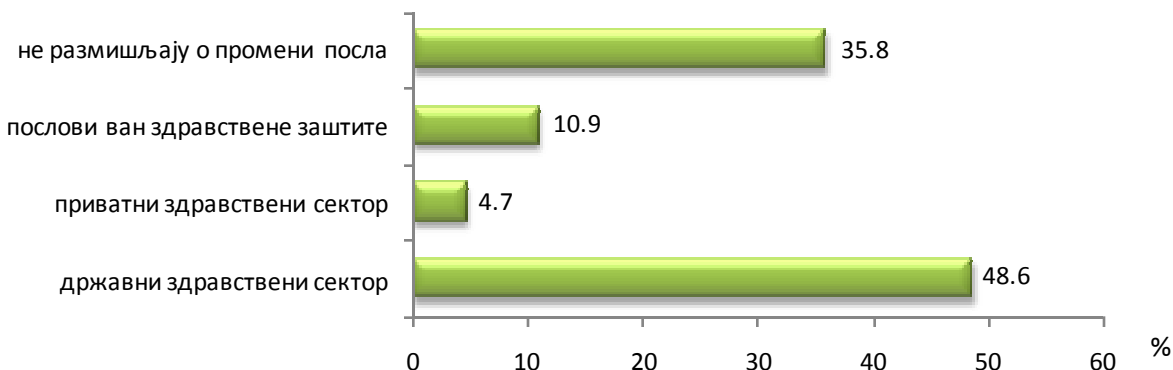
Графикон 25. Процена задовољства послом запослених у односу на период од пре 5 година у здравственим установама



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 26), а од оних који би мењали посао половина (48,6%)

би остала у државном сектору здравства, 4,7% би прешло у приватни сектор, а 10,9% би обављало послове ван система здравствене заштите.

Графикон 26. Планови испитаника у вези са променом посла

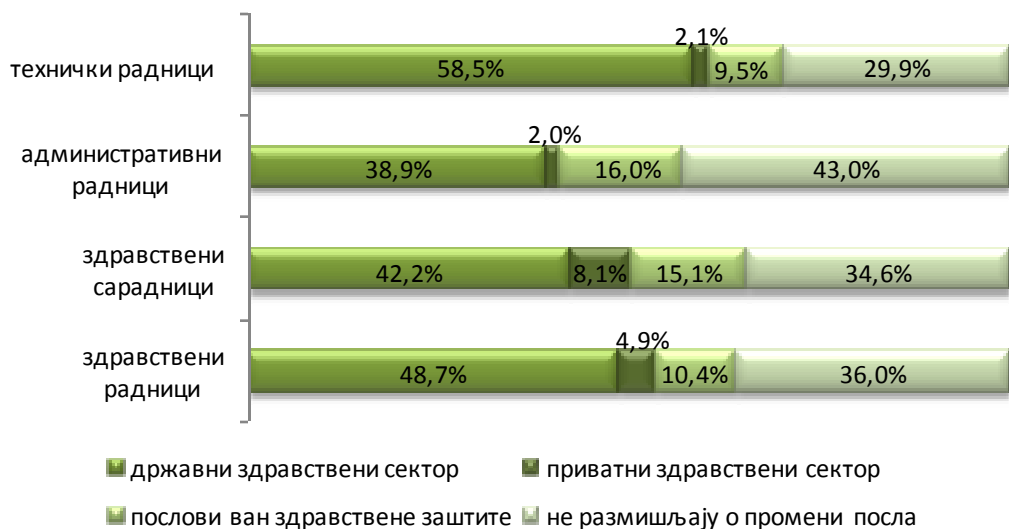


Више од две трећине запослених би у Градском заводу за хитну медицинску помоћ променило посао (72,4%), а најмање запослених би то учинило у Градском заводу за кожне и венеричне болести (51%).

Више од половине свих радника размишља о промени посла, и то 56,9% техничких радника, 64,0% здравствених радника, 65,4% здравствених сарадника и 70,1% административних радника. У односу на претходну годину повећао се проценат здравствених и административних радника који би променили посао.

У приватном здравственом сектору би радило 2,1% техничких, 2,0% административних, 4,9% здравствених радника и 8,1% здравствених сарадника (Графикон 27).

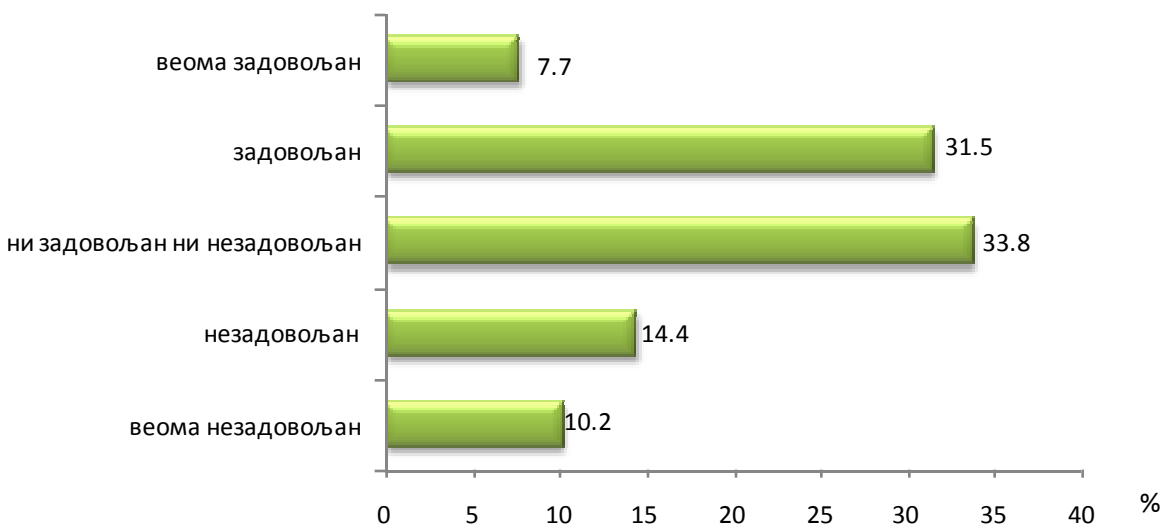
Графикон 27. Планови испитаника у вези са променом посла наредних пет година у односу на њихово занимање



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 38,1% испитаника, док је у групи веома задовољних тај проценат већи (36,4%). Више од половине испитаника из обе групе (55,6% задовољних и 62,3% 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 (27,9% веома незадовољних и 21,8% незадовољних) и послове у приватном здравственом сектору (7,8% веома незадовољних и 10,8% незадовољних) него остали запослени.

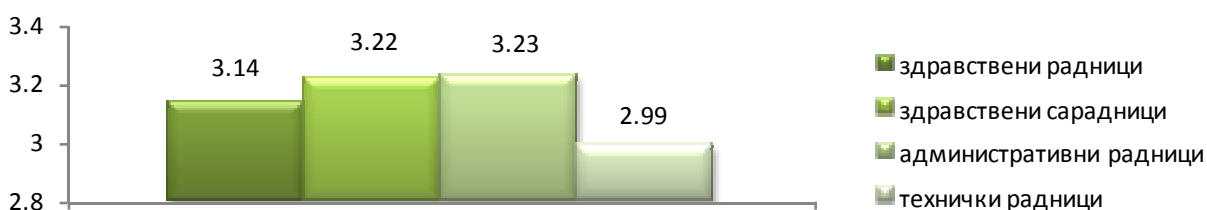
На питање о задовољству послом који обављају, 10,2% је изјавило да је веома незадовољно, 14,4% незадовољно, а сваки трећи (33,8%) није ни задовољан ни незадовољан. Задовољних је више од трећине (31,5%), а веома задовољних 7,7% (Графикон 28).

Графикон 28. Задовољство послом



На скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства послом је $3,13 \pm 1,1$. Административни радници су нешто задовољнији од осталих запослених (просечна оцена је 3,23) (Графикон 29). Као и претходне године најзадовољнији, али са готово непромењеном оценом задовољства су административни радници. Најнижу оцenu су дали технички радници, али су и они били незнатно задовољнији него претходне године.

Графикон 29. Просечна оцена задовољства послом у зависности од занимања



Значајно задовољнији послом су испитаници на руководећим функцијама (просечна оцена 3,2), као и запослени у појединим здравственим установама (Табела 3).

Табела 3. Просечна оцена задовољства послом у Београду у 2012. години

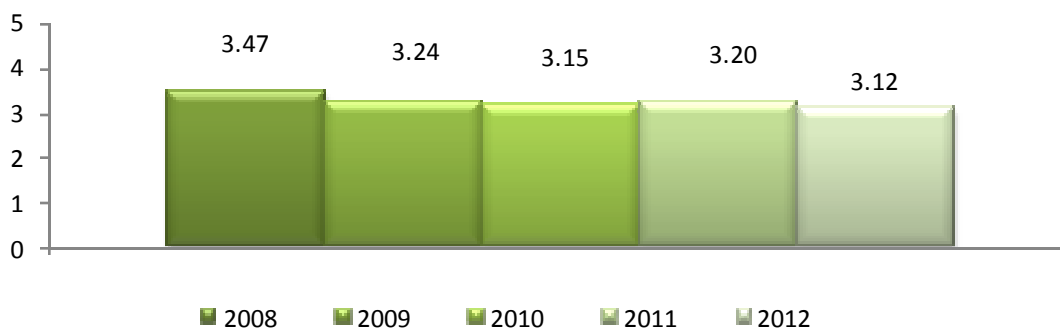
Здравствена установа	mean	n	SD
ДЗ Барајево	3,2	86	0,922
ДЗ Вождовац	2,8	489	1,025
ДЗ Врачар	2,7	193	1,021
ДЗ Гроцка	3,2	270	1,064
ДЗ Звездара	3,1	399	1,054
ДЗ Земун	3,7	601	1,035
ДЗ Лазаревац	3,0	302	1,013
ДЗ Младеновац	3,2	179	1,102
ДЗ Нови Београд	2,9	477	1,102
ДЗ Обреновац	3,7	328	0,982
ДЗ Палилула	2,8	592	1,040
ДЗ Раковица	3,0	262	1,089
ДЗ Савски венац	3,5	205	0,889
ДЗ Сопот	3,3	91	1,002
ДЗ Стари град	3,0	285	1,110
ДЗ Чукарица	3,2	495	1,044
ЗЗЗ студената	2,8	141	1,130
ЗЗЗ радника МУП	2,9	66	1,069
ГЗ за хитну медицинску помоћ	2,9	49	1,077
ГЗ за геронтологију	3,3	218	1,079
ЈАТ Airw ays	3,7	13	0,630
ГЗ за кожно венеричне болести	3,1	45	1,125
ЗЗЗ радника ЖС	3,5	100	1,185

Највеће просечне оцене задовољства послом дали су запослени у домовима здравља „Звездара“ и „Нови Београд“ (3,68), Заводу за ваздухопловну медицину ЈАТ Airways (3,69) и 333 радника ЖС (3,51), а најмању оцену у Дому здравља „Врачар“ (2,7).

Известан број запослених је дао и коментаре и предлоге за унапређење организације рада здравствених установа. Највећи број испитаника је дао предлог 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.

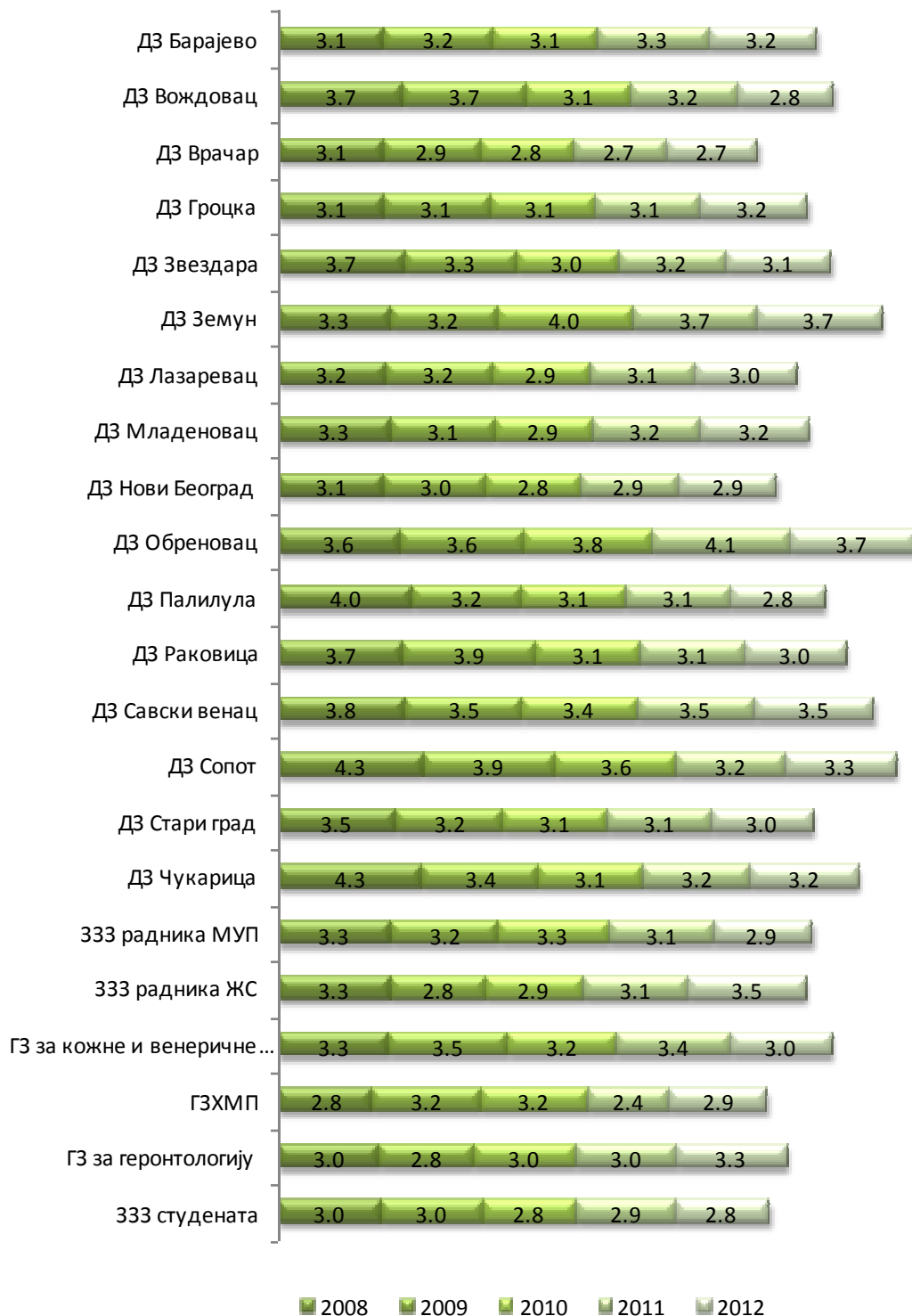
У периоду од 2008. године просечна оцена задовољства запослених се смањивала (Графикон 30), а 2012. године је износила је 3,12.

Графикон 30. Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2008-2012. године



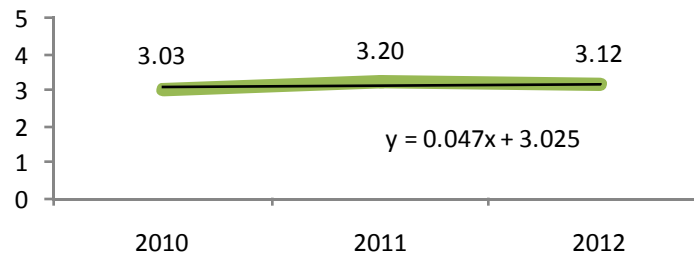
До највећег смањења дошло је у Дому здравља „Обреновац“ (са 4,1 на 3,7) и у Дому здравља „Вождовац“ (са 3,2 на 2,9). До повећања оцене је дошло у Заводу за здравствену заштиту радника ЖС (са 3,1 на 3,5), Градском заводу за хитну медицинску помоћ (са 2,4 на 2,9) и у ДЗ „Гроцка“ (са 3,1 на 3,2) и у ДЗ „Сопот“ (са 3,2 на 3,3) (Графикон 31). У Заводу за ваздухопловну медицину ЈАТ Airways први пут је 2012. године рађено испитивање задовољства запослених и просечна оцена задовољства износи 3,7.

Графикон 31. Просечна оцена задовољства запослених за период 2008. - 2012. године



Најмања просечна оцена задовољства послом коју запослени обављају се бележи у 2010. години (3,03), највећа у 2011. години (3,20), док у 2012. години долази до лаганог пада (3,12), али и даље указује на растући тренд у посматраном периоду ($y = 0.047x + 3.025$) (Графикон 32).

Графикон 32. Оцена задовољства запослених послом који тренутно обављају



Табела 4. Просечна оцена задовољства запослених појединим аспектима рада

	2010.			2011.			2012.		
	N	Mean	SD	N	Mean	SD	N	Mean	SD
У којој мери сте задовољни адекватношћу опреме за рад у служби	242	3.45	1.066	7.248	3.17	1.103	5.962	3.04	1.124
У којој мери сте задовољни међуљудским односима	240	2.78	1.084	7.186	3.31	1.128	5.910	3.29	1.134
У којој мери сте задовољни непосредном сарадњом са колегама	240	3.36	1.050	7.160	3.69	0.955	5.880	3.64	0.980
У којој мери сте задовољни аутономијом у обављању посла	242	3.26	1.066	7.089	3.52	1.002	5.843	3.44	1.046
У којој мери сте задовољни могућностима професионалног развоја	240	2.85	1.267	7.140	3.07	1.136	5.860	2.97	1.149
У којој мери сте задовољни расположивим временом за обављање послова	240	3.39	0.953	7.156	3.31	1.093	5.879	3.22	1.110
У којој мери сте задовољни могућностима да у раду користите своја знања	239	3.27	1.186	7.184	3.37	1.057	5.911	3.28	1.096
У којој мери сте задовољни финансијском надокнадом за рад	241	2.05	1.126	7.189	2.19	1.149	5.940	2.15	1.138
У којој мери сте задовољни могућностима које имате за континуирану едукацију	239	2.80	1.178	7.090	3.12	1.158	5.866	2.98	1.176

У којој мери сте задовољни постојањем редовних евалуација вашег рада од	238	2.80	1.147	7.048	3.26	1.073	5.857	3.15	1.110
У којој мери сте задовољни подршком претпостављених	242	2.81	1.238	7.201	3.28	1.187	5.929	3.21	1.222
У којој мери сте задовољни могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	242	2.88	1.215	7.181	3.27	1.162	5.909	3.22	1.186
У којој мери сте задовољни добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	242	3.07	1.103	7.087	3.31	1.112	5.840	3.23	1.144
Осећам се емоционално исцрпљен након посла	220	3.34	1.173	5.977	3.25	1.248	4.954	3.30	1.258
Осећам се физички исцрпљен након посла	218	3.32	1.110	5.934	3.34	1.188	4.923	3.36	1.207
Осетим умор при помисли да треба да идем на посао	218	2.98	1.352	5.863	2.72	1.371	4.844	2.83	1.365
Узимајући све наведено у обзир, оцените задовољство послом који сада обављате	239	3.03	1.069	7.155	3.20	1.080	5.886	3.12	1.090