

УВОД

Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите, 2007. године утврђена је обавеза здравствених установа у Републици Србији, да једном годишње спроведу испитивање задовољства својих радника, ураде анализу добијених резултата, као и да спроводе мере и активности на унапређењу квалитета на основу резултата истраживања. Анкета је анонимна и добровољна, а спроводи се у свим здравственим установама у исто време и са истим упитником, по методологији коју утврђује Институт за јавно здравље Србије „др Милан Јовановић Батут“.

У 2017. години истраживање је спроведено 4. 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:

1. Условима рада (адекватношћу опреме за рад, расположивим временом за обављање посла, расположивим временом за рад са пацијентима, аутономијом у обављању посла, финансијском надокнадом за рад, руковођењем и организацијом рада у установи)
2. Професионалним развојем запослених (могућношћу да у раду користе своја знања, способности и вештине и могућношћу професионалног развоја и континуиране едукације)
3. Односом са руководећим кадром (уважавањем и вредновањем њиховог рада, добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује на послу, могућношћу изношења својих идеја претпостављенима, непосредном сарадњом са претпостављенима)
4. Непосредном сарадњом са колегама
5. Односом пацијената према запосленима

Испитаници су имали могућност да на скали од 1 до 5 искажу своје задовољство појединим аспектима рада (1-веома незадовољан; 2–незадовољан; 3-ни задовољан, ни незадовољан; 4–задовољан; 5-веома задовољан), као и да се определе за опцију 6- питање се не односи на мене.

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 предходном петогодишњем периоду.

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

Прикупљени су 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 овој анализи приказани су резултати за 2017. годину, као и за петогодишњи период, од 2013. до 2017. године.

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 5.065 запослених радника из 16 домова здравља и 733 запослена из 7 завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите.

Укупно је подељено 6.800 упитника запосленима или 91,1% од укупног броја присутних на послу тог дана, што што одговара обухвату од претходне године (91,7%). У здравственим установама, у којима је спроведено истраживање ради 9.205 радника (за 75 мање него у претходној години), анализирано је 5.798 враћених упитника што

значи да је готово две трећине (63,0%) запослених попунило анкету и њихови одговори су садржани у овој анализи. Стопа одговора износила је 85,3%. Највећа стопа одговора од 99,6% постигнута је у Дому здравља „Вождовац“. Висока стопа одговора (95% и више), постигнута је у домовима здравља „Младеновац“ (97,0%), „Барајево“ (95,9%), „Нови Београд“ (95,1%), као и у ГЗ за плућне болести и ТБЦ (97,6%), ГЗ за геронтологију и палијативно збрињавање (96,3%) и у ГЗ за кожне и венеричне болести (96,0%).

Посматрајући стопу одговора у односу на укупан број запослених (9.205), констатује се да је анкетни упитник попунило мање од две трећине запослених (63%). У 333 радника МУП на анкету је одговорило 33,3%, а у Дому здравља „Раковица“ 38,6% запослених. Највећи проценат запослених анкетирани су у 333 радника ЖС (93,4%) (табела 1).

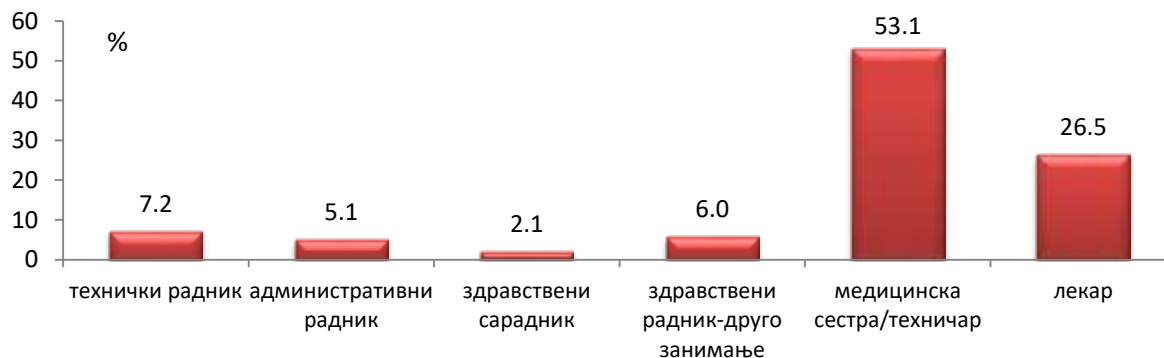
Табела 1. Стопе одговора у истраживању задовољства запослених у установама примарне заштите у Београду у 2017. години

ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ	УКУПАН БРОЈ ЗАПОСЛЕ- НИХ	БРОЈ ЗАПОСЛЕНИХ ПРИСУТНИХ НА ПОСЛУ У ТОКУ ИСТРАЖИВАЊА	БРОЈ ПОДЕЉЕ- НИХ УПИТНИКА	БРОЈ ПОПУЊЕ- НИХ УПИТНИКА	СТОПА ОДГОВОРА У ОДНОСУ НА БРОЈ ЗАПОСЛЕНИХ	СТОПА ОДГОВОРА У ОДНОСУ НА БРОЈ ПОДЕЉЕНИХ УПИТНИКА
Дом здравља Барајево	141	106	98	94	66.7	95.9
Дом здравља Вождовац	656	592	521	518	79.0	99.4
Дом здравља Врачар	279	252	252	187	67.0	74.2
Дом здравља Гроцка	426	323	323	256	60.1	79.3
Дом здравља Звездара	605	473	473	412	68.1	87.1
Дом здравља Земун	866	736	708	635	73.3	89.7
Дом здравља Лазаревац	343	292	227	204	59.5	89.9
Дом здравља Младеновац	268	212	202	196	73.1	97.0
Дом здравља Нови Београд	796	726	721	686	86.2	95.1
Дом здравља Обреновац	452	402	402	268	59.3	66.7
Дом здравља Палилула	693	548	548	515	74.3	94.0
Дом здравља Раковица	443	426	426	171	38.6	40.1
Дом здравља Савски венац	218	160	180	146	67.0	81.1
Дом здравља Сопот	112	89	89	75	67.0	84.3
Дом здравља Стари град	323	296	254	212	65.6	83.5
Дом здравља Чукарица	691	530	530	490	70.9	92.5
333 радника МУП-а	138	113	113	46	33.3	40.7
333 радника "Железнице Србије"	152	144	144	142	93.4	98.6
333 заштиту студената	179	140	140	128	71.5	91.4
Завод за хитну медицинску помоћ	915	480	109	88	9.6	80.7
Завод за кожне и венеричне болести	62	50	50	48	77.4	96.0
Завод за геронтологију	295	238	163	157	53.2	96.3
Завод за плућне болести и ТБЦ	152	140	127	124	81.6	97.6
У К У П Н О	9205	7468	6800	5798	63.0	85.3

У структури испитиваних најбројнији су здравствени радници и чине 85,6%. Међу здравственим радницима највише су биле заступљене медицинске

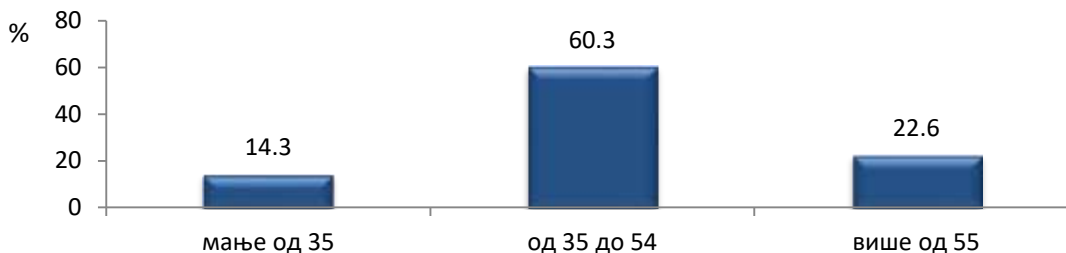
сестре/техничари (53,1%). Административни и технички радници чине 12,3% свих запослених (графикон 1). Неку од руководећих функција обавља 8,1% анкетираних.

Графикон 1. Структура испитаника по занимању



Највише испитаника је у старосној доби од 35 до 54 године (60,3%) (графикон 2), затим испитаника старијих од 55 година (22,6%), док је млађих од 35 година било 14,3%.

Графикон 2. Структура испитаника према старости



Највећи проценат испитаника млађих од 35 година био је у домовима здравља „Чукарица“ (22,3%) и „Обреновац“ (22,2%), док је највећи проценат најстаријих испитаника био у Дому здравља „Савски венац“, 41,4%, (табела 2). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на старост анкетираних радника ($\chi^2= 193,73$, $DF=44$, $p=0,000$).

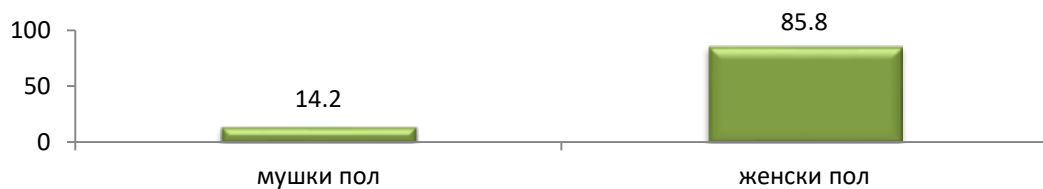
Табела 2. Структура испитаника у здравственим установама према старости

Здравствена установа	Године старости			Укупно
	мање од 35	35 до 54	више од 55	
Дом здравља Барајево	15	56	22	93
	16.1%	60.2%	23.7%	100%
Дом здравља Чукарица	102	253	102	457
	22.3%	55.4%	22.3%	100%
Дом здравља Гроцка	41	157	50	248
	16.5%	63.3%	20.2%	100%
Дом здравља Лазаревац	24	124	51	199
	12.1%	62.3%	25.6%	100%

Дом здравља Младеновац	17	120	50	187
	9.1%	64.2%	26.7%	100%
Дом здравља Нови Београд	85	350	241	676
	12.6%	51.8%	35.7%	100%
Дом здравља Обреновац	58	136	67	261
	22.2%	52.1%	25.7%	100%
Дом здравља Палилула	64	302	134	500
	12.8%	60.4%	26.8%	100%
Дом здравља Раковица	20	114	35	169
	11.8%	67.5%	20.7%	100%
Дом здравља Савски Венац	13	72	60	145
	9.0%	49.7%	41.4%	100%
Дом здравља Сопот	9	49	15	73
	12.3%	67.1%	20.5%	100%
Дом здравља Стари Град	3	132	71	206
	1.5%	64.1%	34.5%	100%
Дом здравља Вождовац	65	332	113	510
	12.7%	65.1%	22.2%	100%
Дом здравља Врачар	31	106	39	176
	17.6%	60.2%	22.2%	100%
Дом здравља Земун	99	364	147	610
	16.2%	59.7%	24.1%	100%
Дом здравља Звездара	58	244	95	397
	14.6%	61.5%	23.9%	100%
Градски завод за геронтологију	31	95	29	155
	20.0%	61.3%	18.7%	100%
Градски завод за хитну медицинску помоћ	15	58	11	84
	17.9%	69.0%	13.1%	100%
Градски завод за кожно венеричне болести	8	30	10	48
	16.7%	62.5%	20.8%	100%
Градски завод за плућне болести и туберкулозу	11	77	30	118
	9.3%	65.3%	25.4%	100%
ЗЗЗ радника МУП-а	2	29	14	45
	4.4%	64.4%	31.1%	100%
ЗЗЗ радника Железнице Србије	25	89	21	135
	18.5%	65.9%	15.6%	100%
ЗЗЗ студената	8	95	21	124
	6.5%	76.6%	16.9%	100%
Укупно	804	3384	1428	5616
	14.3%	60.3%	25.4%	100%

Највећи проценат испитаника чиниле су жене (85,8%) (Графикон 3).

Графикон 3. Структура испитаника према полу



Највећи проценат испитаника мушког пола био је у Градском заводу за хитну медицинску помоћ, готово половина (48,8%) и ЗЗЗ радника МУП (29,5%), а највише испитаника женског пола било је у Дому здравља „Нови Београд“ (90,8%), (табела 3). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на пол анкетираних радника ($\chi^2= 135,97$, $DF=22$, $p=0,000$).

Табела 3. Структура испитаника у здравственим установама према полу

Здравствена установа	Пол		Укупно
	мушки	женски	
Дом здравља Барајево	17 18.7%	74 81.3%	91 100%
Дом здравља Чукарица	60 13.1%	399 86.9%	459 100%
Дом здравља Гроцка	46 18.9%	198 81.1%	244 100%
Дом здравља Лазаревац	35 17.6%	164 82.4%	199 100%
Дом здравља Младеновац	29 15.8%	154 84.2%	183 100%
Дом здравља Нови Београд	62 9.2%	610 90.8%	672 100%
Дом здравља Обреновац	30 11.2%	238 88.8%	268 100%
Дом здравља Палилула	68 14.1%	415 85.9%	483 100%
Дом здравља Раковица	20 12.3%	142 87.7%	162 100%
Дом здравља Савски Венац	24 16.6%	121 83.4%	145 100%
Дом здравља Сопот	14 18.9%	60 81.1%	74 100%
Дом здравља Стари Град	29 14.3%	174 85.7%	203 100%
Дом здравља Вождовац	69 13.7%	435 86.3%	504 100%
Дом здравља Врачар	13 7.4%	162 92.6%	175 100%
Дом здравља Земун	72 12.1%	524 87.9%	596 100%
Дом здравља Звездара	70 17.8%	324 82.2%	394 100.0%
Градски завод за геронтологију	17 11.1%	136 88.9%	153 100%
Градски завод за хитну медицинску помоћ	41 48.8%	43 51.2%	84 100%
Градски завод за кожно венеричне болести	6 12.5%	42 87.5%	48 100%
Градски завод за плућне болести и туберкулозу	12 10.2%	106 89.8%	118 100%
Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	13 29.5%	31 70.5%	44 100%
Завод за здравствену заштиту радника ЖТП "Београд"	25 18.9%	107 81.1%	132 100%
Завод за здравствену заштиту студената	18 14.4%	107 85.6%	125 100%
Укупно	790 14.2%	4766 85.8%	5556 100%

Када је испитивано да ли запослени поред посла који обављају у установи, раде додатно, резултати су показали да у настави ради 1,3% испитаника, у приватној пракси ради 4,8%, а у другом сектору 6,7% запослених (Графикон 4).

Графикон 4. Додатни рад у настави, приватној пракси и другом сектору, који испитаници обављају поред посла у установи



Руководећу функцију имало је 441 (8,1%) испитаника. Највише запослених са руководећом функцијом је анкетирано у Градском заводу за плућне болести и туберкулозу (22,1%) и Заводу за здравствену заштиту студената (21,5%) (табела 4). Установљена је статистички високо значајна разлика у структури испитаника према руководећој функцији између различитих здравствених установа ($\chi^2=126,24$, $DF=22$, $p=0,000$).

Табела 4. Структура испитаника у здравственим установама према обављању руководеће функције

Здравствена установа	Да ли тренутно обављате неку руководећу функцију		Укупно
	Да	Не	
Дом здравља Барајево	14 15.9%	74 84.1%	88 100%
Дом здравља Чукарица	28 6.3%	416 93.7%	444 100%
Дом здравља Гроцка	26 10.7%	218 89.3%	244 100%
Дом здравља Лазаревац	17 8.9%	175 91.1%	192 100%
Дом здравља Младеновац	17 9.3%	165 90.7%	182 100%
Дом здравља Нови Београд	15 2.3%	646 97.7%	661 100%
Дом здравља Обреновац	19 7.2%	245 92.8%	264 100%
Дом здравља Палилула	42 8.8%	434 91.2%	476 100%
Дом здравља Раковица	14 8.5%	150 91.5%	164 100%
Дом здравља Савски Венац	12 8.5%	130 91.5%	142 100%
Дом здравља Сопот	9 12.5%	63 87.5%	72 100%
Дом здравља Стари Град	23 11.4%	178 88.6%	201 100%
Дом здравља Вождовац	30 6.1%	459 93.9%	489 100%
Дом здравља Врачар	12 6.9%	161 93.1%	173 100%
Дом здравља Земун	30 5.1%	563 94.9%	593 100%

Дом здравља Звездара	32	359	391
	8.2%	91.8%	100%
Градски завод за геронтологију	17	133	150
	11.3%	88.7%	100%
Градски завод за хитну медицинску помоћ	6	78	84
	7.1%	92.9%	100%
Градски завод за кожно венеричне болести	8	39	47
	17.0%	83.0%	100%
Градски завод за плућне болести и туберкулозу	25	88	113
	22.1%	77.9%	100%
Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	5	38	43
	11.6%	88.4%	100%
Завод за здравствену заштиту радника ЖТП "Београд"	14	119	133
	10.5%	89.5%	100%
Завод за здравствену заштиту студената	26	95	121
	21.5%	78.5%	100%
Укупно	441	5026	5467
	8.1%	91.9%	100%

Запослени су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама и претпостављенима и односом пацијената према њима (табела 5).

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 5. Задовољство запослених појединим аспектима посла

Аспект посла	веома незадовољан	незадовољан	ни задовољан ни незадовољан	задовољан	веома задовољан	не односи се на мене
	%	%	%	%	%	%
адекватност опреме	8,1	16,7	26,2	34,8	13,8	0,6
руковођење и организација рада	10,6	12,7	26,0	34,2	15,4	1,2
сарадња са колегама	3,1	6,0	18,4	44,5	27,4	0,6
професионална аутономија	7,1	12,9	24,9	37,2	15,8	2,1
расположиво време за обављање посла	6,8	13,1	21,5	43,3	14,9	0,4
расположиво време за рад са пацијентима	6,9	14,9	21,2	36,2	13,0	7,8
могућност коришћења знања и вештина	6,3	11,2	25,2	39,7	16,8	0,7
финансијска надокнада	33,6	30,4	21,0	10,3	4,2	0,4
професионални развој и континуирана едукација	10,7	15,5	25,2	31,0	14,5	3,1
уважавање и вредновање рада	13,8	18,1	23,5	31,3	13,1	0,3
односом пацијената	6,9	8,9	22,7	36,0	18,5	7,1
представљање идеја претпостављенима	9,1	12,7	25,2	35,4	16,7	1,0
јасна упутства за рад	6,7	12,0	25,2	39,7	15,9	0,5

непосредна сарадња са претпостављенима	5,6	8,0	20,9	40,5	24,5	0,5
--	-----	-----	------	------	------	-----

Исказано просечном оценом, аспекти посла којима су запослени најзадовољнији су непосредном сарадњом са колегама, односом пацијената према њима и непосредном сарадњом са претпостављенима (табела 6).

Табела 6. Задовољство запослених појединим аспектима посла

Аспекти посла	Просечна оцена
финансијска надокнада за рад	2,22
уважавање и вредновање рада	3,13
адекватност опреме	3,31
професионални развој и едукација	3,32
руковођење и организација рада	3,35
изношење идеја претпостављенима	3,41
јасна упутства за рад	3,47
расположиво време за обављање посла	3,48
аутономија у послу	3,48
коришћење знања, способности и вештина	3,52
расположивим временом за рад са пацијентима	3,57
непосредна сарадња са претпостављенима	3,72
однос пацијената према запосленима	3,72
непосредна сарадња са колегама	3,89

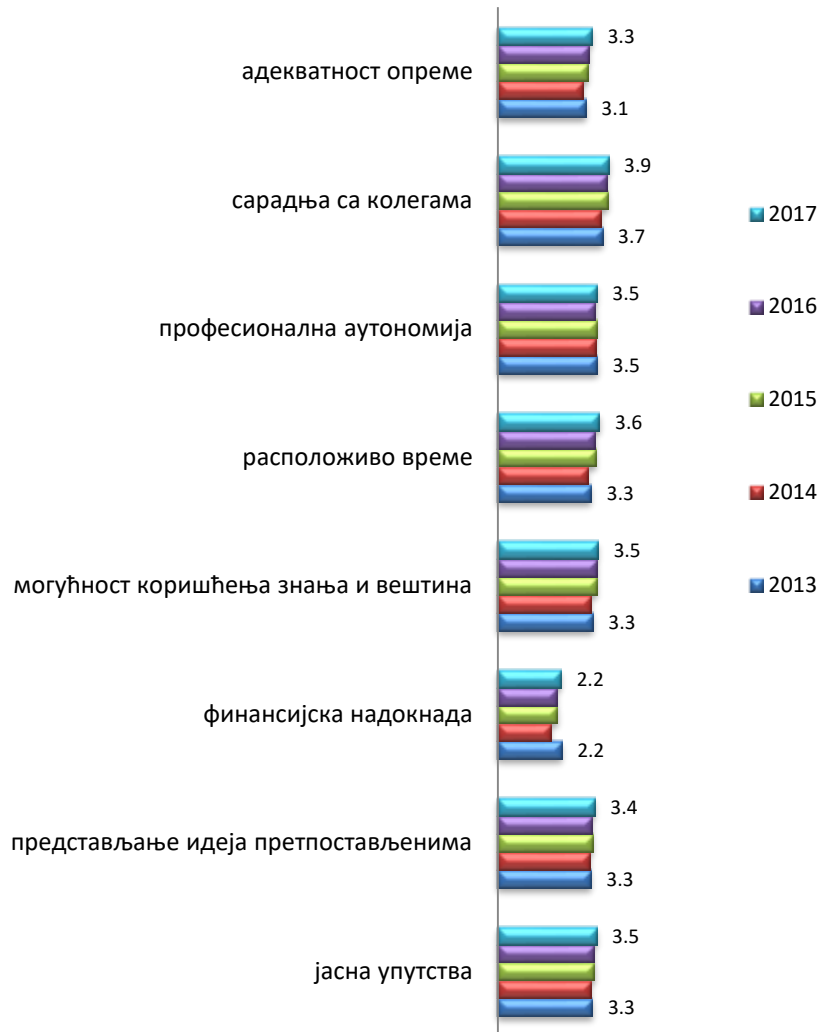
Запослени у Дому здравља „Савски венац“ дали су највише просечне оцене за већину анализираних показатеља.

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 5. се могу уочити осцилације просечне оцене задовољства запослених у зависности од испитиваног аспекта посла. Запослени су најнижом просечном оценом од 2,2 оценили задовољство финансијском надокнадом за рад, а највишом од 3,9 сарадњу са колегама. У односу на период пре пет година запажа се да

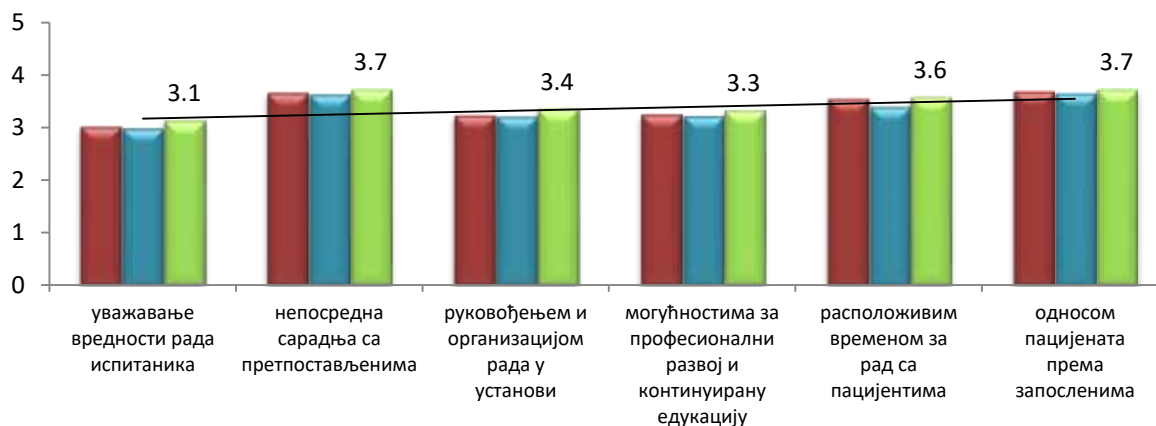
је задовољство запослених готово свим аспектима посла порасло или је на истом нивоу.

Графикон 5. Просечне оцене задовољства запослених појединим аспектима рада, 2013-2017. године



Осим наведеног, први пут 2015. године, испитивано је задовољство запослених расположивим временом за рад са пацијентима и задовољство односом пацијената према запосленима. Запослени који раде са пацијентима расположиво време су оценили са 3,6, а однос пацијената према њима са 3,7 (графикон 6). Такође, први пут пре две године је истраживано и задовољство запослених уважавањем и вредновањем њиховог рада, непосредном сарадњом са претпостављенима, руковођењем и организацијом рада у установи. Запажа се пораст задовољства запослених свим наведеним аспектима посла у односу на претходну годину.

Графикон 6. Просечна оцена задовољства испитаника у 2017. години аспектама посла који су уведени 2015. године



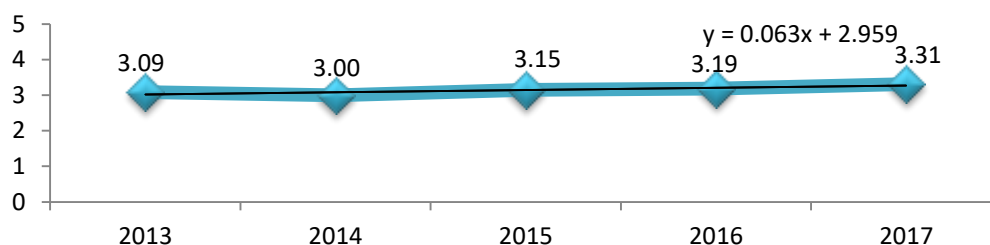
Око трећине запослених је задовољно адекватношћу опреме за рад (33,7%), а 17,9% запослених је незадовољно опремом коју користи током рада (графикон 7).

Графикон 7. Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад



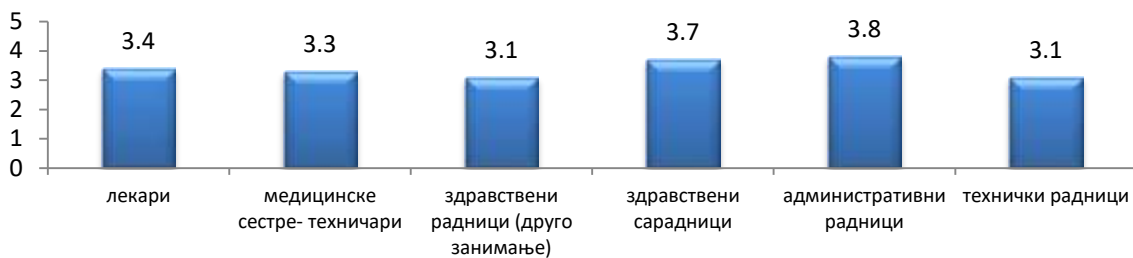
Задовољство **опремом** од стране запослених показује растући тренд у посматраном петогодишњем периоду, да би у 2017. години вредност била највећа и износила је 3,31 (графикон 8).

Графикон 8. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у периоду 2013 - 2017. године



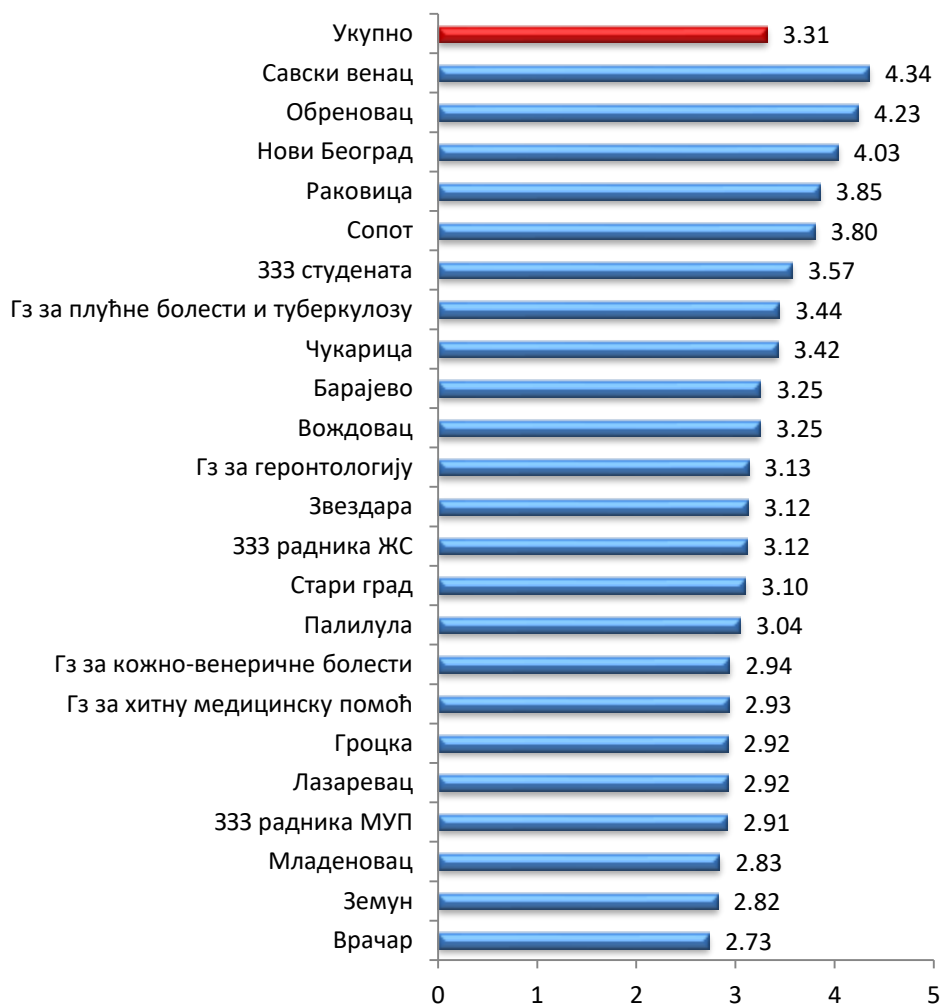
Овим аспектом посла мање су задовољни здравствени радници у односу на здравствене сараднике (3,7) и административне раднике (3,8) (графикон 9).

Графикон 9. Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад исказано просечном оценом, у зависности од занимања



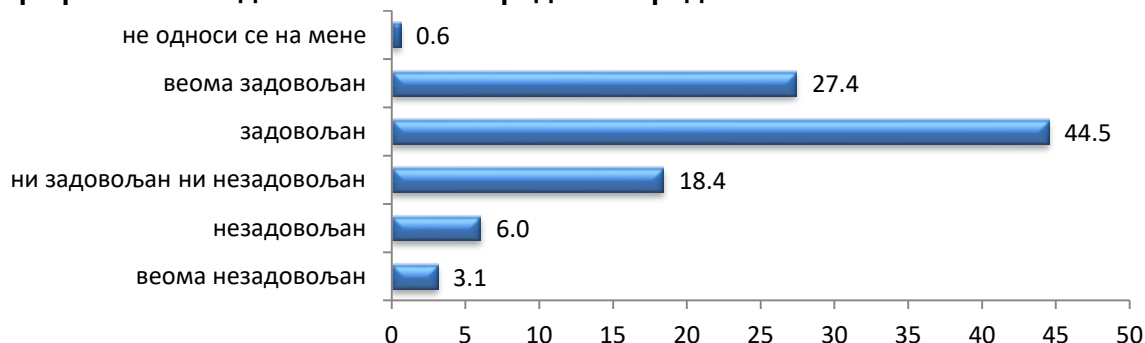
Најзадовољнији опремом су запослени у Дому здравља „Савски венац“ који су овај аспект оценили са 4,34, што је значајно више изнад просека за Београд (3,31), а најнезадовољнији су у домовима здравља „Врачар“ (2,73) и „Земун“ (2,82) (графикон 10).

Графикон 10. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у здравственим установама



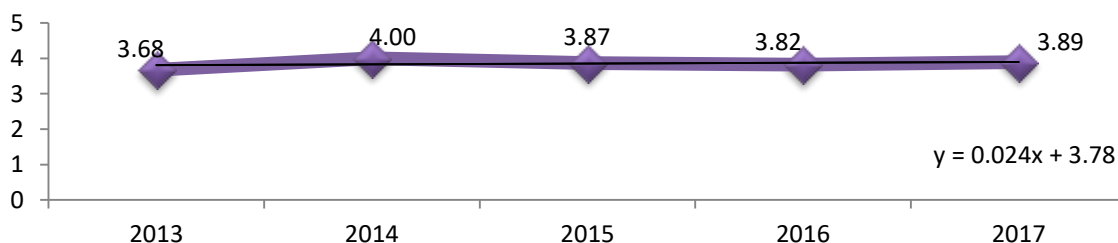
Непосредном сарадњом са колегама задовољно и веома задовољно је више од две трећине испитаника, док је 9% испитаника незадовољно и веома незадовољно (графикон 11).

Графикон 11. Задовољство непосредном сарадњом са колегама



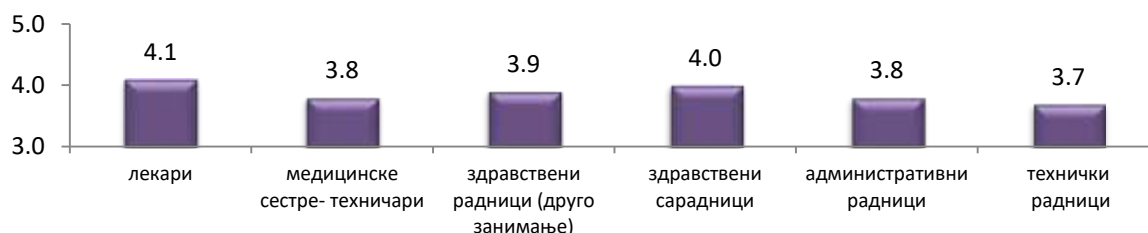
Задовољство запослених **непосредном сарадњом са колегама** у периоду 2013–2017. године показује тренд раста у посматраном периоду, а највећа вредност задовољства забележена је у 2014. години (графикон 12).

Графикон 12. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у периоду 2013-2017. године



Овим аспектом посла најзадовољнији су лекари (4,1), док су најмање задовољни технички радници (3,7) (графикон 13).

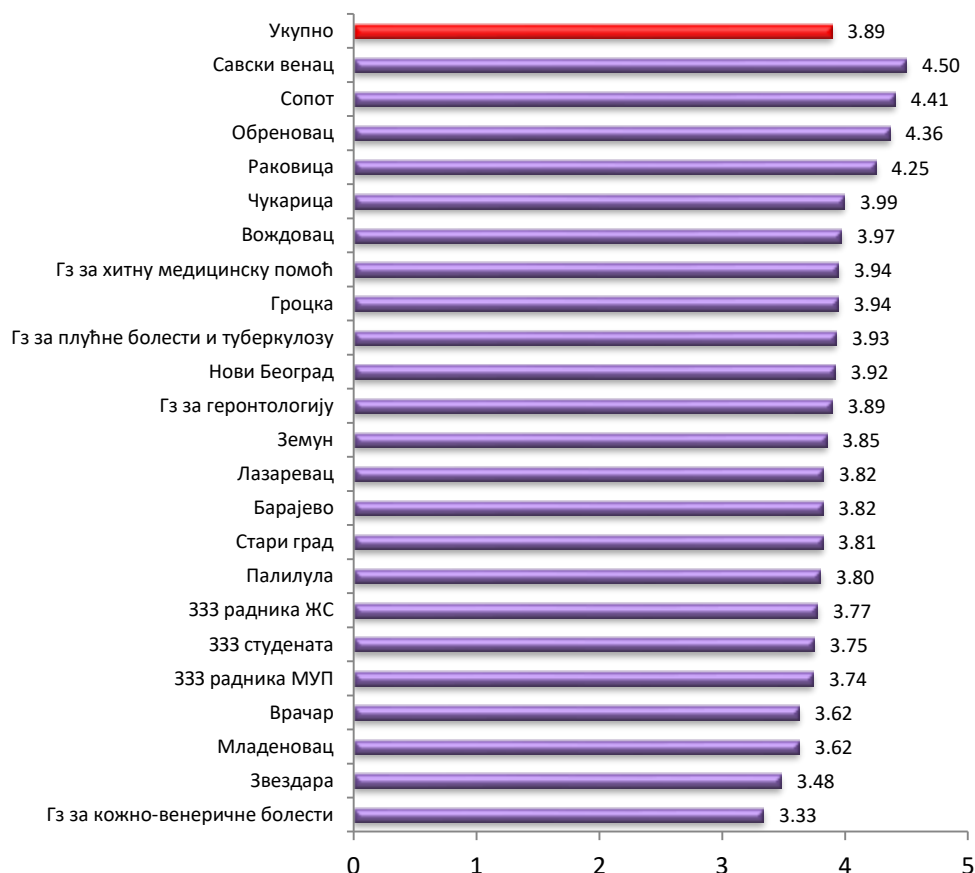
Графикон 13. Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама исказано просечном оценом, у зависности од занимања



Непосредном сарадњом са колегама најзадовољнији су запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,50) и у ДЗ „Сопот“ (4,41), а најмање задовољни су запослени у ГЗ за кожно-венеричне болести (3,33). Годинама су запослени у ГЗХМП

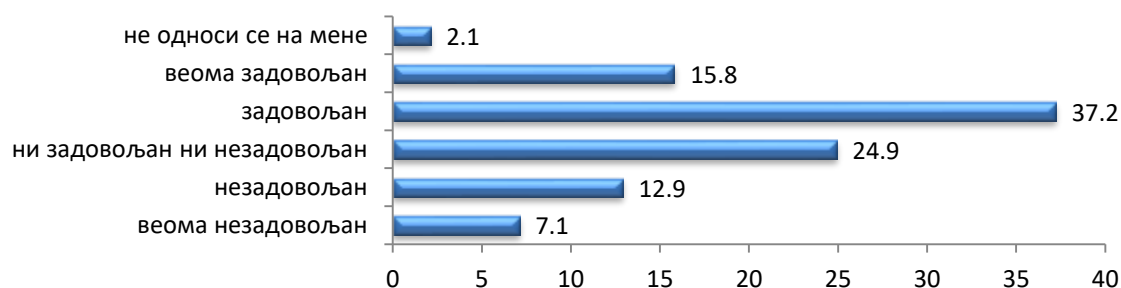
били најмање задовољни овим аспектом посла, али је у 2017. години задовољство непосредном сарадњом са колегама знатно порасло (3,94) у односу на прошлу, 2016. годину (3,28) (графикон 14).

Графикон 14. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у здравственим установама



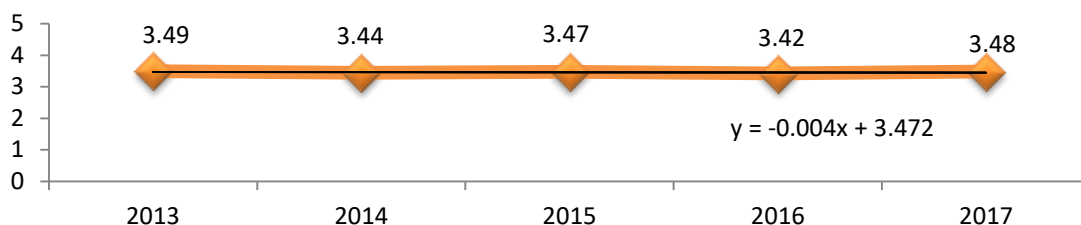
Аутономијом у обављању посла незадовољан је сваки осми испитаник, а задовољно и веома задовољно је више од половине испитаника (графикон 15).

Графикон 15. Задовољство аутономијом у обављању посла



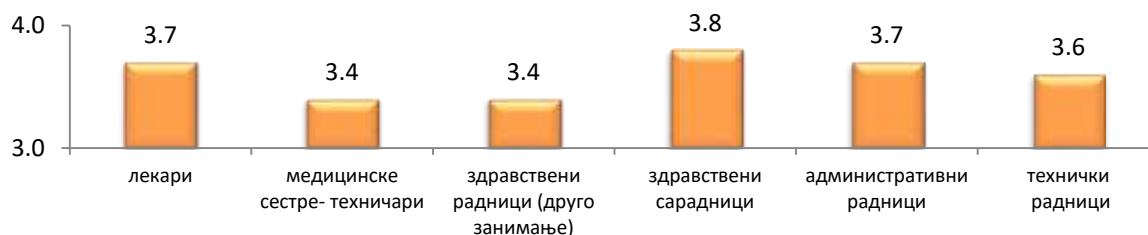
Задовољство **аутономијом у обављању посла** је највећу вредност имало у 2013. години када је просечна средња оцена задовољства износила 3,49, са опадајућим трендом у посматраном петогодишњем периоду (графикон 16).

Графикон 16. Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у периоду 2013-2017. године



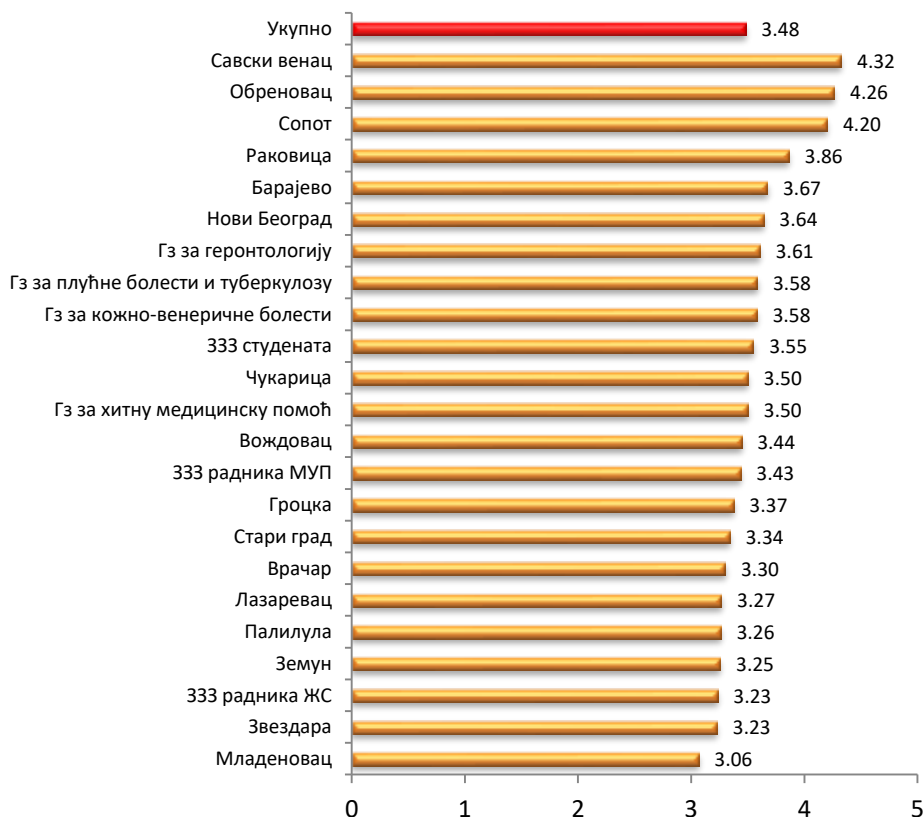
Овим аспектом посла најзадовољнији су здравствени сарадници (3,8) и лекари (3,7) (графикон 17).

Графикон 17. Задовољство запослених аутономијом у обављању посла исказано просечном оценом, у зависности од занимања



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 (3,48), док су најмање просечне оцене дали запослени у Дому здравља „Младеновац“ (3,06). Запослени у другим установама су овај аспект посла оценили у распону од 3,23 до 4,26 (графикон 18).

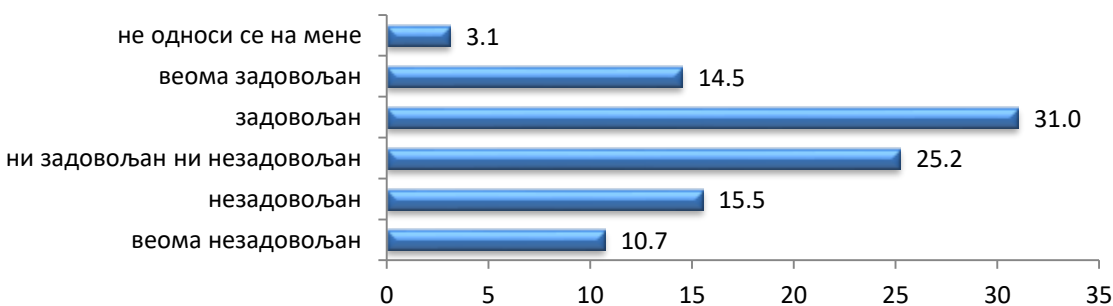
Графикон 18. Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у здравственим установама



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).

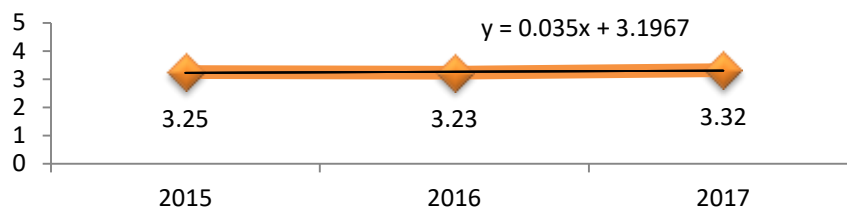
Једна четвртина испитаника је незадовољна и веома незадовољна **могућностима професионалног развоја и континуиране едукације**. Сваки седми испитаник је веома задовољан овим аспектом рада (графикон 19).

Графикон 19. Задовољство могућностима професионалног развоја и континуиране едукације



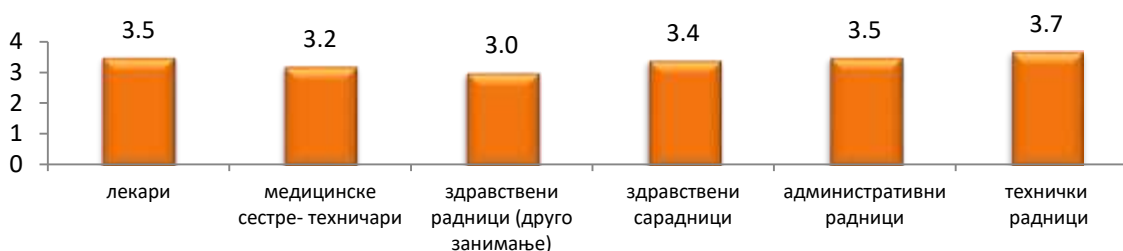
У односу на претходне године, вредност задовољства овим аспектом рада је порасла (графикон 20).

Графикон 20. Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације у периоду 2015-2017. године



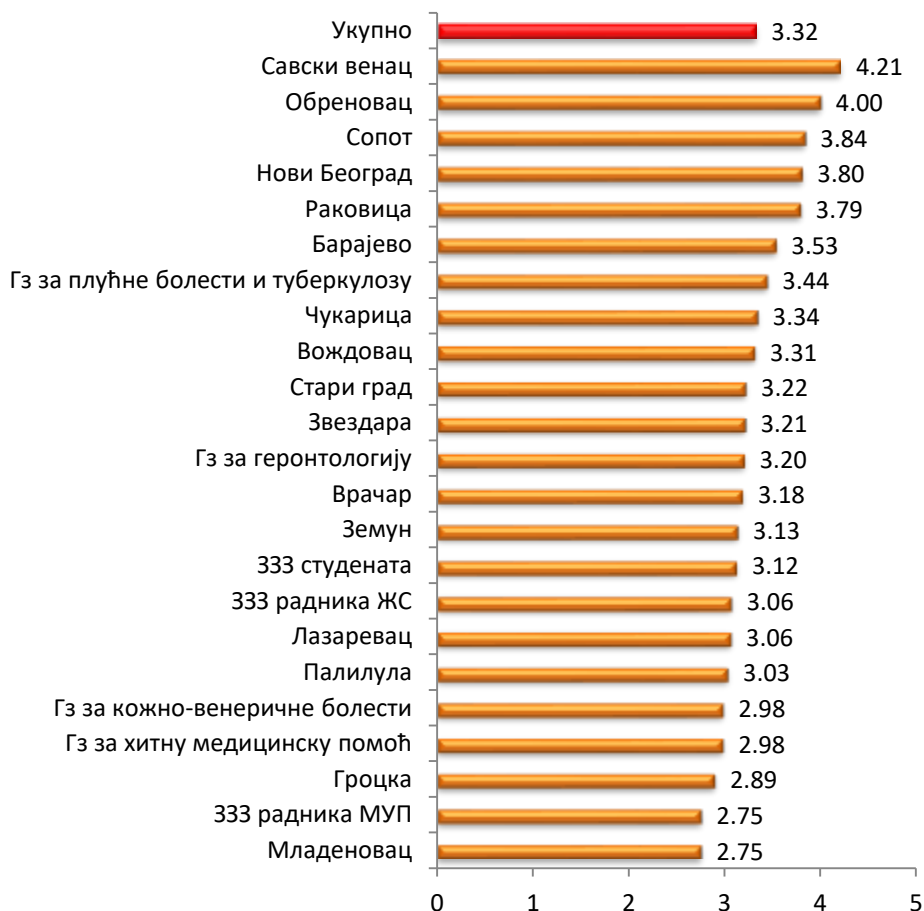
Овим аспектом посла најзадовољнији су нездравствени радници - технички радници (3,7) и административни радници (3,5) (графикон 21).

Графикон 21. Задовољство запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације исказано просечном оценом, у зависности од занимања



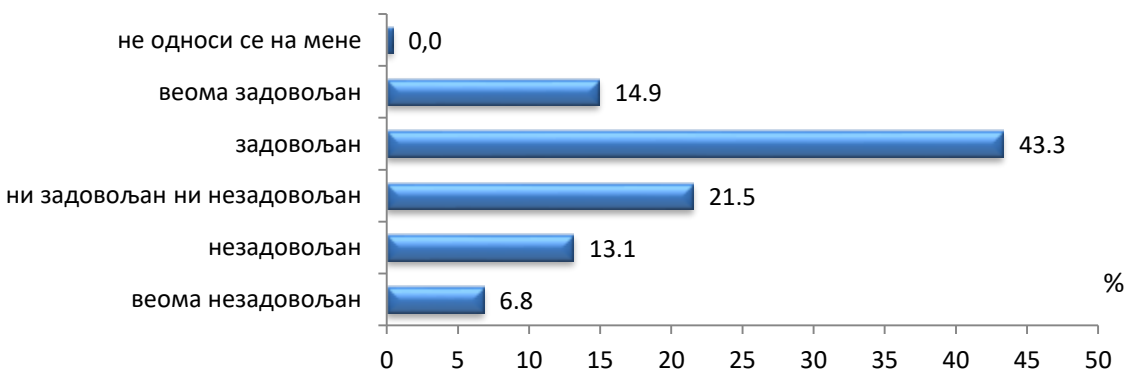
Запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,21) су највећим просечним оценама оценили **могућности професионалног развоја и континуиране едукације** док су најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Младеновац“ (2,74) и запослени у 333 радника МУП (2,75). Просек задовољства за град овим аспектом посла износи 3,32 (графикон 22).

Графикон 22. Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације у здравственим установама



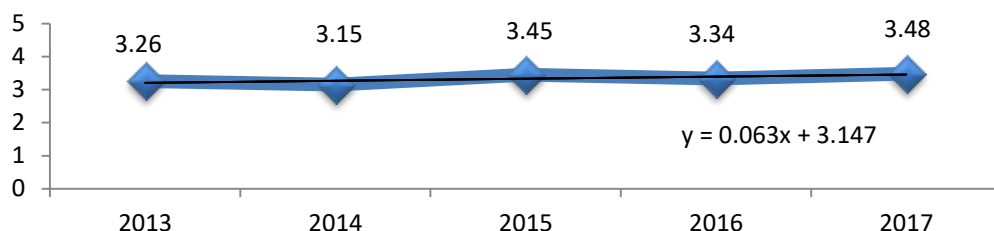
Више од половине испитаника је задовољно и веома задовољно **расположивим временом за обављање послова**, а петина је незадовољна и веома незадовољна (графикон 23).

Графикон 23. Задовољство расположивим временом за обављање послова



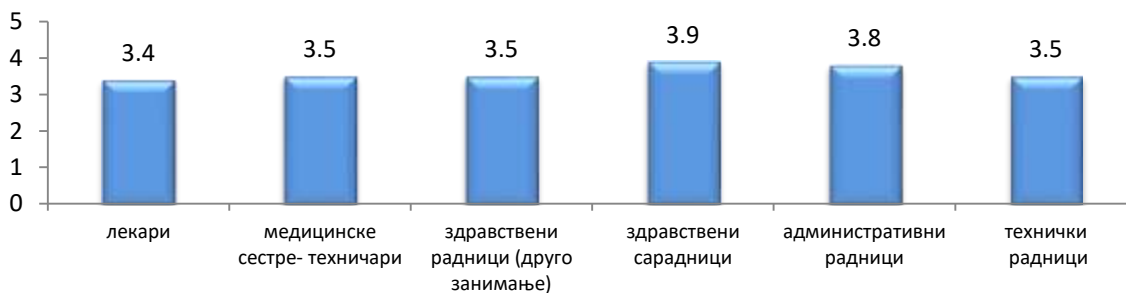
Задовољство расположивим временом који имају запослени за обављање послова је највеће у 2017. години и постоји тренд раста вредности у посматраном периоду од 2013. до 2017. године (графикон 24).

Графикон 24. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у периоду 2013-2017. године



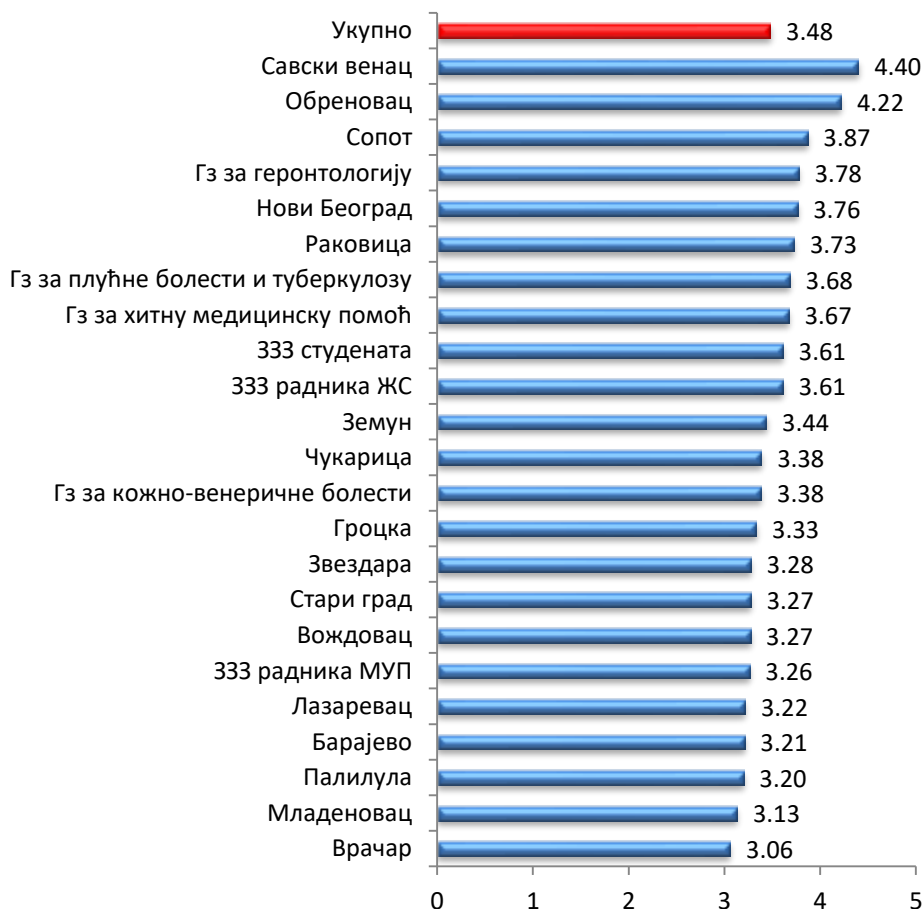
Лекари су најмање задовољни расположивим временом за обављање послова, а највише су задовољни здравствени сарадници и административни радници (графикон 25).

Графикон 25. Просечна оцена задовољства запослених расположивим временом за обављање послова исказано просечном оценом, у зависности од занимања



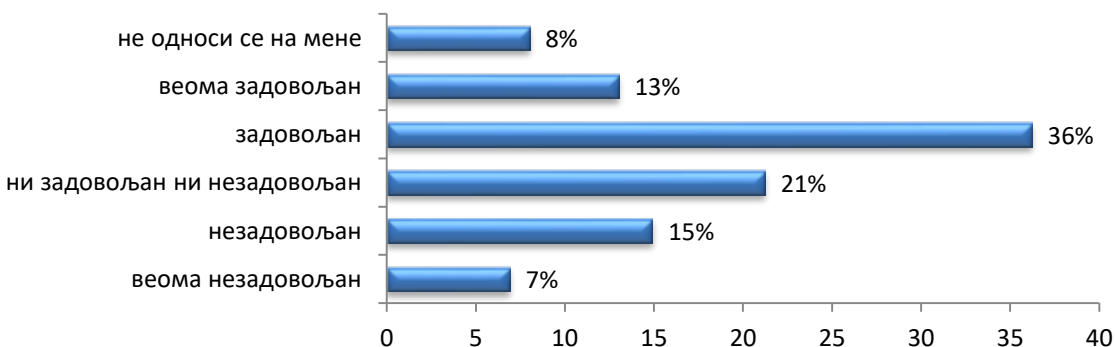
Расположивим временом за обављање послова најзадовољнији су испитаници у Дому здравља „Савски венац“ (4,40), а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Врачар“ (3,06) (графикон 26). Просечна оцена задовољства овим аспектом посла износи 3,48.

Графикон 26. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у здравственим установама



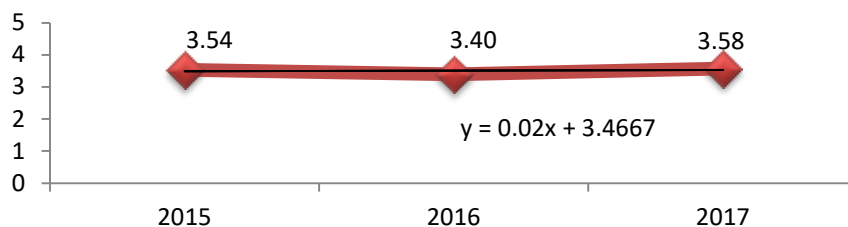
Задовољство расположивим временом за рад са пацијентима први пут је испитивано у 2015. години. Готово половина испитаника је у 2017. години задовољна и веома задовољна расположивим временом за рад са пацијентима, незадовољан је сваки шести испитаник, а веома незадовољно је 7% испитаника. Ово питање се не односи на 8,0% испитаника (графикон 27).

Графикон 27. Задовољство расположивим временом за рад са пацијентима



У односу на претходне године, средња вредност задовољства овим аспектом рада је порасла у 2017. години (графикон 28).

Графикон 28. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за рад са пацијентима у периоду 2015-2017. године



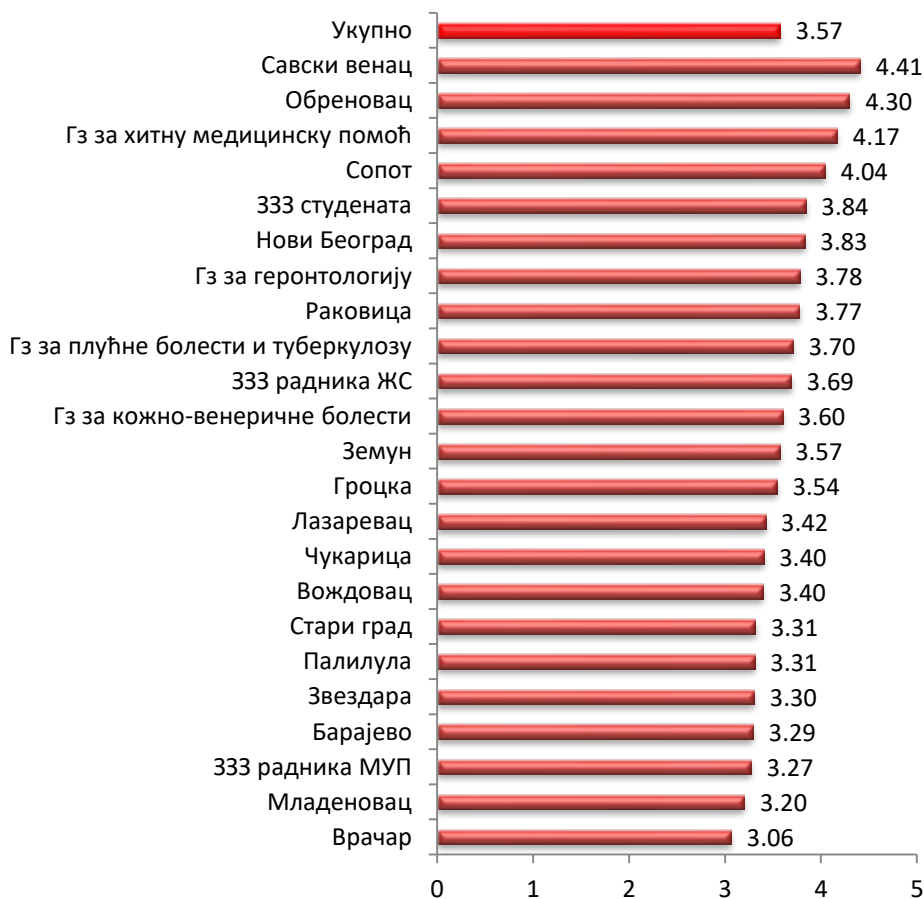
Овим аспектом посла најзадовољнији су здравствени сарадници (4,0) (графикон 29).

Графикон 29. Задовољство запослених расположивим временом за рад са пацијентима исказано просечном оценом, у зависности од занимања



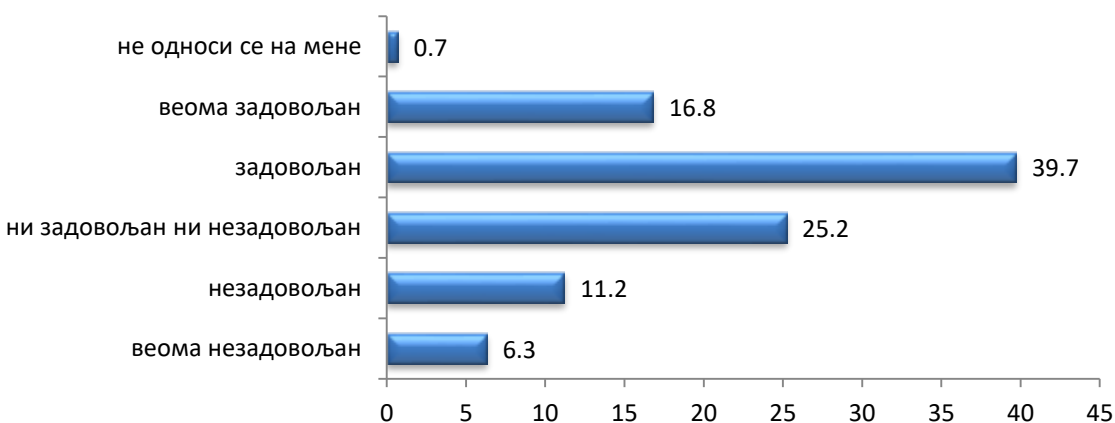
Расположивим временом за рад са пацијентима најзадовољнији су испитаници у Дому здравља „Савски венац“ (4,41), а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Врачар“ (3,06) (графикон 30). Просечна оцена задовољства овим аспектом посла износи 3,57.

Графикон 30. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за рад са пацијентима



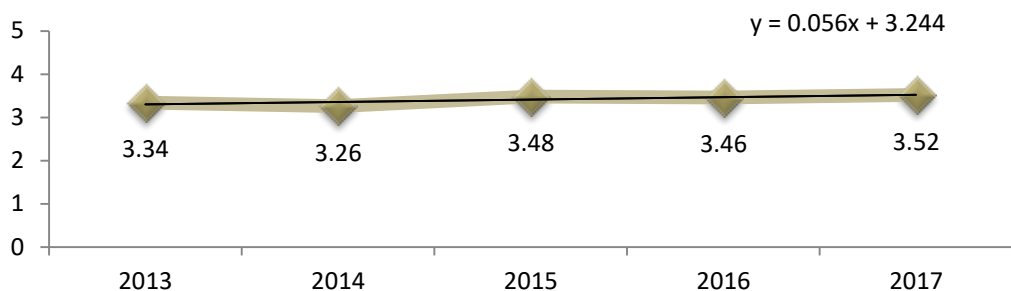
Више од једне трећине испитаника је задовољно, а једне петина испитаника незадовољна и веома незадовољна **могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду** (графикон 31).

Графикон 31. Задовољство запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду



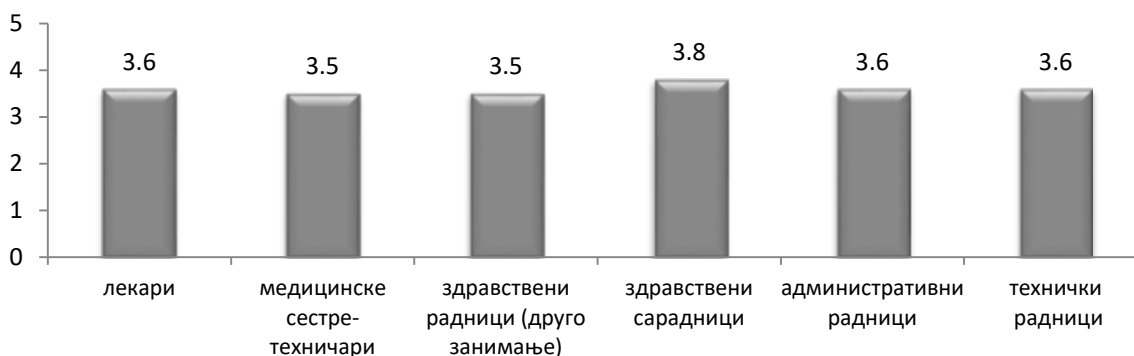
Задовољство **могућностима да у свом раду користе своја знања, способности и вештине** у 2017. години **је порасло у односу на претходне године** и показује тренд пораста у посматраном петогодишњем периоду (Графикон 32).

Графикон 32. Просечне оцене задовољства запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду у периоду 2013-2017. године



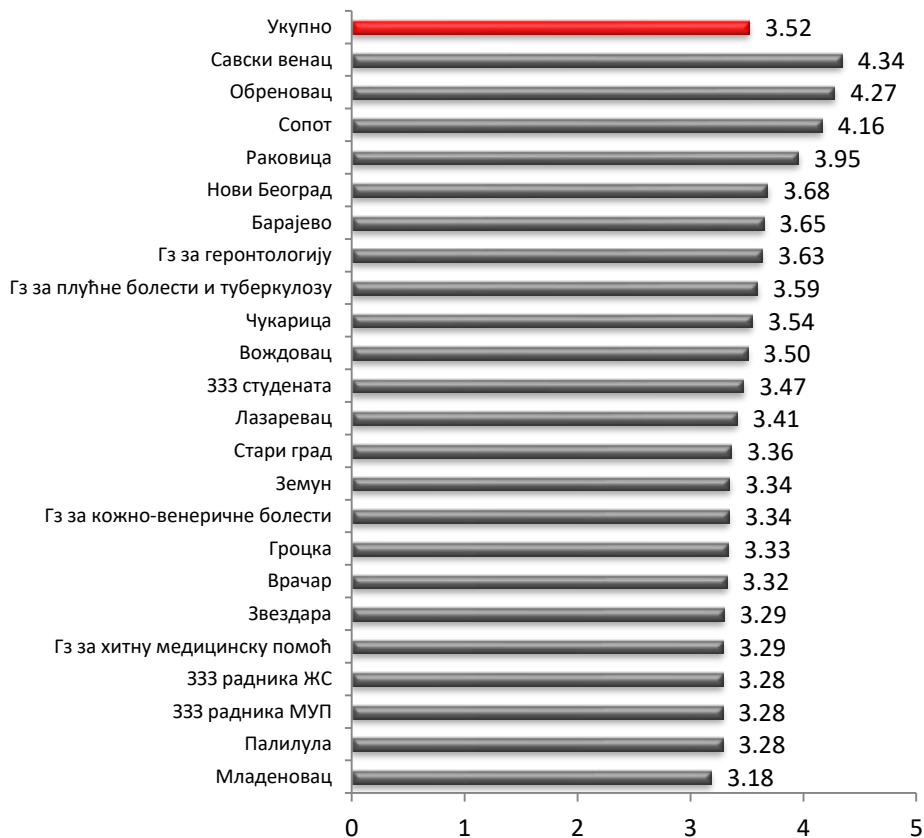
Овим аспектом посла најзадовољнији су здравствени сарадници који оцењују задовољство **могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду** средњом оценом 3,8 (графикон 33).

Графикон 33. Задовољство запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду исказано просечном оценом, у зависности од занимања



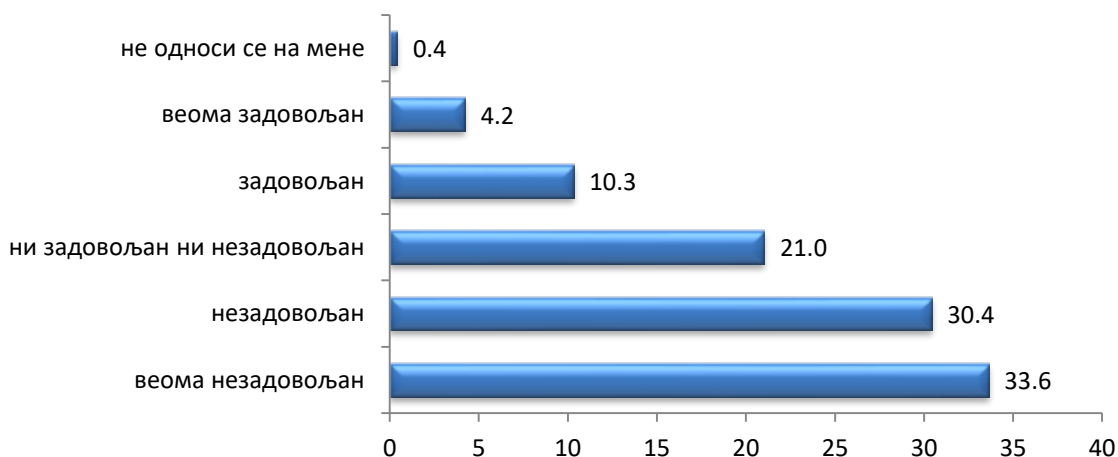
Запослени у Дому здравља „Савски венац“ дали су највећу средњу оцену (4,34) приликом оцењивања могућности да у раду користе знања, способности и вештине, док су најмање задовољни запослени у Дому здравља „Младеновац“ (3,18). Просечне оцене задовољства овим аспектом посла су се у другим установама кретале од 3,28 до 4,27 (графикон 34).

Графикон 34. Просечне оцене задовољства запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду



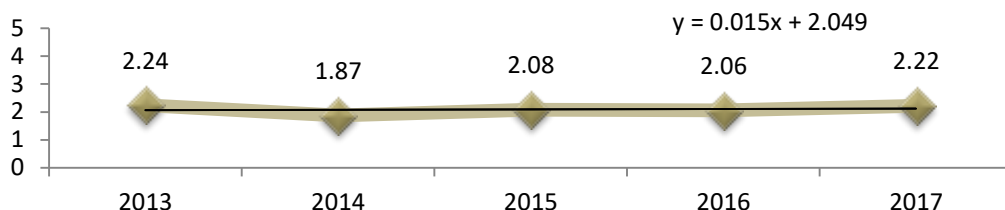
Око две трећине испитаника је незадовољно или веома незадовољно финансијском надокнадом за рад, док је сваки седми испитаник задовољан или веома задовољан (Графикон 35).

Графикон 35. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад



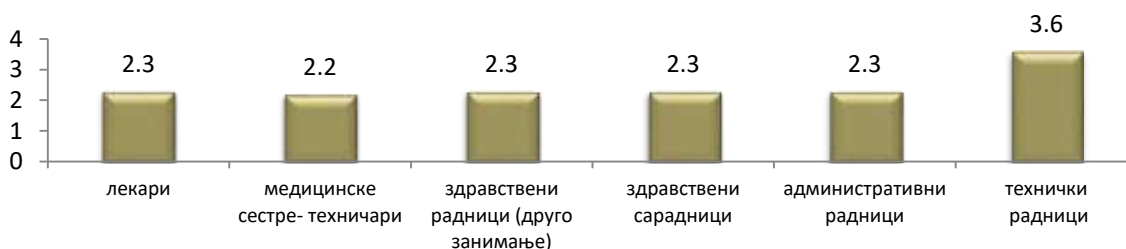
Задовољство **финансијском надокнадом за рад** у посматраном петоогодишњем интервалу показује тренд раста. Највише је оцењено у 2013. години, а најниже у 2014. години (утицај социо-економских услова у време спровођења истраживања), да би у 2017. години знатно порасло (графикон 36).

Графикон 36. Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у периоду 2013-2017. године



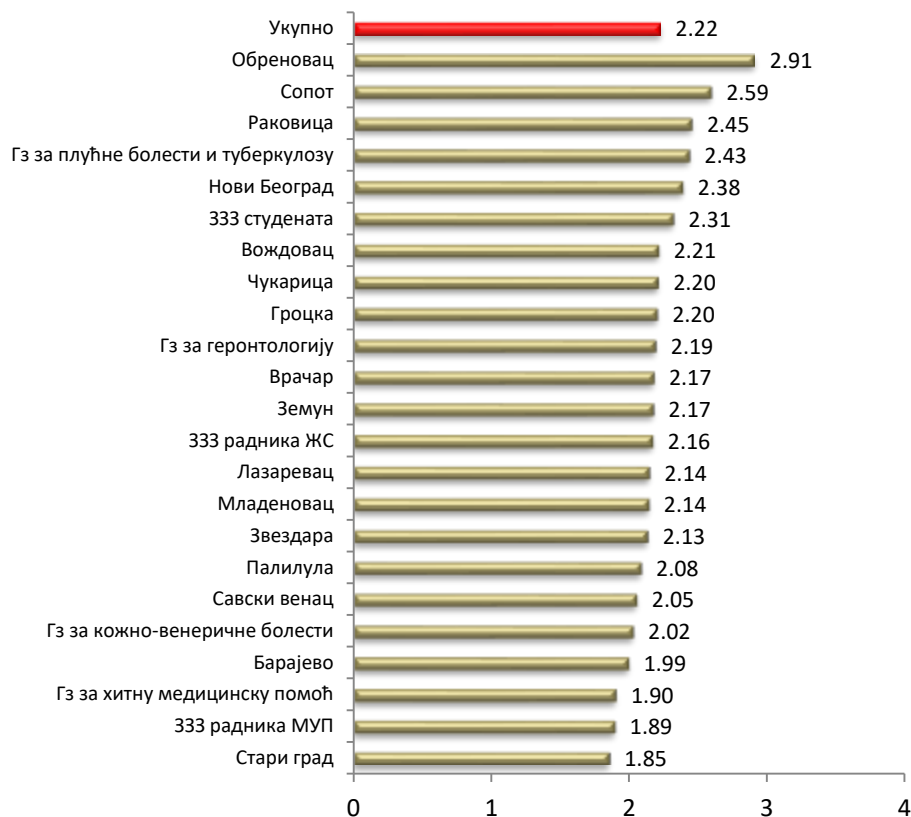
У највећој мери овим аспектом посла незадовољне су медицинске сестре/техничари (графикон 37)

Графикон 37. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад исказано просечном оценом, у зависности од занимања



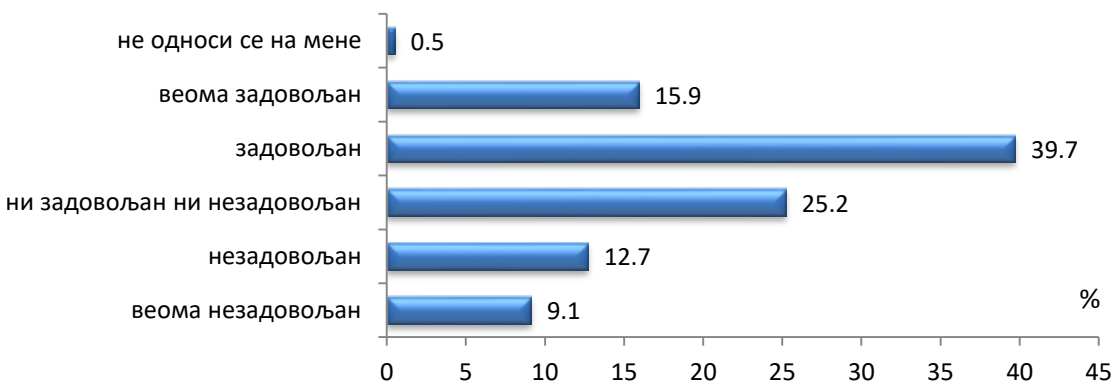
Испитаници у Дому здравља „Обреновац“ (2,91) су најзадовољнији финансијском надокнадом за рад и оцењују своје задовољство значајно вишом просечном оценом у односу на просек за град (2,22). Најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Стари град“ (1,85) (графикон 38).

Графикон 38. Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у здравственим установама



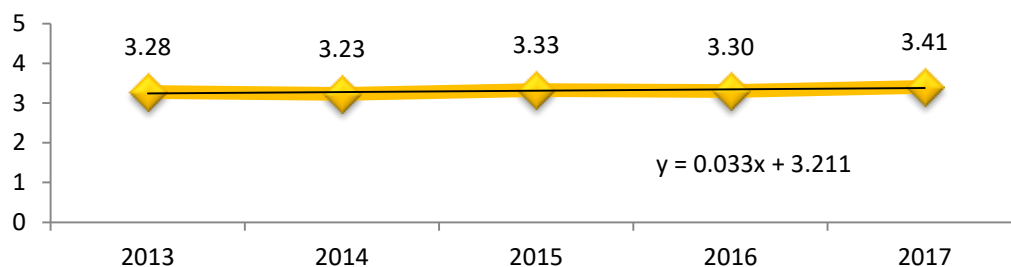
Могућношћу изношења идеја претпостављенима задовољно и веома задовољно је више од половине испитаника, док је сваки осми испитаник незадовољан, овим аспектом рада (Графикон 39).

Графикон 39. Задовољство могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављенима



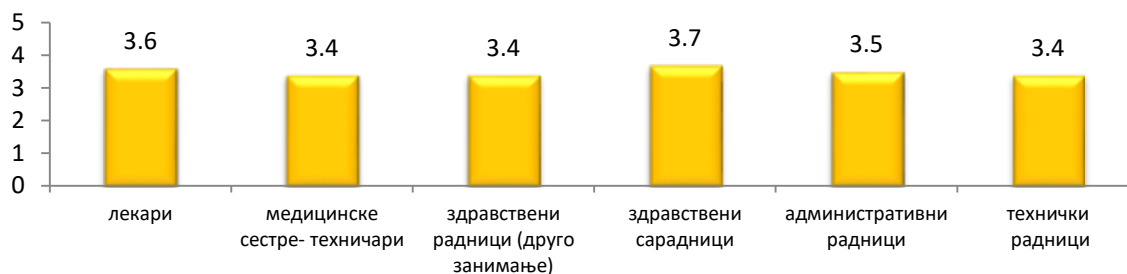
Највећу просечну оцену задовољством **могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављенима** су дали испитаници у 2017. години (3,41), а присутан је растући тренд у посматраном петогодишњем периоду (графикон 40).

Графикон 40. Просечне оцене задовољства запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима у периоду 2013-2017. године



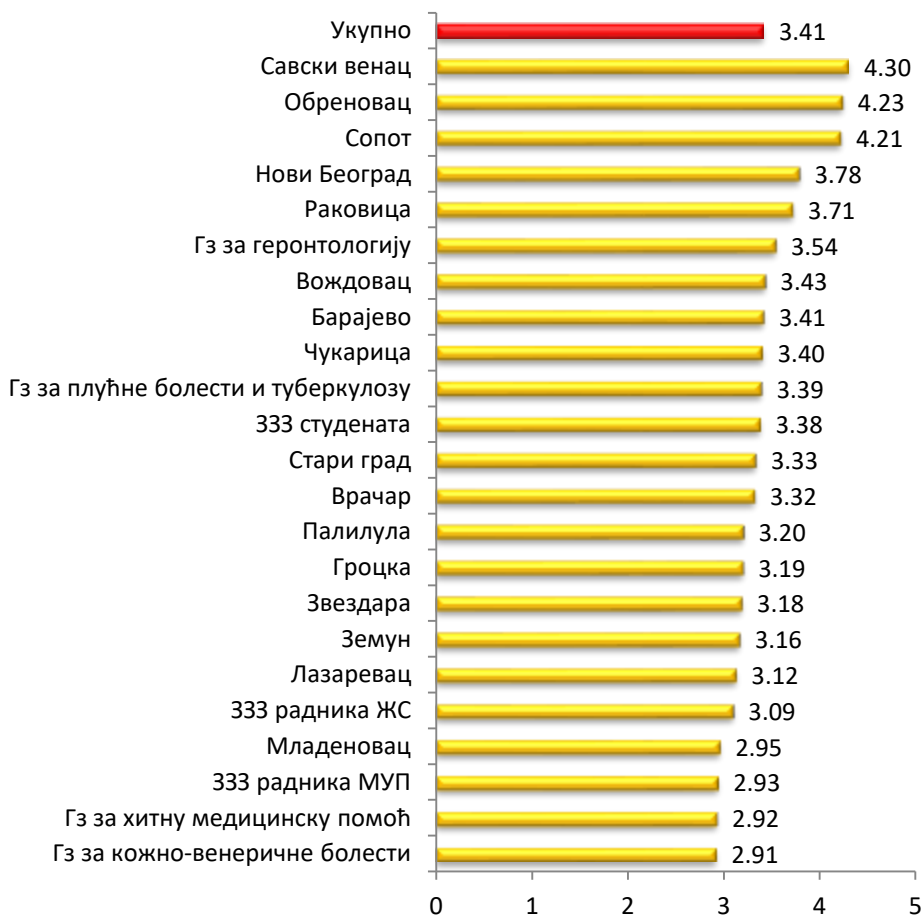
У највећој мери задовољни су здравствени сарадници, а потом лекари (графикон 41).

Графикон 41. Задовољство запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима исказано просечном оценом, у зависности од занимања



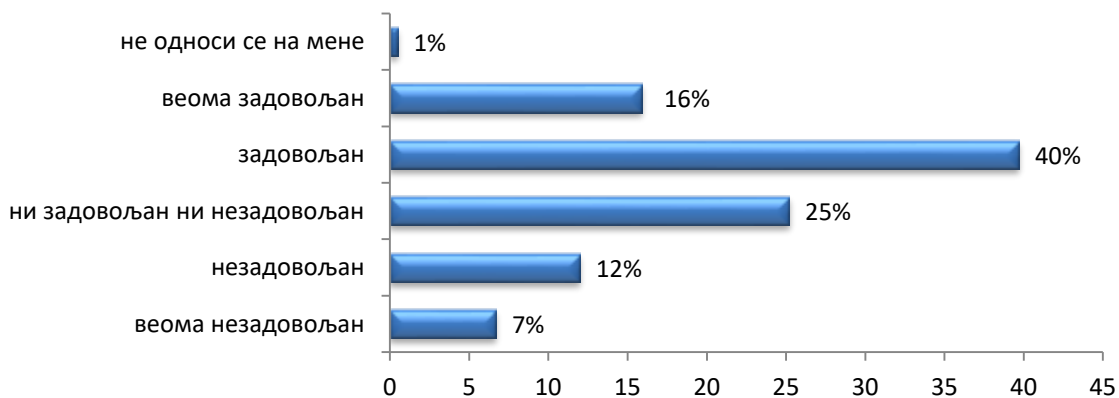
Запослени у домовима здравља „Савски венац“ (4,30), „Обреновац“ (4,23) и „Сопот“ (4,21) су дали највећу просечну оцену приликом процене задовољства могућношћу изношења идеја претпостављенима, док су најмање задовољни запослени у Градском заводу за кожно-венеричне болести (2,91) и Градском заводу за хитну медицинску помоћ (2,92) (графикон 42).

Графикон 42. Просечне оцене задовољства запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима у здравственим установама



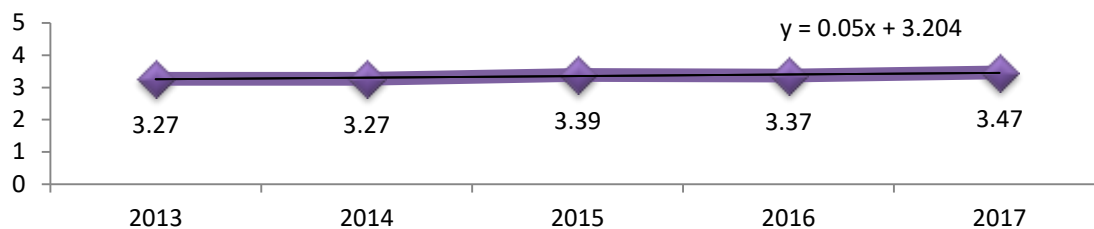
Добијањем јасних упутстава у оквиру посла задовољно је 40% запослених, а веома задовољан сваки шести испитаник, док је сваки осми испитаник незадовољан (Графикон 43).

Графикон 43. Задовољство добијањем јасних упутстава у оквиру посла



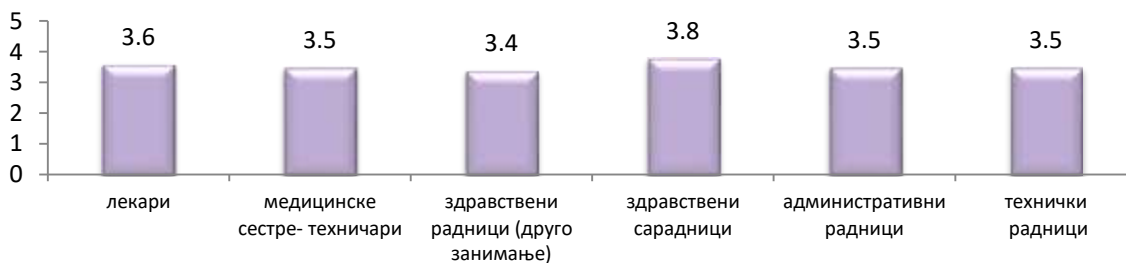
Задовољство запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла је највеће у 2017. години (3,47) и присутан је растући тренд вредности (графикон 44).

Графикон 44. Просечне оцене задовољства запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла у периоду 2013-2017. године



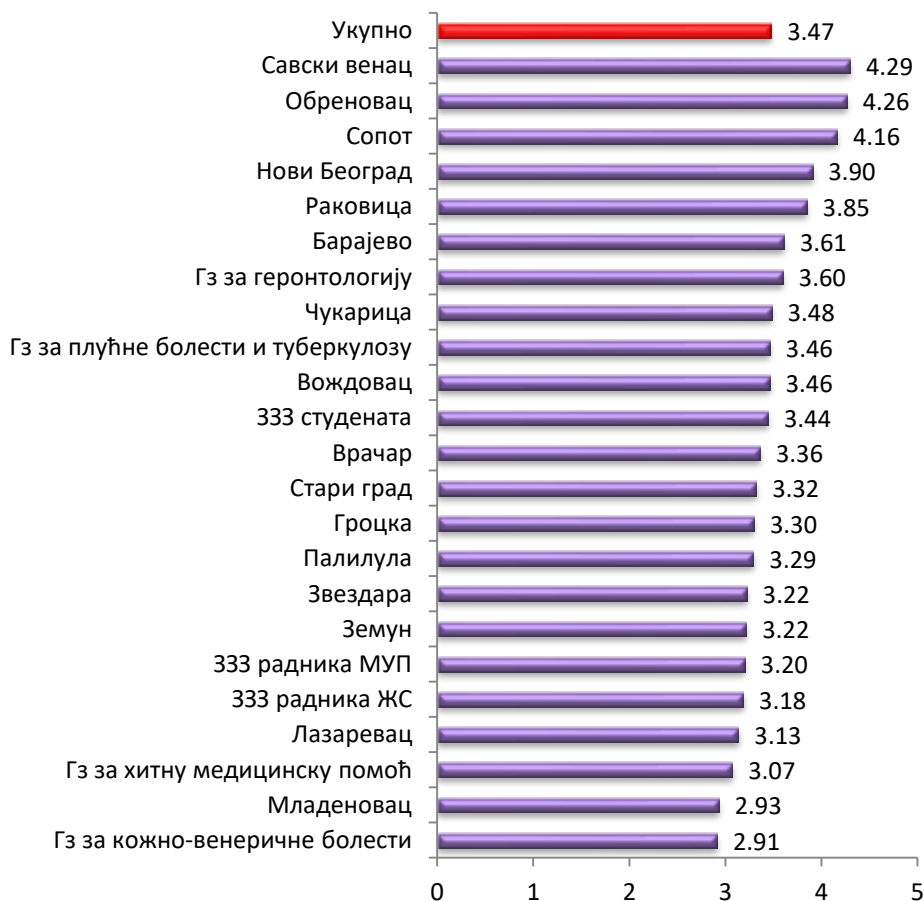
Овим аспектом посла у највећој мери задовољни су здравствени сарадници, а потом лекари (графикон 45).

Графикон 45. Задовољство запослених запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла у периоду 2013-2017. године, у зависности од занимања



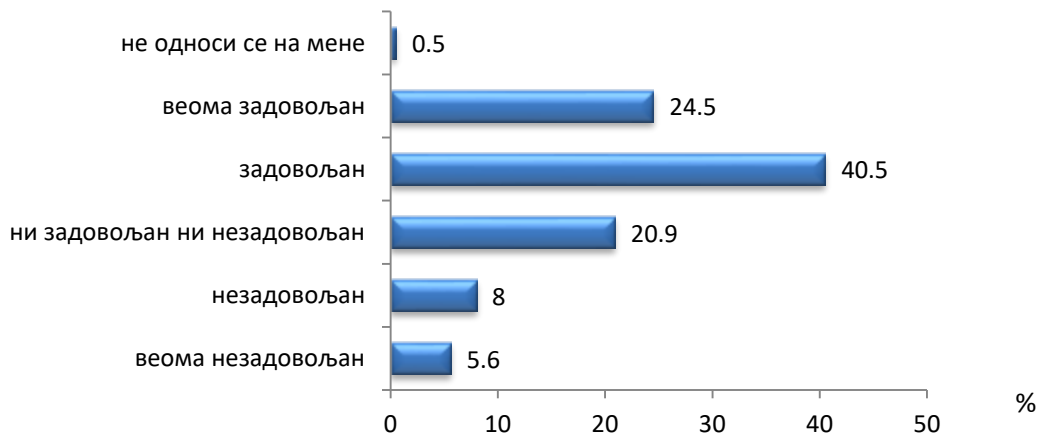
Запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,29) најзадовољнији су добијањем јасних упутстава у оквиру посла, а најмање задовољни су испитаници у ГЗ за кожно-венеричне болести (2,91) и Дому здравља „Младеновац“ (2,93) (графикон 46).

Графикон 46. Просечне оцене задовољства запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла у здравственим установама



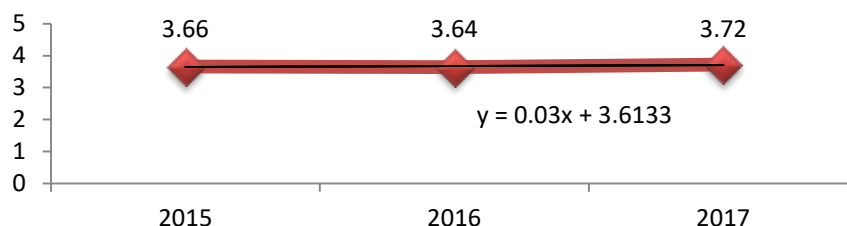
Задовољство запослених непосредном сарадњом са претпостављенима први пут је испитивано 2015. године и две трећине је задовољно или веома задовољно овом сарадњом у 2017. години (Графикон 47).

Графикон 47. Задовољство непосредном сарадњом са претпостављенима



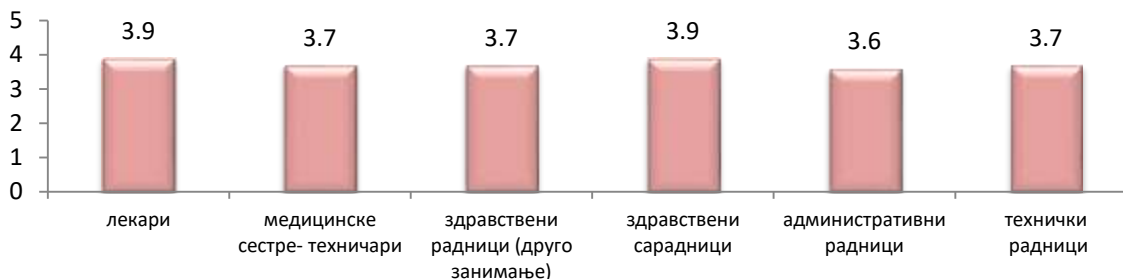
У односу на претходне године задовољство овим аспектом рада је порасло у 2017. години (графикон 48).

Графикон 48. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са претпостављенима у периоду 2015-2017. године



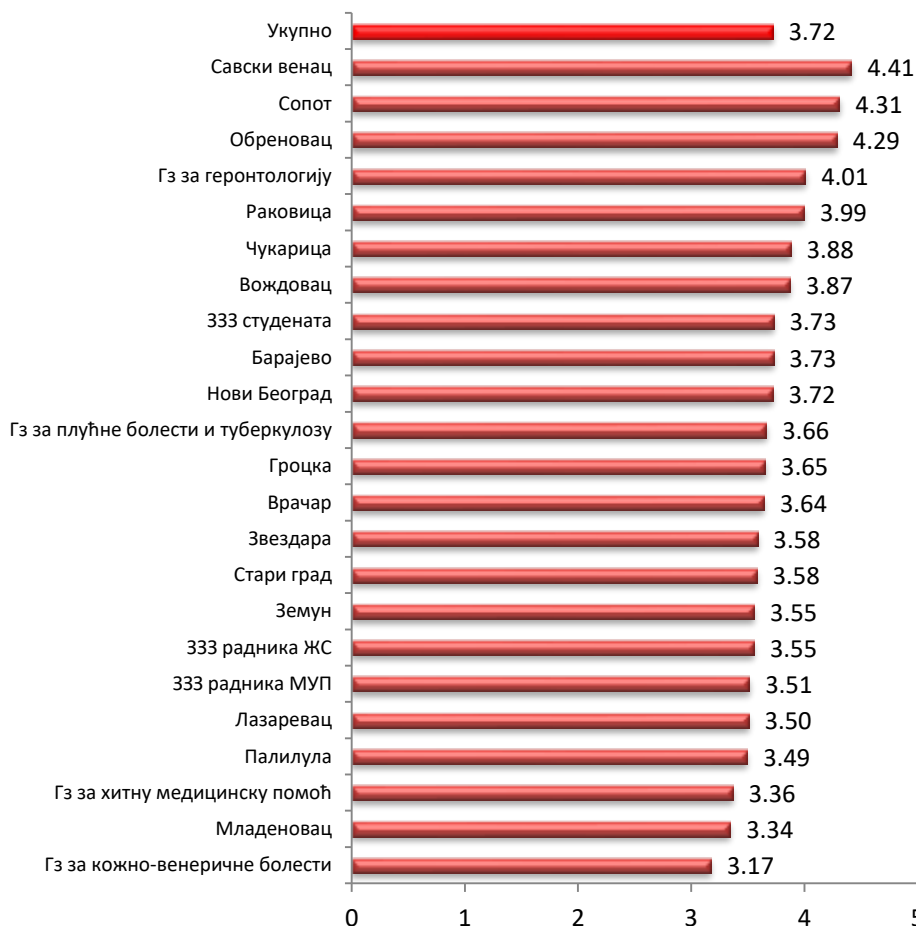
Овим аспектом посла у највећој мери су у 2017. години задовољни здравствени сарадници и лекари (графикон 49).

Графикон 49. Задовољство запослених могућношћу непосредном сарадњом са претпостављенима исказано просечном оценом, у зависности од занимања



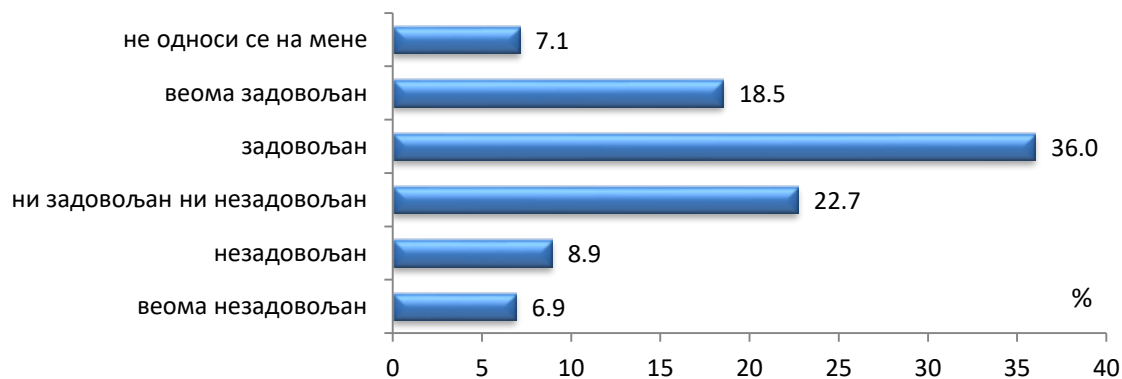
Запослени у домовима здравља „Савски венац“ (4,41) и „Сопот“ (4,31) најзадовољнији су **непосредном сарадњом са претпостављенима**, а најмање задовољни су испитаници испитаници у ГЗ за кожно-венеричне болести (3,17) и Дому здравља „Младеновац“ (3,34). Просечне оцене задовољства овим аспектом посла су се у другим установама кретале од 3,36 до 4,29, а просек за град износио је 3,72 у 2017. години (графикон 50).

Графикон 50. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са претпостављенима



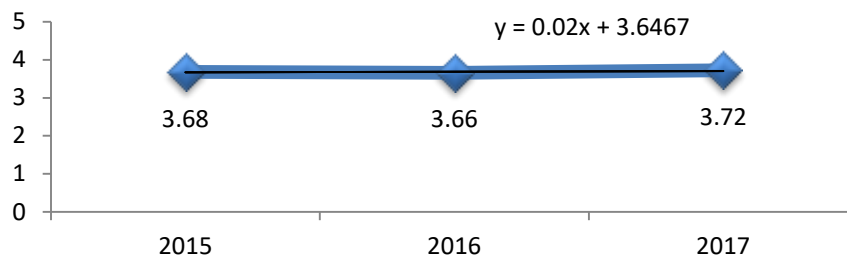
Задовољство односом пацијената према запосленима први пут је испитивано у 2015. години. На ово питање 7% је одговорило да се питање не односи на њих. Испитаници који су одговорили на ово питање у највећем проценту су задовољни односом пацијената (36%) (Графикон 51).

Графикон 51. Задовољство односом пацијената према запосленима



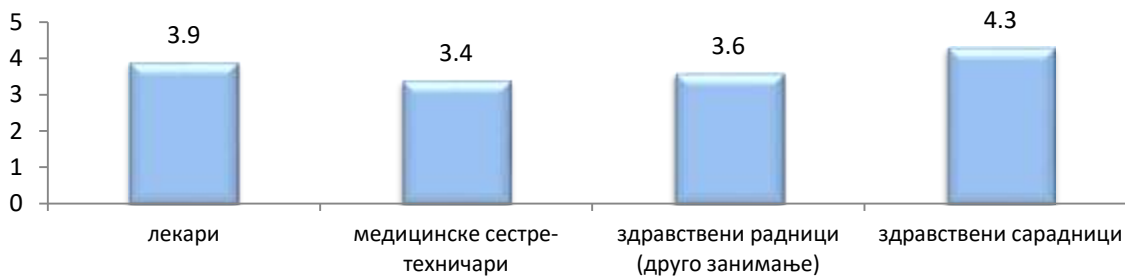
У односу на претходну годину, задовољство овим аспектом рада је порасло у 2017. години (графикон 52).

Графикон 52. Просечне оцене задовољства односом пацијената према запосленима у периоду 2015-2017. године



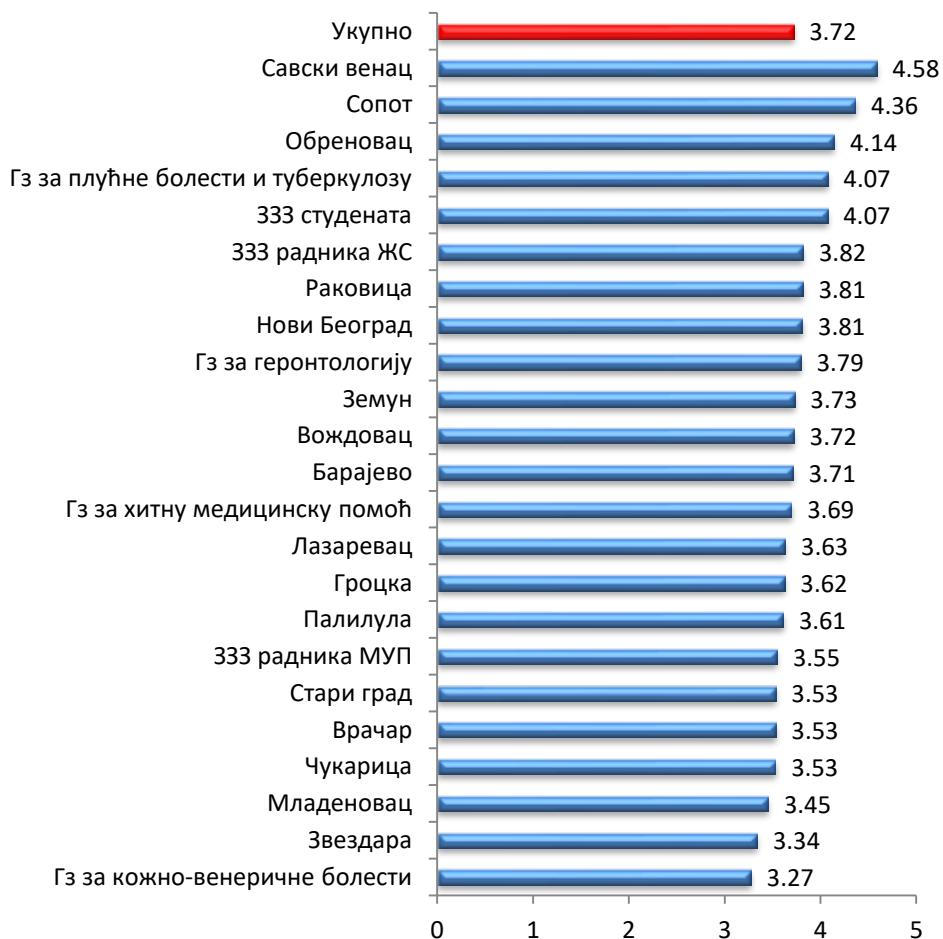
Овим аспектом посла у највећој мери задовољни су здравствени сарадници (графикон 53).

Графикон 53. Задовољство запослених односом пацијената према запосленима исказано просечном оценом, у зависности од занимања



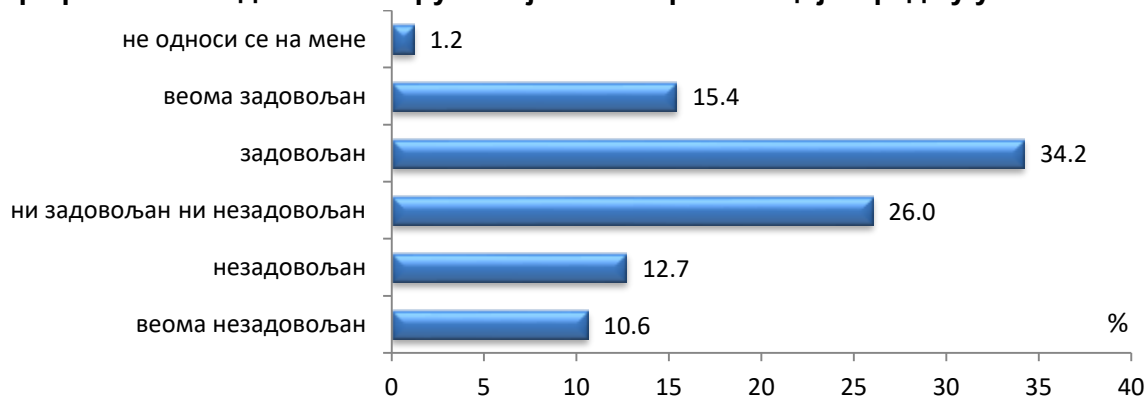
Испитаници у домовима здравља „Савски венац“ (4,58) и „Сопот“ (4,36) најзадовољнији су **односом пацијената према запосленима**, а најмање задовољни су испитаници у ГЗ за кожно-венеричне болести (3,27) (графикон 54).

Графикон 54. Просечне оцене задовољства запослених односом пацијената према запосленима



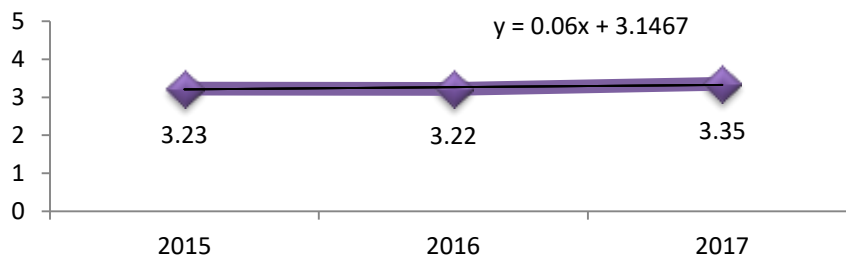
Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи први пут је испитивано 2015. године и испитаници су у највећем проценту били задовољни (34%), док је четвртина испитаника била незадовољна и веома незадовољна у 2017. години (графикон 55).

Графикон 55. Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи



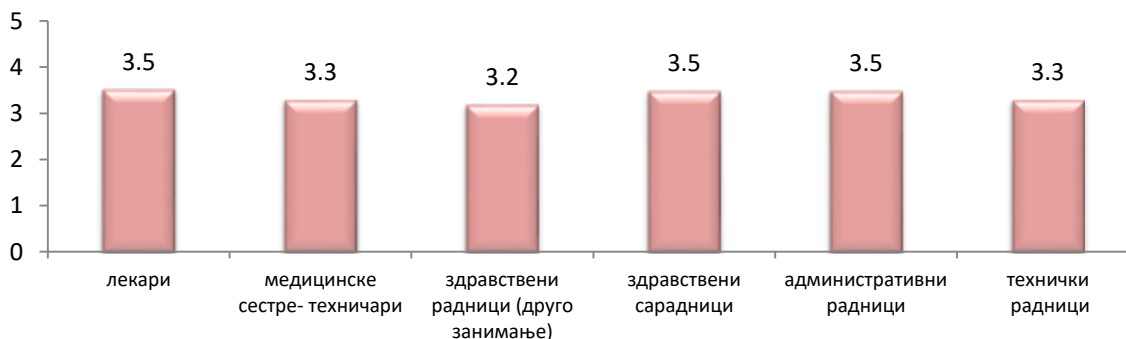
У односу на претходну годину, задовољство овим аспектом рада се повећало у 2017. години (графикон 56).

Графикон 56. Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи у периоду 2015-2017. године



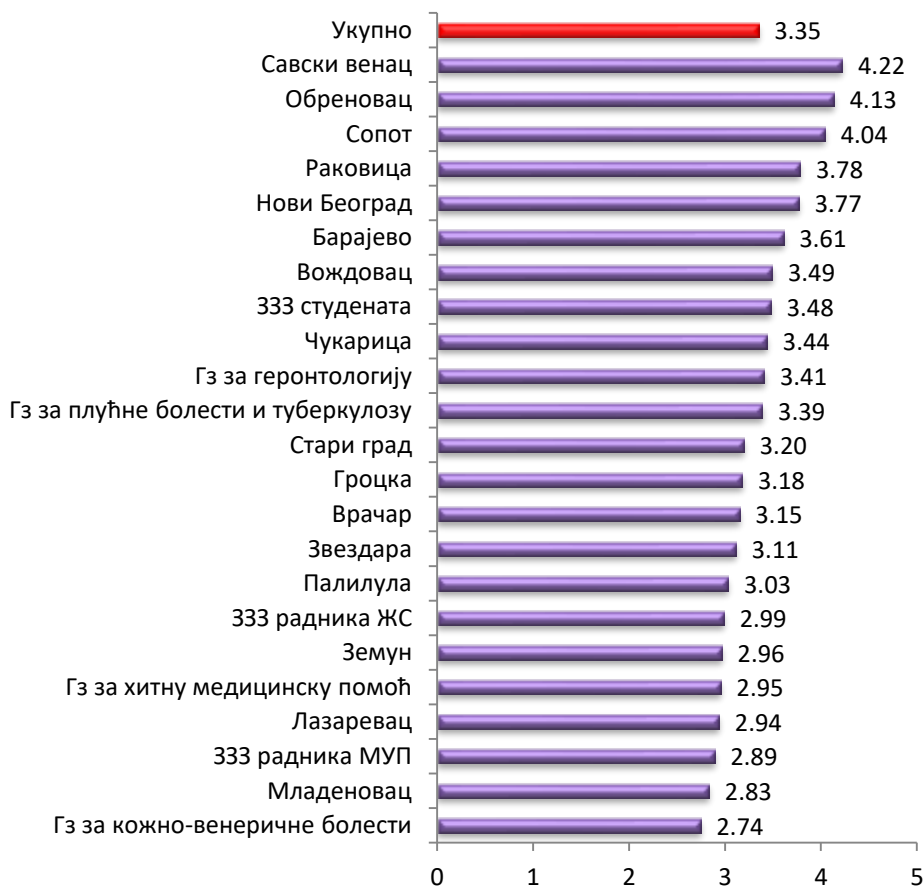
Овим аспектом посла у највећој мери задовољни су здравствени сарадници, лекари и административни радници (графикон 57).

Графикон 57. Задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установи исказано просечном оценом, у зависности од занимања



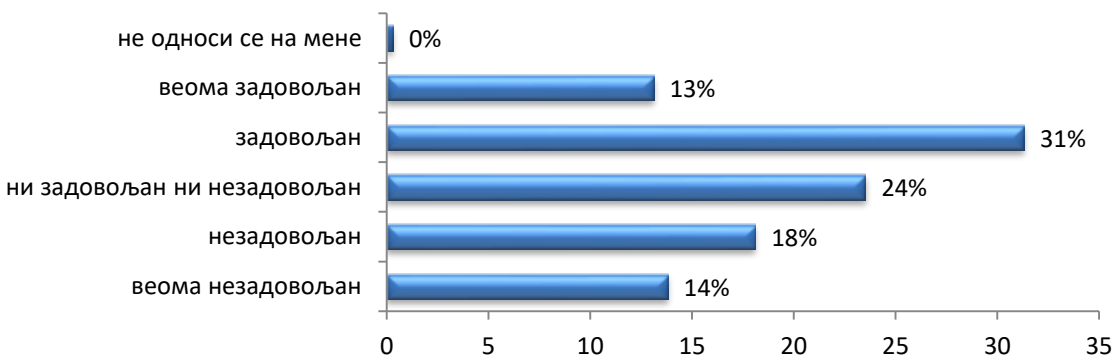
Испитаници у домовима здравља „Савски венац“ (4,22) и „Обреновац“ (4,13) најзадовољнији су **руковођењем и организацијом рада у установи**, као и у претходној години, а најмање задовољни су испитаници у ГЗ за кожно венеричне болести (2,74) (графикон 58).

Графикон 58. Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи



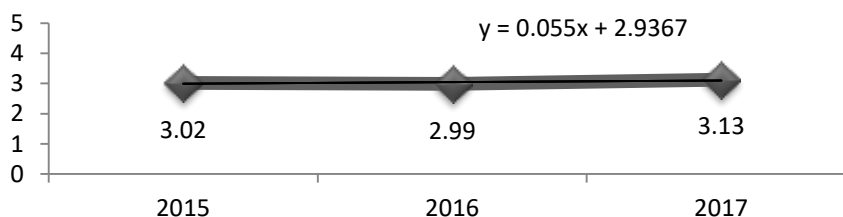
Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог први пут је испитивано 2015. године, а резултати испитивања у 2017. години показују да су испитаници у највећем проценту били задовољни (31%), док је скоро петина испитаника била незадовољна (Графикон 59).

Графикон 59. Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи



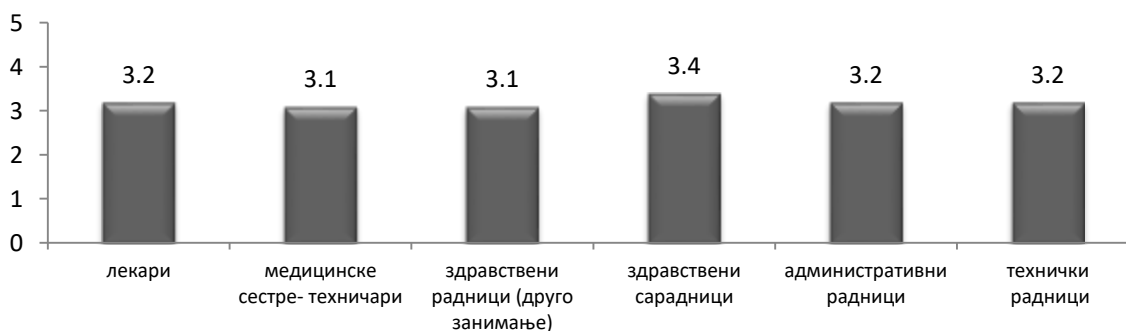
Вредности задовољства уважавањем и вредновањем рада запосленог су у 2017. години веће у односу на претходне две посматране године (графикон 60).

Графикон 60. Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи у периоду 2015-2017. године



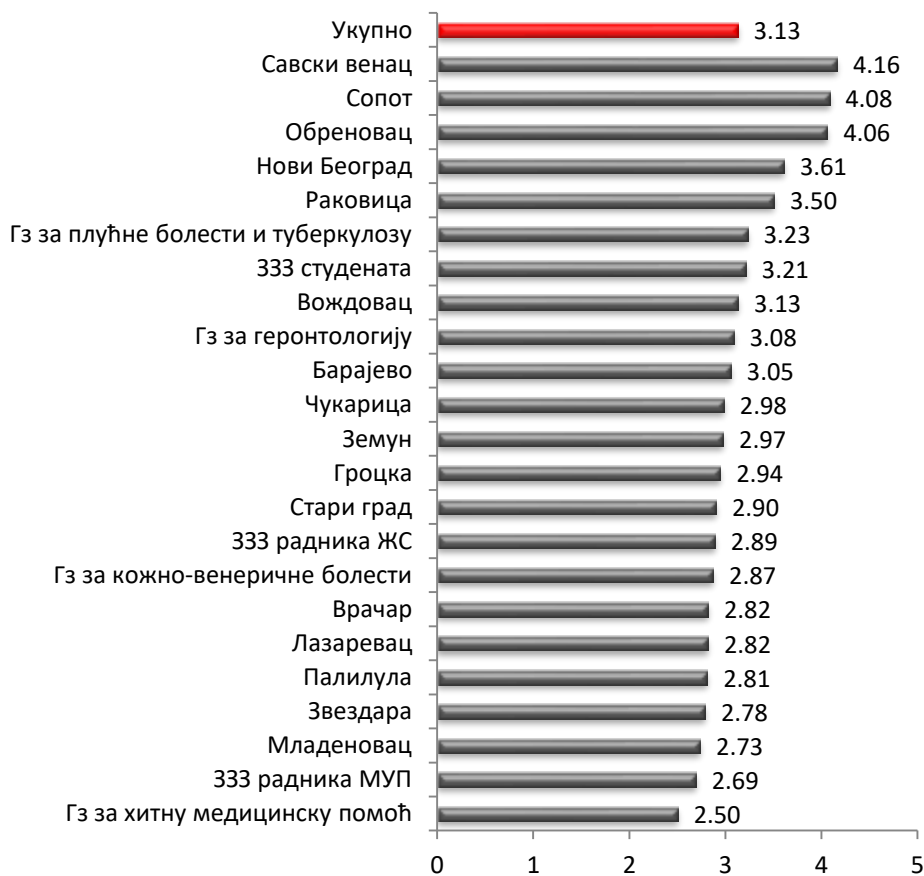
Овим аспектом посла у највећој мери задовољни су здравствени сарадници (графикон 61).

Графикон 61. Задовољство запослених уважавањем и вредновањем рада у установи исказано просечном оценом, у зависности од занимања



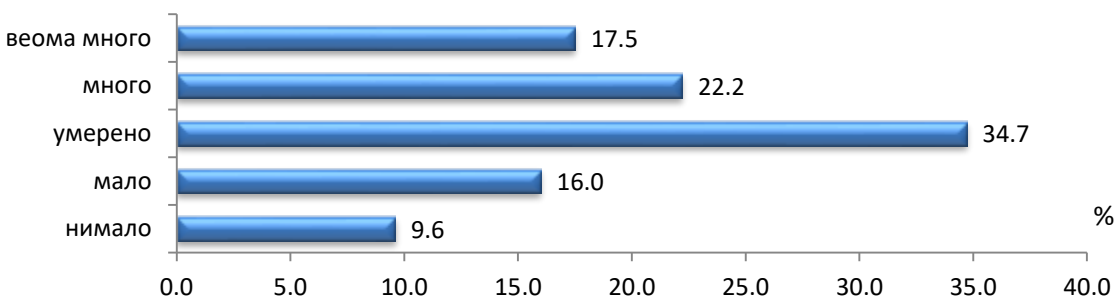
Испитаници у домовима здравља „Савски венац“ (4,16) и „Сопот“ (4,08) су најзадовољнији **уважавањем и вредновањем рада у установи**, а најмање задовољни су испитаници у ГЗХМП (2,50). Просек задовољства овим аспектом рада износи 3,13 на нивоу града (графикон 62).

Графикон 62. Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада у установи



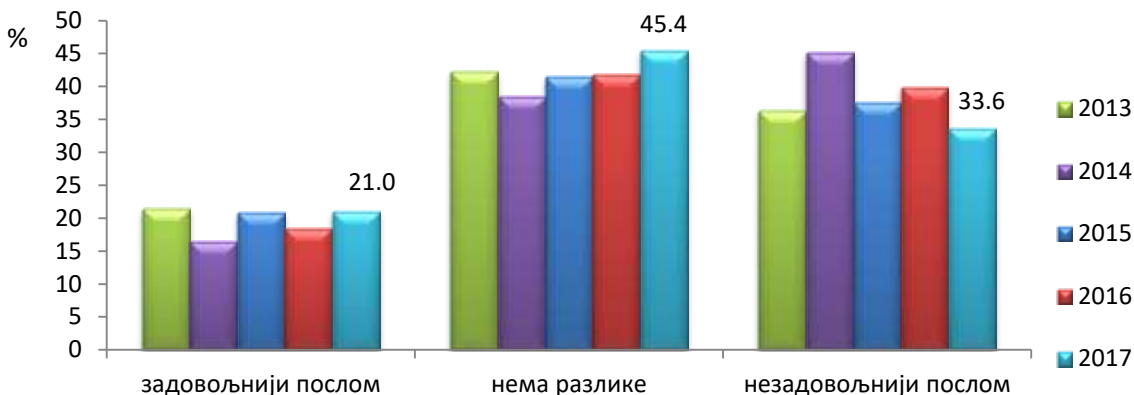
У претходним година испитивана је емоционална, физичка исцрпљеност након посла и присуство умора при помисли на одлазак на посао, док је у 2015. години испитивано колико су запослени приликом обављања посла напети, под стресом или притиском. Нешто више од трећине запослених је у 2017. години умерено осећало напетост, притисак и стрес приликом обављања посла (35%), а 39% 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 63).

Графикон 63. Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла



Поређењем **задовољства послом у односу на период од пре пет година** указује да се оно код 45,4% запослених није променило, да је 33,6% незадовољнијих, а 21,0% запослених је задовољније послом. У односу на 2016. годину уочава се мањи проценат незадовољнијих и повећање процента задовољнијих послом (графикон 64).

Графикон 64. Процена задовољства запослених у односу на период од пре пет година



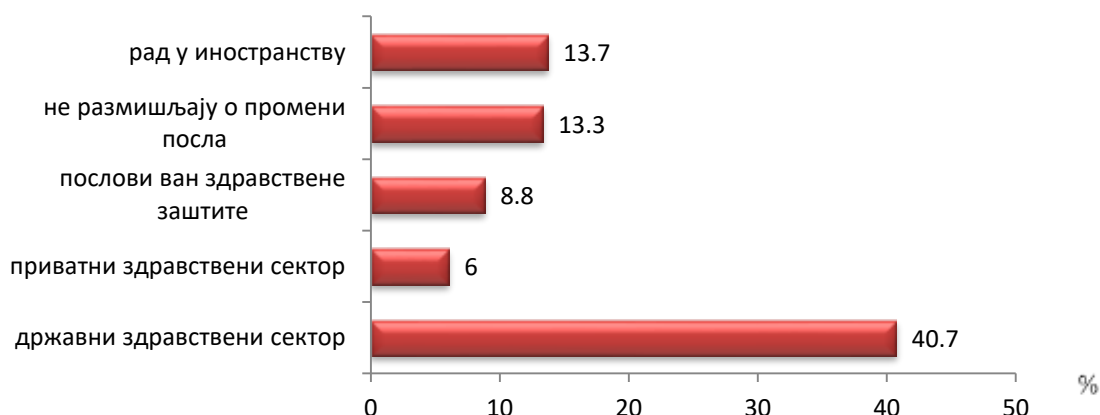
Око 31% административних радника је задовољније послом данас него пре пет година. Највећи проценат здравствених сарадника сматра да нема разлике у задовољству послом у односу на пре 5 година, док је највећи број незадовољнијих послом међу лекарима (Табела 7).

Табела 7. Задовољство послом пре 5 година и данас

Када поредите колико сте били задовољни послом пре 5 година и данас, да ли сте сада...	Занимање					
	лекар	медицинска сестра/техничар	здравствени радник-друго занимање	здравствени сарадник	административни радник	технички радник
задовољнији послом	301 20,7%	599 20,5%	67 20,4%	29 26,1%	87 30,7%	85 21,4%
нема разлике	589 40,5%	1402 48,0%	143 43,5%	58 52,3%	130 45,9%	195 49,0%
незадовољнији послом	565 38,8%	921 31,5%	119 36,2%	24 21,6%	66 23,3%	118 29,6%
Укупно	1455 100%	2922 100%	329 100%	111 100%	283 100%	398 100%

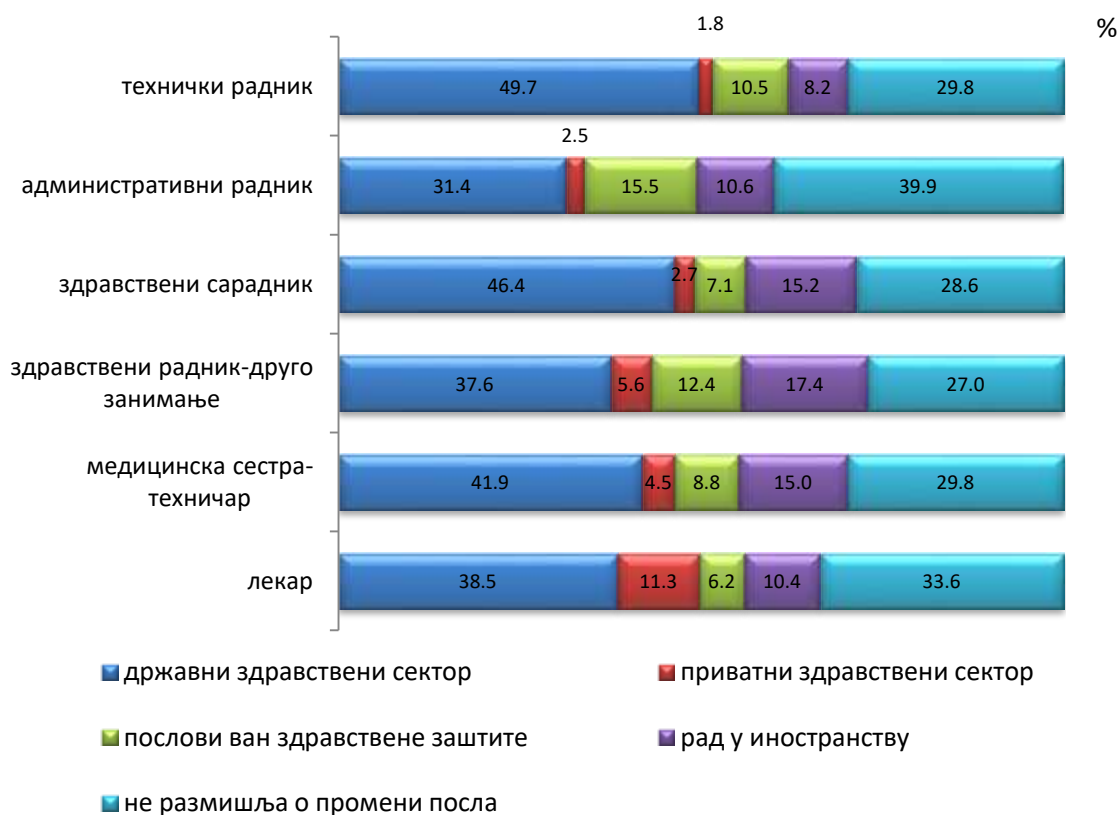
Имајући ове податке у виду, не чуди чињеница да у наредном петогодишњем периоду не размишља о промени посла свега 13,3% запослених (графикон 62). У државном сектору здравства планира да остане 40,7% запослених, 6,0% би прешло у приватни сектор, а 8,8% би обављало послове ван система здравствене заштите. У иностранство планира да оде сваки седми запослени.

Графикон 65. Планови испитаника у вези са променом посла



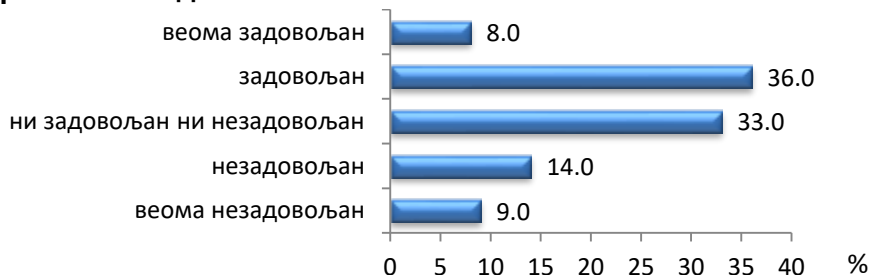
О промени посла не размишља 39,9% административних радника. У приватном здравственом сектору би радило 11,3% лекара. У државном здравственом сектору планира да остане највећи број техничких радника, готово половина. У највећој мери планирају да раде у иностранству здравствени радници-друго занимање, у односу на друге профиле радника (графикон 66).

Графикон 66. Планови испитаника у вези са променом посла наредних пет година у односу на њихово занимање



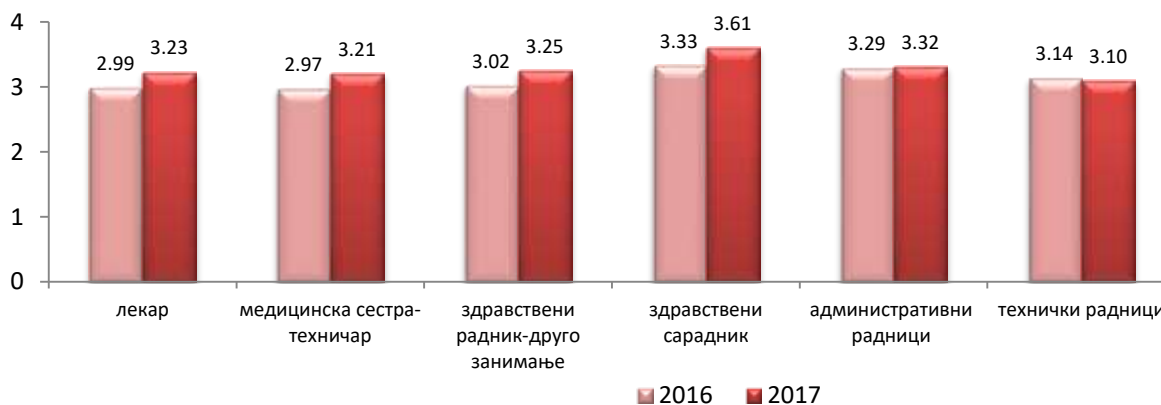
На питање о задовољству послом који обављају, 9% је изјавило да је веома незадовољно, 14% незадовољно, а сваки трећи (33%) није ни задовољан ни незадовољан. Задовољних је мање од трећине (36%), а веома задовољних 8% (графикон 67).

Графикон 67. Задовољство послом



На скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства послом је $3,21 \pm 1,1$. Здравствени сарадници су нешто задовољнији од осталих запослених (просечна оцена је 3,61) (графикон 68). Најнижу оцелу задовољства послом су дали технички радници (2,99). Уочава се пораст задовољства у односу на претходну годину, код свих профила радника, осим код техничких радника.

Графикон 68. Просечне оцеле задовољства послом у зависности од занимања



Значајно задовољнији послом су испитаници женског пола, млађе животне доби, запослени на руководећим функцијама, запослени који поред посла раде и у настави, као и они који не раде додатно. Запослени који раде у приватној пракси и у неком другом сектору мање су задовољни послом у односу на оне који не раде у приватној пракси или неком другом сектору.

Највеће просечне оцеле задовољства послом дали су запослени у Дому здравља „Обреновац“ (4,18) и Дому здравља „Нови Београд“ (3,80), а најмању оцелу у Дому здравља „Врачар“ (2,76) (табела 8). Приликом тумачења добијених резултата, треба имати у виду присутне разлике између установа у структури запослених према полу, старости, занимању, дужини радног стажа и сл. Такође, домови здравља и

заводи у Београду се разликују и према величини, опремљености, кадровској обезбеђености, што је могло утицати на добијене резултате.

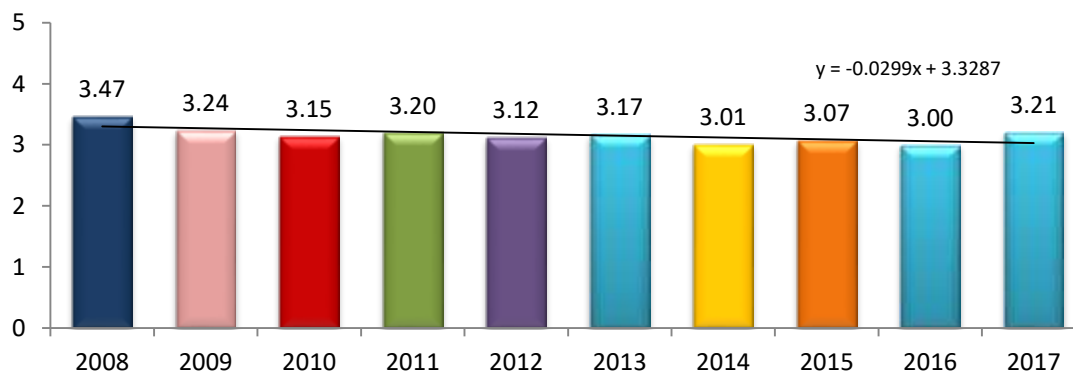
Табела 8. Просечне оцене задовољства послом у Београду у 2017. години

Здравствена установа	
Дом здравља „Врачар“	2.76
Дом здравља „Стари Град“	2.87
Дом здравља „Младеновац“	2.87
Градски завод за хитну медицинску помоћ	2.88
Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	2.91
Дом здравља „Палилула“	2.91
ГЗ за кожно венеричне болести	2.94
Дом здравља „Гроцка“	2.94
ЗЗЗ радника ЖС	3.01
Дом здравља „Звездара“	3.01
Дом здравља „Лазаревац“	3.04
Дом здравља „Земун“	3.05
Дом здравља „Барајево“	3.05
Дом здравља „Вождовац“	3.10
Дом здравља „Чукарица“	3.12
Градски завод за геронтологију	3.22
ГЗ за плућне болести и туберкулозу	3.24
ЗЗЗ студената	3.31
Дом здравља „Раковица“	3.51
Дом здравља „Сопот“	3.67
Дом здравља „Савски Венац“	3.68
Дом здравља „Нови Београд“	3.80
Дом здравља „Обреновац“	4.18

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 десетогодишњем периоду просечна оцена задовољства запослених је најнижа у 2016. години (графикон 69). Присутан је опадајући тренд у посматраном периоду, али је просечна оцена у 2017. години знатно порасла у односу на претходну годину.

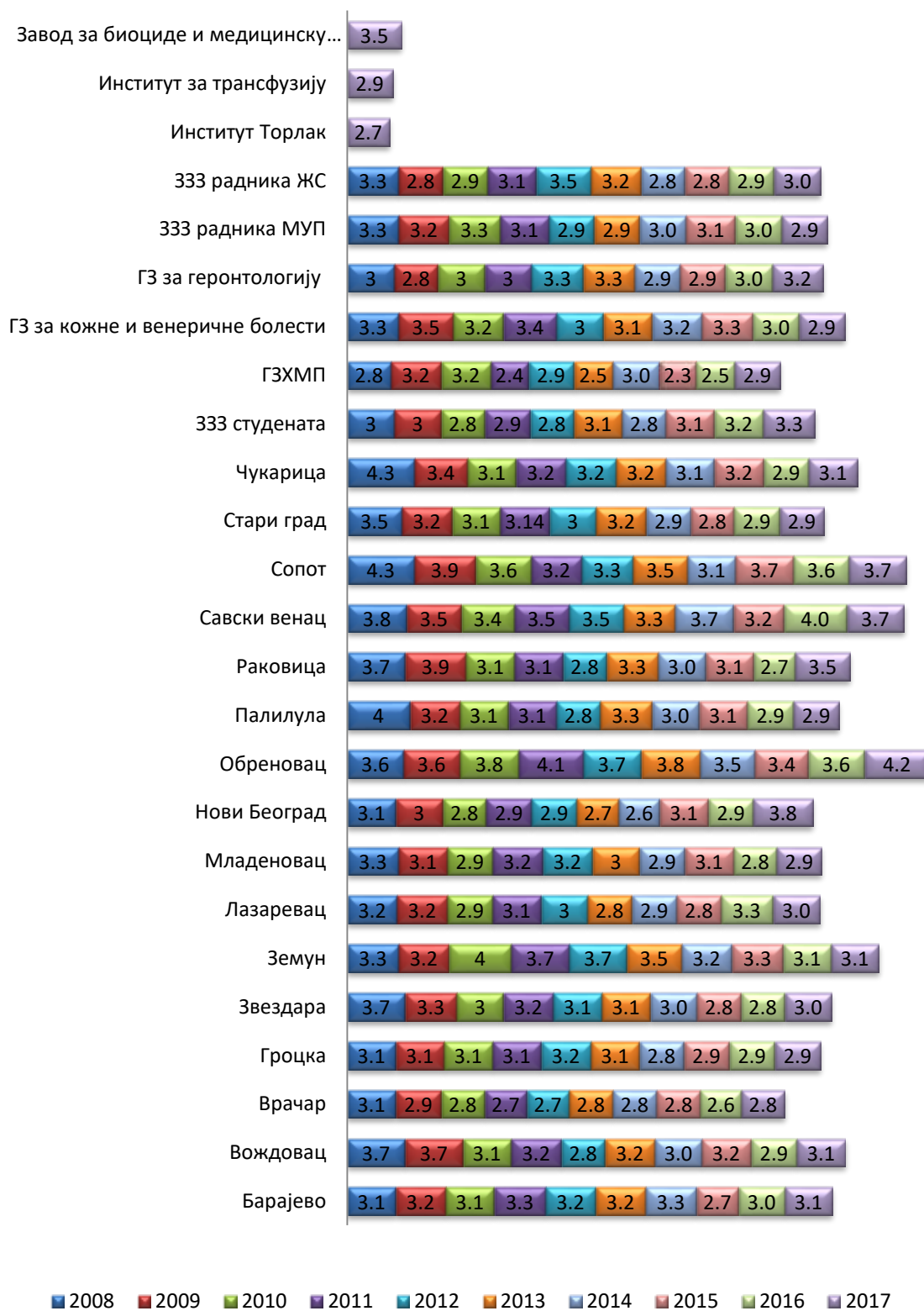
Графикон 69. Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2008-2017. године



Највећи пад средње оцене задовољства запослених у посматраном десетогодишњем периоду уочава се у домовима здравља „Палилула“, „Чукарица“ и „Звездара“ (графикон 70), а највећи скок у домовима здравља „Нови Београд“ и „Обреновац“.

Истраживање задовољства запослених је спроведено и у здравственим установама на више нивоа и показано је да су испитаници укупно задовољство послом оценили просечном оценом мањом од просека за Београд у Институту за трансфузију крви (2,9) и Институту за вирусологију, вакцине и серуме (2,7), док су у Заводу за биоциде и медицинску екологију дали већу просечну оцену (3,5).

Графикон 70. Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2008-2017. године посматрано по здравственим установама



ЗАКЉУЧАК

У периоду од 2008. године просечна оцена задовољства има опадајућу линију тренда. Просечна оцена задовољства запослених, у 2017. години је у односу на претходну годину значајно повећана и износи 3,21 (у 2016. години 3,00). У овом периоду, најмања оцена професионалног задовољства је забележена у 2016. години. У 2017. години најзадовољнији послом су били здравствени сарадници, а најнезадовољнији су били технички радници. У односу на претходну годину опало је задовољство послом код техничких радника, док је задовољство запослених осталих профила запослених порасло. Такође, задовољнији су били запослени женског пола и млађи од 35 година, као и запослени који имају руководећу функцију.

Посматрајући просечну оцену задовољства различитим аспектима посла, запажа се да су, исто као и претходне године, највећим просечним оценама запослени оценили задовољство непосредном сарадњом са колегама, однос пацијената према запосленима и непосредну сарадњу са претпостављенима, а најнижом просечном оценом задовољство финансијском надокнадом за рад и уважавањем и вредновањем њиховог рада.

Узимајући све испитиване аспекте посла у обзир, више од две петине је задовољно. Трећина запослених није ни задовољна ни незадовољна, а око четвртине испитаника је незадовољно.

У односу на претходну годину уочава се мањи проценат незадовољнијих и повећање процента задовољнијих послом сада у односу на период пре пет година.

Када су у питању планови запослених у вези са послом, слично као и претходне године, највећи проценат испитаника остао би у државном сектору здравства и не размишља о промени посла. У иностранство планира да оде сваки седми запослени.

У циљу унапређења задовољства запослених потребно је примени низ мера са фокусом на бољој комуникацији, тимском раду, разумевању одговорности, континуираној едукацији и професионалном развоју запослених, награђивању и мотивацији, као и унапређењу организације рада.