

### **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 3. децембра 2013. године, анкетирани су сви запослени радници, присутни на послу у периоду од 07.00 – 19.00 часова тј. до краја радног времена.

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.

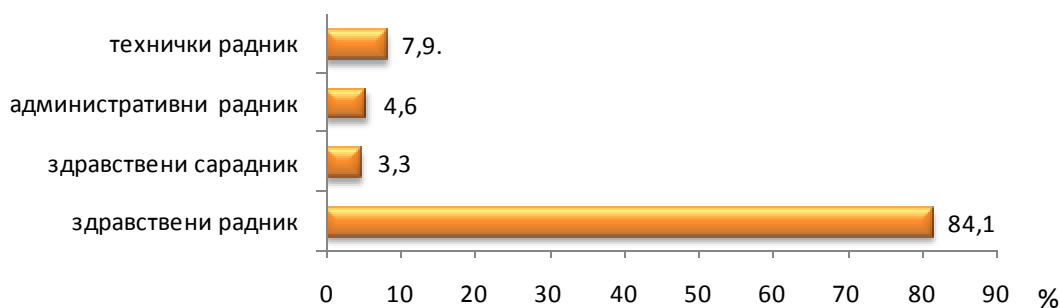
Анализом добијених података било је могуће сагледати опште карактеристике запослених као и њихову процену задовољства појединим аспектима рада (условима рада, међуљудским односима, могућностима за професионалан развој, однос са претпостављенима и плановима у вези са променом посла) и општу оцену задовољства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

Испитивањем је обухваћено 5.576 запослених из 16 домова здравља и 693 запослена из 7 завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите.

Укупно је подељено 7.360 упитника запосленима или 92,2% од укупног броја присутних на послу тог дана, што представља нешто мањи обухват присутних него претходне године. У здравственим установама, у којима је спроведено истраживање ради 9.841 радник, анализирано је 6.269 враћених упитника што значи да је нешто више од половине (63,7%) запослених попунило анкету и њихови одговори су садржани у овој анализи. Стопа одговора износила је 85,2% У домовима здравља: „Вождовац“, „Сопот“ и „Чукарица“ сви подељени упитници су враћени попуњени, као и у Заводу за ваздухопловну медицину ЈАТ Airways. Висока стопа одговора била је и у домовима здравља „Палилула“ (99,7%), „Савски венац“ (96,7%) и „Земун“ (93,8%), док је најмања стопа одговора била у Градском заводу за хитну медицинску помоћ (49,0%) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП (57,6%)

Највећи проценат испитаника су чинили здравствени радници (84,1%) (Графикон 1).

## Графикон 1. Структура испитаника по занимању



Запослени су најзадовољнији сарадњом са колегама (16,4% веома задовољних и 50,0% задовољних), подршком претпостављених (12,9% веома задовољних и 37,7% задовољних), могућношћу представљања идеја претпостављенима (11,6% веома задовољних и 37,6% задовољних), професионалном аутономијом (12,5% веома задовољних и 44,1% задовољних).

Табела 1. Задовољство запослених појединим аспектима посла

Аспект посла	веома незадовољан	незадовољан	ни задовољан ни незадовољан	задовољан	веома задовољан
	%	%	%	%	%
адекватност опреме	9,4	20,1	30,3	32,73	7,5
међуљудски односи	7,3	14,0	27,3	40,1	11,3
сарадња са колегама	3,3	7,0	23,3	50,0	16,4
професионална аутономија	4,8	10,8	27,8	44,1	12,5
професионални развој	10,9	21,3	29,2	30,8	7,9
расположиво време	7,7	17,5	24,3	42,4	8,2
могућност коришћења знања и вештина	6,4	14,5	27,6	41,8	9,7
финансијска надокнада	33,6	30,6	19,4	12,8	4,3
континуирана едукација	11,8	21,0	26,9	32,0	8,4
евалуација рада	8,5	14,4	31,5	36,3	9,2
подршка претпостављених	10,2	14,3	24,8	37,7	12,9
представљање идеја претпостављенима	9,5	15,0	26,1	37,6	11,6
јасна упутства за рад	8,2	13,6	27,5	40,2	10,6

Најчешћи разлози незадовољства запослених су финансијска надокнада за рад (33,6% веома незадовољних и 30,6% незадовољних) и могућност за континуирану едукацију (11,8% веома незадовољних и 21,0% незадовољних).

Сваки пети запослени је незадовољан опремом за рад (20,1%), а сваки седми јасним упутством за рад (13,6%).

Исказано просечном оценом, аспекти посла којима су запослени најзадовољнији су: непосредна сарадња са колегама (3,70), аутономија у обављању посла (3,50) и могућност коришћења знања (3,34) (Табела 2).

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

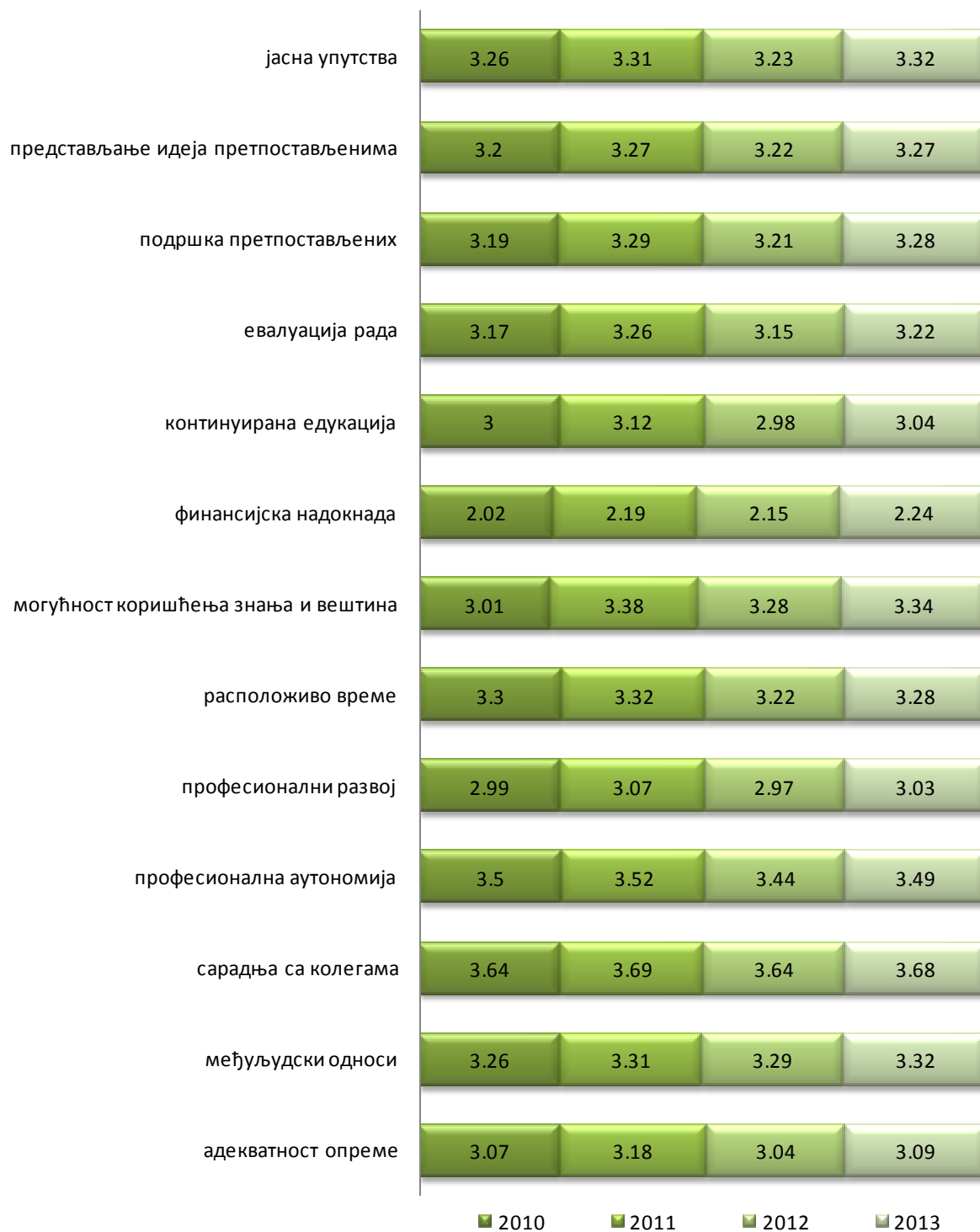
аспекти посла	mean	n	SD
адекватност опреме	3,09	6064	0,014
међуљудски односи	3,35	5989	0,012
непосредна сарадња са колегама	3,70	5958	0,012
аутономија	3,50	5943	0,013
професионални развој	3,04	5972	0,015
време за обављање посла	3,26	5987	0,014
коришћење знања, способности и вештина	3,34	5990	0,014
финансијска надокнада за рад	2,25	6029	0,015
континуирана едукација	3,05	5953	0,015
евалуација рада	3,24	5910	0,014
подршка претпостављених	3,29	6019	0,015
изношење идеја претпостављенима	3,27	6011	0,015
јасна упутства за рад	3,32	5938	0,014

Запослени у Дому здравља „Обреновац“, као и претходне године, дали су највише просечне оцене за већину показатеља: за опрему (3,75), за међуљудске односе (3,84), за непосредну сарадњу са колегама (3,99), за могућност професионалног развоја (3,70), расположиво време за обављање послова (3,77), могућност коришћења стечених знања, вештина и способности у свакодневном раду (3,84), финансијску надокнаду за рад (2,92), могућност континуиране едукације (3,69), постојање редовних евалуација рада (3,80), подршку претпостављених (3,83) и добијање јасних упутстава за рад (3,81).

Запослени у Градском заводу за хитну медицинску помоћ су дали најмање оцене у већини понуђених показатеља.

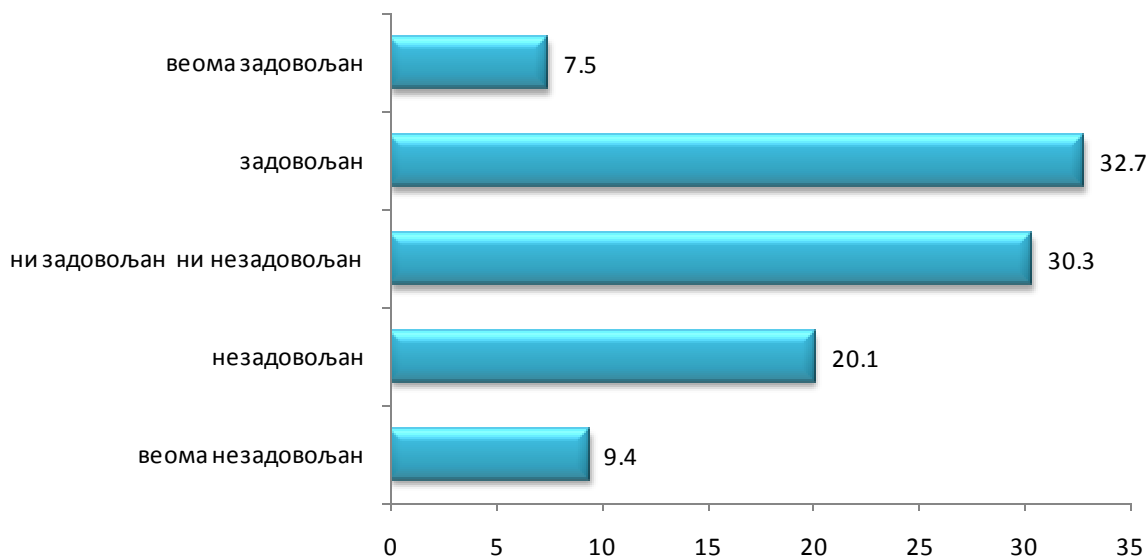
У 2013. години запослени су све аспекте посла оценили већим просечним оценама у односу на 2012. годину (Графикон 2).

**Графикон 2. Просечне оцене задовољства запослених, 2010 - 2013. години**



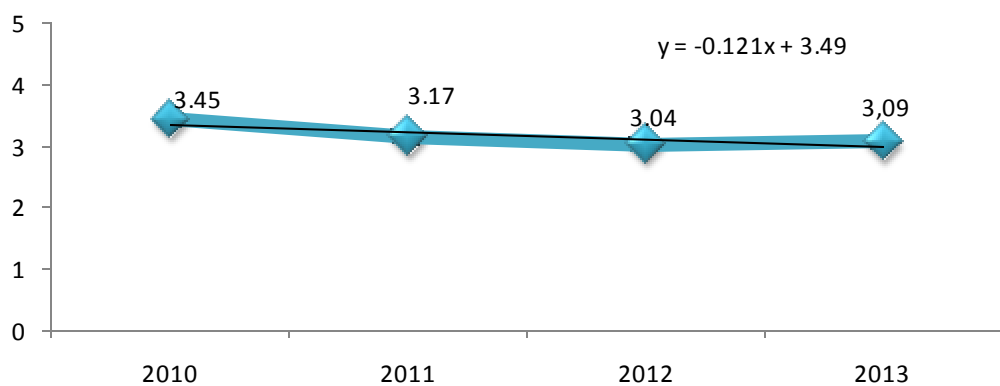
Када је у питању опрема за рад највећи број запослених је задовољан (32,7%задовољних и 7,5% веома задовољних) (Графикон 3).

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



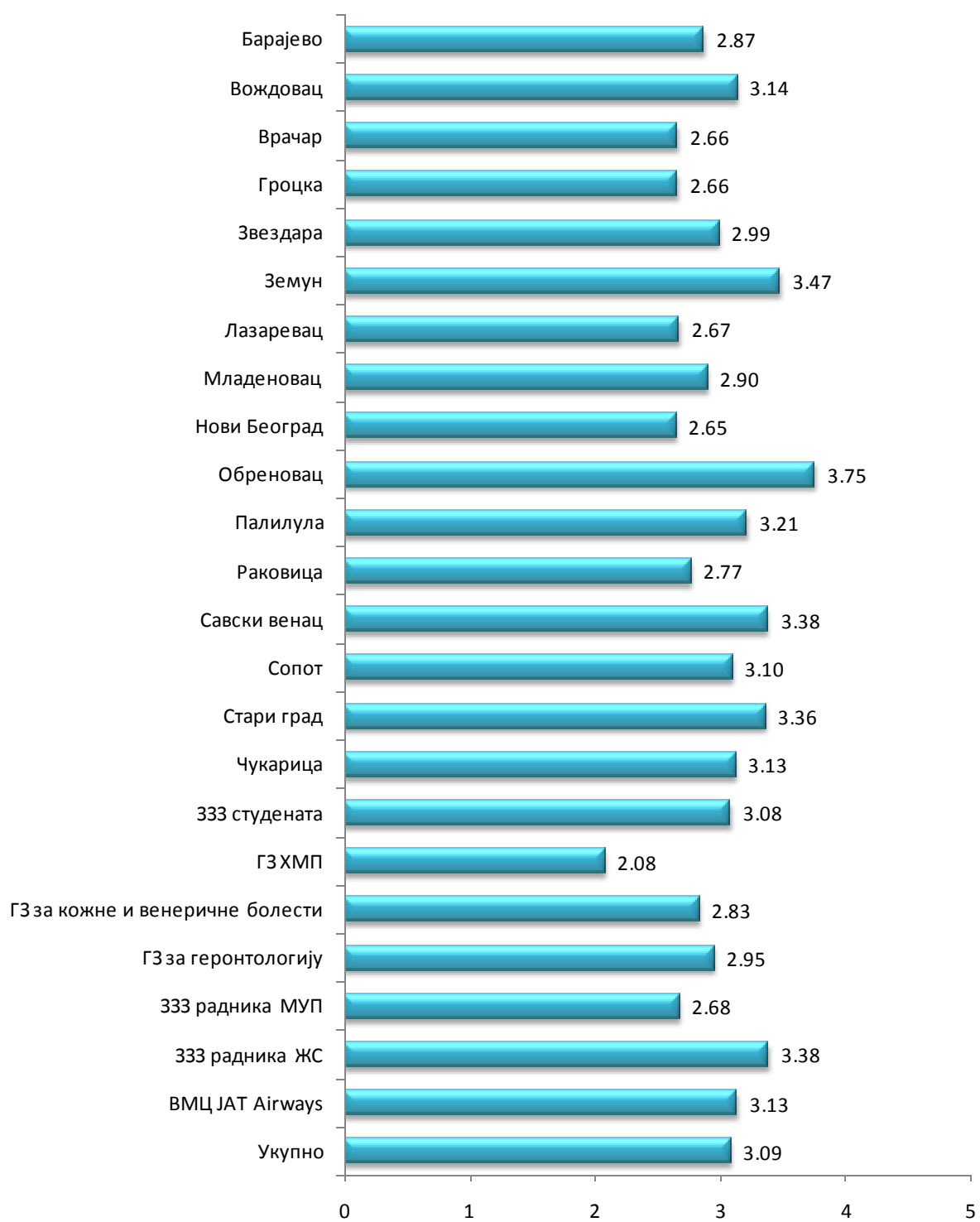
Највећа просечна оцена задовољства **опремом** од стране запослених била је у 2010. години (3,45), и од тада показује опадајући тренд са незнатним повећањем у 2013. години (3,09) ( $y = -0,127x + 3,5$ ) (Графикон 4).

**Графикон 4. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у периоду 2010 - 2013. године**



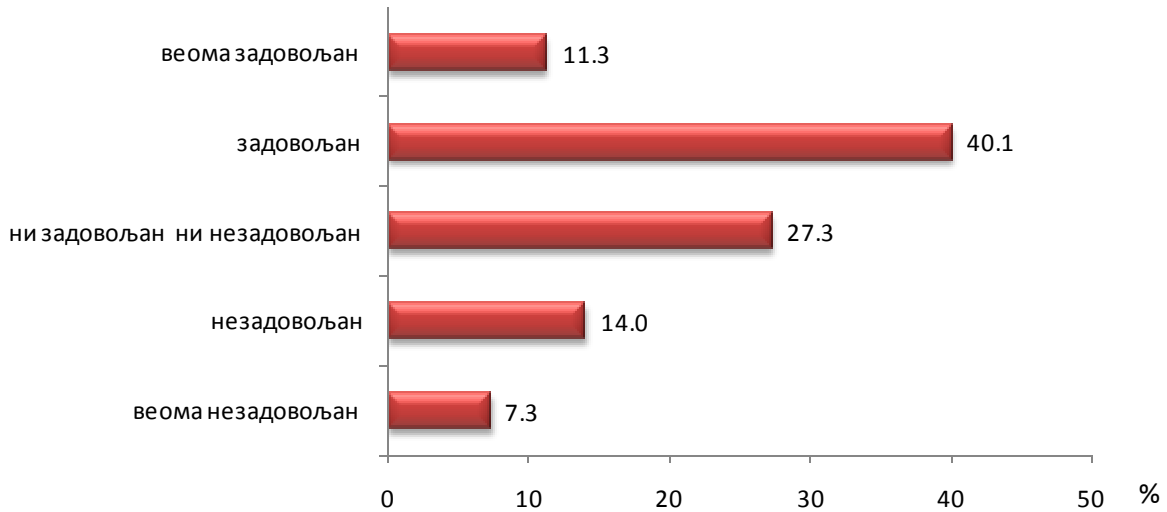
Најзадовољнији опремом су запослени у Дому здравља „Обреновац“ који су је оценили са 3,75, а најнезадовољнији су у Градском заводу за хитну медицинску помоћ који су дали оцену 2,08 (Графикон 5).

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



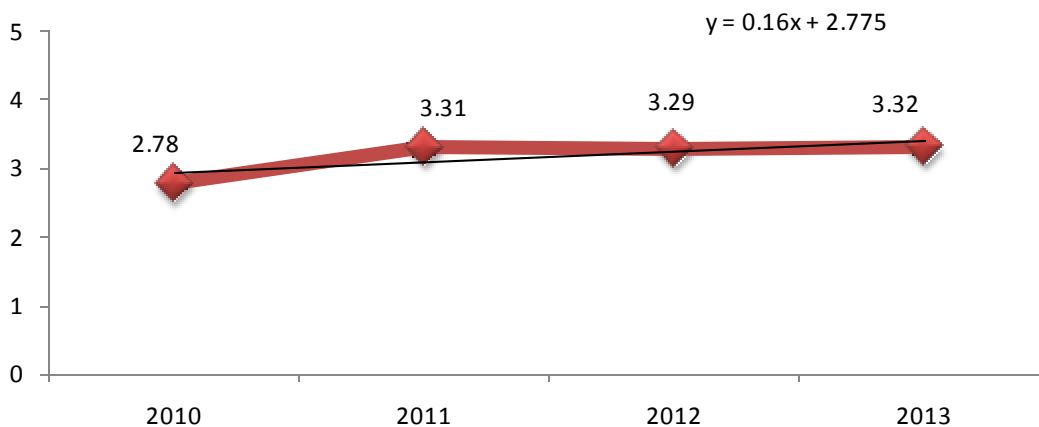
Када је у питању задовољство запослених међуљудским односима, највећи проценат испитаника је задовољан (40,1%), док је готово сваки десети испитаник веома задовољан (11,3%) (Графикон 6).

**Графикон 6. Задовољство запослених међуљудским односима**



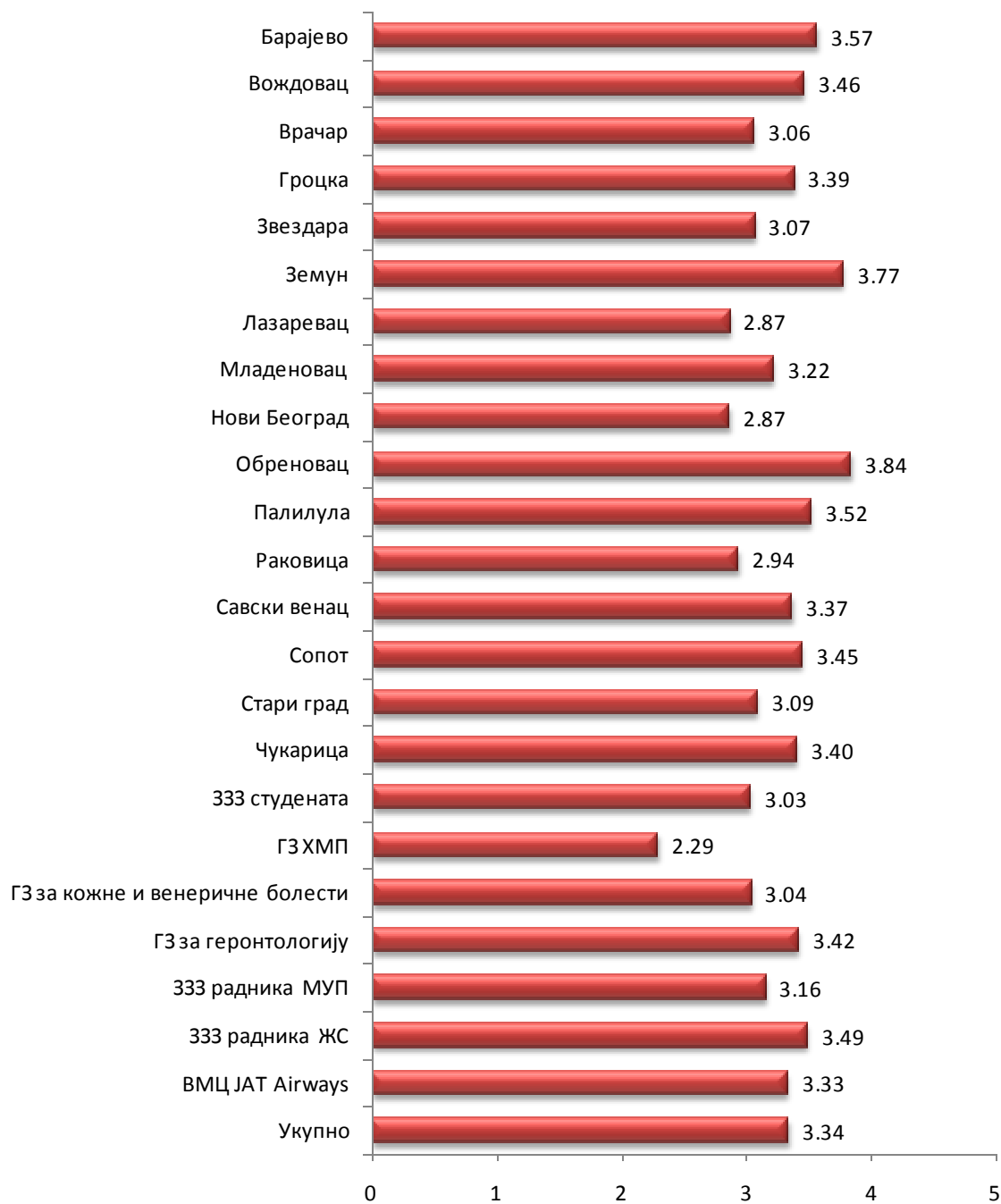
Задовољство међуљудским односима запослених показује тренд раста у посматраном периоду од 2010. до 2013. године ( $y = 0,16x + 2,775$ ) (Графикон 7). Оцена се кретала од 2,78 у 2010. години до 3,32 у 2013. години.

**Графикон 7. Просечне оцене задовољства запослених међуљудским односима у периоду 2010-2013. године**



Најзадовољнији међуљудским односима су запослени у Дому здравља „Обреновац“ који су је оценили са 3,84, а најнезадовољнији су у Градском заводу за хитну медицинску помоћ који су дали оцену 2,29 (Графикон 8).

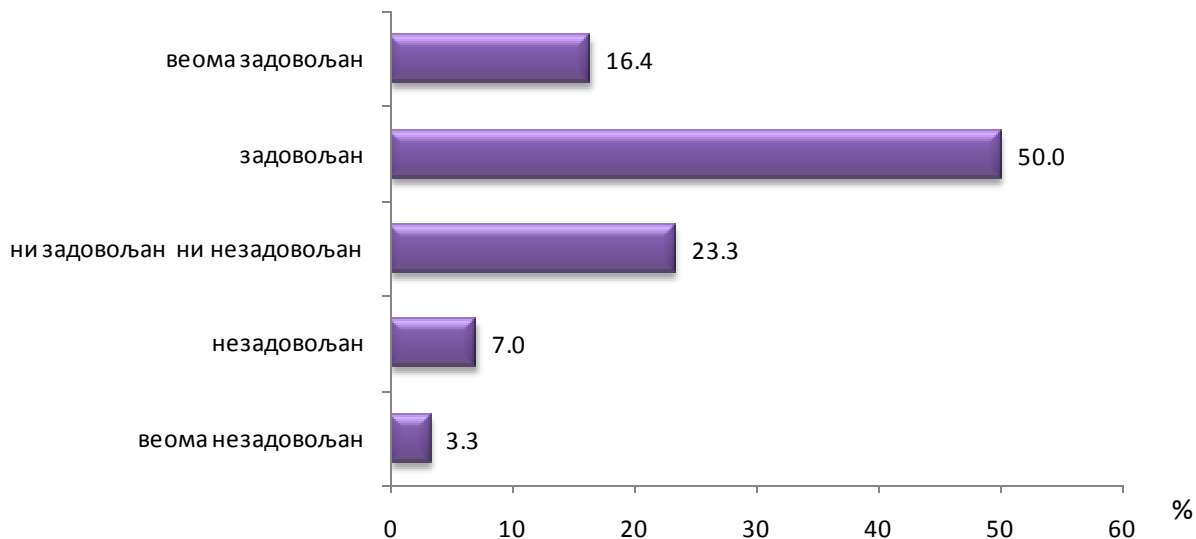
**Графикон 8. Просечне оцене задовољства запослених међуљудским односима у здравственим установама**





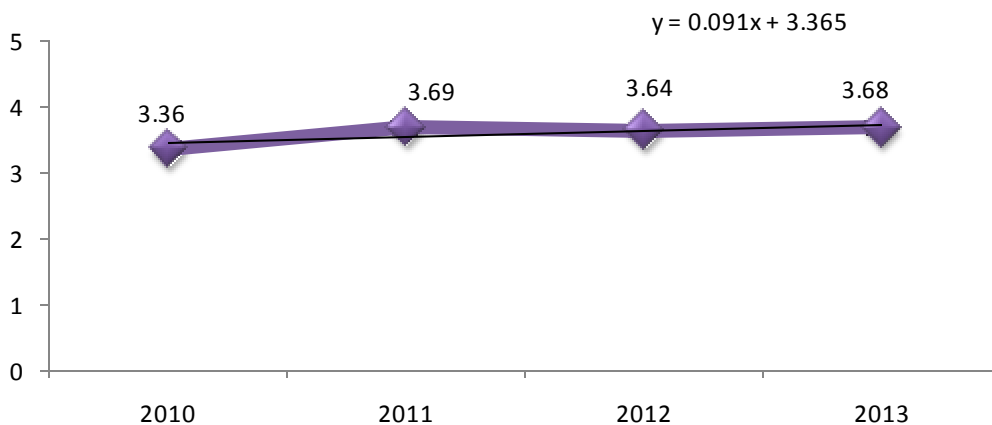
**Непосредном сарадњом са колегама** задовољно и веома задовољно је две трећине испитаника (66,4%), док је свега 3,3% испитаника веома незадовољно (Графикон 9).

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



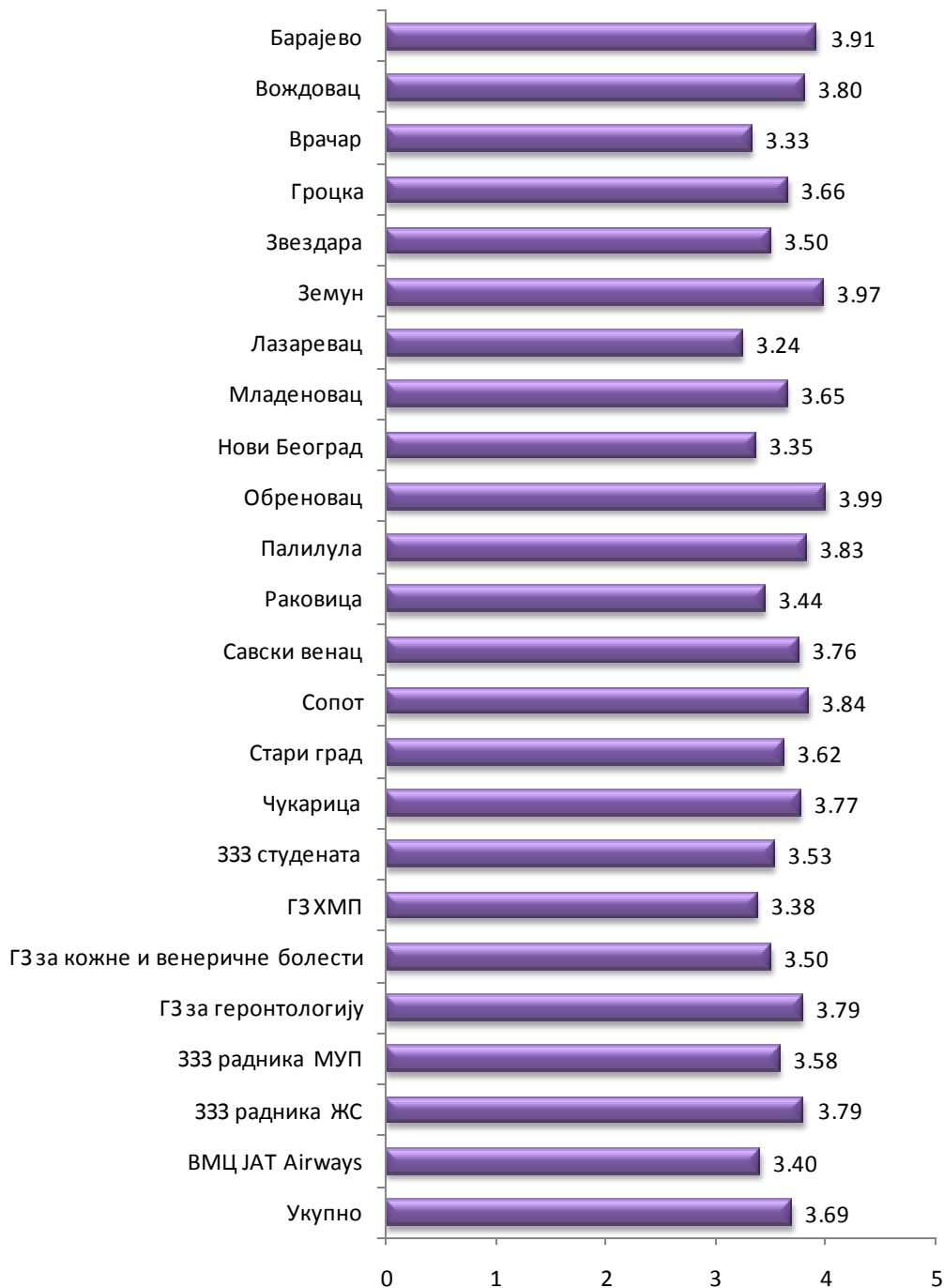
Задовољство запослених **непосредном сарадњом са колегама** у 2011. и 2012. години је значајно порасло у односу на 2010. годину и показује тренд раста у посматраном периоду ( $y = 0,091x + 3,365$ ) (Графикон 10).

**Графикон 10. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у периоду 2010-2013. године**



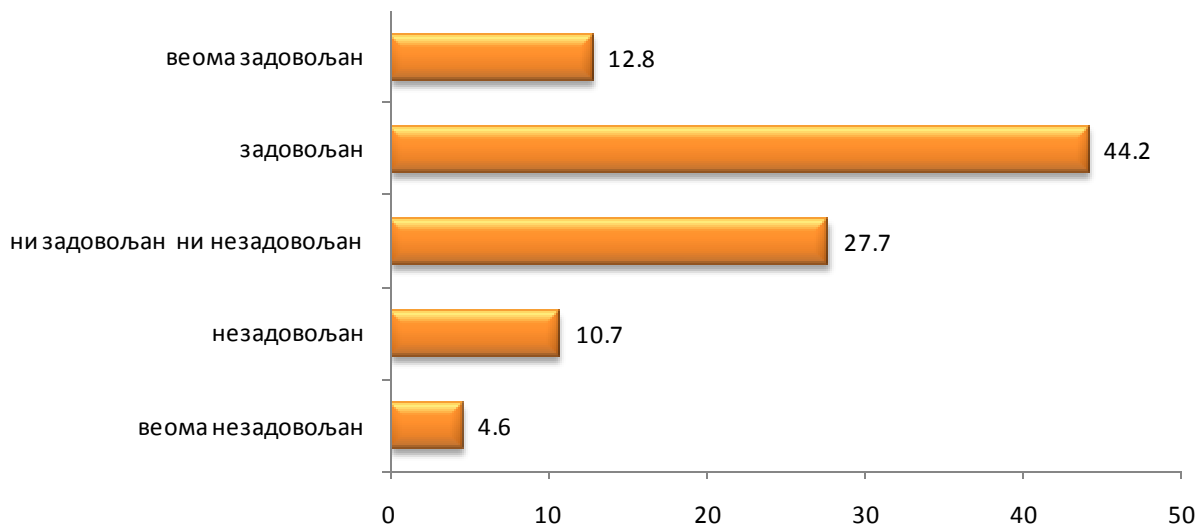
Непосредњом сарадњом са колегама најзадовољнији су запослени у домовима здравља „Обреновац“ (3,99) и „Земун“ (3,97), а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Лазаревац“ (3,24) (Графикон 11).

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



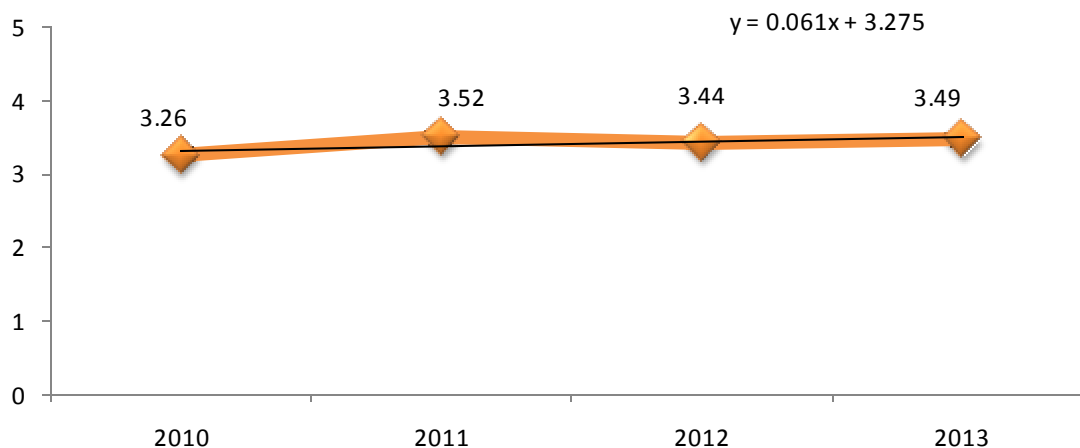
**Аутономијом у обављању посла** незадовољан је сваки десети испитаник, а задовољна је готово половина испитаника (44,2%) (Графикон 12).

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



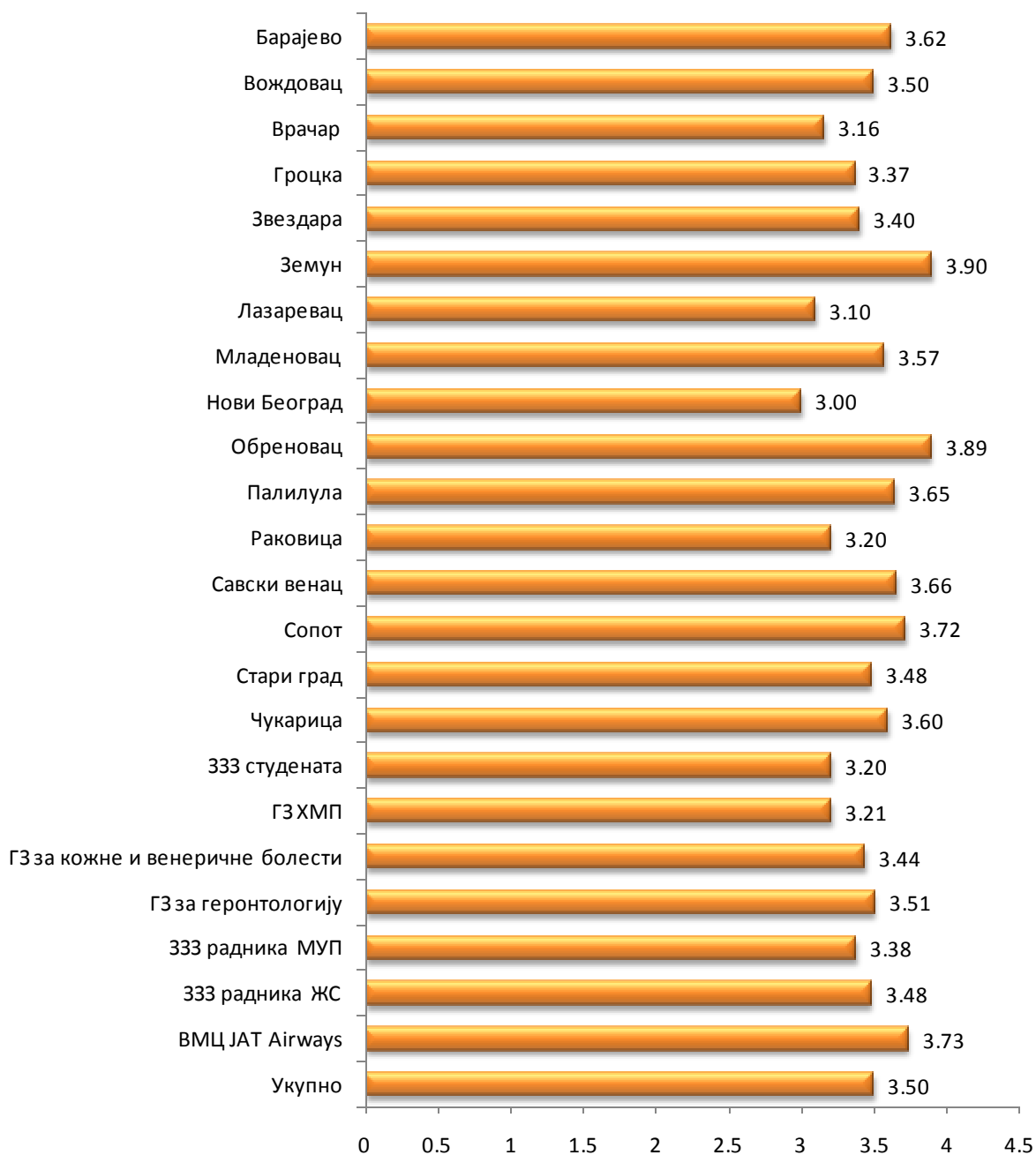
Задовољство **аутономијом у обављању посла** је порасло у 2011. години када је просечна средња оцена задовољства износила 3,52 у односу на 2010. годину (3,26), са позитивним трендом у посматраном периоду ( $y = 0,061x + 3,275$ ) (Графикон 13).

**Графикон 13. Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у периоду 2010-2013. године**



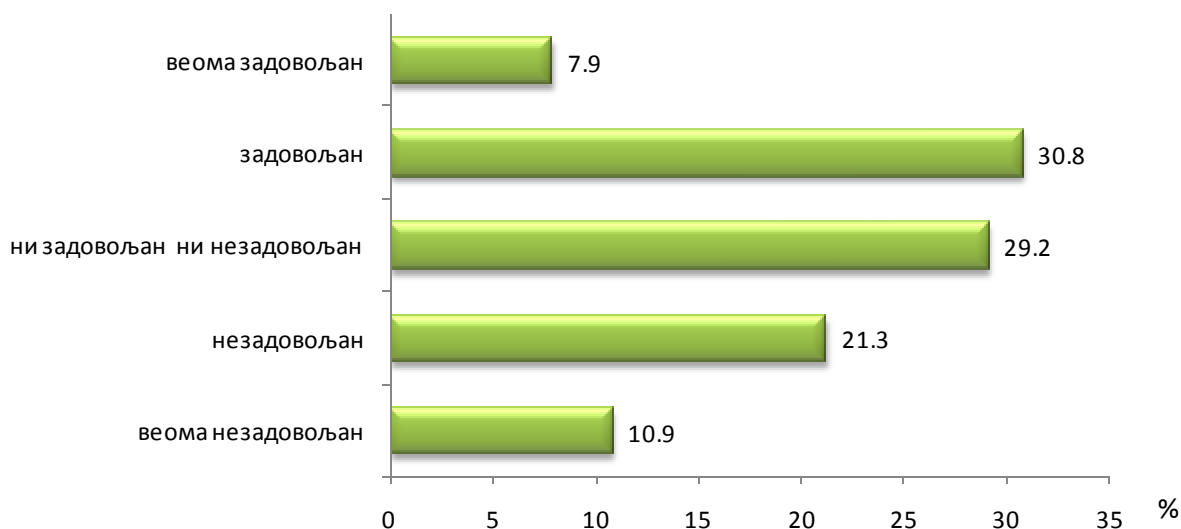
Запослени у домовима здравља „Земун“ и „Обреновац“ су највећим просечним оценама оценили аутономију у обављању посла, док су најмање просечне оцене дали запослени у Дому здравља „Нови Београд“ (3,00).

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



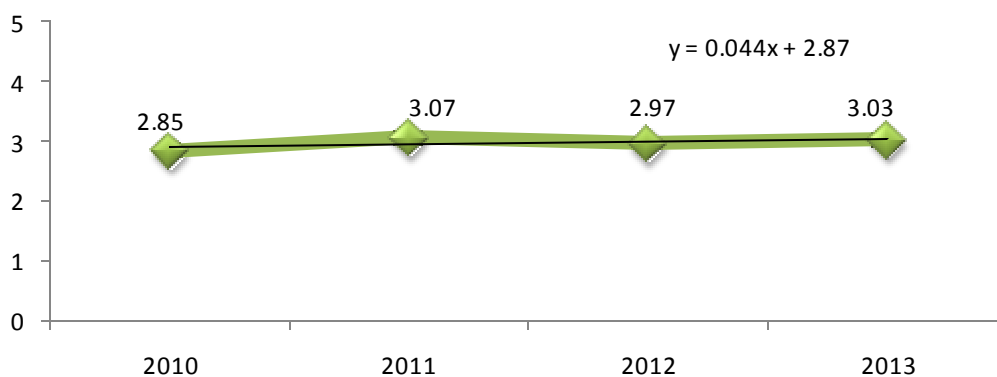
Највећи проценат запослених је задовољан **могућностима професионалног развоја**, готово трећина испитаника (30,8%). Свега 7,9% испитаника је веома задовољно овим аспектом рада (Графикон 12).

**Графикон 12. Задовољство могућностима професионалног развоја**



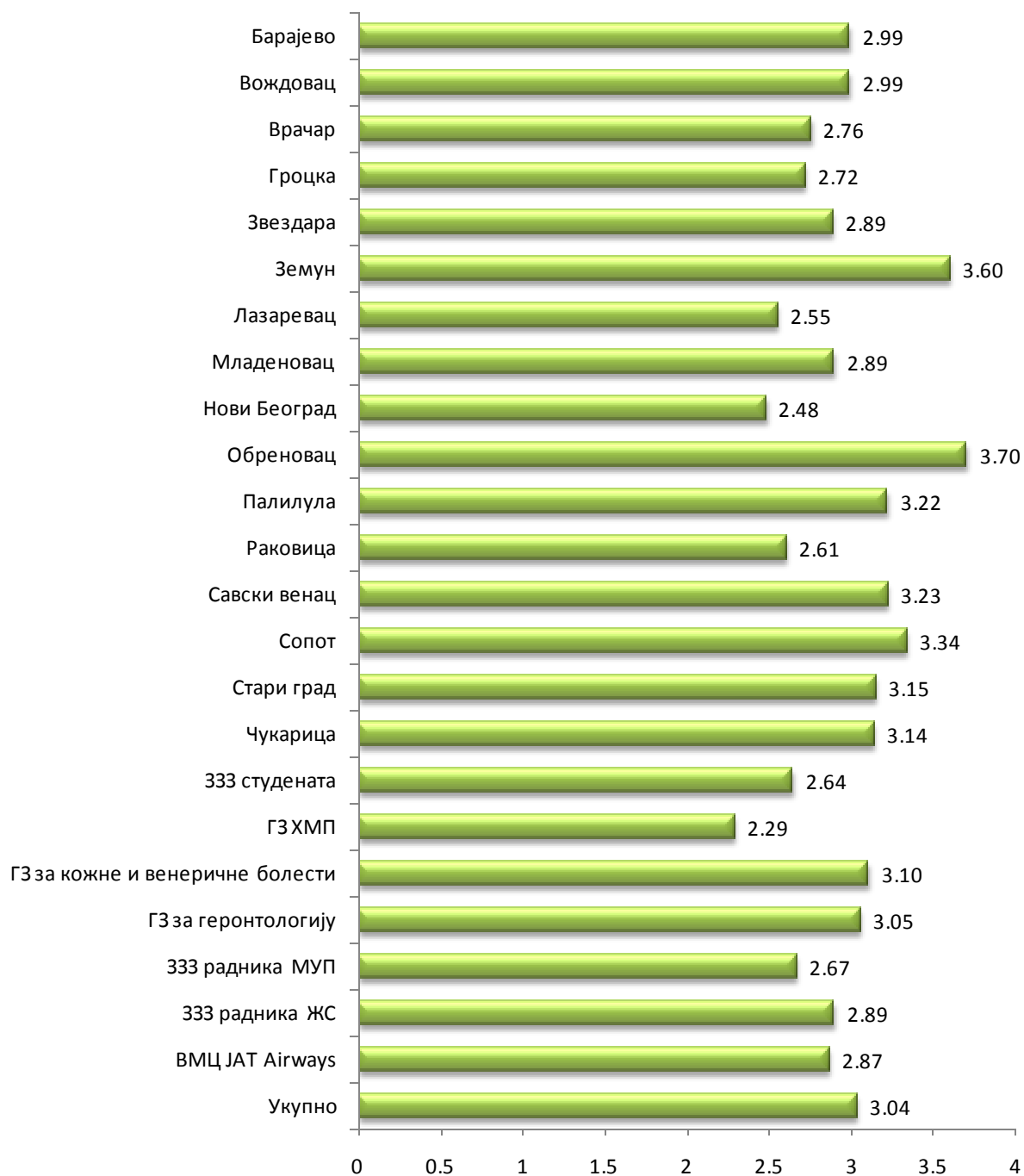
**Могућностима професионалног развоја** запослени су најмање задовољни били у 2010. са растући тренд у посматраном периоду тако да у 2013. износи 3,03 ( $y = 0,044x + 2,87$ ) (Графикон 13).

**Графикон 13. Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја у периоду 2010-2013. године**



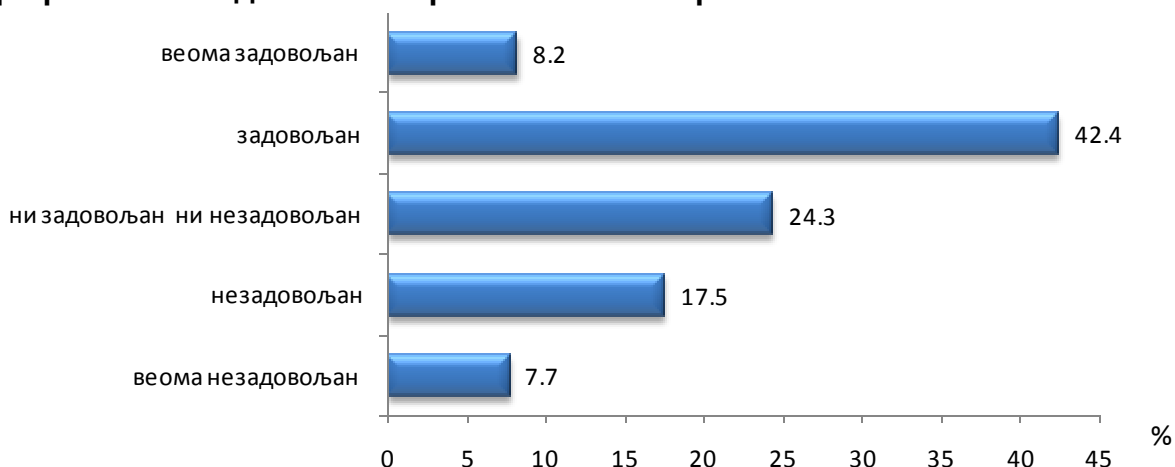
**Могућностима професионалног развоја** најзадовољнији су испитаници у домовима здравља „Земун“ (3,60) и „Обреновац“ (3,70), а најмање задовољни су запослени у ГЗХМП (2,29) у Дому здравља „Нови Београд“ (2,48) (Графикон 14).

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



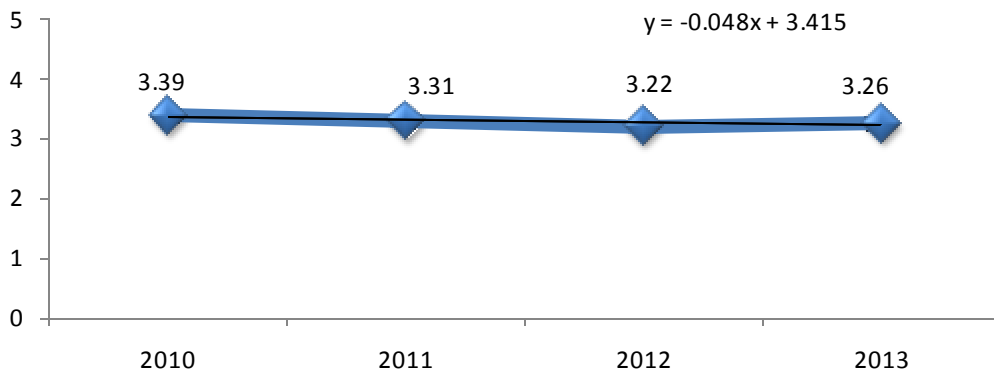
Половина испитаника је задовољно и веома задовољно **расположивим временом за обављање полова** (50,6%) (Графикон 15).

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



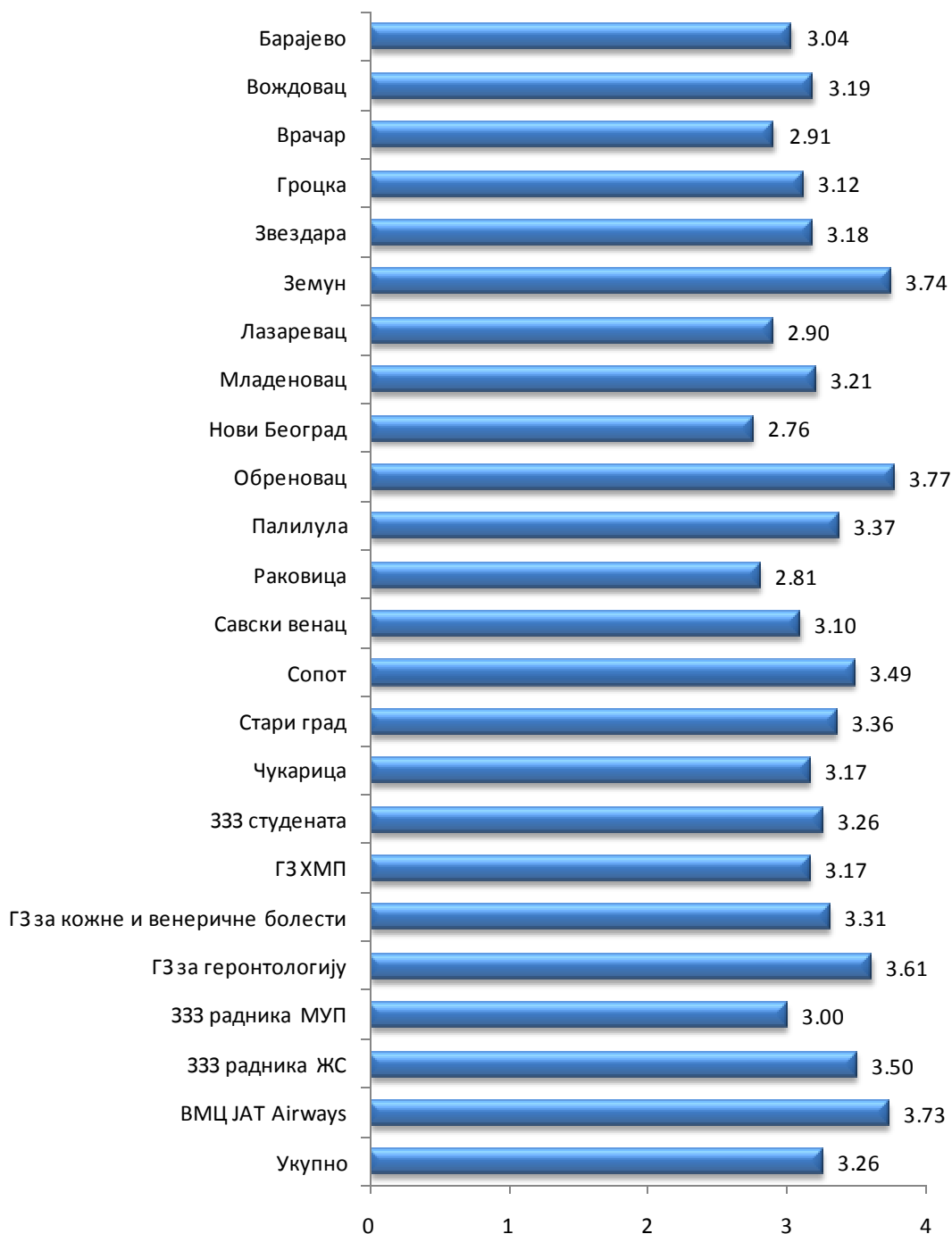
У периоду од 2010. године до 2012. године задовољство расположивим временом који имају запослени за обављање послова се смањило и показује тренд пада, а у 2013. години показује благи пораст 3,26 ( $y = -0,0875x + 3,4804$ ) (Графикон 16).

**Графикон 16. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у периоду 2010-2013. године**



**Могућностима расположивим временом за обављање послова** најзадовољнији су испитаници у домовима здравља „Земун“ (3,74) и „Обреновац“ (3,77), а најмање задовољни су запослени у домовима здравља „Нови Београд“ (2,76) и „Раковица“ (2,81) (Графикон 17).

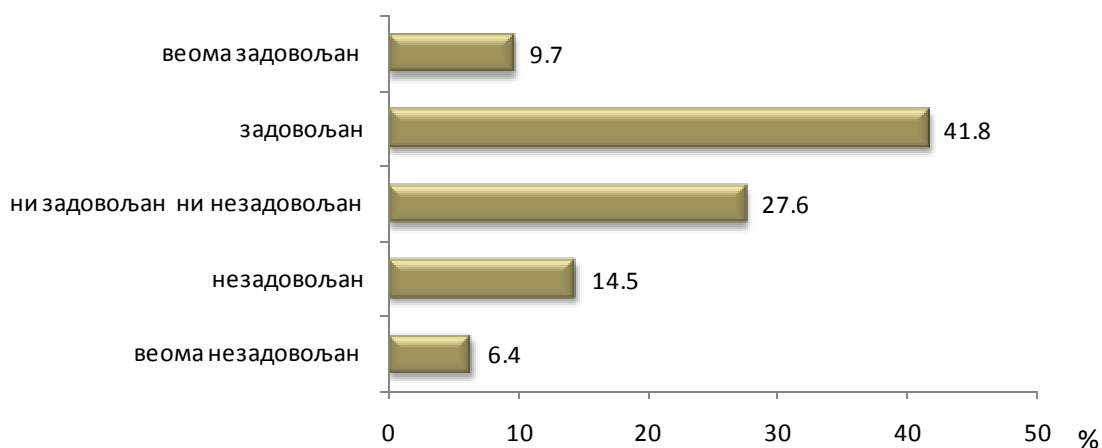
**Графикон 17. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у здравственим установама**



Више од половине запослених (51,5%) су задовољни и веома задовољни могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду (Графикон 18).

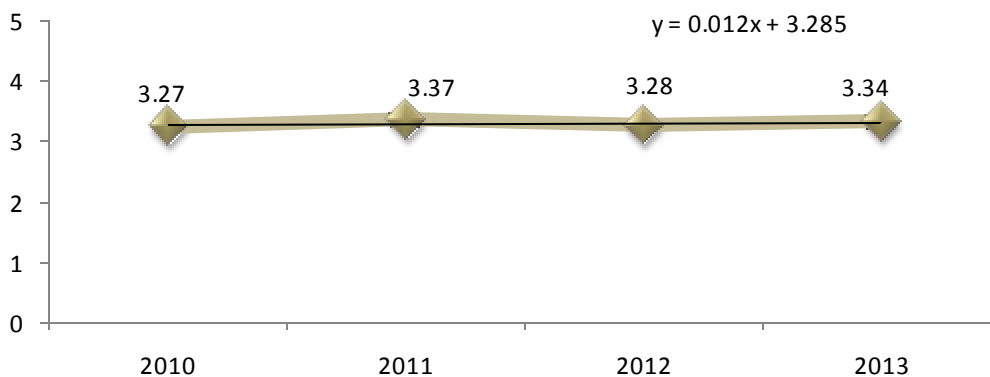


**Графикон 18. Задовољство запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду**



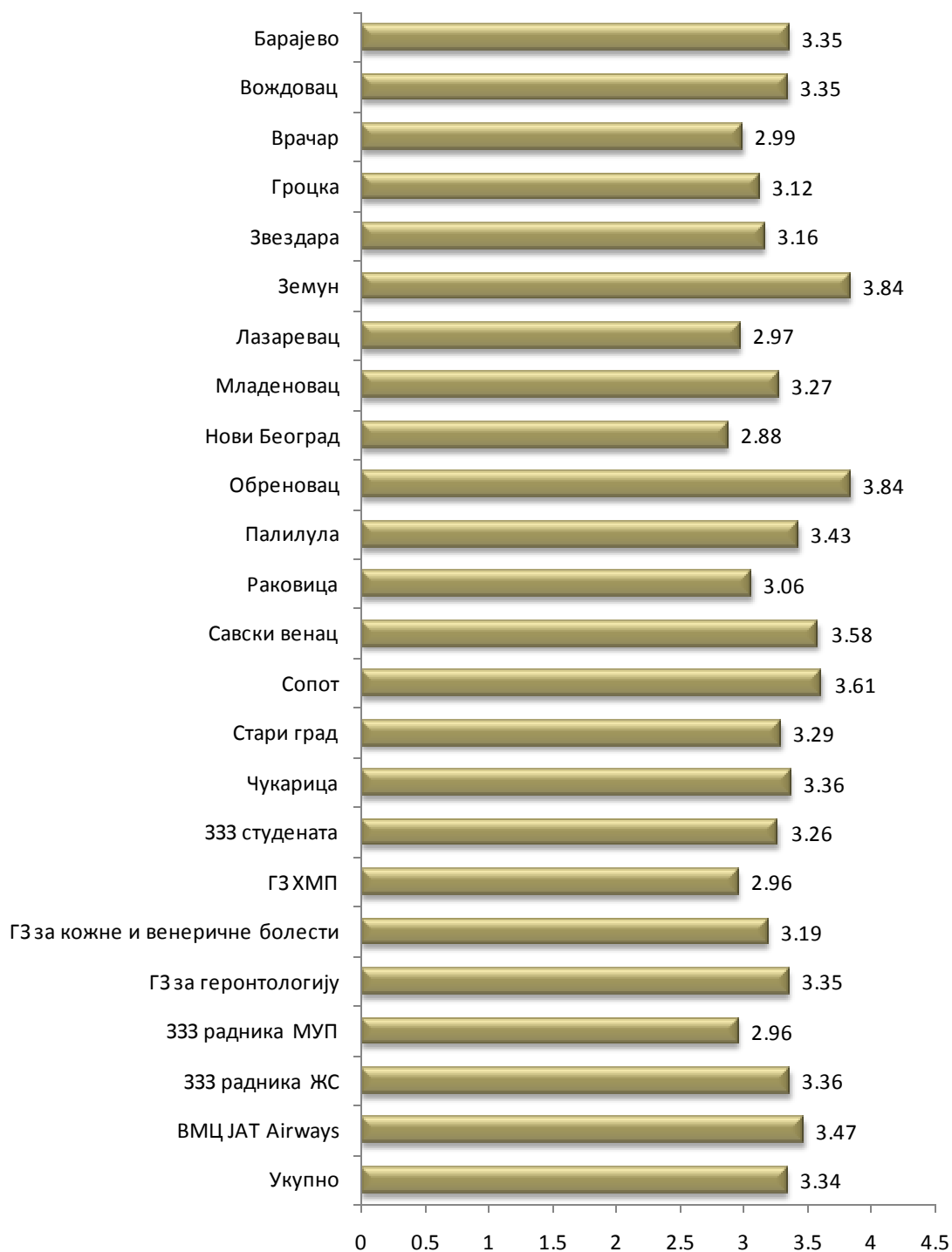
Задовољство могућностима да у свом раду користе своја знања, способности и вештине у периоду од 2010. до 2013. године се повећало и показује тренд раста, (Графикон 19).

**Графикон 19. Просечне оцене задовољства запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду у периоду 2010-2013. године**



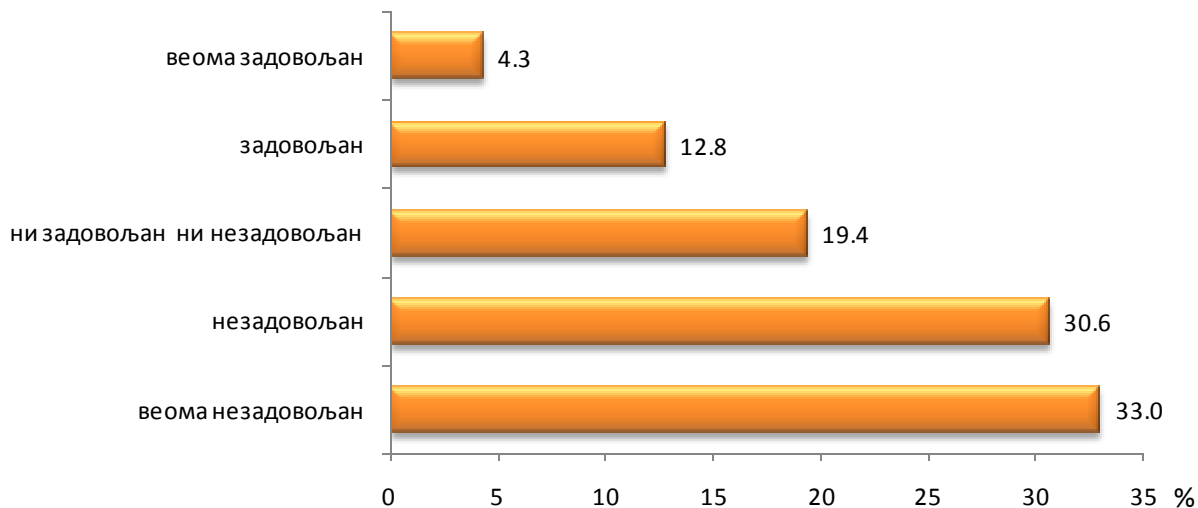
Запослени у домовима здравља „Земун“ и „Обреновац“ дали су највећу средњу оцену (3,84) приликом оцењивања могућности да у раду користе знања, способности и вештине, док су најмање задовољни запослени у Дому здравља „Нови Београд“ (2,88) (Графикон 20).

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



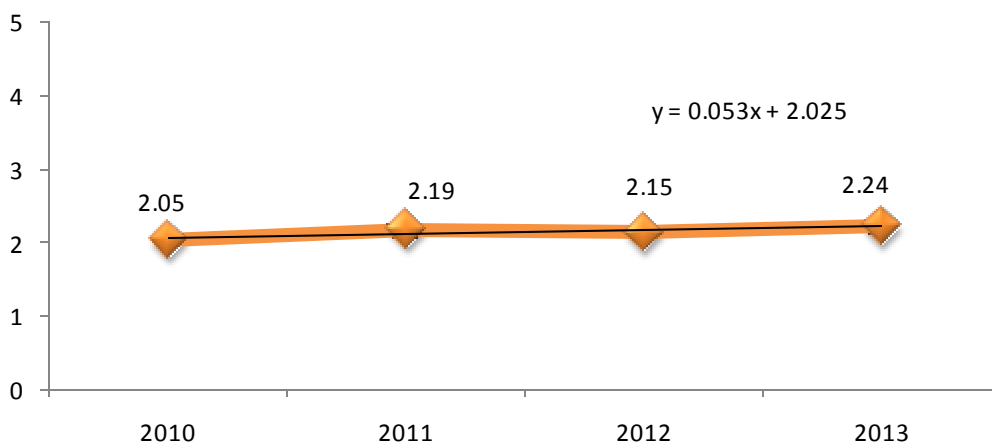
**Финансијском надокнадом за рад**, је незадовољно или **веома незадовољно** готово две трећине испитаника (63,6%). Сваки осми испитаник је задовољан, а свега сваки двадесетпети **веома задовољан** финансијском надокнадом за рад (Графикон 21).

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



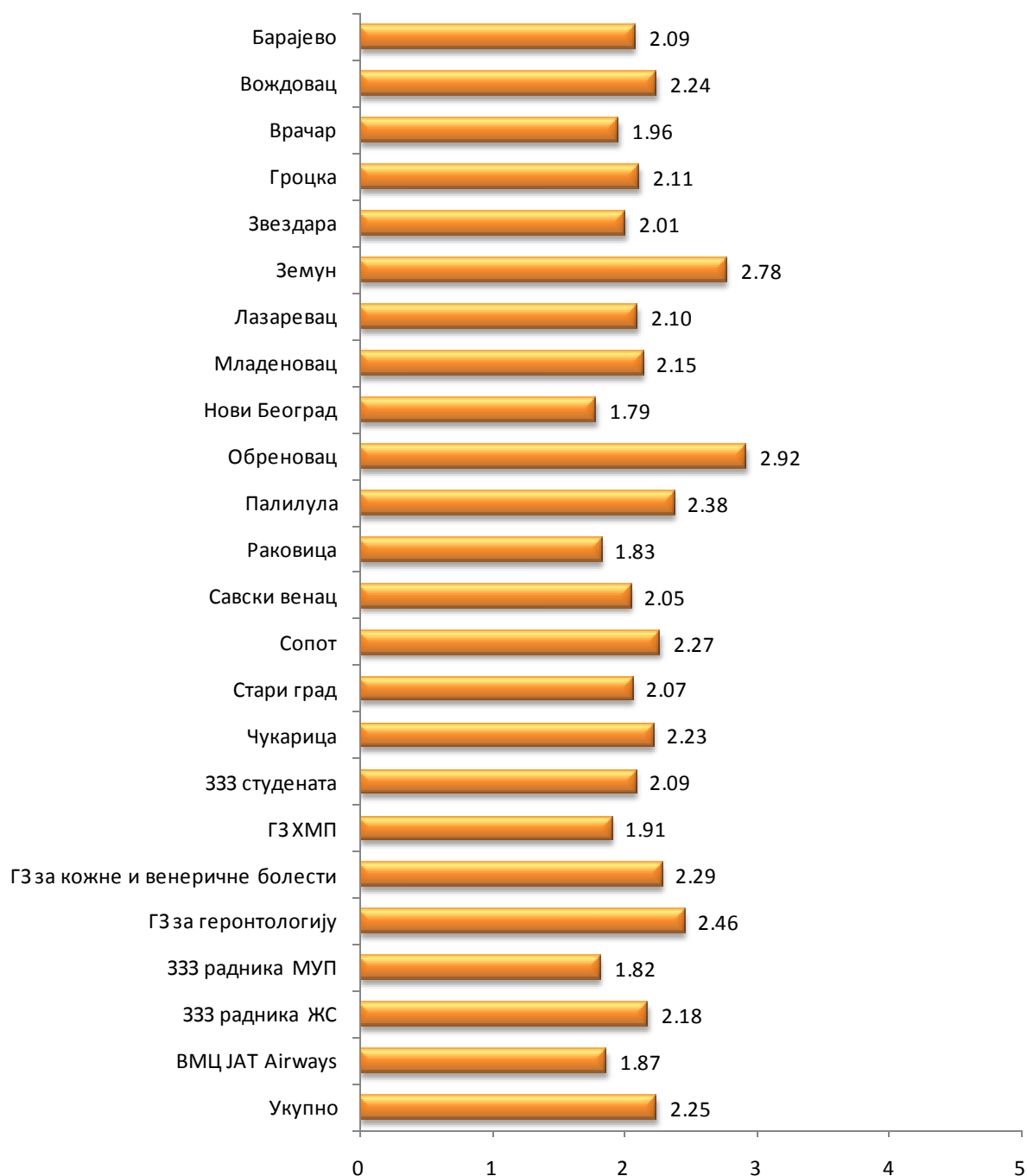
Задовољство **финансијском надокнадом за рад** је најниже оцењено у 2010. години. У 2011. и 2013. години задовољство запослених показује тренд раста ( $y = 0,053x + 2,025$ ), али је и даље на ниском нивоу (2,24) (Графикон 22).

**Графикон 22. Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у периоду 2010-2013. године**



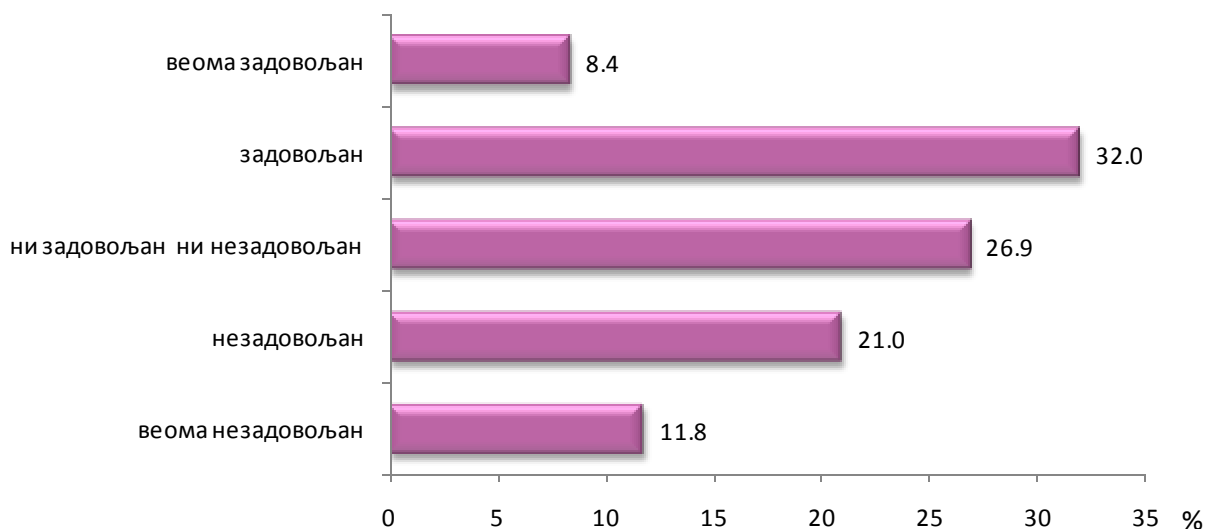
Испитаници у домовима здравља „Земун“ и „Обреновац“ су најзадовољнији финансијском надокнадом за рад, док су најмање задовољни запослени у Дому здравља „Раковица“ и 333 радника МУП (Графикон 23).

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



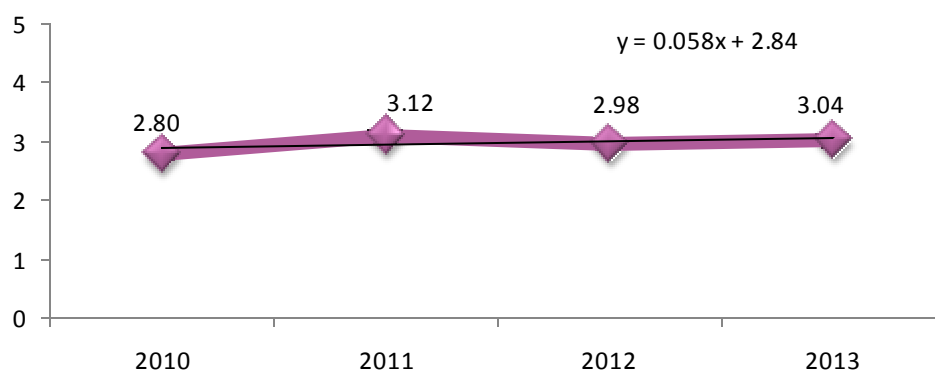
**Могућностима** који запослени имају за **континуирану медицинску едукацију** задовољна је готово трећина испитаника, а сваки пети испитаник је незадовољан (Графикон 24).

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



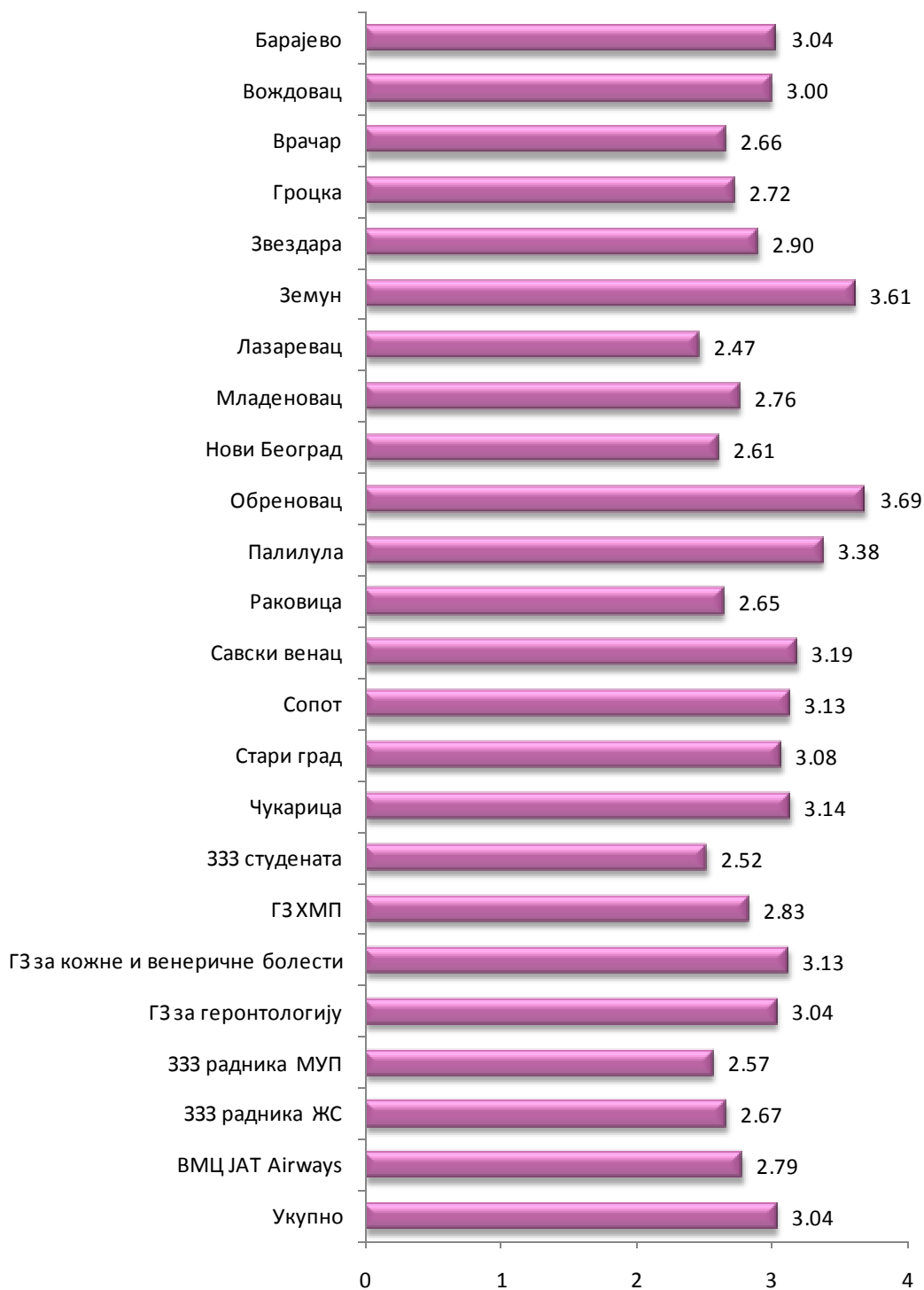
У анализираном временском периоду уочава се растући тренд вредности када је у питању задовољство **могућностима** који запослени имају за **обављање континуиране медицинске едукације** ( $y = 0,058x + 2,84$ ). Највећа просечна оцена задовољства се уочава у 2011. години (3,12), док у 2013. години износи 3,04 (Графикон 25).

**Графикон 25. Просечне оцене задовољства запослених могућностима који запослени имају за континуирану медицинску едукацију у периоду 2010-2013. године**



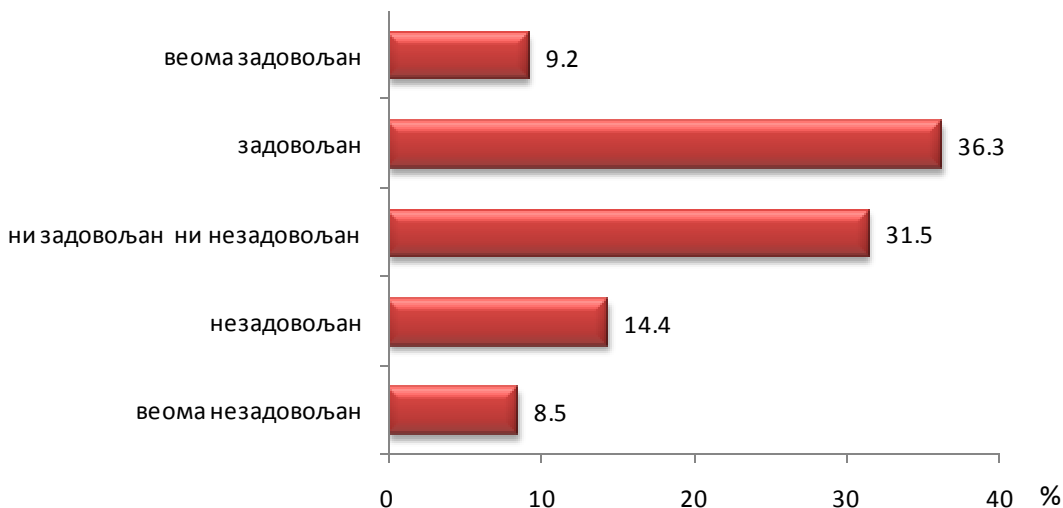
Могућностима за континуирану медицинску едукацију најзадовољнији су запослени у домовима здравља „Обреновац“ и „Земун“, а најмање средње оцене за овај аспект рада дали су запослени у Дому здравља „Лазаревац“ (Графикон 26).

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



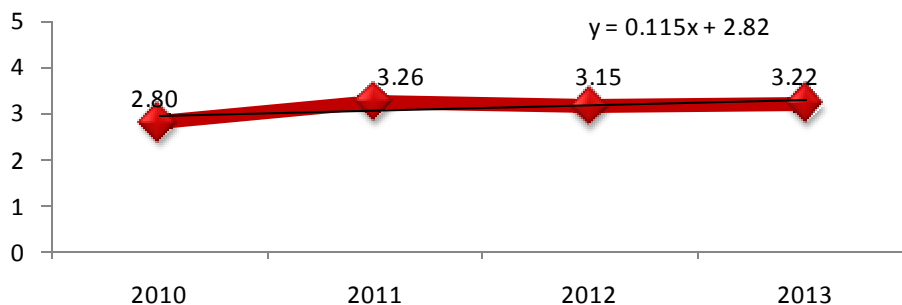
Постојањем редовних евалуација појединачног рада од стране руководиоца задовољно је више од трећине запослених (36,3%), док је готово четвртина испитаника незадовољна или веома незадовољна (Графикон 27).

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



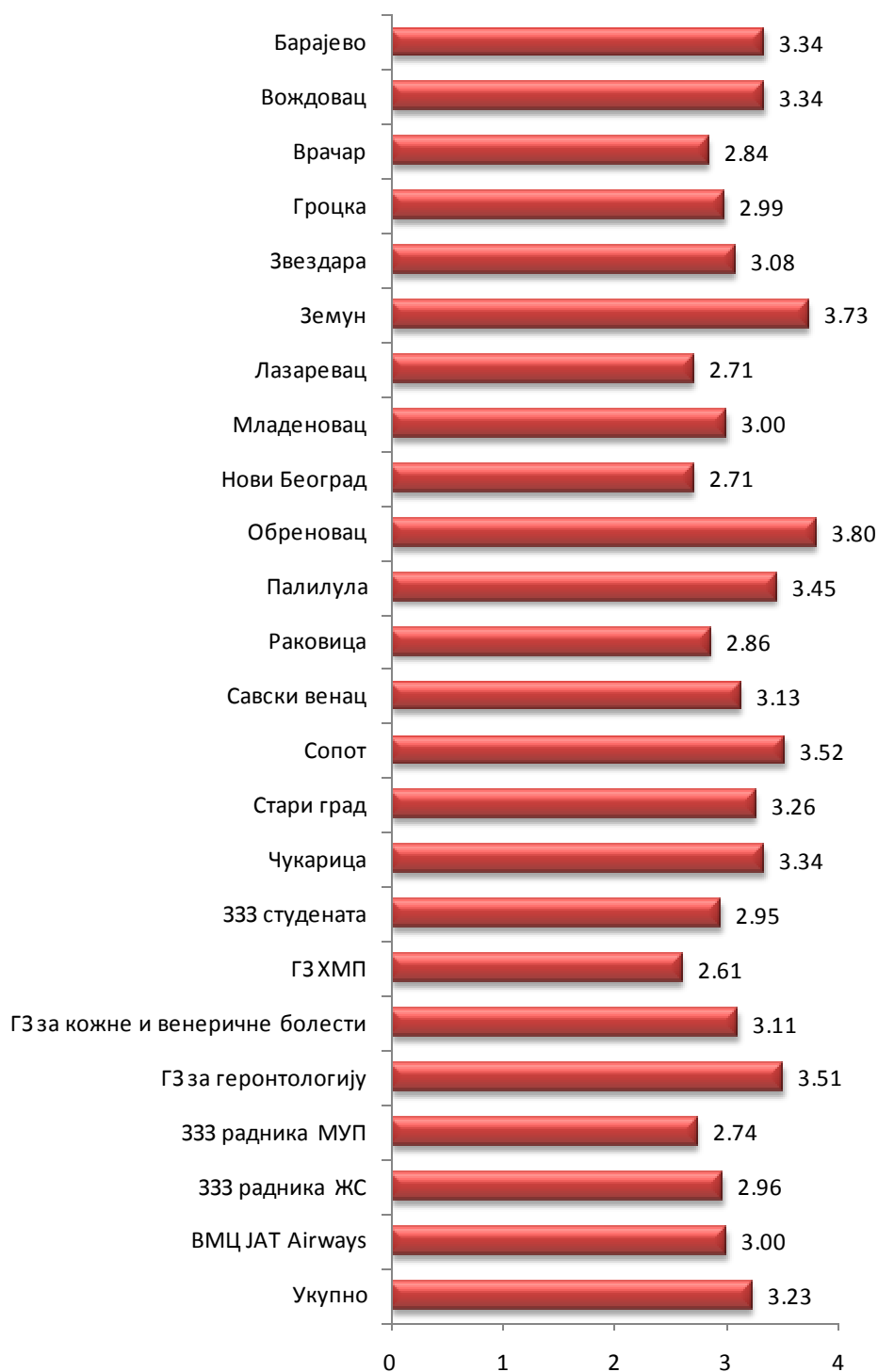
Задовољство постојањем редовних евалуација појединачног рада од стране руководиоца бележи позитиван тренд раста у посматраном периоду ( $y = 0,115x + 2,82$ ). Највећи пораст се уочава у 2011. години када је просечна вредност износила 3,26 (Графикон 28).

**Графикон 28. Просечне оцене задовољства запослених постојањем редовних евалуација појединачног рада од стране руководиоца у периоду 2010-2013. године**



Запослени у ГЗХМП и домовима здравља „Лазаревац“ и „Нови Београд“ су најмање задовољни постојањем редовних евалуација појединачног рада од стране руководиоца, док су највише задовољни запослени у домовима здравља „Земун“ и „Обреновац“ (Графикон 29).

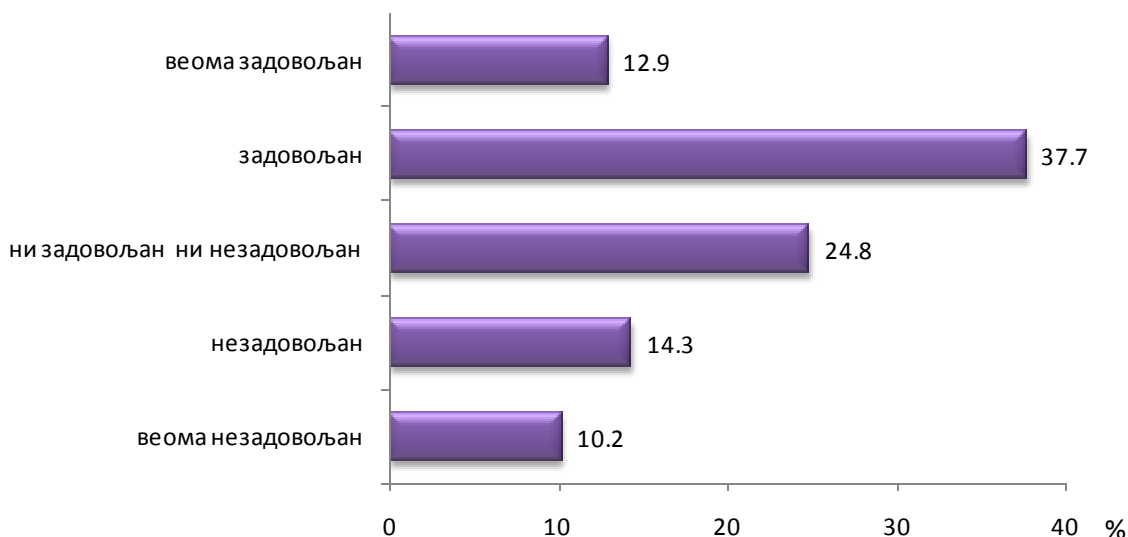
**Графикон 29. Просечне оцене задовољства запослених постојањем редовних евалуација појединачног рада од стране руководиоца**





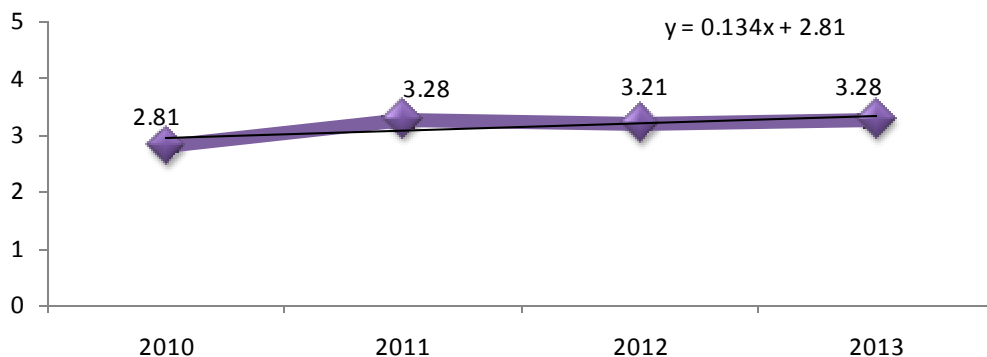
Четвртина запослених није ни задовољна ни незадовољна подршком претпостављених, веома задовољан је сваки осми, а веома незадовољан је сваки девети испитаник (Графикон 30).

**Графикон 30. Задовољство подршком претпостављених**



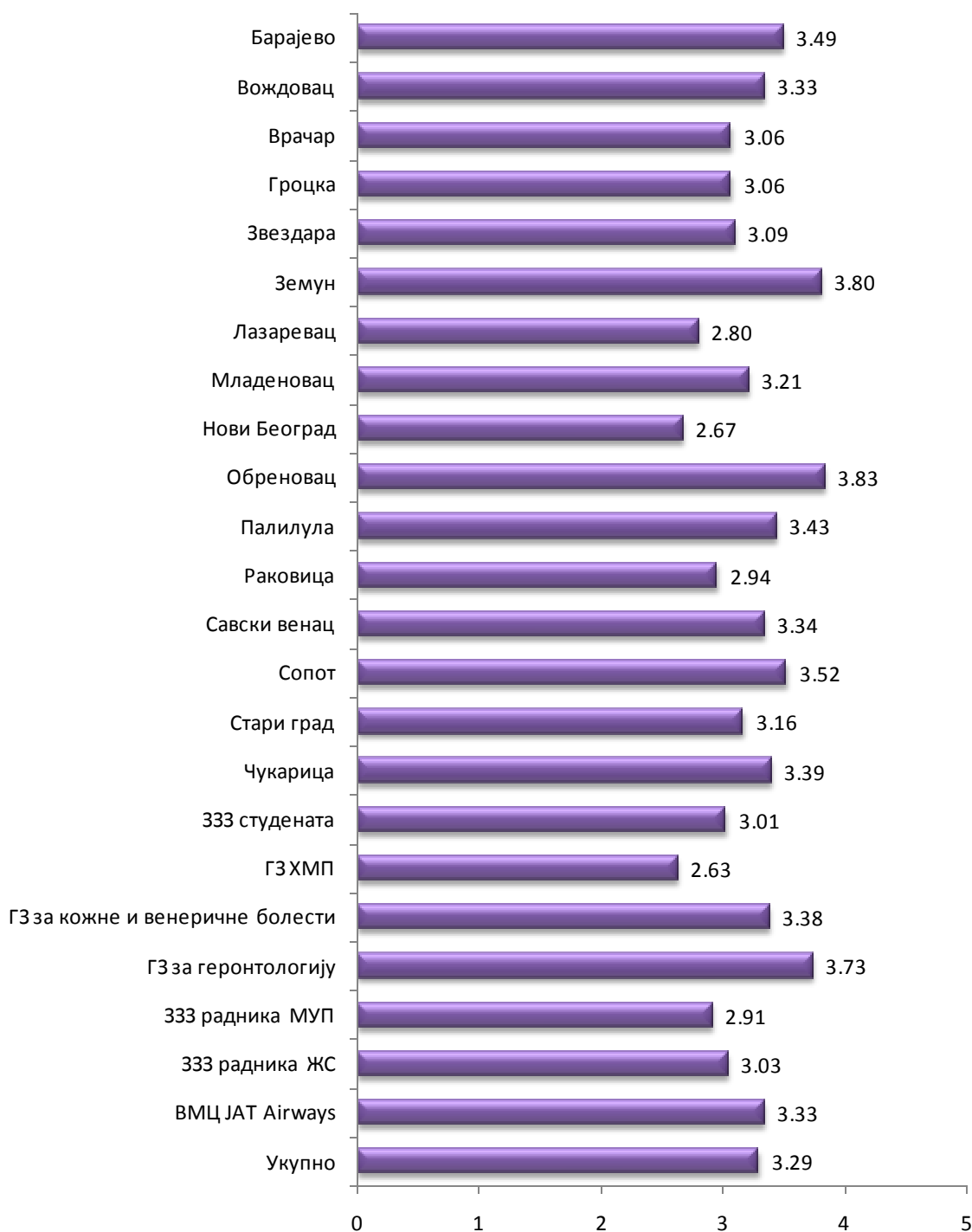
Задовољство запослених подршком претпостављених у посматраном четворогодишњем периоду бележи растући тренд ( $y = 0,134x + 2,81$ ). Просечна вредност задовољства била је најмања у 2010. години (2,81), док је у 2013. години вредност износила 3,28 (Графикон 31).

**Графикон 31. Просечне оцене задовољства запослених подршком претпостављених у периоду 2010-2013. године**



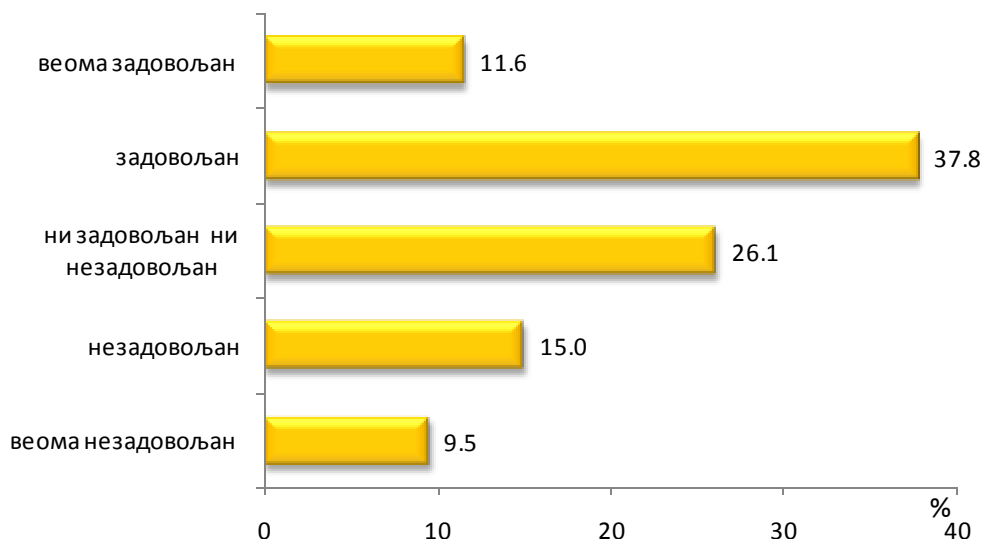
Подршком претпостављених најзадовољнији су запослени у домовима здравља „Земун“ и „Обреновац“, као и запослени у ГЗ за геронтологију и кућно лечење, а најмање задовољни су испитаници у ГЗХМП и Дому здравља „Нови Београд“ (Графикон 32).

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



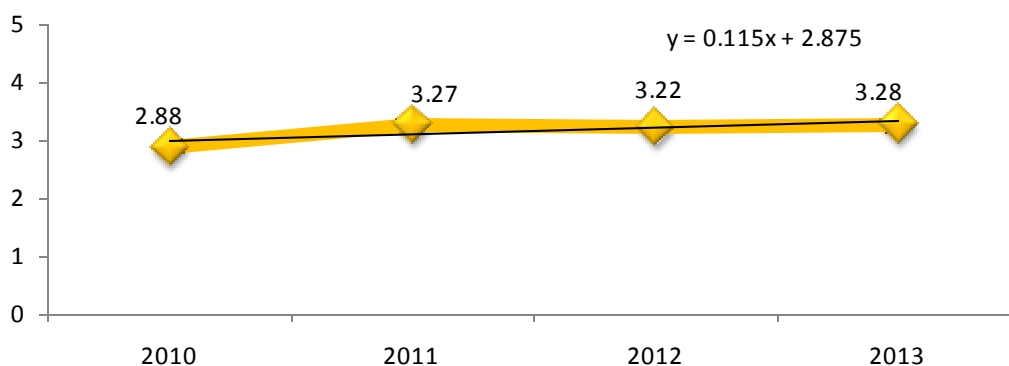
Могућношћу изношења идеја претпостављенима задовољна и веома задовољна је готово половина испитаникам док је четвртина испитаних запослених незадовољна и веома незадовољна (Графикон 33).

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



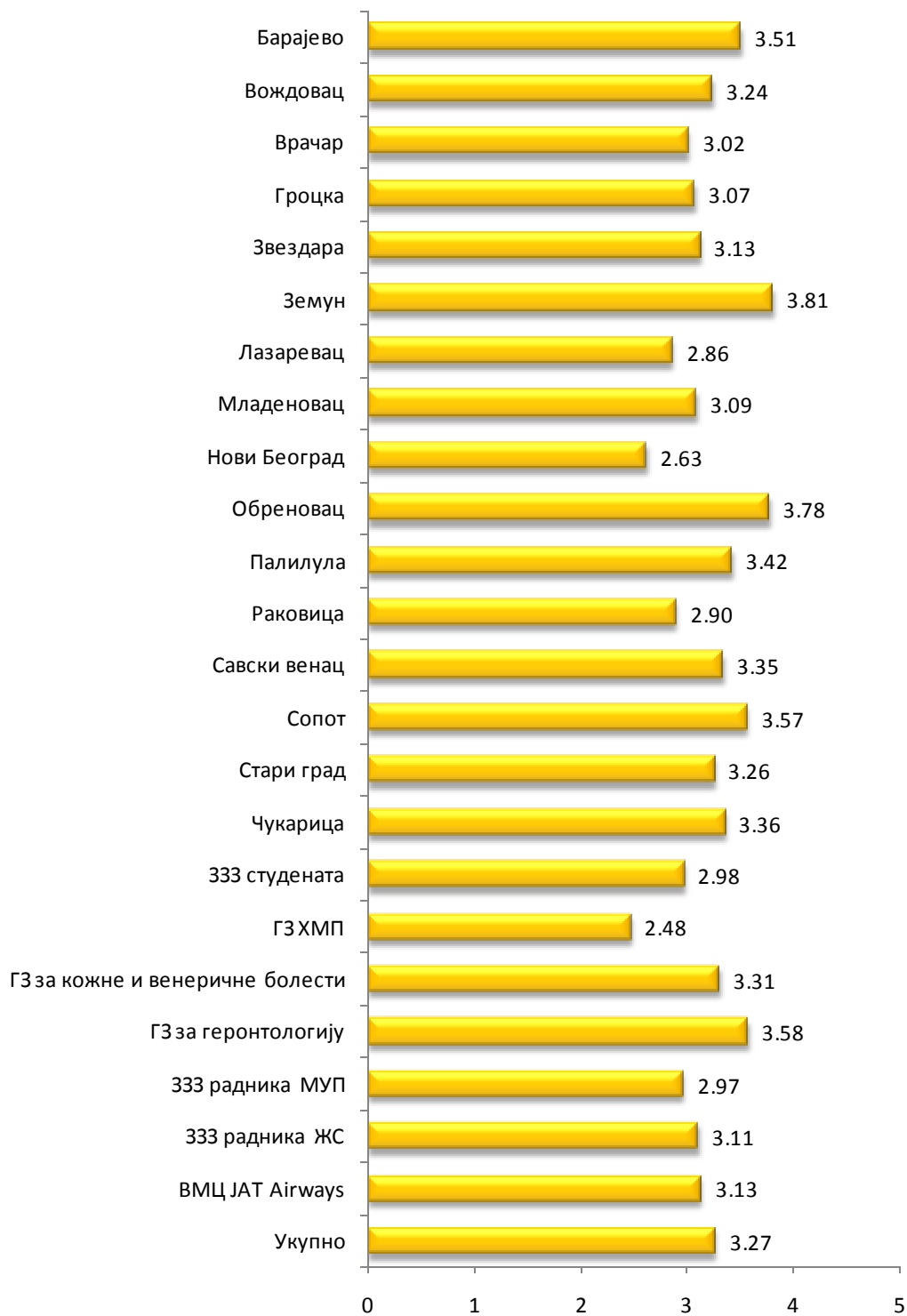
Уочава се да задовољство могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављенима показује растући тренд у посматраном периоду, а у 2013. години износи 3,28 ( $y = 0,115x + 2,875$ ) (Графикон 34).

**Графикон 34. Просечне оцене задовољства запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима у периоду 2010-2013. године**



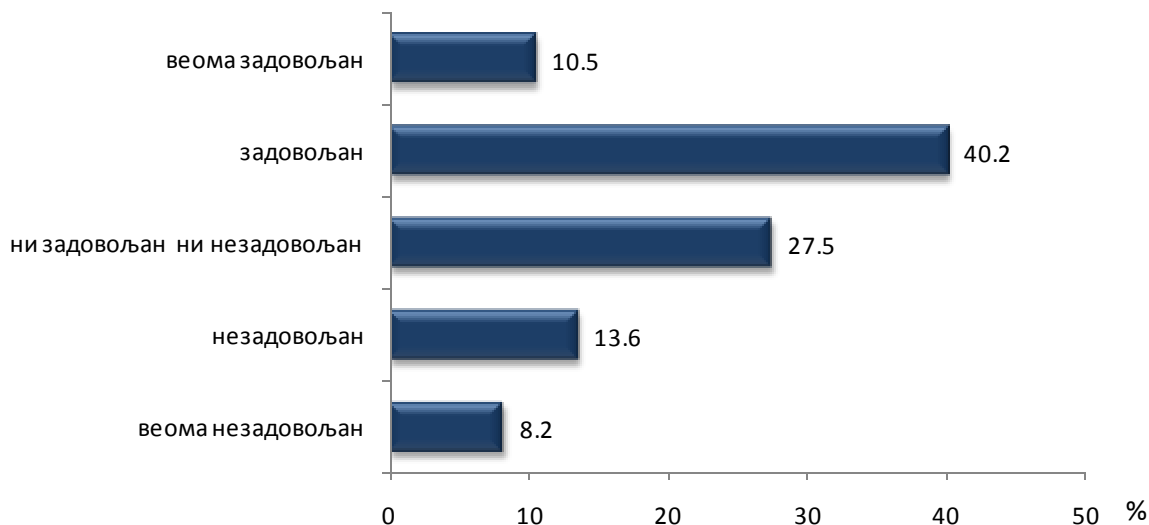
Запослени у Дому здравља „Земун“ су дали највећу просечну оцену приликом процене задовољства могућношћу изношења идеја претпостављенима, док су најмање задовољни запослени у ГЗХМП (Графикон 35).

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



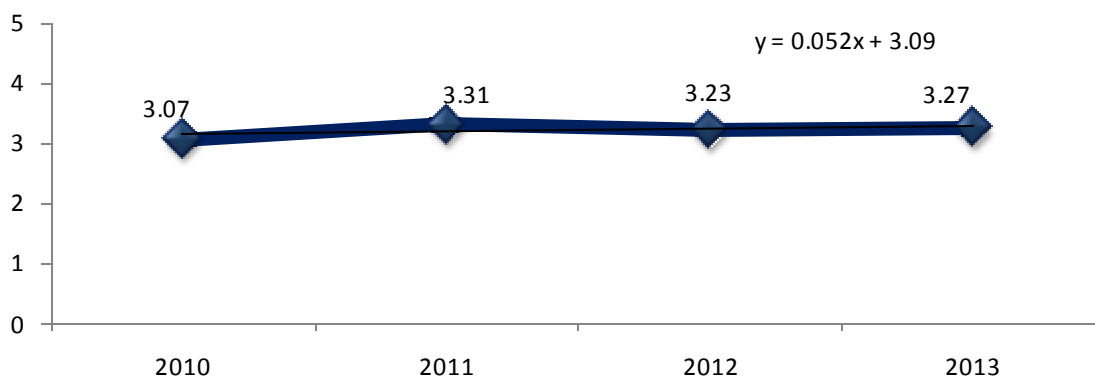
**Добијањем јасних упутстава у оквиру посла** задовољна и веома задовољна је половина испитаника, док је сваки једанаести испитаник веома незадовољан, а четвртина испитаника није ни задовољна ни незадовољна (Графикон 36).

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



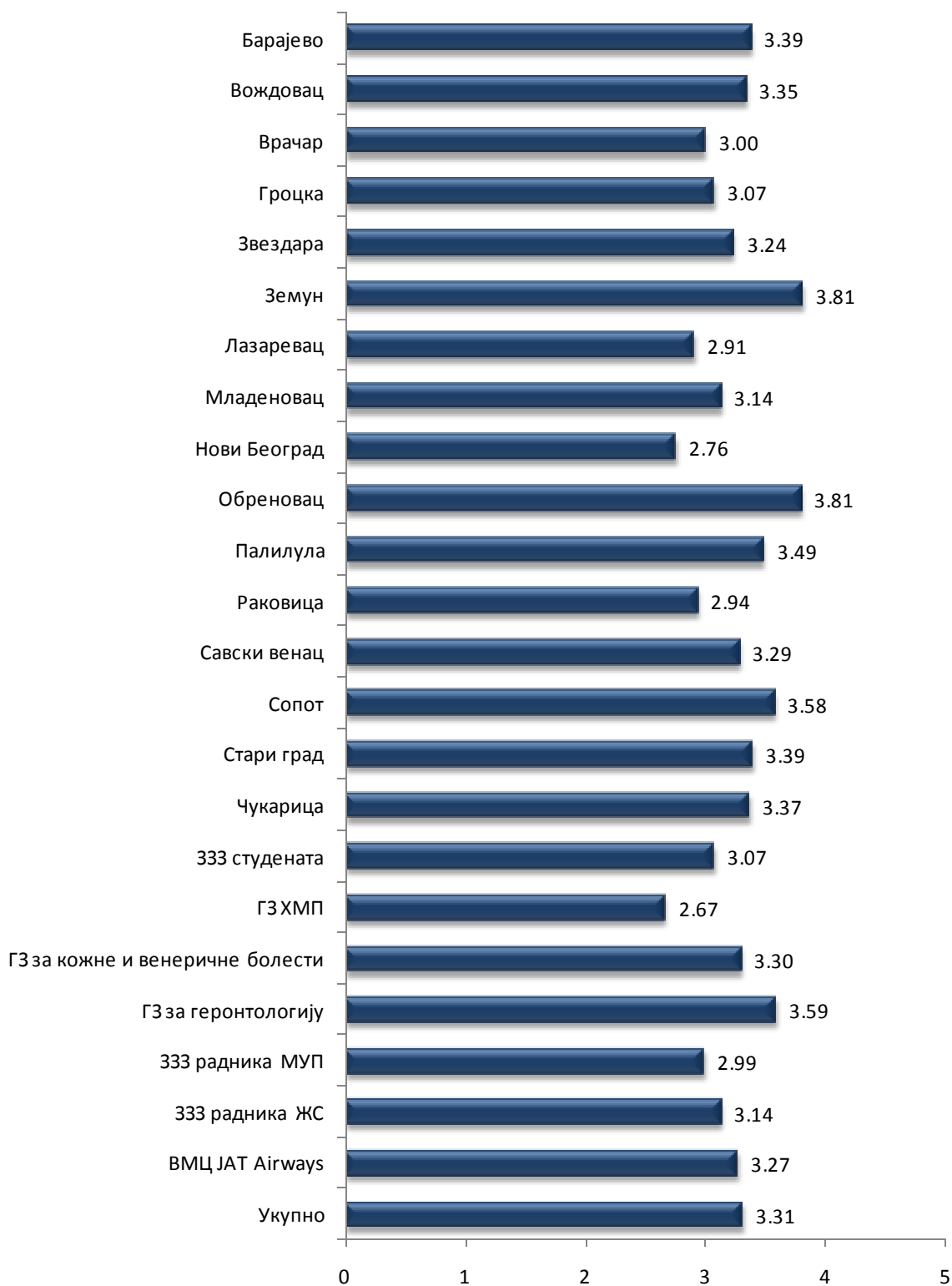
Задовољство запослених **добијањем јасних упутстава у оквиру посла** је највеће у 2011. години када је просечна оцена износила 3,31, у 2013. години износила је 3,27 уз растући тренд у посматраном периоду ( $y = 0,052x + 3,09$ ) (Графикон 37).

**Графикон 37. Просечне оцене задовољства запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла у периоду 2010-2013. године**



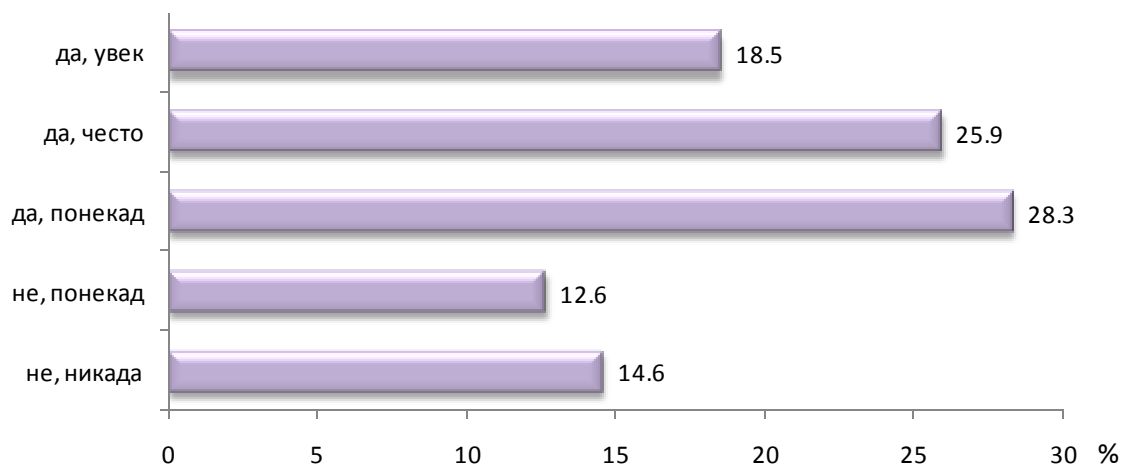
Запослени у домовима здравља „Земун“ и „Обреновац“ најзадовољнији су добијањем јасних упутстава у оквиру посла, а најмање задовољни су испитаници у Дому здравља „Нови Београд“ и ГЗХМП (Графикон 38).

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



**Емоционалну исцрпљеност** често и увек осећа готово трећина запослених радника, док готово четвртина запослених никада не осећа емоционалну исцрпљеност (Графикон 39).

**Графикон 39. Емоционална исцрпљеност запослених**



Посматрано по занимању испитаника, емоционалну исцрпљеност увек осећа 18,8% здравствених радника и 23,0% техничких радника, док више од трећине здравствених сарадника и административних радника осећа понекад емоционалну исцрпљеност (Табела 3).

**Табела 3. Емоционална исцрпљеност запослених**

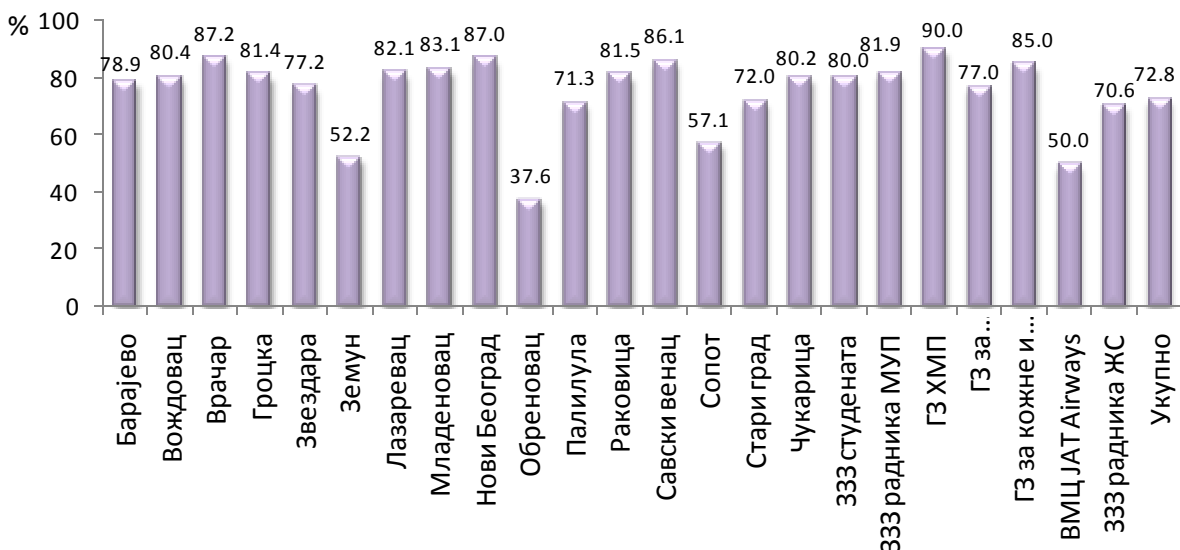
	здравствени радници	здравствен и сарадници	административни радници	технички радници
	%	%	%	%
<b>не, никада</b>	14,7	16,7	11,4	15,5
<b>не понекад</b>	12,5	14,4	15,6	12,0
<b>да, понекад</b>	27,6	31,6	35,0	30,1
<b>да, често</b>	26,3	24,7	28,3	19,4
<b>да, увек</b>	18,8	12,6	9,7	23,0

По повратку с посла у 2013. години, често и увек, око 44% запослених осећа **емоционалну исцрпљеност**. У толиком проценту су емоционалну исцрпљеност осећали запослени и у 2010. години.

Понекад, често и увек после посла емоционалну исцрпљеност највише осећају запослени у домовима здравља: „Врачар“ (87,2%), „Нови Београд“ (87,0%),

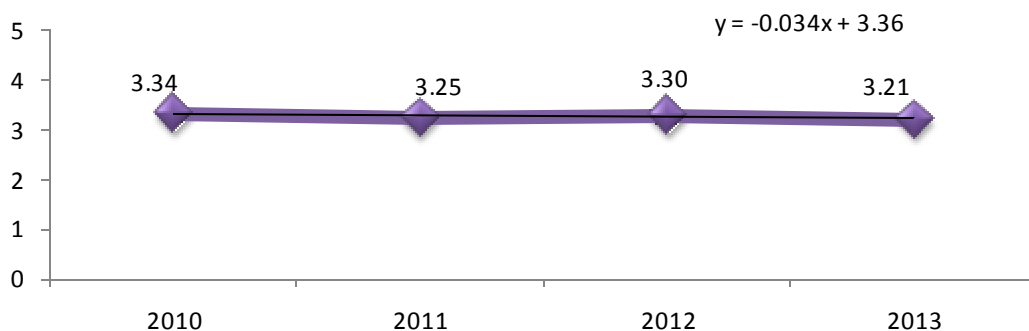
„Савски венац“ (86,1%), Градском заводу за кожне и венеричне болести и ГЗХМП (90,0%), а најмање запослени у домовима здравља „Земун“ (52,2%), „Обреновац“ (37,6%) и „Сопот“ (57,1%), као и у ВМЦ ЈАТ Airways (50,0%) (Графикон 40).

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



**Емоционалну исцрпљеност** запослени су највише осећали у 2010. години, мање у 2012. години, а најмање у 2013. години и са опадајућом линијом тренда у посматраном периоду ( $y = -0,034x + 3,36$ ) (Графикон 41).

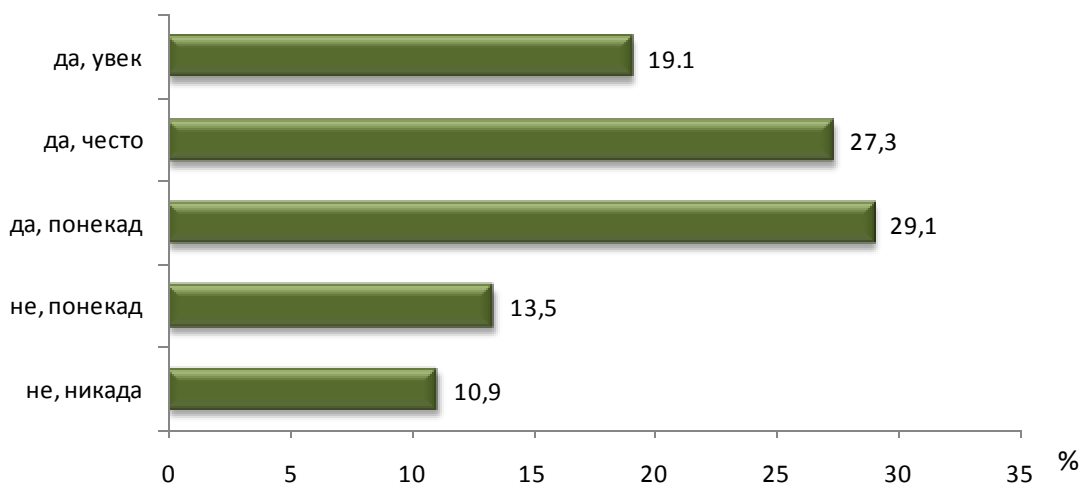
**Графикон 41. Просечне оцене емоционалне исцрпљености након посла у периоду 2010-2013. године**



**Физичку исцрпљеност** често и увек осећа мањи проценат запослених (46,4%), него у 2012. години (Графикон 42).



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



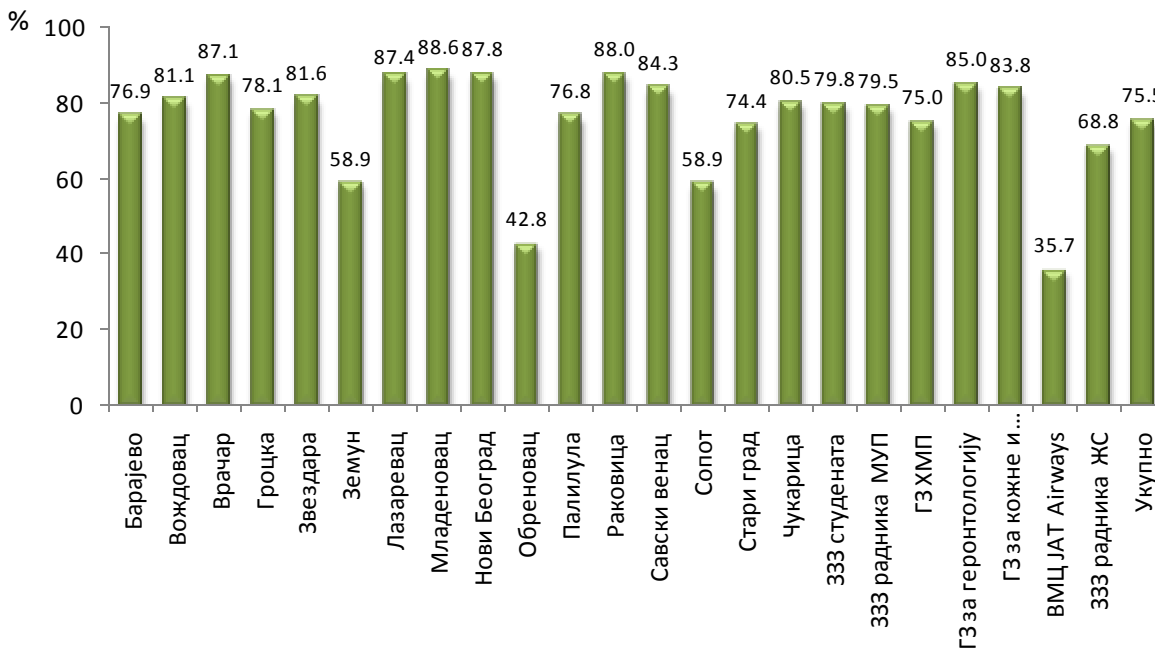
Посматрано по занимању испитаника, највећу физичку исцрпљеност осећају здравствени радници (28,1% често и 19,1% увек) и технички радници (25,2% често и 28,2% увек) (Табела 4).

Табела 4. Физичка исцрпљеност

	здравствени радници	здравствени сарадници	административни радници	технички радници
	%	%	%	%
<b>не, никада</b>	10,9	15,4	9,9	9,7
<b>не, понекад</b>	13,2	20,1	20,7	9,4
<b>да, понекад</b>	28,7	29,0	38,4	27,6
<b>да, често</b>	28,1	20,1	21,1	25,2
<b>да, увек</b>	19,1	15,4	9,9	28,2

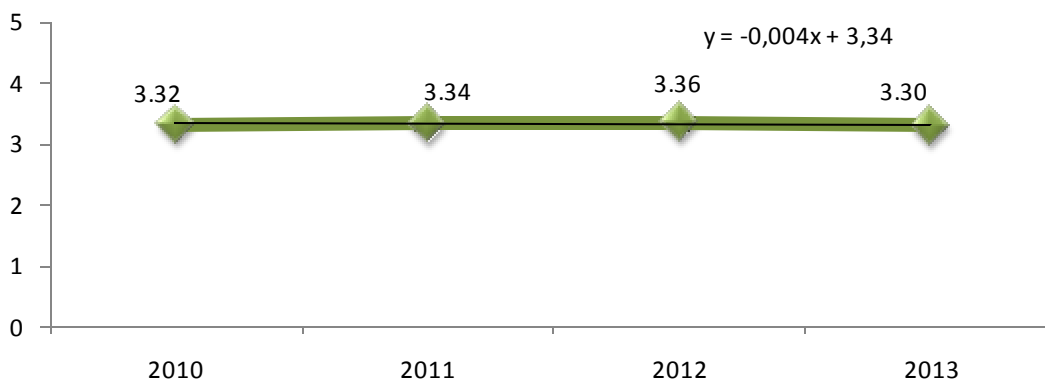
Физичку исцрпљеност након посла понекад, често и увек највише су осећали запослени у домовима здравља „Младеновац“ (88,6%), „Раковица“ (88,0%), „Нови Београд“ (87,8%) „Врачар“ (87,1%), а најмање у Заводу за ваздухопловну медицину ЈАТ Airways (35,7%) (Графикон 43).

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



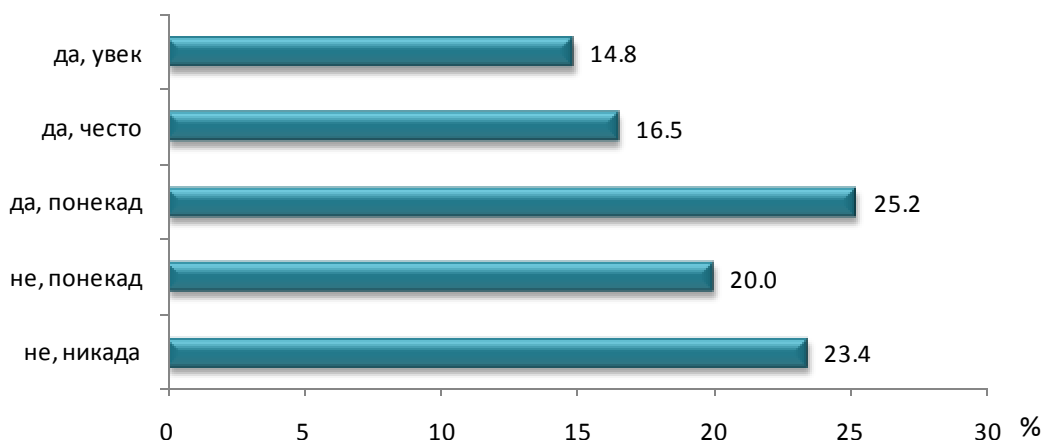
Физичку исцрпљеност су запослени најмање осећали у 2013. години, а највећу у 2012. години и приказана је опадајућом линијом тренда у посматраном периоду ( $y = -0,004x + 3,34$ ) (Графикон 44).

**Графикон 44. Физичка исцрпљеност након посла у периоду од 2010-2013. године**



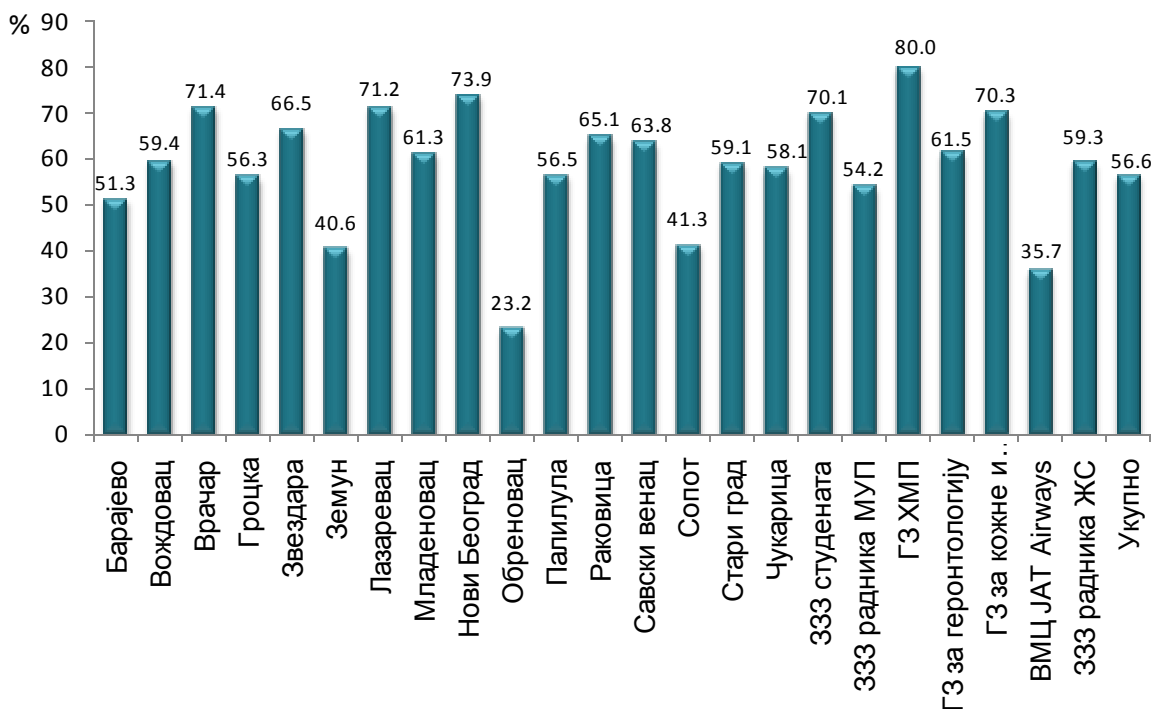
Умор при помисли на одлазак на посао често или увек осећа готово сваки трећи запослени. Умор при помисли на одлазак на посао често и увек осећа готово трећина здравствених и техничких радника (Графикон 45).

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



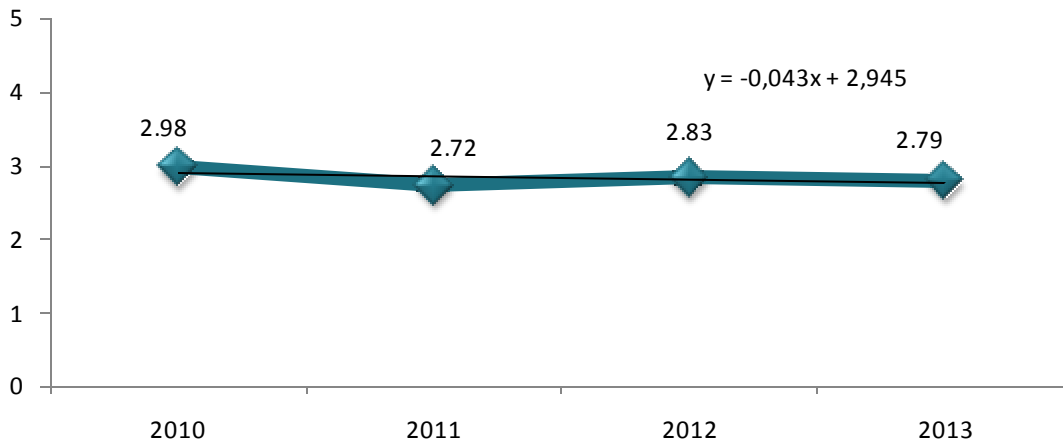
Посматрано по здравственим установама, умор при помисли на посао понекад, често и увек осећа највећи проценат запослених у ГЗХМП (80,0%), ДЗ „Нови Београд“ (73,9%), ДЗ „Врачар“ (71,4%) и ДЗ „Лазаревац“ (71,2%), а најмање у у домовима здравља „Земун“ (40,6%), „Обреновац“ (23,2%) и „Сопот“ (41,3%), као и у ВМЦ ЈАТ Airways (35,7%) (Графикон 46).

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



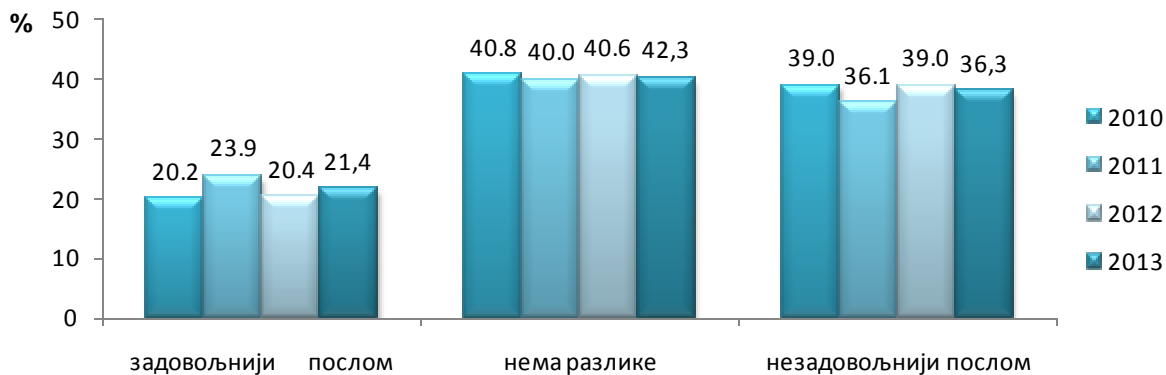
Умор при помисли на одлазак на посао запослени су највише осећали у 2010. години, **док** су се мање уморним осећали у 2011. години, уз опадајућу линију тренда у посматраном периоду ( $y = -0,043x + 2,945$ ) (Графикон 21).

**Графикон 47. Осећај умора код запослених при помисли на одлазак на посао у периоду 2010-2013. године**



Поређење **задовољства послом у односу на период од пре пет година** указује да се оно код 42,3% запослених није променило, да је 36,3% незадовољнијих, а 21,4% запослених је задовољније послом. У односу на 2012. годину уочава се мањи проценат незадовољних и незнатно повећање 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 технички радници (Графикон 49).

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



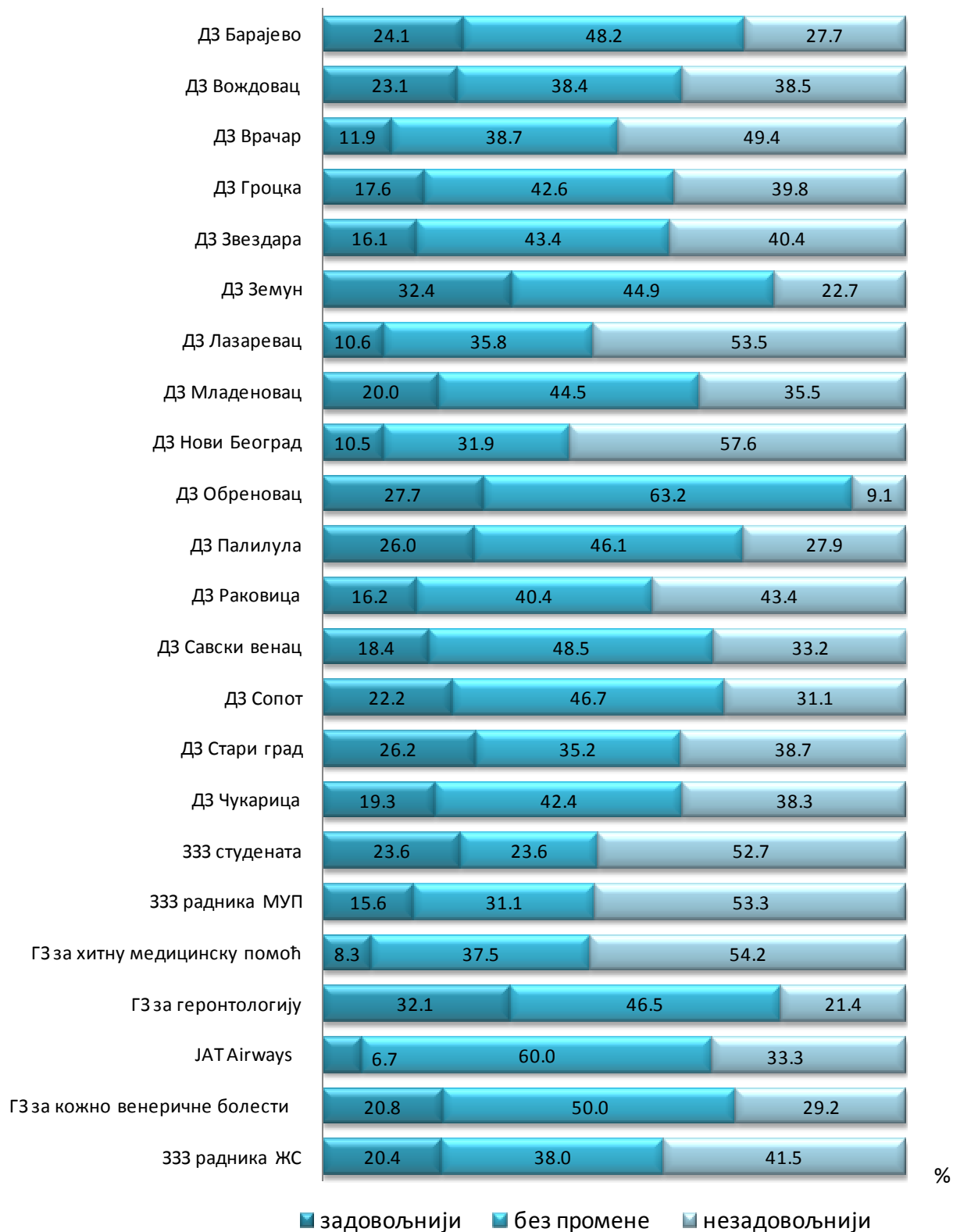
Испитаници који обављају неку од руководећих функција су мање задовољнији послом у односу на период од пре 5 година у односу на оне заспослене који не обављају руководећу (Графикон 50).

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



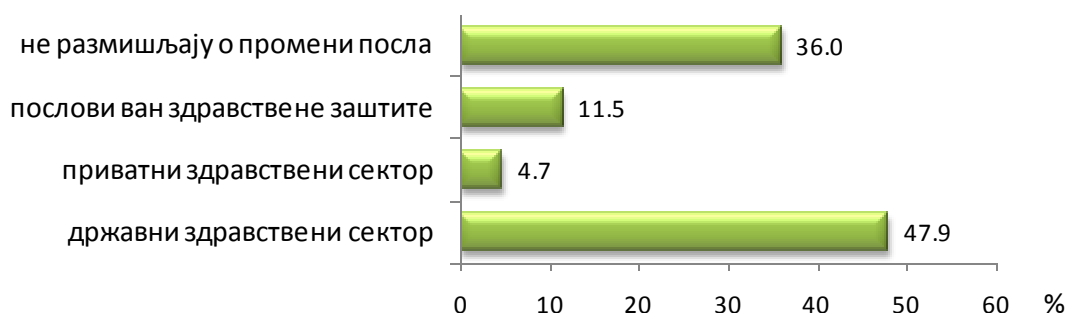
Посматрано по здравственим установама, уочава се највећи проценат задовољнијих у односу на период од пре 5 година у Дому здравља „Земун“ (32,4%), док је највећи проценат незадовољнијих у Дому здравља „Нови Београд“ (57,6%) (Графикон 51).

**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 (48,0%) би остала у државном сектору здравства, 4,7% би прешло у приватни сектор, а 11,5% би обављало послове ван система здравствене заштите.

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



Више од две трећине запослених би у Градском заводу за геронтологију променило посао (70,0%), а најмање запослених би то учинило у Градском заводу за хитну медицинску помоћ (54,1%).

Више од половине свих радника размишља о промени посла, и то 62,0% техничких радника, 64,6% здравствених радника, 68,4% здравствених сарадника и 56,8% административних радника.

У приватном здравственом сектору би радило 2,3% техничких, 1,8% административних, 9,2% здравствених сарадника и 4,9% здравствених радника (Графикон 53).

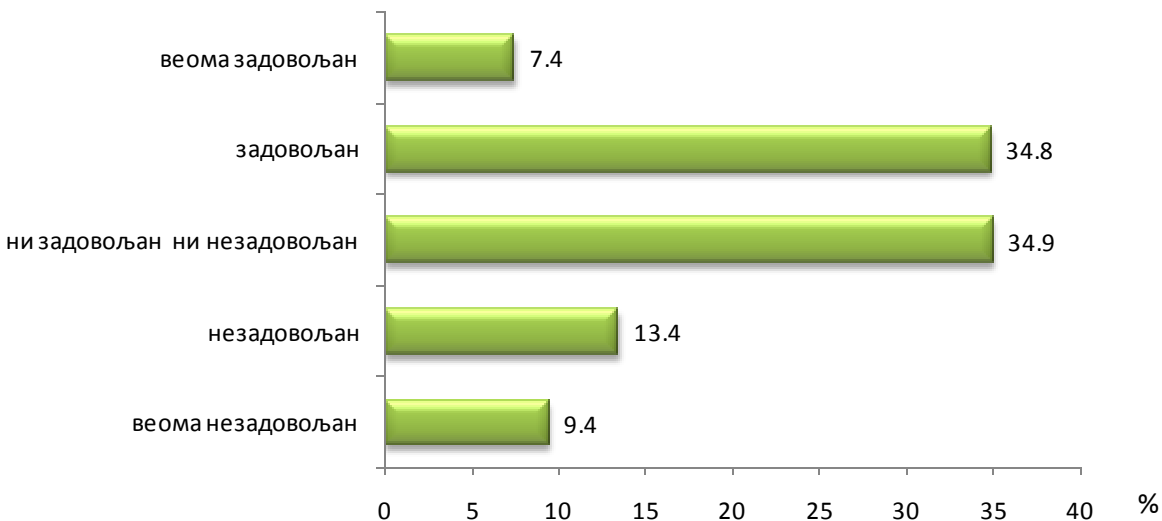
**Графикон 53. Планови испитаника у вези са променом посла наредних пет година у односу на њихово занимање**



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 38,2% испитаника, док је у групи веома задовољних тај проценат 34,8%. Више од половине испитаника из обе групе (56,3% задовољних и 62,8% 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 (29,8% веома незадовољних и 25,2% незадовољних) и послове у приватном здравственом сектору (8,9% веома незадовољних и 10,5% незадовољних) него остали запослени.

На питање о задовољству послом који обављају, 9,4% је изјавило да је веома незадовољно, 13,4% незадовољно, а сваки трећи (34,9%) није ни задовољан ни незадовољан. Задовољних је више од трећине (34,8%), а веома задовољних 7,4% (Графикон 54).

**Графикон 54. Задовољство послом**



На скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства послом је  $3,18 \pm 1,1$ . Административни радници су нешто задовољнији од осталих запослених (просечна оцена је 3,35) (Графикон 55). Као и претходне године најзадовољнији су административни радници. Најнижу оцену су дали технички радници, али су и они били незнатно задовољнији него претходне године.



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



Значајно задовољнији послом су испитаници на руководећим функцијама (просечна оцена 3,39), као и запослени у појединим здравственим установама (Табела 5).

**Табела 5. Просечне оцене задовољства послом у Београду у 2013. години**

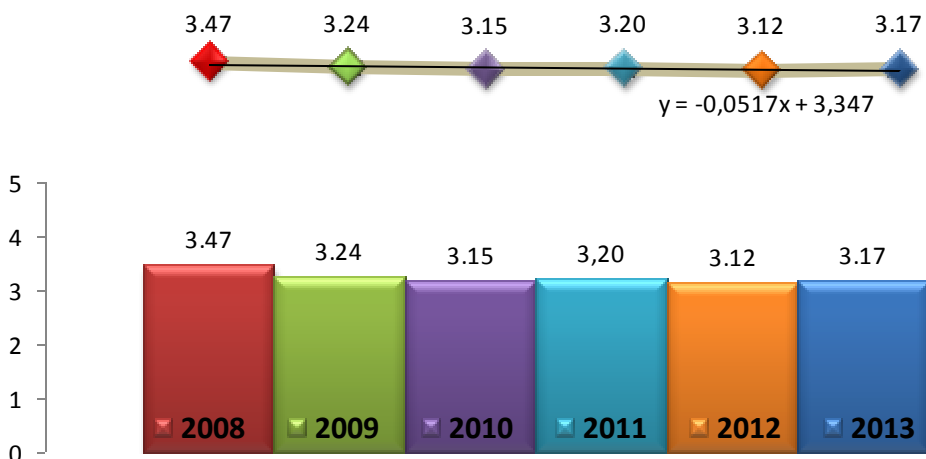
Здравствена установа	mean	n	SD
ДЗ Барајево	3,18	83	0,829
ДЗ Вождовац	3,16	561	1,006
ДЗ Врачар	2,77	235	1,082
ДЗ Гроцка	3,10	289	1,062
ДЗ Звездара	3,09	268	1,069
ДЗ Земун	3,52	688	1,011
ДЗ Лазаревац	2,80	278	0,992
ДЗ Младеновац	3,02	201	1,157
ДЗ Нови Београд	2,68	525	1,093
ДЗ Обреновац	3,80	391	1,109
ДЗ Палилула	3,33	595	0,716
ДЗ Раковица	2,90	236	0,974
ДЗ Савски венац	3,32	158	1,098
ДЗ Сопот	3,47	90	0,925
ДЗ Стари град	3,23	257	1,114
ДЗ Чукарица	3,22	529	0,990
ЗЗЗ студената	3,05	146	0,975
ЗЗЗ радника МУП	2,89	90	1,159
ГЗ за хитну медицинску помоћ	2,52	213	1,096
ГЗ за геронтологију	3,26	48	1,201
ЈАТ Airways	3,13	156	1,105
ГЗ за кожно венеричне болести	2,96	214	1,044
ЗЗЗ радника ЖС	2,98	31	1,116

Највеће просечне оцене задовољства послом дали су запослени у домовима здравља „Обреновац“ (3,80), и „Земун“ (3,52), а најмању оцену у Дому здравља „Нови Београд“ (2,68).

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 анкетања, да се у здравству штеди само преко изабраних лекара и вишак документације која доводи да је пацијент колатерална штета.

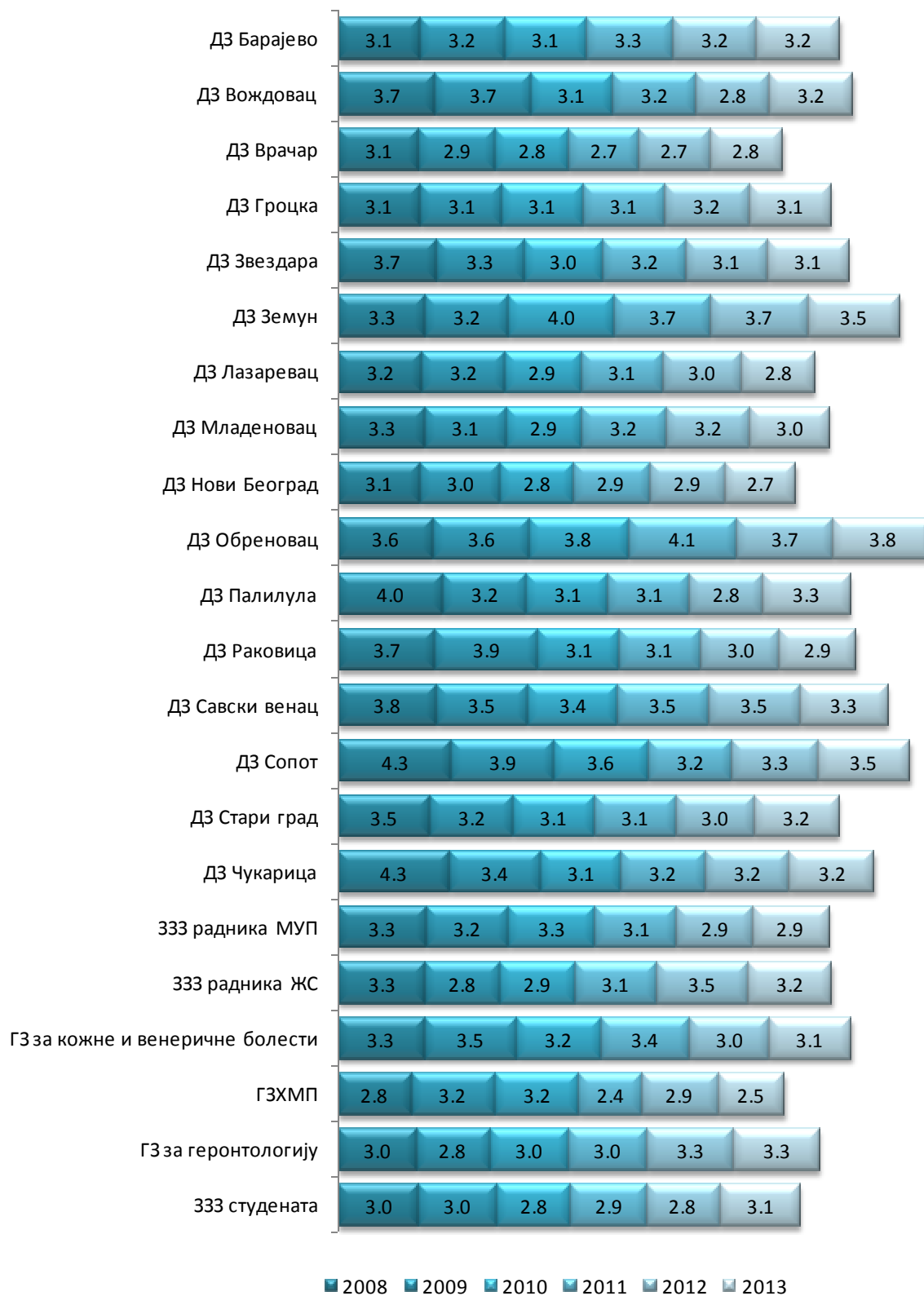
У периоду од 2008. до 2012. године просечна оцена задовољства запослених се смањивала (Графикон 56) да би у 2013. години незнатно порасла и износи 3,17. Најмања просечна оцена задовољства послом коју запослени обављају се бележи у 2012. години (3,12), највећа у 2008. години (3,47). Присутан је опадајући тренд у посматраном периоду ( $y = -0,0517x + 3,374$ ) (Графикон 56).

**Графикон 56. Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2008-2013. године**



Најмања просечна оцена задовољства послом коју запослени обављају се бележи у 2012. години (3,12), највећа у 2008. години (3,47). Присутан је опадајући тренд у посматраном периоду ( $y = -0,0517x + 3,374$ ) (Графикон 57).

**Графикон 57. Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2008-2013. године**



**Табела 6. Просечне оцене задовољства запослених појединим аспектима рада у периоду 2010-2013. године**

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

## **ЗАКЉУЧАК**

Истраживање је спроведено у 16 домова здравља и 7 завода (осим у Заводу за плућне болести и туберкулозу који није ове године обухваћен, јер се

ради реконструкција објекта). Анкетирано је 6.269 запослених у здравственим установама које обављају делатност на примарном нивоу здравствене заштите и 658 запослених у здравственим установама које делатност обављају на више нивоа здравствене заштите (2 института и 2 завода).

У периоду од 2008. до 2012. године просечна оцена задовољства запослених се смањивала, да би у 2013. години незнатно порасла и износи 3,18. Када су у питању здравствене установе на примарном нивоу здравствене заштите, највеће просечне оцене задовољства послом дали су запослени у домовима здравља „Обреновац“ (3,80) и „Земун“ (3,52), а најмању оцену у ГЗХМП (2,52).

Када су у питању установе које своју делатност обављају на више нивоа здравствене заштите, средња вредност задовољства запослених износи 3,14, највећу средњу оцену су дали запослени у Заводу за биоциде и медицинску екологију (3,45), а најмању средњу оцену су дали запослени у Институту за трансфузију крви Србије (2,96).

Запослени су све аспекте посла у 2013. години оценили вишим средњим оценама у односу на 2012. годину. Најмање су задовољни финансијском надокнадом за рад (средња оцена у 2013. износи 2,25), годинама уназад, док су најзадовољнији професионалном аутономијом (3,50) и сарадњом са колегама (3,70).

О промени посла не размишља трећина испитаника (36,0%), док готово половина испитаника планира да остане у државном здравственом сектору (47,9%).

Када је у питању укупно задовољство послом, задовољна је трећина испитаника, четвртина запослених је незадовољна и веома незадовољна, а свега 7,4% је веома задовољно. Посматрано по профилима радника, највећу просечну оцену задовољства послом дају административни радници (3,31), док су послом најмање задовољни технички радници (2,98).

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.