

## 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 2018. години истраживање је спроведено 3. 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). Упитник се разликовао у односу на предходну годину због тога што је додато једно питање које се односи на пушачки статус запослених. Испитивано је да ли је запослени икада пушио, да ли је престао са пушењем или још увек пуши сваког дана или понекад.

Сем наведеног, 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 исказу своје задовољство појединим аспектима рада (1-веома незадовољан; 2-незадовољан; 3-ни задовољан, ни незадовољан; 4-задовољан; 5-веома задовољан), као и да се одреде 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 предходни период, у зависности од показатеља с обзиром да је са праћењем појединих започето 2015. 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: ЗЗЗ радника МУП)
18. Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије (у даљем тексту: ЗЗЗ радника ЖС)
19. Завод за здравствену заштиту студената (у даљем тексту: ЗЗЗ 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 5.174 запослених радника из 16 домова здравља и 718 запослена из 7 завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите.

Укупно је подељено 6.667 упитника запосленима чиме је обухваћено 93,1% укупног броја присутних на послу тог дана, нешто више него у претходној години (91,1%). У здравственим установама, у којима је спроведено истраживање ради 9.210 радника, анализирано је 5.892 враћена упитника што значи да је готово две трећине (64,0%) запослених попунило анкету и њихови одговори су садржани у овој анализи. Стопа одговора износила је 85,7%. Највећа стопа одговора од 100% постигнута је у 333 радника ЖС и ДЗ Лазаревац. Висока стопа одговора (95% и више), постигнута је у домовима здравља: „Вождовац“ (99,8%), „Звездара“ (99,7%), „Обреновац“ (96,0%), „Савски венац“ (97,1%) и ГЗ за геронтологију и палијативно збрињавање (98,8%) (Табела).

Посматрајући стопу одговора у односу на укупан број запослених највећи обухват постигнут је у домовима здравља: „Вождовац“ (84,8%), „Обреновац“ (89,4%) и „Савски венац“ (80,2%), а најмањи у ГЗХМП где је због сменског рада и терена обухваћено само 8% запослених (Табела).

**Табела 1. Стопе одговора у истраживању задовољства запослених у установама примарне заштите у Београду у 2018. години**

Здравствене установе	Укупан број запослених	Број запослених присутних на послу у току истраживања	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Стопа одговора у односу на број запослених	Стопа одговора у односу на број подељених упитника
Дом здравља Барајево	145	99	99	91	62.8	91.9
Дом здравља Вождовац	665	579	565	564	84.8	99.8
Дом здравља Врачар	286	253	253	219	76.6	86.6
Дом здравља Гроцка	415	303	302	247	59.5	81.8
Дом здравља Звездара	602	470	387	386	64.1	99.7
Дом здравља Земун	867	757	730	602	69.4	82.5
Дом здравља Лазаревац	384	271	223	223	58.1	100.0
Дом здравља Младеновац	259	202	181	171	66.0	94.5
Дом здравља Нови Београд	772	664	700	596	77.2	85.1
Дом здравља Обреновац	451	420	420	403	89.4	96.0
Дом здравља Палилула	713	574	574	535	75.0	93.2
Дом здравља Раковица	440	372	372	253	57.5	68.0
Дом здравља Савски венац	212	175	175	170	80.2	97.1
Дом здравља Сопот	117	85	85	73	62.4	85.9
Дом здравља Стари град	318	272	272	203	63.8	74.6
Дом здравља Чукарица	682	509	471	438	64.2	93.0
333 радника МУП-а	129	111	111	58	45.0	52.3
333 радника "Железнице Србије"	156	126	118	118	75.6	100.0
333 заштиту студената	177	160	160	141	79.7	88.1
Завод за хитну медицинску помоћ	920	325	120	74	8.0	61.7
Завод за кожне и венеричне болести	61	49	49	40	65.6	81.6
Завод за геронтологију	285	241	169	167	58.6	98.8
Завод за плућне болести и ТБЦ	154	141	140	120	77.9	85.7

<b>УКУПНО</b>	<b>9210</b>	<b>7158</b>	<b>6676</b>	<b>5892</b>	<b>64.0</b>	<b>88.4</b>
---------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

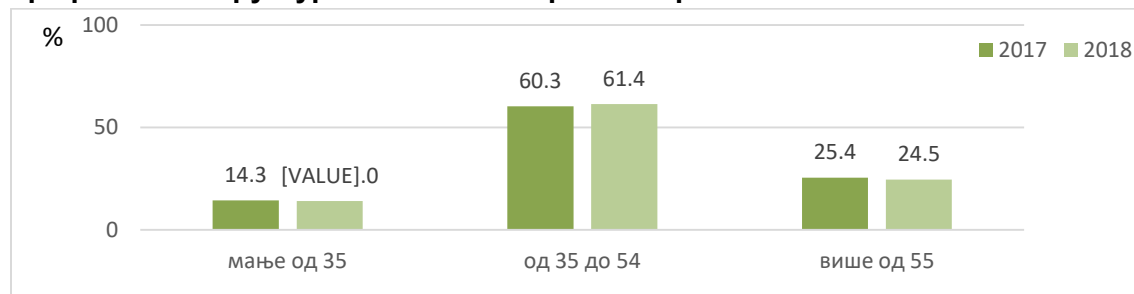
У структури испитиваних најбројнији су здравствени радници и чине 80,4%, а међу њима медицинске сестре/техничари (Графикон 1). Број испитаника који су обављали неку руководећу функцију непромењен је у односу на предходну годину (8,0%).

**Графикон 1. Структура испитаника по занимању у 2018. години**



Као и предходне године, највише испитаника је било у старосној доби од 35. до 54. године (Графикон 2).

**Графикон 2. Структура испитаника према старости**



Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на старост анкетираних радника ( $\chi^2= 166,6$ ,  $DF=44$ ,  $p=0,000$ ). Највећи проценат испитаника млађих од 35 година био је у домовима здравља „Чукарица“, „Раковица“, „Земун“ и „Обреновац“ и у ГЗ за кожане и венеричне болести (Табела 2).

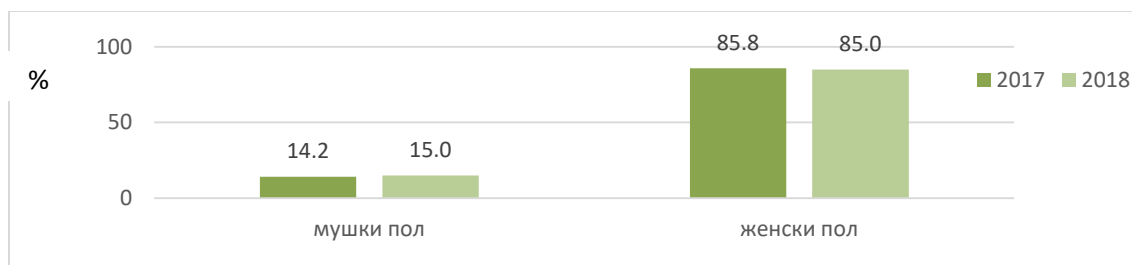
**Табела 2. Структура испитаника у здравственим установама према старости у 2018. години**

Године старости

<i>Здравствена установа</i>	мање од 35	35 до 54	више од 55
<i>Дом здравља Барајево</i>	12 14.1%	52 61.2%	21 24.7%
<i>Дом здравља Чукарица</i>	86 20.0%	234 54.5%	109 25.4%
<i>Дом здравља Гроцка</i>	35 14.8%	159 67.1%	43 18.1%
<i>Дом здравља Лазаревац</i>	30 13.8%	149 68.3%	39 17.9%
<i>Дом здравља Младеновац</i>	15 9.1%	105 63.6%	45 27.3%
<i>Дом здравља Нови Београд</i>	99 16.8%	372 63.3%	117 19.9%
<i>Дом здравља Обреновац</i>	73 18.3%	245 61.4%	81 20.3%
<i>Дом здравља Палилула</i>	71 13.7%	304 58.7%	143 27.6%
<i>Дом здравља Раковица</i>	47 19.0%	138 55.9%	62 25.1%
<i>Дом здравља Савски Венац</i>	11 6.6%	94 56.3%	62 37.1%
<i>Дом здравља Сопот</i>	7 9.6%	47 64.4%	19 26.0%
<i>Дом здравља Стари Град</i>	3 1.5%	116 58.9%	78 39.6%
<i>Дом здравља Вождовац</i>	60 10.9%	376 68.5%	113 20.6%
<i>Дом здравља Врачар</i>	24 11.7%	134 65.4%	47 22.9%
<i>Дом здравља Земун</i>	109 18.5%	335 57.0%	144 24.5%
<i>Дом здравља Звездара</i>	41 11.1%	223 60.3%	106 28.6%
<i>Градски завод за геронтологију</i>	25 15.2%	99 60.4%	40 24.4%
<i>Градски завод за хитну медицинску помоћ</i>	10 13.9%	50 69.4%	12 16.7%
<i>Градски завод за кожно венеричне болести</i>	7 18.4%	20 52.6%	11 28.9%
<i>Градски завод за плућне болести и туберкулозу</i>	9 7.7%	67 57.3%	41 35.0%
<i>ЗЗЗ радника МУП-а</i>	8 13.8%	31 53.4%	19 32.8%
<i>ЗЗЗ радника Железнице Србије</i>	15 12.8%	75 64.1%	27 23.1%
<i>ЗЗЗ студената</i>	9 6.6%	99 72.3%	29 21.2%
<b>Укупно</b>	<b>806</b> <b>14.0%</b>	<b>3524</b> <b>61.4%</b>	<b>1408</b> <b>24.5%</b>

Као и предходне године, највећи проценат испитаника, чиниле су жене (85,0%) (Графикон 3).

### Графикон 3. Структура испитаника према полу



Највећи проценат испитаника мушког пола био је у Градском заводу за хитну медицинску помоћ (53,5%) и 333 радника ЖС (35%), а највише испитаника женског пола у ГЗ за геронтологију (91,4%) и Дому здравља „Нови Београд“ (90,6%) (Табела 3).

**Табела 3. Структура испитаника у здравственим установама према полу у 2018. години**

Здравствена установа	Пол		Укупно
	мушки	женски	
Дом здравља Барајево	18	66	84
	21.4%	78.6%	100.0%
Дом здравља Чукарица	54	367	421
	12.8%	87.2%	100.0%
Дом здравља Гроцка	31	200	231
	13.4%	86.6%	100.0%
Дом здравља Лазаревац	40	171	211
	19.0%	81.0%	100.0%
Дом здравља Младеновац	19	145	164
	11.6%	88.4%	100.0%
Дом здравља Нови Београд	55	532	587
	9.4%	90.6%	100.0%
Дом здравља Обреновац	62	331	393
	15.8%	84.2%	100.0%
Дом здравља Палилула	67	450	517
	13.0%	87.0%	100.0%
Дом здравља Раковица	25	223	248
	10.1%	89.9%	100.0%
Дом здравља Савски Венац	21	147	168
	12.5%	87.5%	100.0%
Дом здравља Сопот	16	55	71
	22.5%	77.5%	100.0%
Дом здравља Стари град	40	153	193
	20.7%	79.3%	100.0%
Дом здравља Вождовац	66	479	545
	12.1%	87.9%	100.0%
Дом здравља Врачар	31	179	210
	14.8%	85.2%	100.0%
Дом здравља Земун	81	505	586
	13.8%	86.2%	100.0%
Дом здравља Звездара	75	287	362
	20.7%	79.3%	100.0%
Градски завод за геронтологију	14	148	162
	8.6%	91.4%	100.0%

Градски завод за хитну медицинску помоћ	38	33	71
	53.5%	46.5%	100.0%
Градски завод за кожно венеричне болести	7	30	37
	18.9%	81.1%	100.0%
Градски завод за плућне болести и туберкулозу	15	100	115
	13.0%	87.0%	100.0%
333 радника МУП-а	15	40	55
	27.3%	72.7%	100.0%
333 радника Железнице Србије	41	76	117
	35.0%	65.0%	100.0%
333 студената	24	111	135
	17.8%	82.2%	100.0%
<b>Укупно</b>	<b>855</b>	<b>4828</b>	<b>5683</b>
	<b>15.0%</b>	<b>85.0%</b>	<b>100.0%</b>

Када је испитивано да ли запослени поред посла који обављају у установи, раде додатно, резултати су показали да се повећао број оних који раде у настави, приватној пракси или у другом сектору (Графикон 4).

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



Руководећу функцију имала су 452 испитаника (8%). Највише руководећег кадра било је међу лекарима (14,3%), административним радницима (13,8%) и другим здравственим радницима (8,2%), а знатно мање међу медицинским сестрама/техничарима (5,4%), здравственим сарадницима (5%) и техничким радницима (4%).

Највише запослених са руководећом функцијом је анкетирано у Дому здравља „Барајево“ (22,1%) (Табела 4). Установљена је статистички значајна разлика у структури испитаника према руководећој функцији између здравствених установа ( $\chi^2=138,0$ ,  $DF=22$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 4. Структура испитаника у здравственим установама према обављању руководеће функције у 2018. години**

Здравствена установа	Да ли тренутно обављате неку руководећу функцију	Укупно
----------------------	--	--------

	Да	Не	
<i>Дом здравља Барајево</i>	19	67	86
	22.1%	77.9%	100.0%
<i>Дом здравља Чукарица</i>	30	388	418
	7.2%	92.8%	100.0%
<i>Дом здравља Гроцка</i>	23	209	232
	9.9%	90.1%	100.0%
<i>Дом здравља Лазаревац</i>	15	188	203
	7.4%	92.6%	100.0%
<i>Дом здравља Младеновац</i>	17	148	165
	10.3%	89.7%	100.0%
<i>Дом здравља Нови Београд</i>	15	560	575
	2.6%	97.4%	100.0%
<i>Дом здравља Обреновац</i>	20	373	393
	5.1%	94.9%	100.0%
<i>Дом здравља Палилула</i>	40	465	505
	7.9%	92.1%	100.0%
<i>Дом здравља Раковица</i>	11	236	247
	4.5%	95.5%	100.0%
<i>Дом здравља Савски Венац</i>	3	163	166
	1.8%	98.2%	100.0%
<i>Дом здравља Сопот</i>	9	61	70
	12.9%	87.1%	100.0%
<i>Дом здравља Стари Град</i>	24	169	193
	12.4%	87.6%	100.0%
<i>Дом здравља Вождовац</i>	37	512	549
	6.7%	93.3%	100.0%
<i>Дом здравља Врачар</i>	19	192	211
	9.0%	91.0%	100.0%
<i>Дом здравља Земун</i>	39	542	581
	6.7%	93.3%	100.0%
<i>Дом здравља Звездара</i>	25	330	355
	7.0%	93.0%	100.0%
<i>Градски завод за геронтологију</i>	17	137	154
	11.0%	89.0%	100.0%
<i>Градски завод за хитну медицинску помоћ</i>	15	56	71
	21.1%	78.9%	100.0%
<i>Градски завод за кожно венеричне болести</i>	6	32	38
	15.8%	84.2%	100.0%
<i>Градски завод за плућне болести и туберкулозу</i>	21	95	116
	18.1%	81.9%	100.0%
<i>Завод за здравствену заштиту радника МУП-а</i>	7	46	53
	13.2%	86.8%	100.0%
<i>Завод за здравствену заштиту радника ЖТП "Београд"</i>	17	95	112
	15.2%	84.8%	100.0%
<i>Завод за здравствену заштиту студената</i>	23	115	138
	16.7%	83.3%	100.0%
<b>Укупно</b>	452	5179	5631
	8.0%	92.0%	100.0%

**Запослени су најзадовољнији** непосредном сарадњом са колегама и претпостављенима (Табела 5).



**Најчешћи разлог незадовољства** запослених је финансијска надокнада за рад (око две трећине веома незадовољних и незадовољних), затим следи уважавање и вредновање рада и руковођење и организација рада (Табела 5).

**Табела 5. Задовољство запослених појединим аспектима посла у 2018. години**

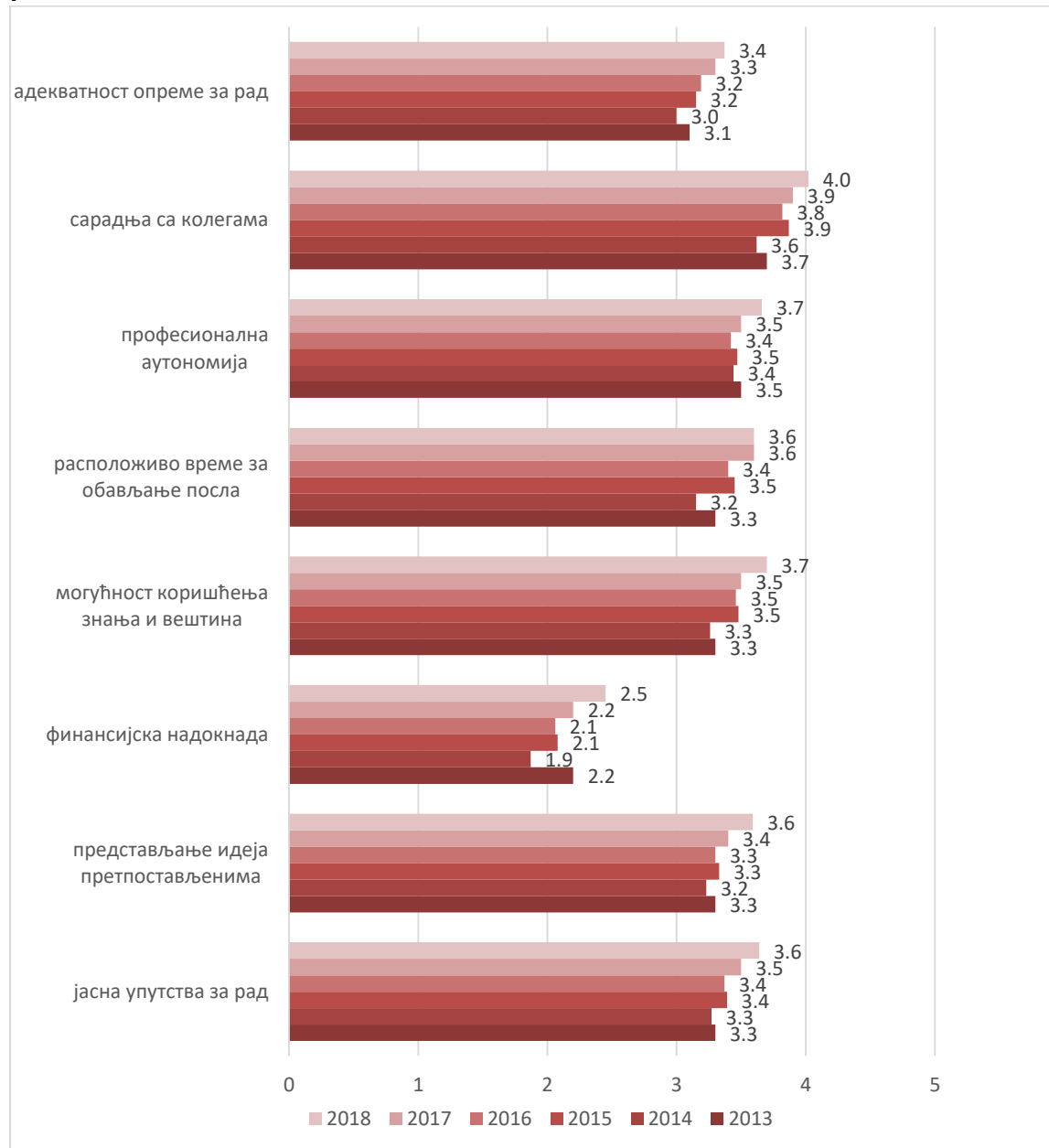
Аспект посла	веома незадо- вољан	незадо- вољан	ни задовољан ни незадовоља	задо- вољан	веома задо- вољан	не односи се на мене
	%	%	%	%	%	%
адекватност опреме	7,8	15,9	25,7	33,1	16,9	0,6
руковођење и организација рада	10,6	12,7	26,0	34,2	15,4	1,2
сарадња са колегама	3,2	4,9	14,8	41,9	34,7	0,6
професионална аутономија	7,1	10,7	19,9	36,0	24,1	2,3
расположиво време за обављање посла	6,1	12,0	19,3	41,6	20,3	0,6
расположиво време за рад са пацијентима	6,7	13,4	18,7	34,9	19,2	7,1
могућност коришћења знања и вештина	5,7	10,1	20,1	38,0	24,9	1,3
финансијска надокнада	29,1	28,4	19,5	14,3	8,2	0,5
професионални развој и континуирана едукација	10,1	13,4	19,9	31,1	22,3	3,2
уважавање и вредновање рада	12,2	16,0	20,5	28,9	21,6	0,8
односом пацијената	6,6	8,7	18,0	35,9	24,0	6,7
представљање идеја претпостављенима	8,4	10,7	21,1	34,4	24,5	1,0
јасна упутства за рад	6,3	9,8	21,4	38,6	23,4	0,5
непосредна сарадња са претпостављенима	5,5	5,9	15,9	38,8	33,2	0,7

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. приказане су осцилације у вредностима просечних оцена задовољства запослених у зависности од испитиваног аспекта посла. Запослени су као и предходних година, најнижом просечном оценом (2,5) оценили задовољство финансијском надокнадом за рад, а највишом (4,0) сарадњу са колегама. У односу на период пре пет година запажа се да је задовољство запослених у свим аспектима посла порасло.

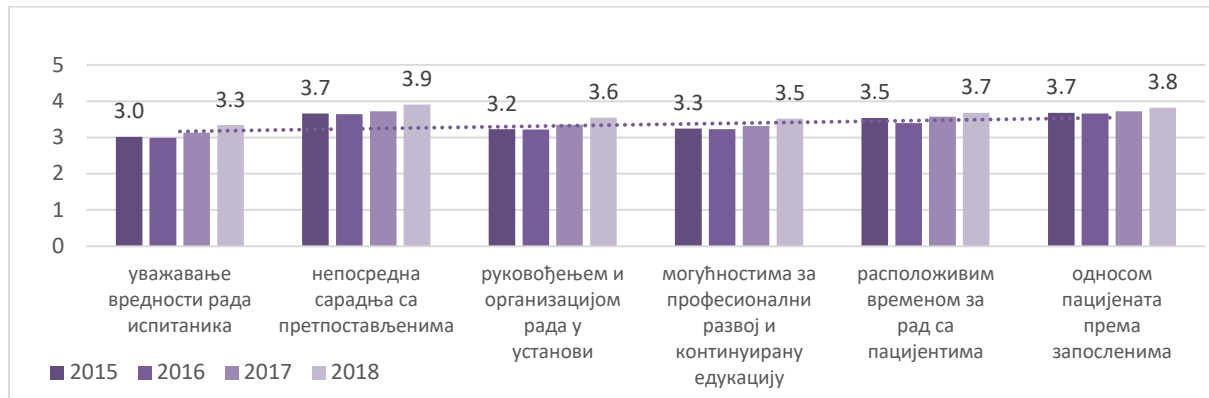
**Графикон 5. Просечне оцене задовољства запослених појединим аспектима рада, 2013-2018. године**



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 за рад и однос пацијената према запосленима су оценили већом оценом него предходних година (Графикон 6). Такође, од 2015. године испитује се 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 претходне године (Графикон 6).

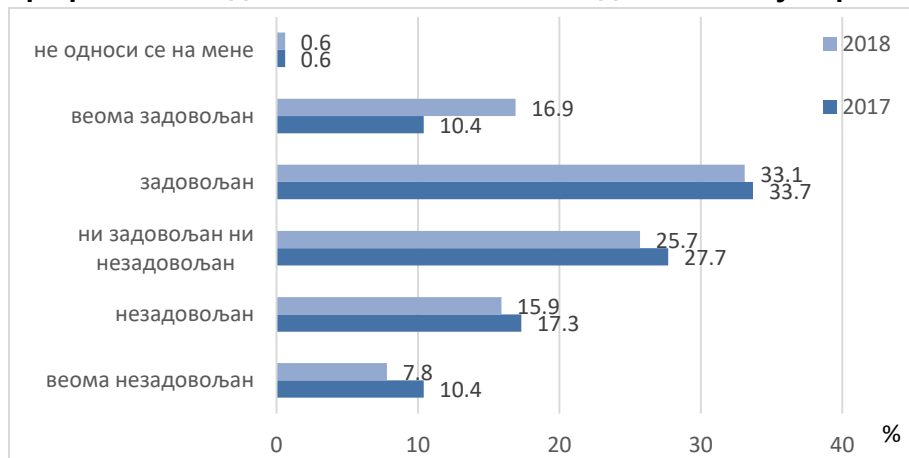
**Графикон 6. Просечна оцена задовољства испитаника аспектима посла који су уведени 2015. године**



### **Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад**

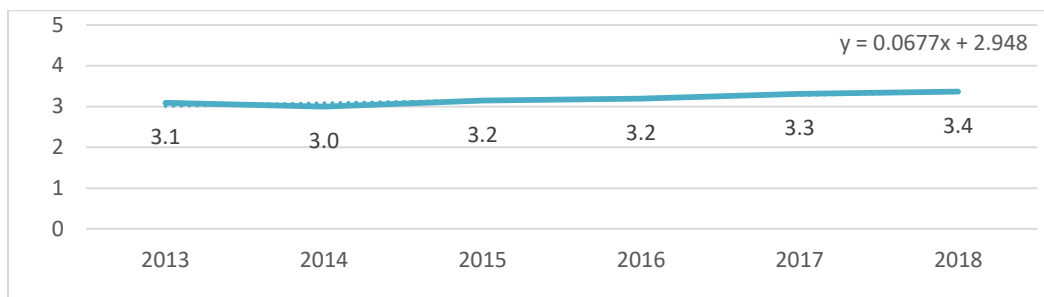
Око трећине запослених је задовољно адекватношћу опреме за рад, као и предходне године, док је број незадовољних и веома незадовољних смањен (Графикон 7).

**Графикон 7. Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад**



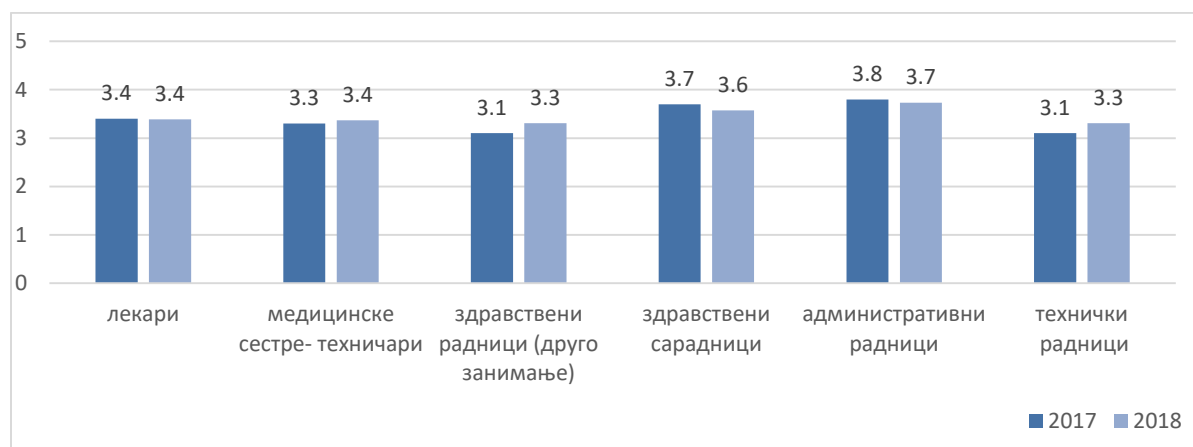
Задовољство **опремом** за рад од стране запослених показује растући тренд у периоду од 2013. године, да би у 2018. години вредност била највећа и износила 3,4 (Графикон 8).

**Графикон 8. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у периоду 2013 - 2018. године**



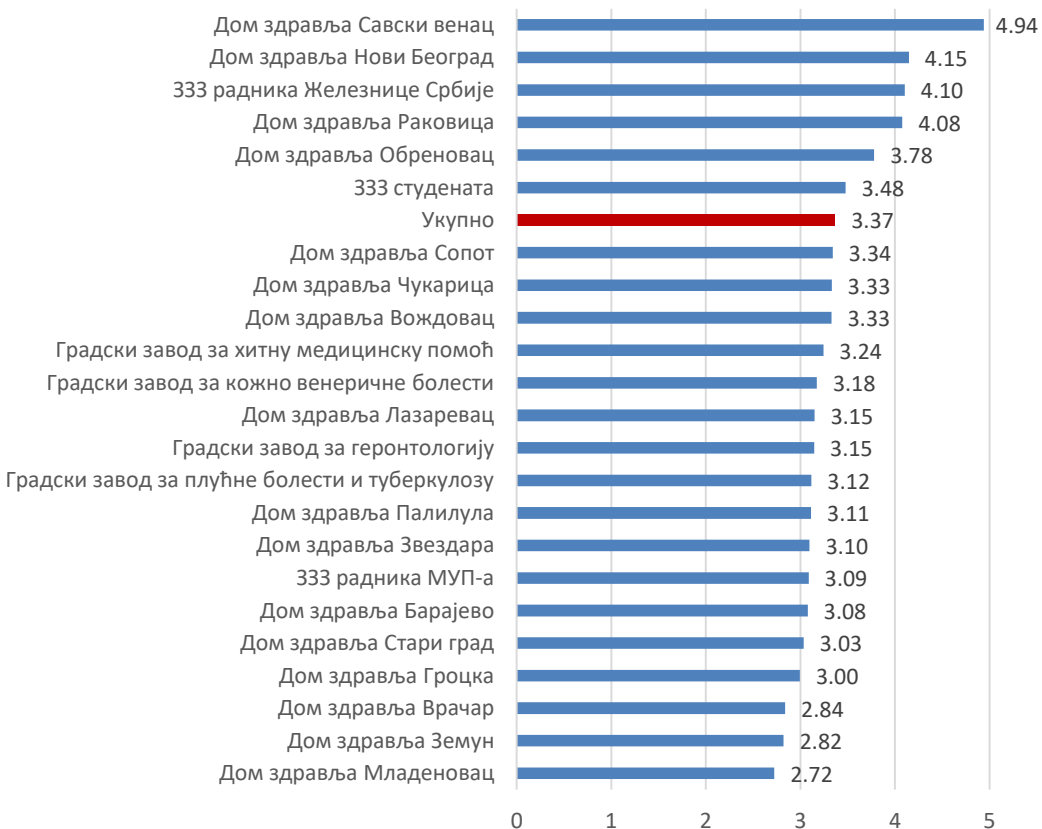
Овим аспектом посла, као и претходне године, мање су задовољни здравствени и технички радници у односу на здравствене сараднике (3,6) и административне раднике (3,7) (Графикон 9).

**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 4,9 (у 2017 са 4,3), што је значајно више изнад просека за Београд (3,4), а најнезадовољнији су у домовима здравља „Младеновац“ (2,7) и „Земун“ (2,8) (Графикон 10).

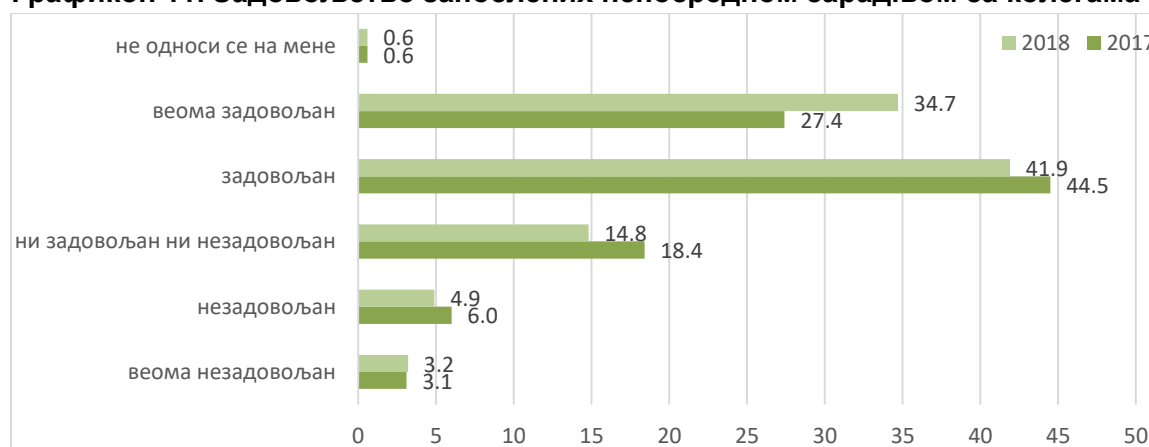
**Графикон 10. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у здравственим установама**



**Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама**

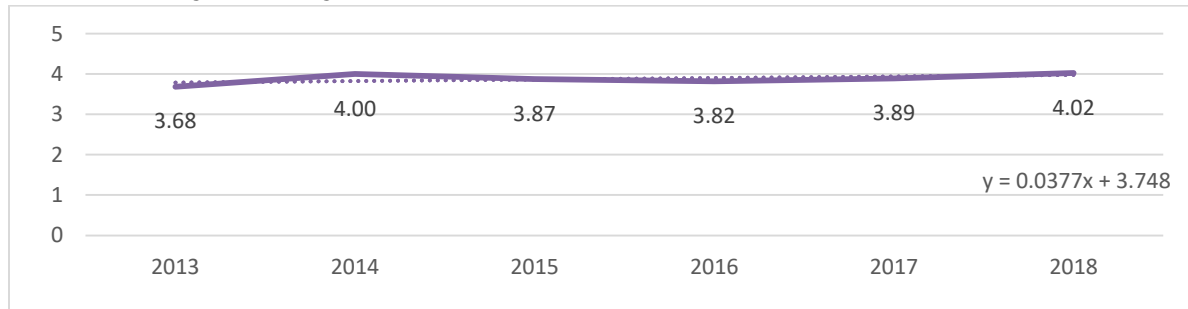
У 2017. и 2018. години, **непосредном сарадњом са колегама** задовољно и веома задовољно је скоро три четвртине испитаника, али је веома задовољних у 2018. години за 7,3% више него 2017. године (Графикон 11).

**Графикон 11. Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама**



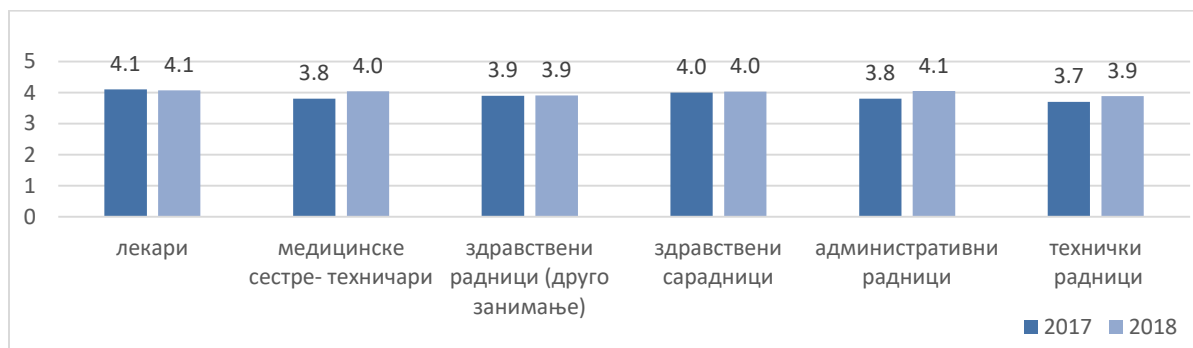
Задовољство запослених **непосредном сарадњом са колегама** у периоду 2013–2018. године показује тренд раста, а највећа вредност задовољства забележена је у 2018. години (Графикон 12).

**Графикон 12. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у периоду 2013-2018. године**



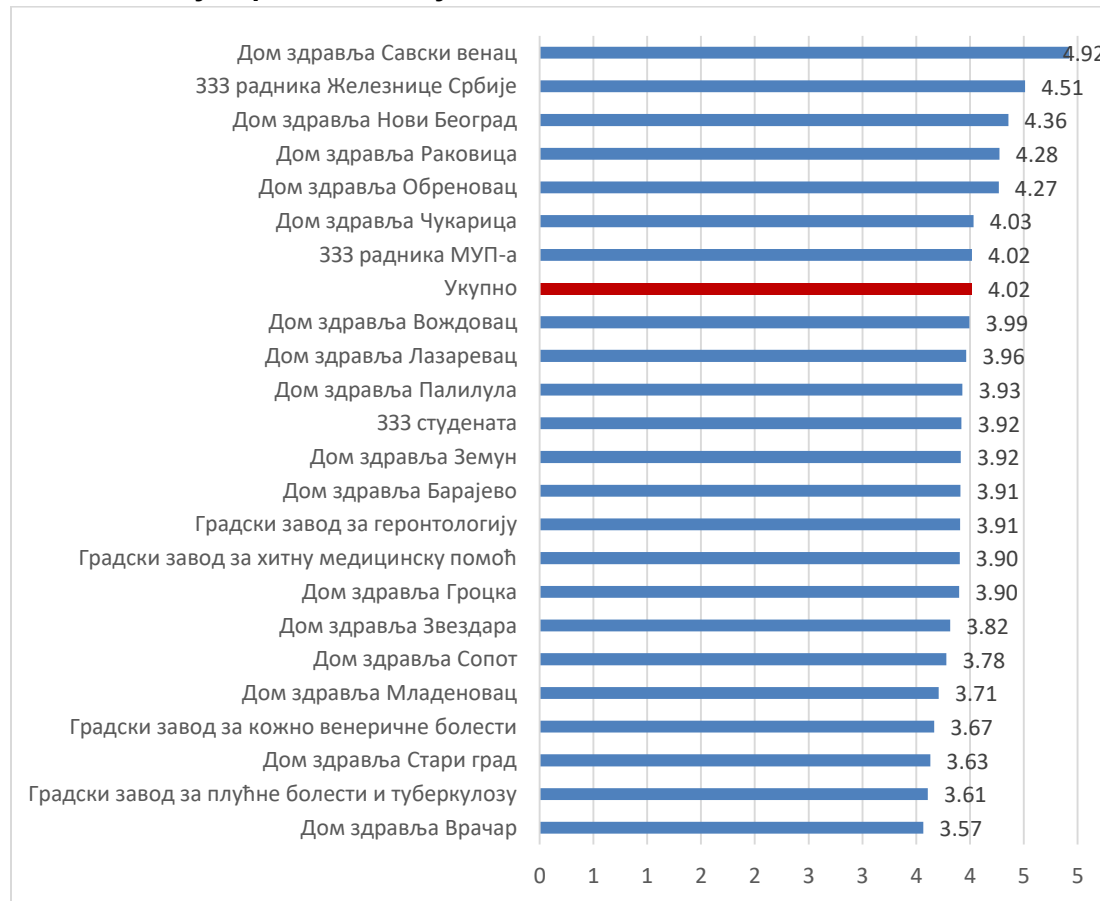
Овим аспектом посла најзадовољнији су лекари (4,1 исто као и предходне године) и административни радници (4,1), док су најмање задовољни технички радници и други здравствени радници (3,7) (Графикон 13).

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



Непосредњом сарадњом са колегама најзадовољнији су запослени у Дому здравља „Савски венац“ и ЗЗЗ радника ЖС, а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Врачар“ (3,57) (Графикон 14).

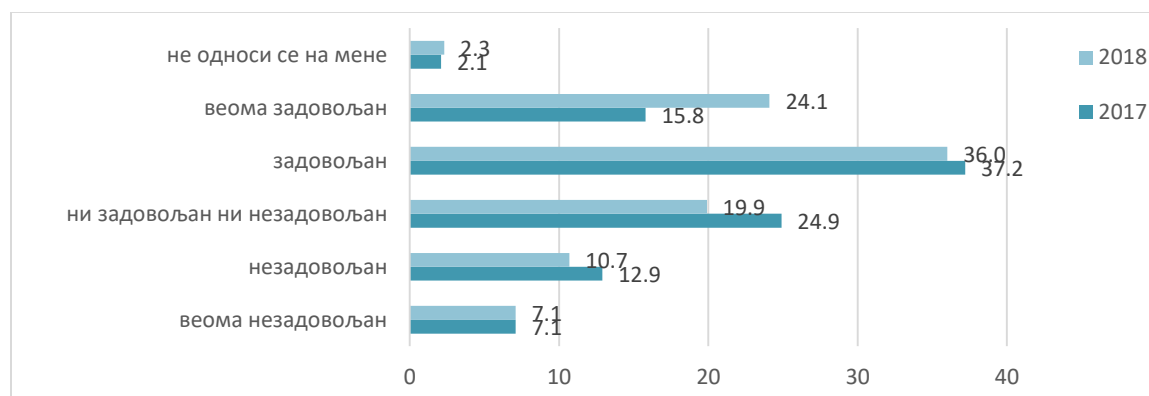
**Графикон 14. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у здравственим установама**



**Задовољство запослених аутономијом у обављању посла**

**Аутономијом у обављању посла** незадовољан је сваки шести испитаник, а задовољно и веома задовољно је око 60% испитаника (Графикон 15).

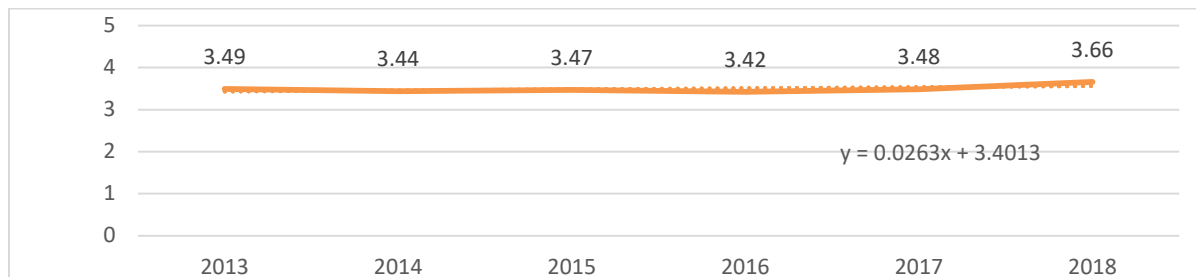
**Графикон 15. Задовољство аутономијом у обављању посла**





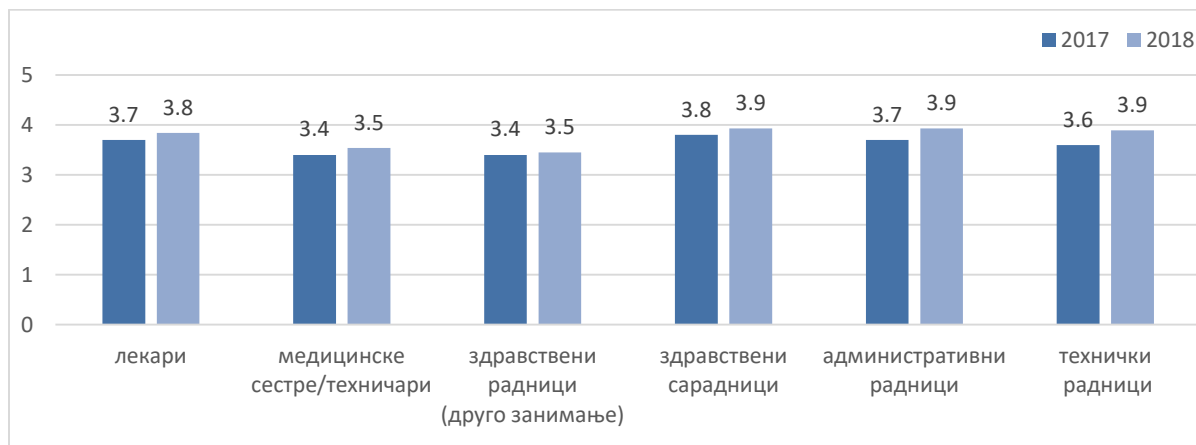
Аутономијом у обављању посла запослени су били најзадовољнији у 2018. години, а од 2013. године овај показатељ има растући тренд (Графикон 16).

**Графикон 16. Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у периоду 2013-2018. године**



У 2018. години, овим аспектом посла најзадовољнији су здравствени сарадници, административни технички радници (3,9) (Графикон 17).

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



Запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,91) су највећим просечним оценама оценили аутономију у обављању посла, док су најмање просечне оцене дали запослени у домовима здравља „Врачар“ (3,17) „Младеновац“ (3,18) (Графикон 18).

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

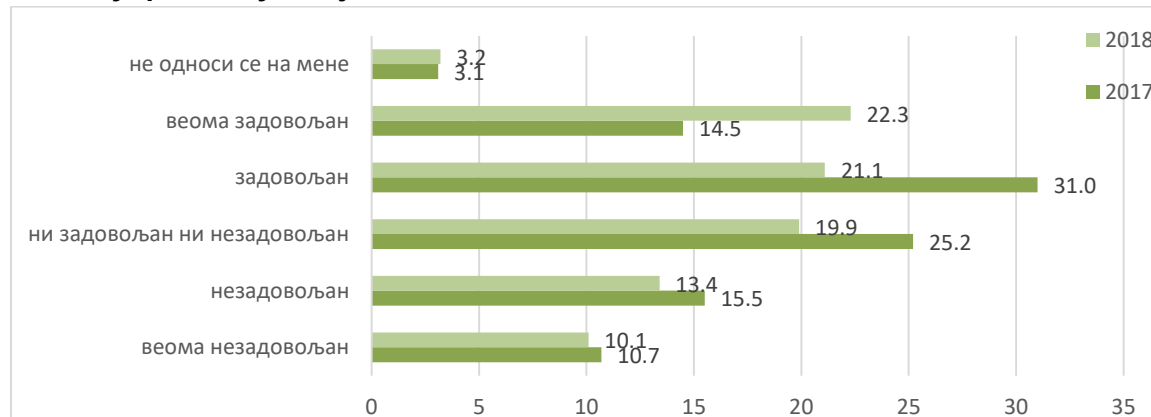


### **Задовољство запослених професионалним развојем и континуираном едукацијом**

**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).

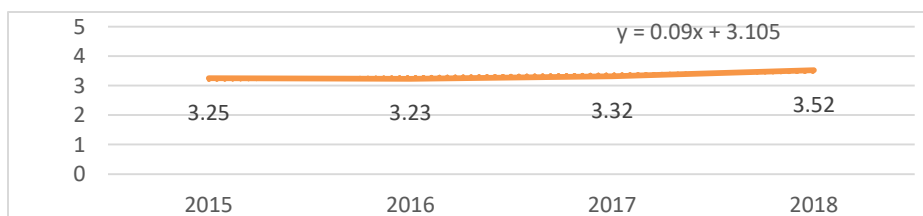
Једна четвртина испитаника је незадовољна и веома незадовољна **могућностима професионалног развоја и континуиране едукације**. У 2018. години у односу на предходну уочава се повећање броја неона задовољних, а смањење броја незадовољних радника могућношћу професионалног развоја и континуиране едукације (Графикон 19).

**Графикон 19. Задовољство могућностима професионалног развоја и континуиране едукације**



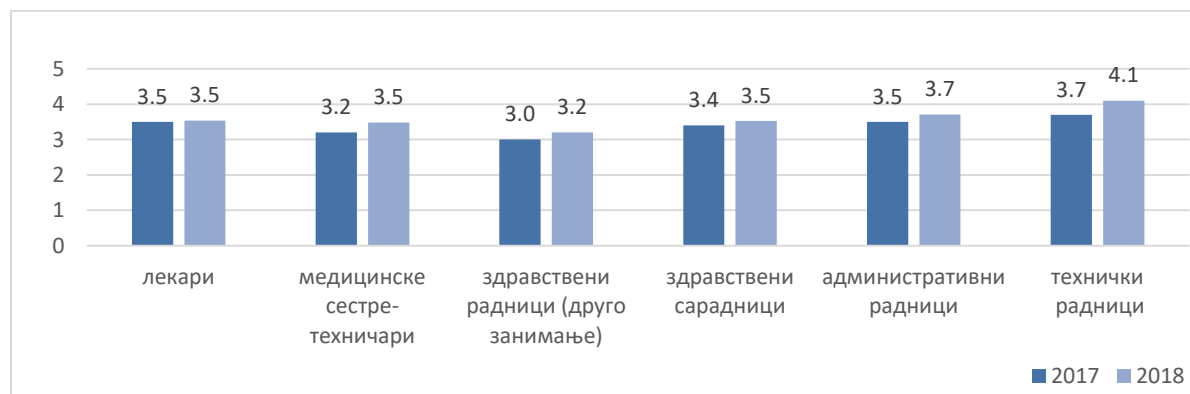
У односу на претходне године, запослени су задовољнији могућностима професионалног развоја и континуираном едукацијом (Графикон 20).

**Графикон 20. Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације у периоду 2015-2018. године**



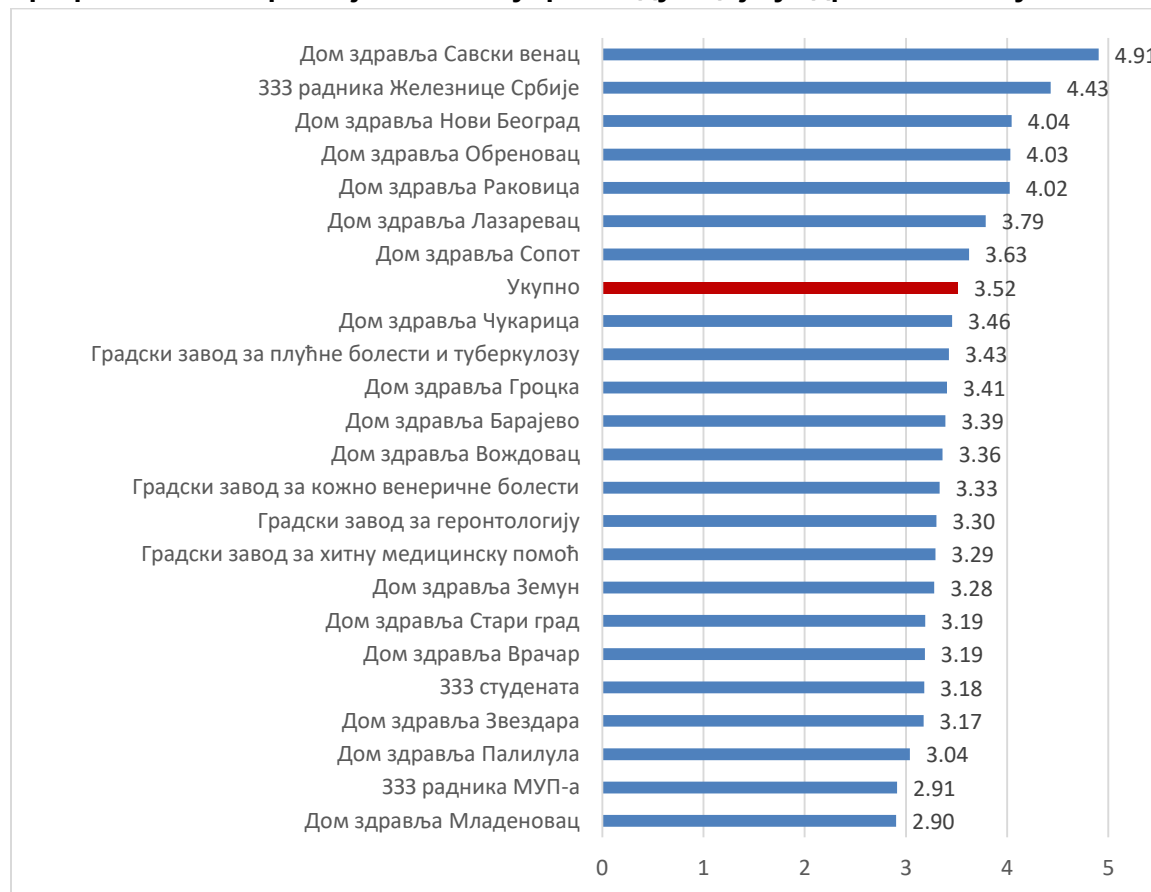
Овим аспектом посла најзадовољнији су, као и претходне године, технички (4,1) и административни (3,7) радници (Графикон 21).

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



Запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,91) су највећим просечним оценама оценили **могућности професионалног развоја и континуиране едукације** док су најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Младеновац“ (2,90) и запослени у 333 радника МУП (2,91) (Графикон 22).

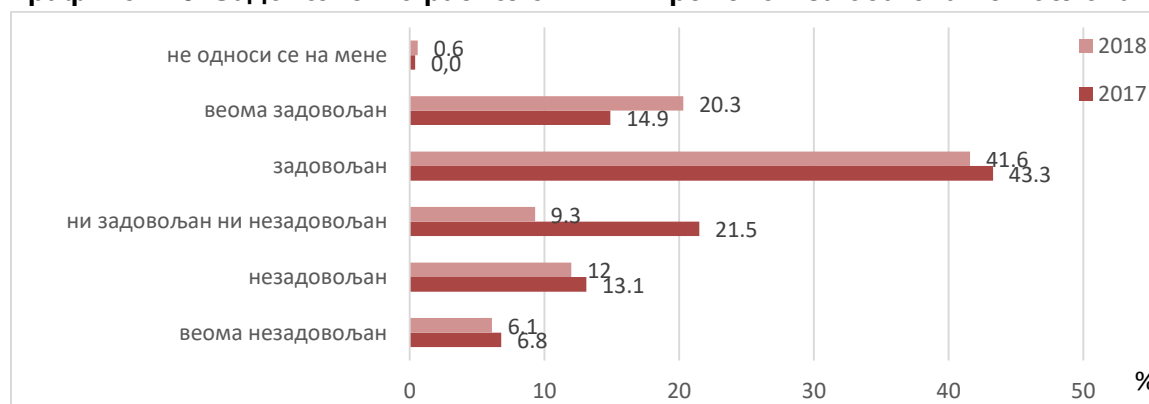
**Графикон 22. Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације у здравственим установама**



**Задовољство запослених расположивим временом за обављање посла**

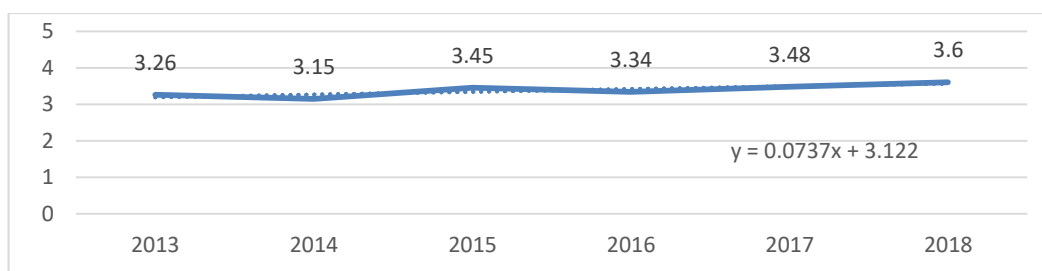
Више од половине испитаника је задовољно и веома задовољно **расположивим временом за обављање послова**, а петина је незадовољна и веома незадовољна (Графикон 23).

**Графикон 23. Задовољство расположивим временом за обављање послова**



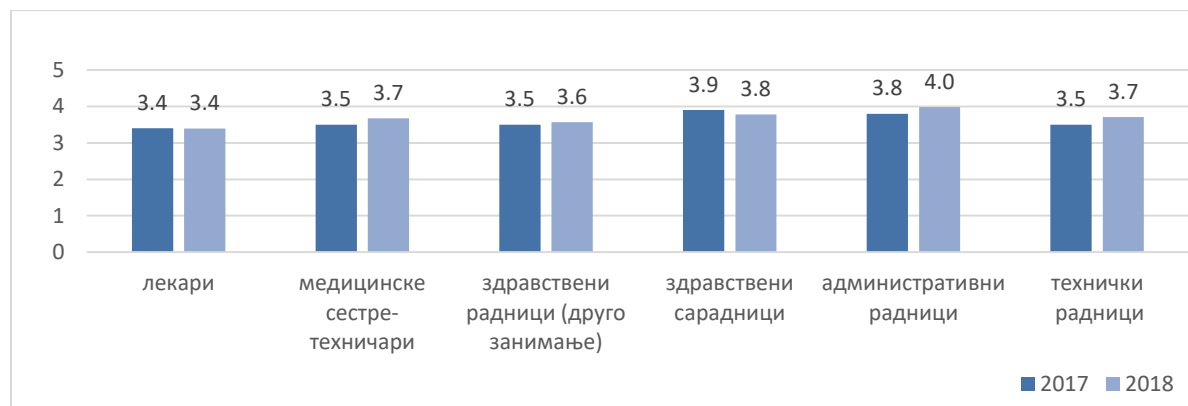
Задовољство расположивим временом који имају запослени за обављање послова је највеће у 2018. години и постоји тренд раста вредности у посматраном периоду од 2013. године (Графикон 24).

**Графикон 24. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у периоду 2013-2018. године**



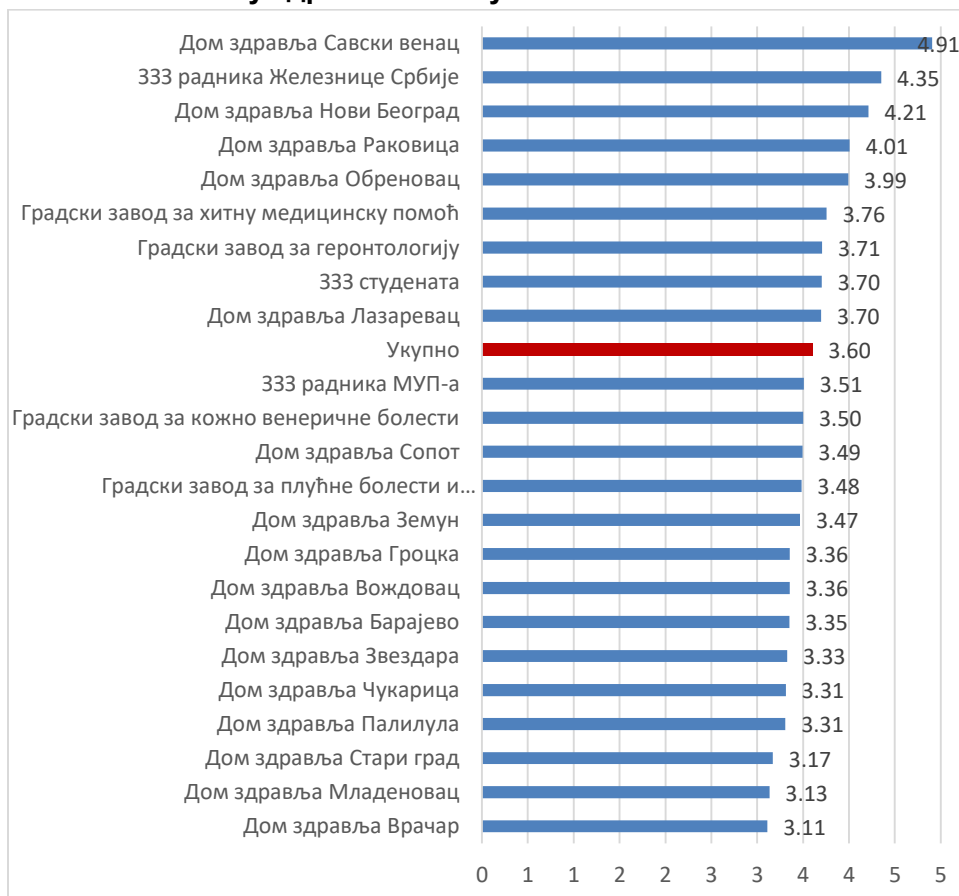
Као и предходне године, лекари су најмање задовољни расположивим временом за обављање послова, а највише су задовољни здравствени сарадници и административни радници (Графикон 25).

**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“ (4,91), а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Врачар“ (3,11) (Графикон 26).

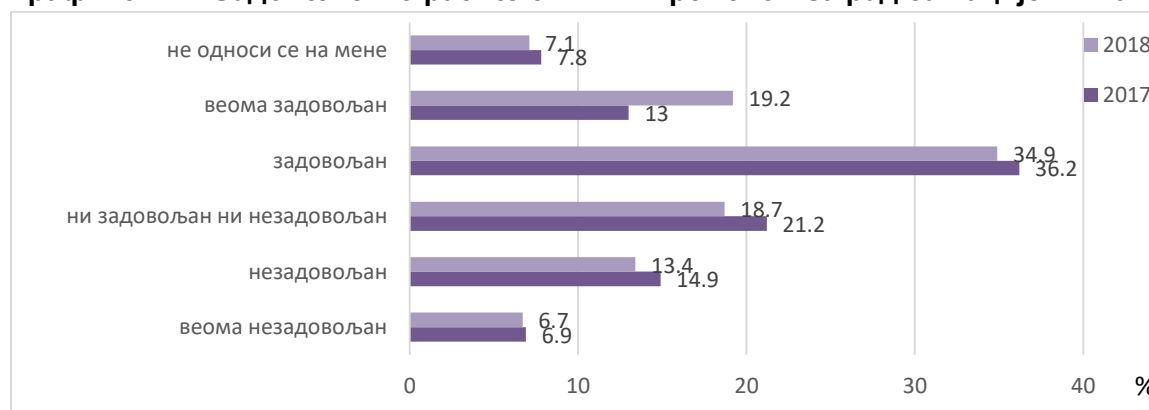
**Графикон 26. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у здравственим установама**



### **Задовољство запослених расположивим временом за рад са пацијентима**

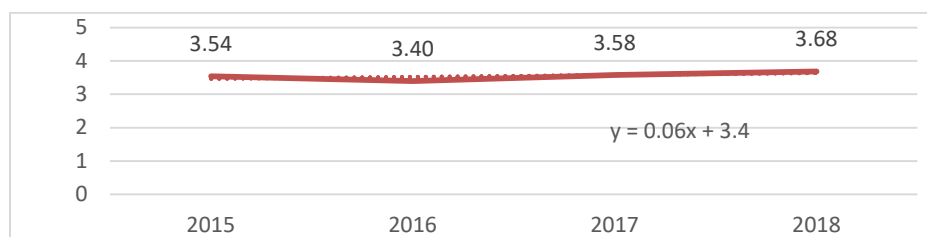
**Задовољство расположивим временом за рад са пацијентима** први пут је испитивано у 2015. години. Више од половине испитаника је у 2018. години задовољно и веома задовољно расположивим временом за рад са пацијентима, незадовољан је сваки седми испитаник, а веома незадовољно је око 7% испитаника (Графикон 27).

**Графикон 27. Задовољство расположивим временом за рад са пацијентима**



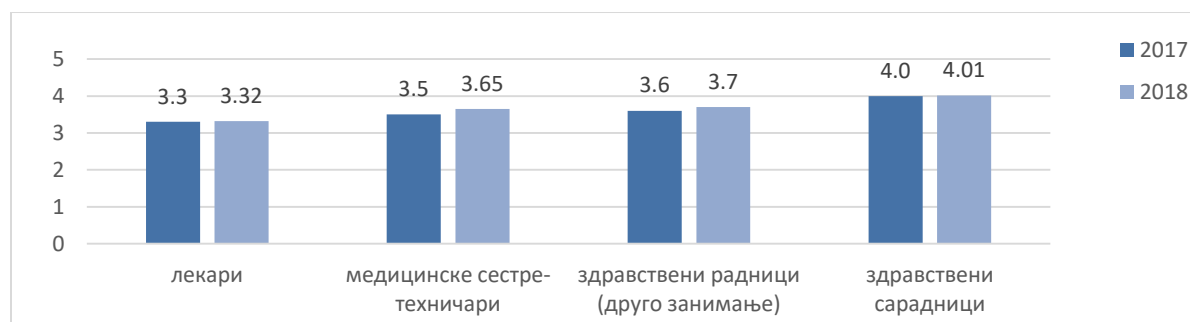
У односу на претходне године, средња вредност задовољства овим аспектом рада је порасла у 2018. години са позитивним трендом од почетка праћења (Графикон 28).

**Графикон 28. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за рад са пацијентима у периоду 2015-2018. године**



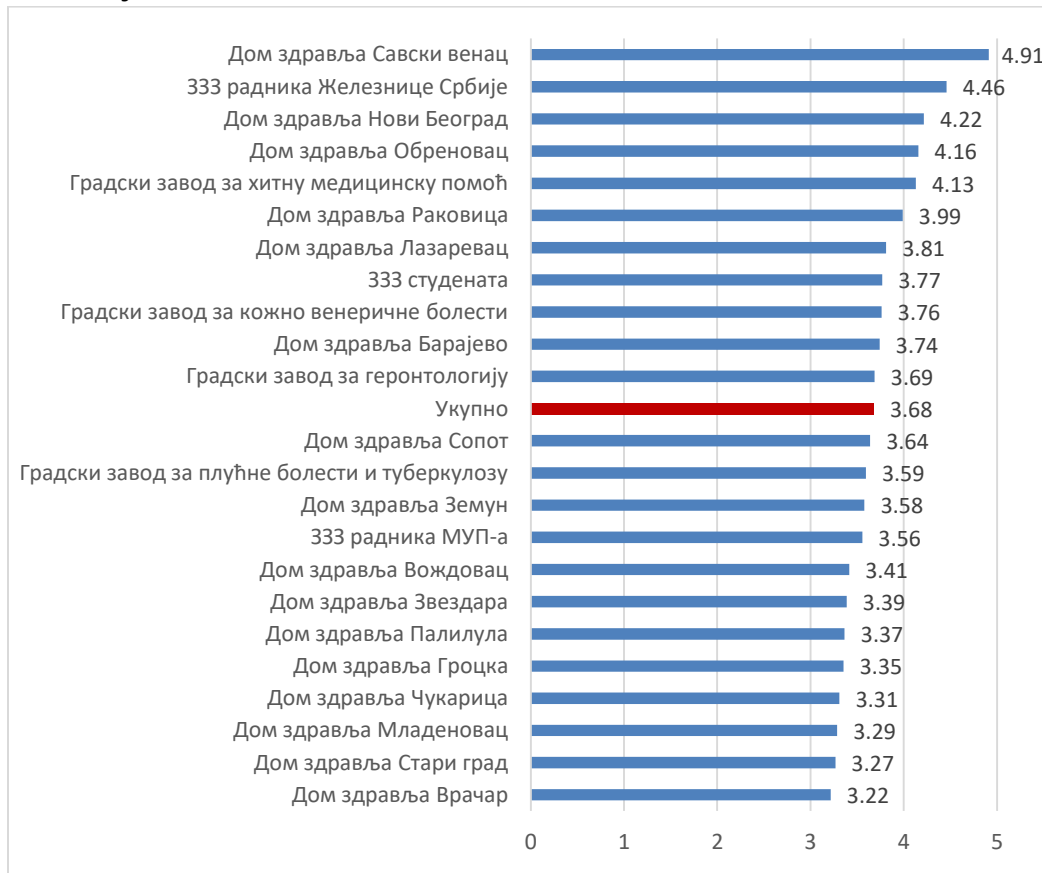
Овим аспектом посла најзадовољнији су, као и предходне године, здравствени сарадници (4,0) (Графикон 29).

**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“ (4,91), а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Врачар“ (3,22) (Графикон 30).

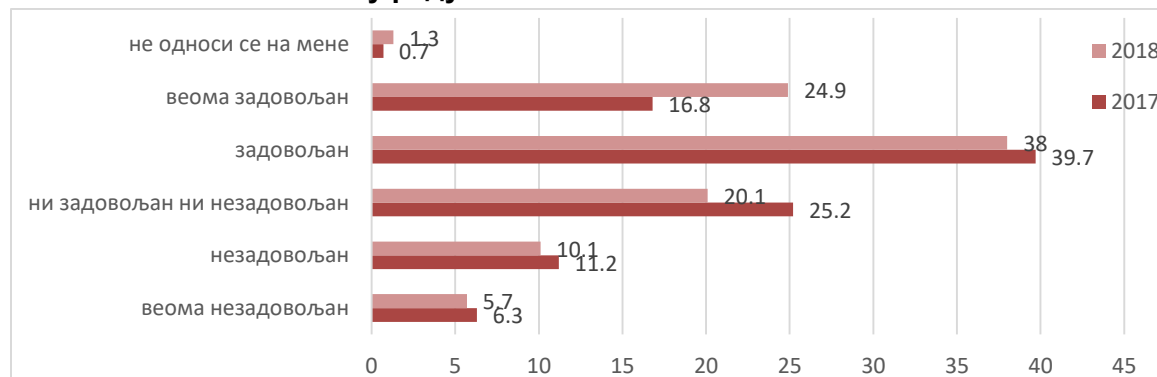
**Графикон 30. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за рад са пацијентима**



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

Више од две трећине испитаника је задовољно, а око 16% испитаника је незадовољно и веома незадовољно могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду (Графикон 31).

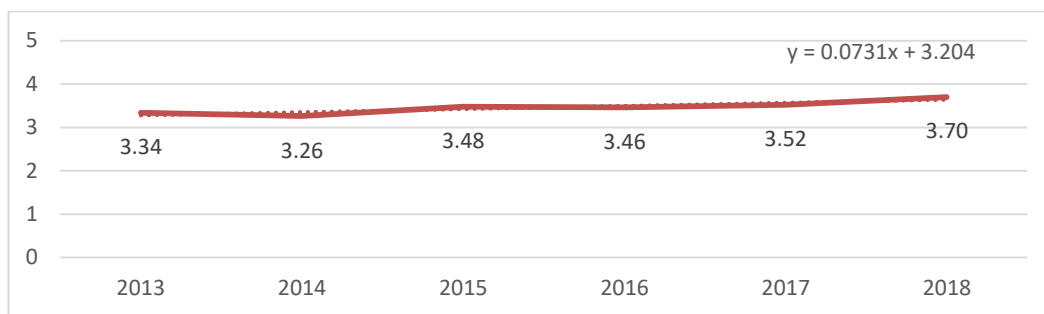
**Графикон 31. Задовољство запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду**





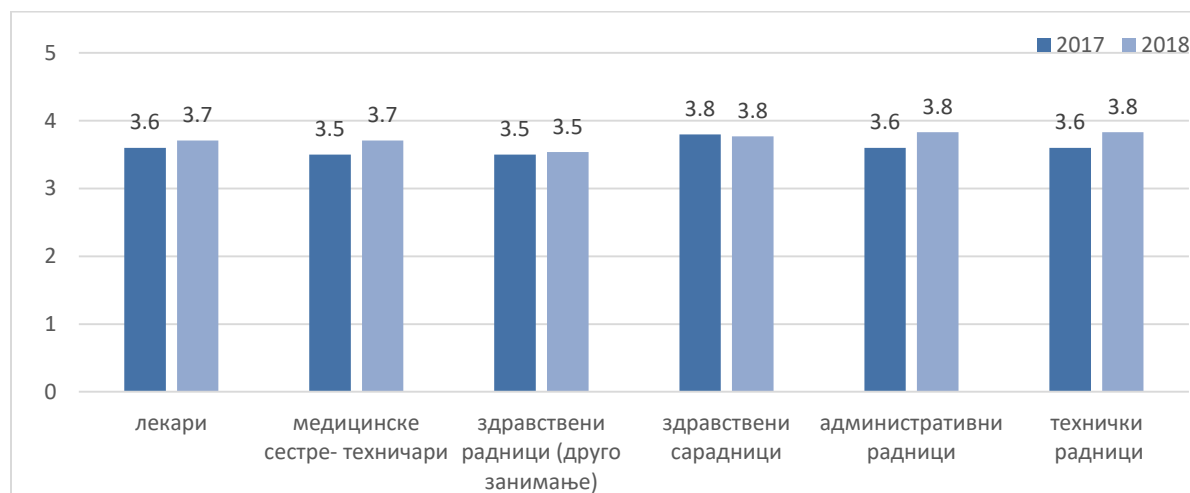
Задовољство могућностима да у свом раду користе своја знања, способности и вештине у 2018. години је порасло у односу на претходне године и показује тренд пораста у посматраном периоду (Графикон 32).

**Графикон 32. Просечне оцене задовољства запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду у периоду 2013-2018. године**



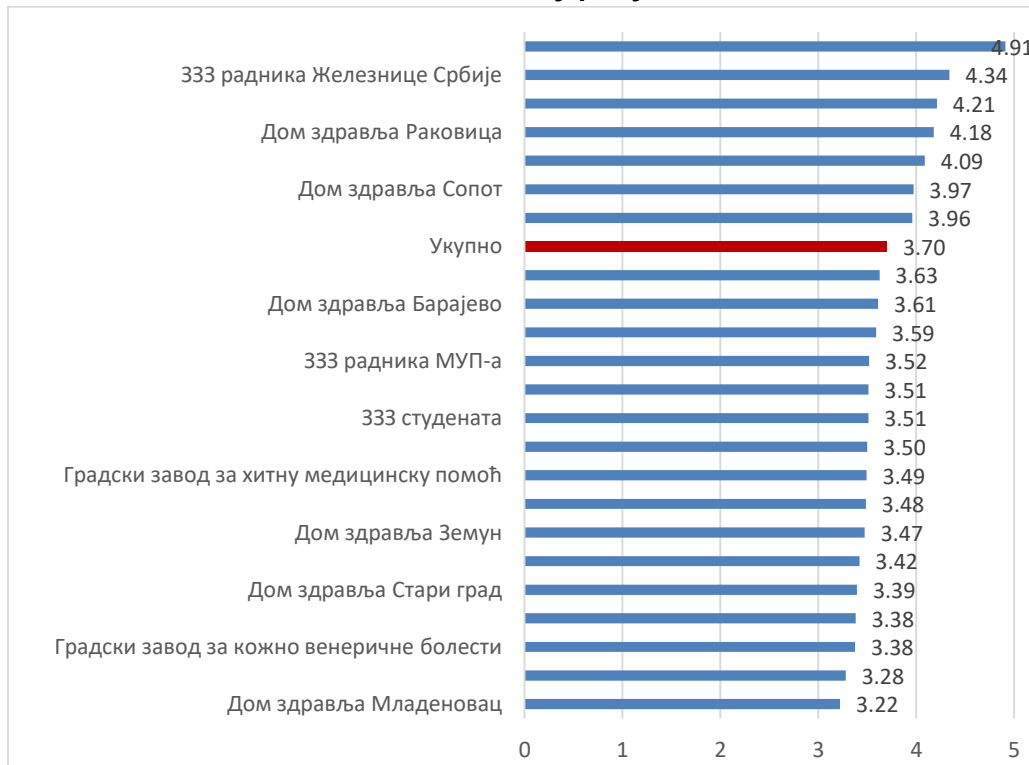
Овим аспектом посла најзадовољнији су административни и технички радници који оцењују задовољство могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду средњом оценом 3,8 (графикон 33).

**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 (4,91) приликом оцењивања могућности да у раду користе знања, способности и вештине, док су најмање задовољни запослени у Дому здравља „Младеновац“ (3,22) (Графикон 34).

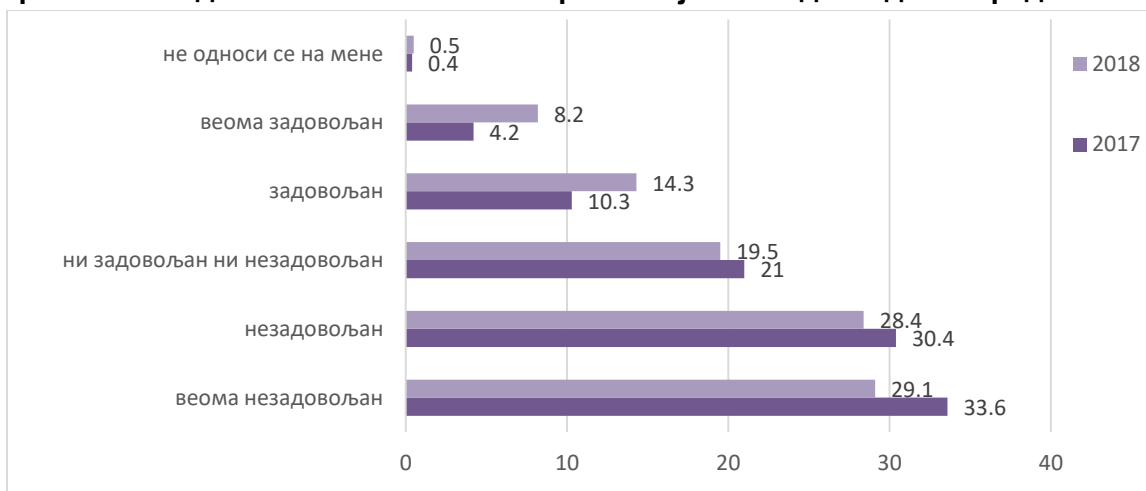
**Графикон 34. Просечне оцене задовољства запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду**



**Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад**

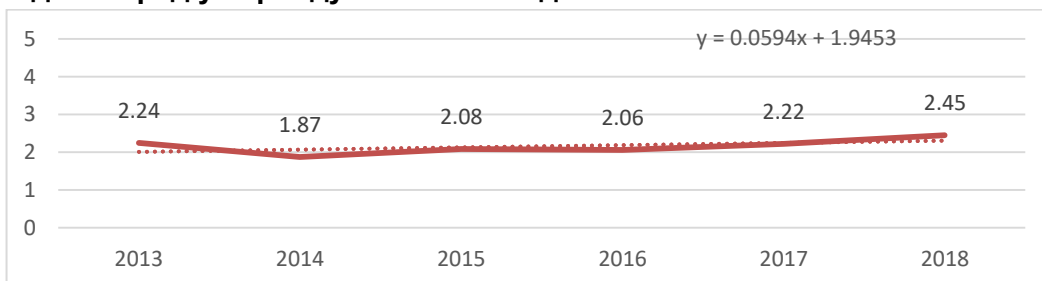
Више од половине испитаника је незадовољно или веома незадовољно финансијском надокнадом за рад, и њихов број је мањи него предходне године. Истовремено, већи је број задовољних и веома задовољних (Графикон 35).

**Графикон 35. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад**



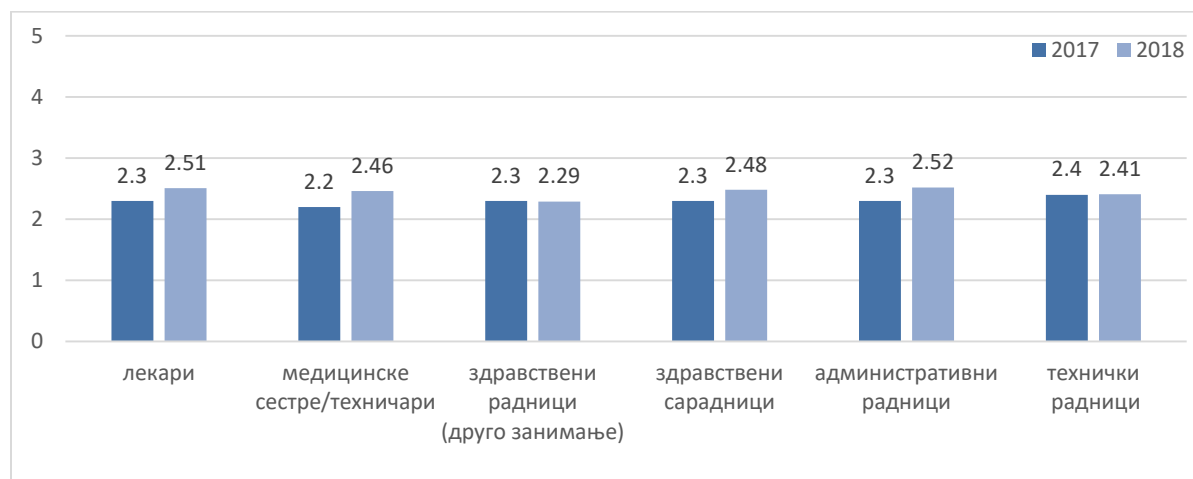
Задовољство финансијском надокнадом за рад у посматраном петогодишњем интервалу показује тренд раста са највишом оценом у 2018. години (2,45) (Графикон 36).

**Графикон 36. Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у периоду 2013-2018. године**



У највећој мери овим аспектом посла незадовољни су здравствени радници (друго занимање), за разлику од предходне године када су најнезадовољније биле медицинске сестре/техничари (Графикон 37)

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



Испитаници у Дому здравља „Стари град“ (1,92) су најнезадовољнији финансијском надокнадом за рад, а најзадовољнији су запослени у 333 радника ЖС (4,11) (Графикон 38).

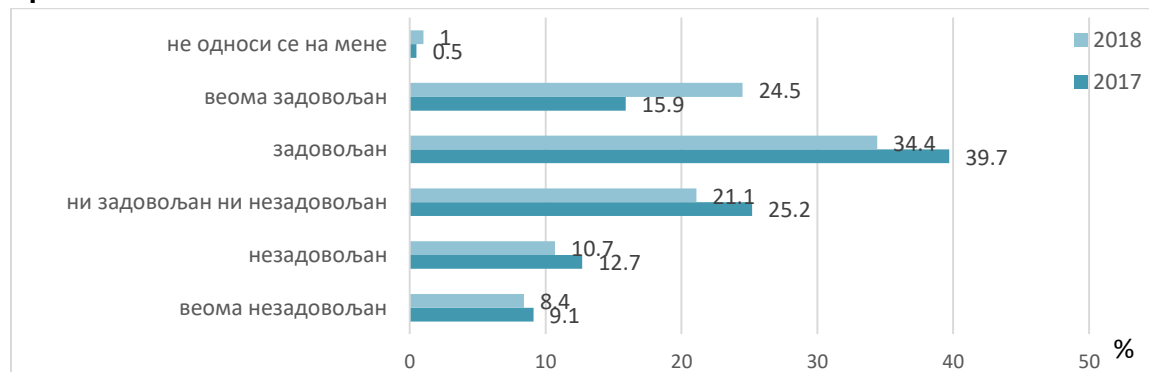
**Графикон 38. Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у здравственим установама**



**Задовољство могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављенима**

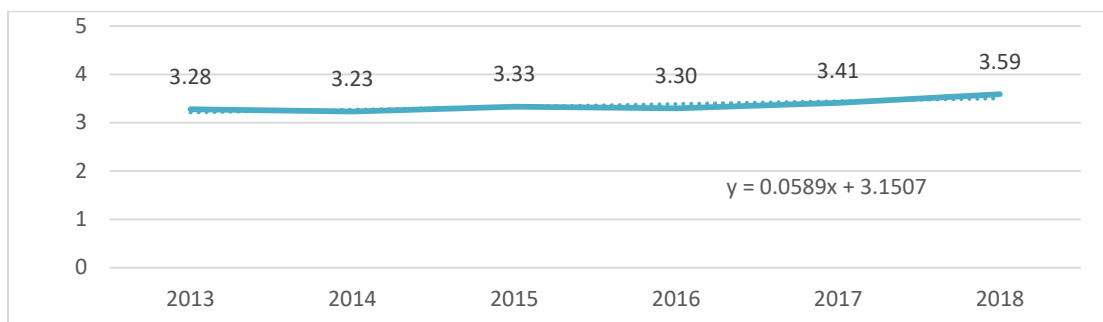
**Могућношћу изношења идеја претпостављенима** задовољно и веома задовољно је око 60% испитаника, док је сваки пети испитаник незадовољан, овим аспектом рада (Графикон 39).

**Графикон 39. Задовољство могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављенима**



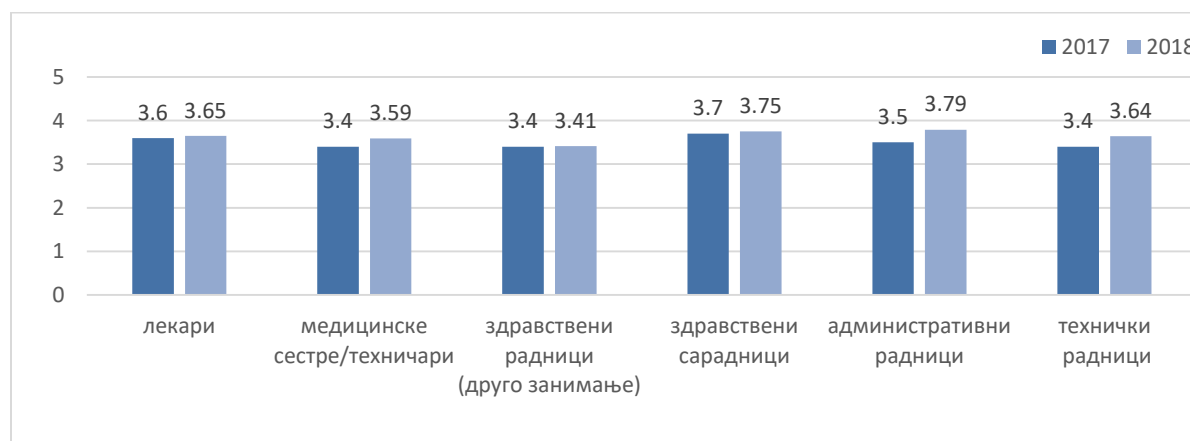
Највећу просечну оцену задовољством **могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављенима** су дали испитаници у 2018. години (3,59), а присутан је растући тренд у посматраном периоду (Графикон 40).

**Графикон 40. Просечне оцене задовољства запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима у периоду 2013-2018. године**



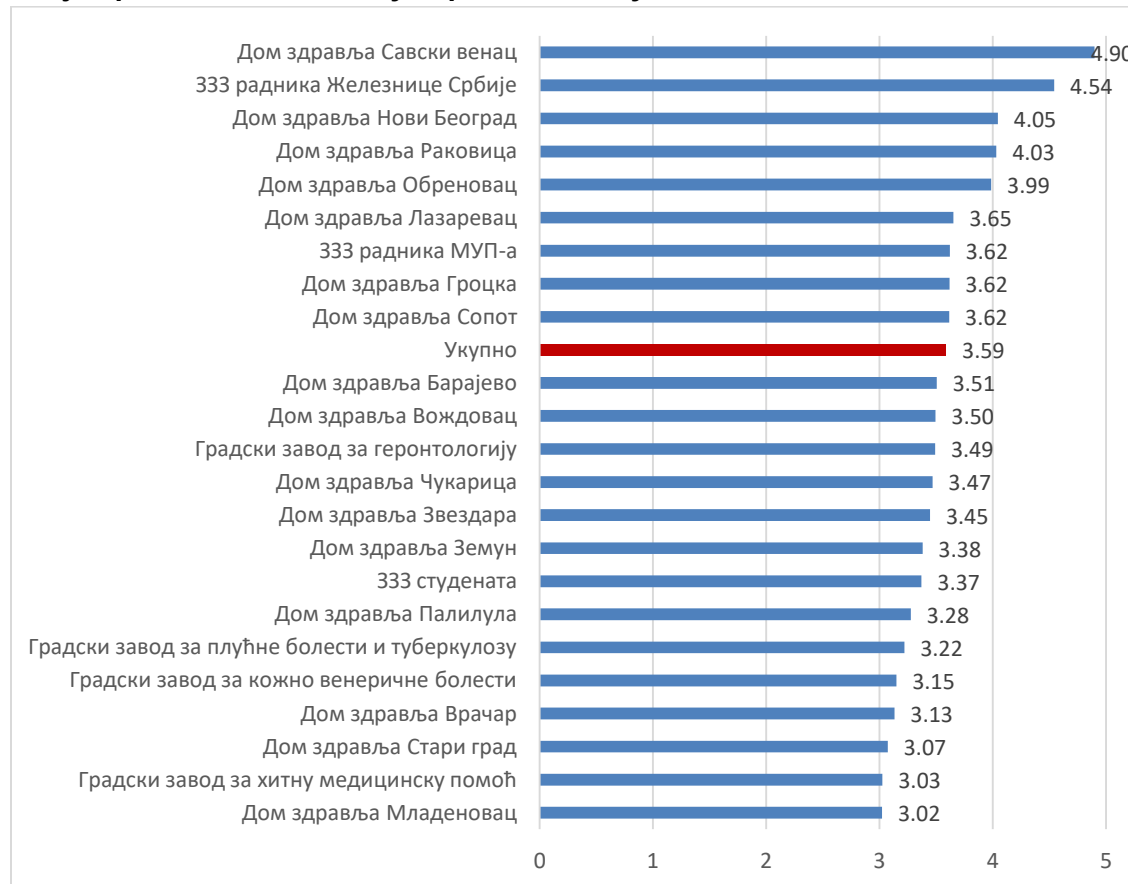
У највећој мери задовољни су административни радници и здравствени сарадници, а потом лекари и технички радници (Графикон 41).

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



Запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,90) и 333 радника ЖС (4,54) су дали највећу просечну оцену приликом процене задовољства могућношћу изношења идеја претпостављенима, док су најмање задовољни запослени у Дому здравља „Младеновац“ (2,92) (Графикон 42).

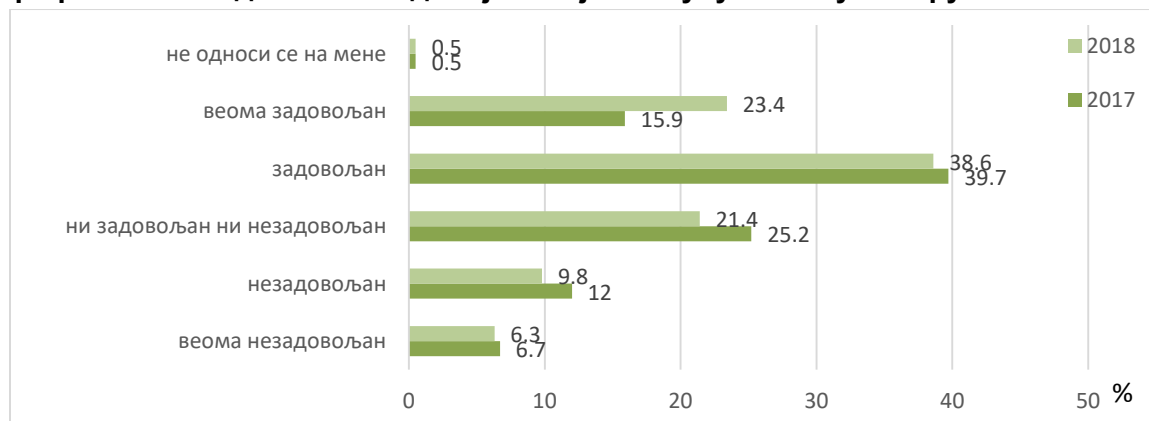
**Графикон 42. Просечне оцене задовољства запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима у здравственим установама**



**Задовољство добијањем јасних упутстава у оквиру посла**

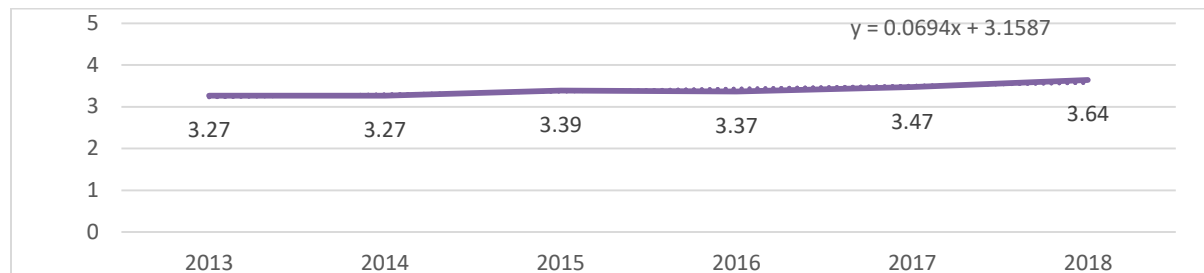
Добијањем јасних упутстава у оквиру посла задовољно је око 60% запослених, веома задовољан је готово сваки четврти испитаник, док је сваки шести испитаник незадовољан (Графикон 43).

**Графикон 43. Задовољство добијањем јасних упутстава у оквиру посла**



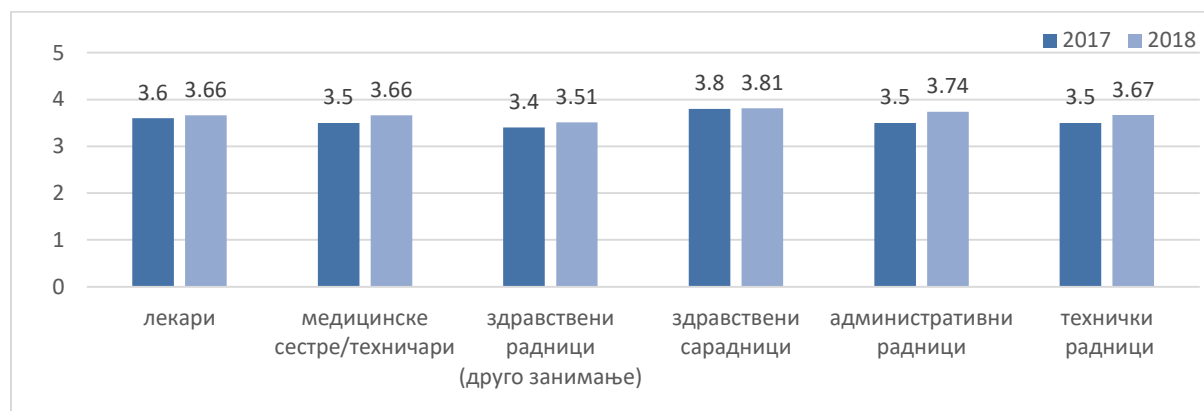
Задовољство запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла је највеће у 2018. години (3,64) и присутан је растући тренд вредности (Графикон 44).

**Графикон 44. Просечне оцене задовољства запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла у периоду 2013-2018. године**



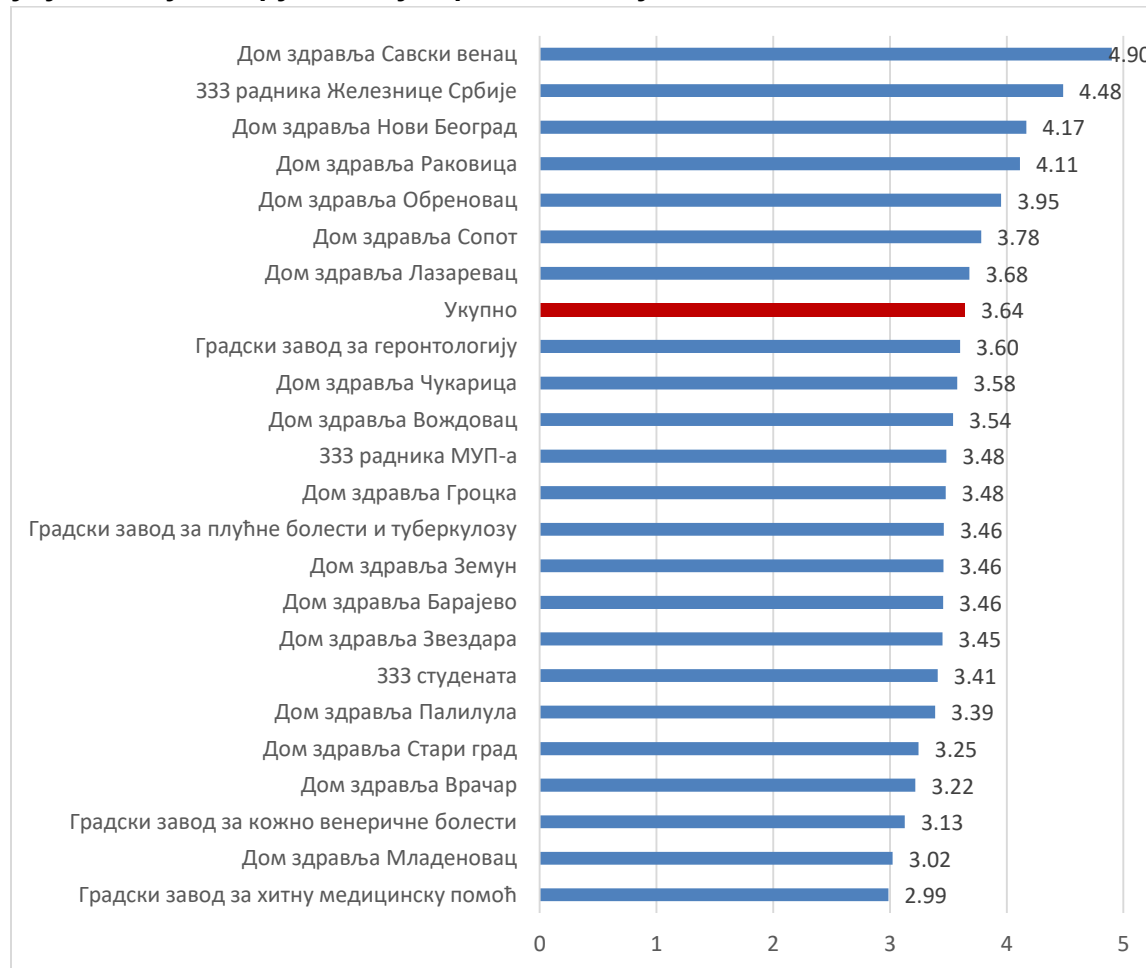
Овим аспектом посла у највећој мери задовољни су здравствени сарадници и административни радници (Графикон 45).

**Графикон 45. Задовољство запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла 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).

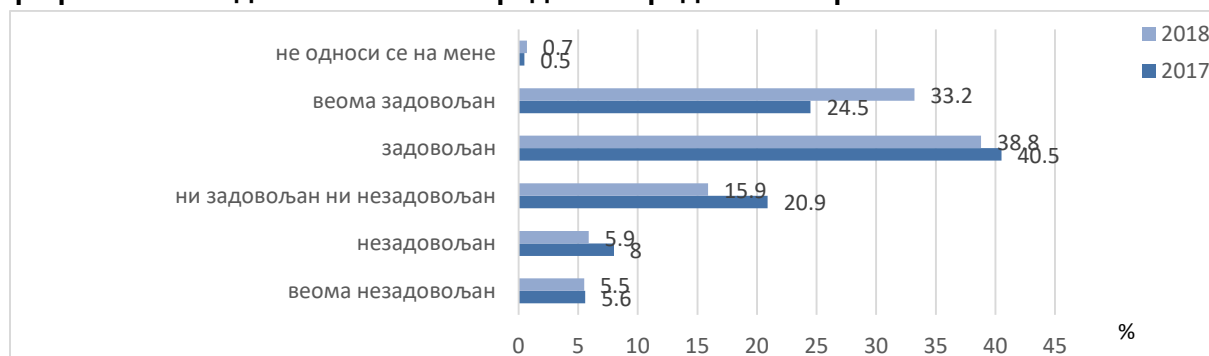
**Графикон 46. Просечне оцене задовољства запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла у здравственим установама**



**Задовољство запослених непосредном сарадњом са претпостављенима**

Задовољство запослених непосредном сарадњом са претпостављенима први пут је испитивано 2015. године и око 70% испитаника је задовољно или веома задовољно овом сарадњом у 2018. години (Графикон 47).

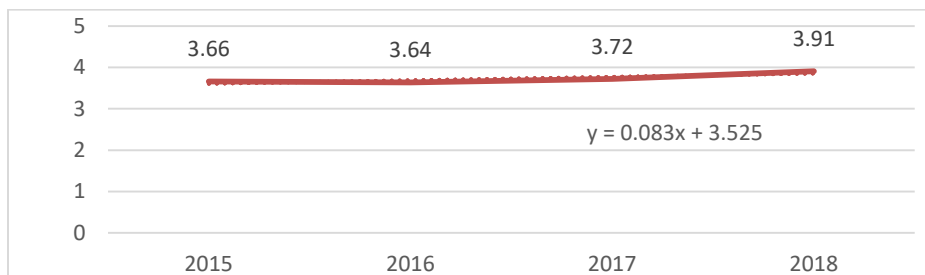
**Графикон 47. Задовољство непосредном сарадњом са претпостављенима**





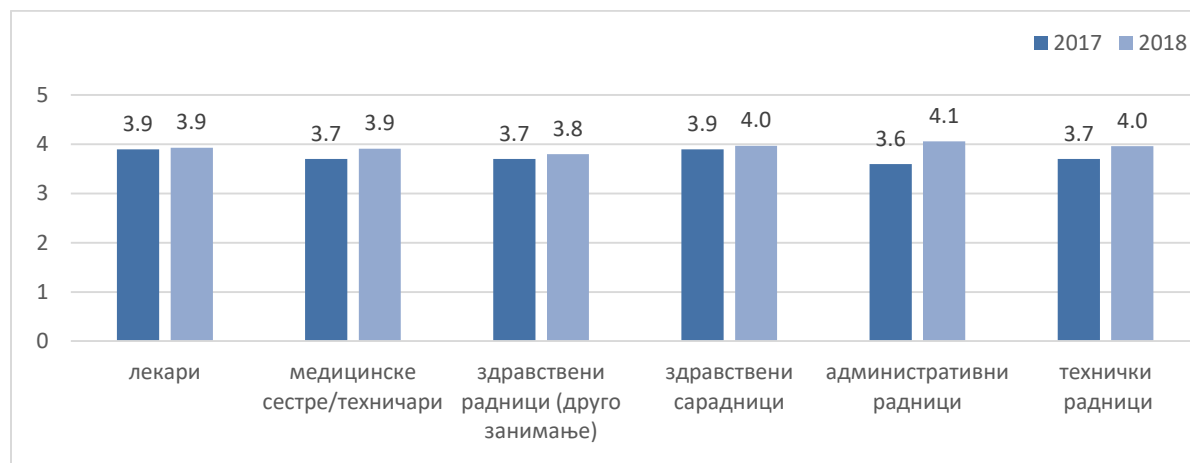
У односу на претходне године, задовољство овим аспектом посла је порасло у 2018. години уз растући тренд од 2015. године (Графикон 48).

**Графикон 48. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са претпостављенима у периоду 2015-2018. године**



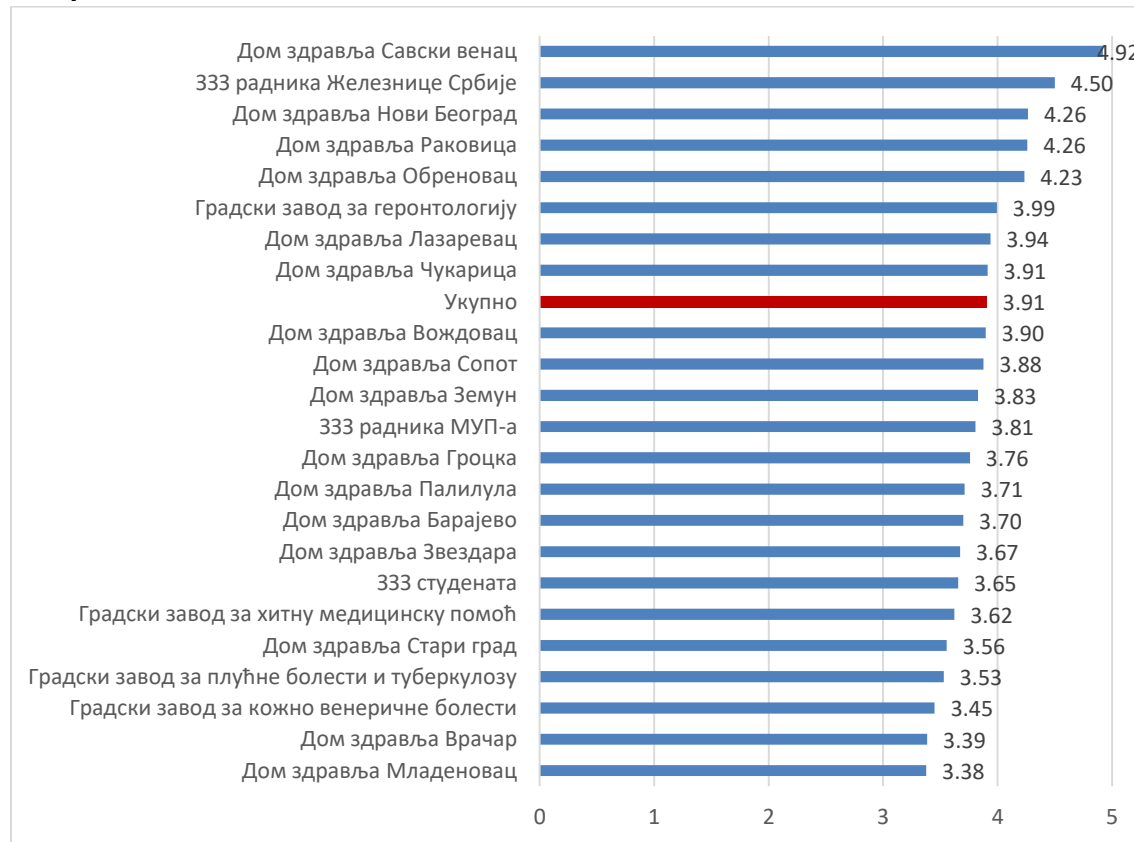
Овим аспектом у највећој мери су у 2018. години задовољни административни и технички радници и здравствени сарадници (Графикон 49).

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



Запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,92) најзадовољнији су **непосредном сарадњом са претпостављенима**, а најмање задовољни су испитаници испитаници у домовима здравља „Младеновац“ (3,38) и „Врачар“ (3,39) (Графикон 50).

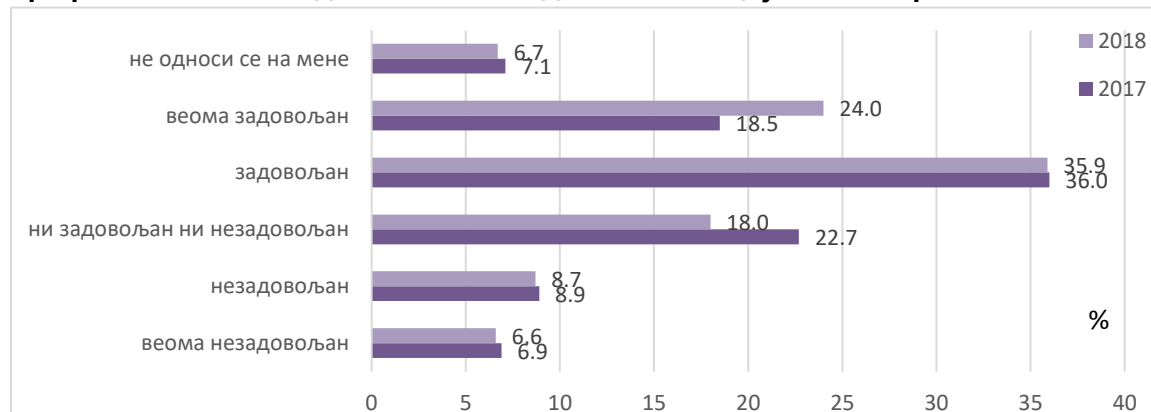
**Графикон 50. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са претпостављенима**



**Задовољство односом пацијената према запосленима**

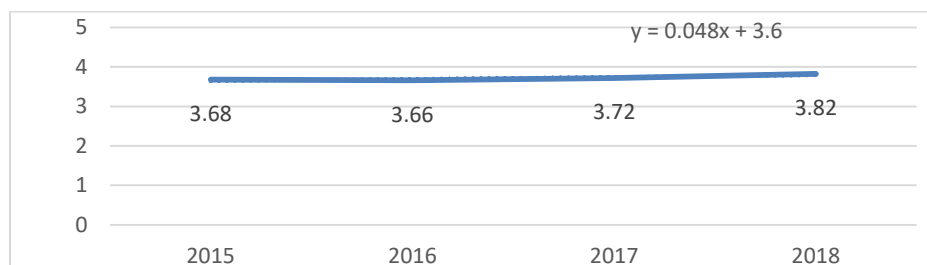
Задовољство односом пацијената према запосленима први пут је испитивано у 2015. години. Испитаници који су одговорили на ово питање у највећем проценту су задовољни (36%) или веома задовољни (24,0%) односом пацијената (Графикон 51).

**Графикон 51. Задовољство односом пацијената према запосленима**



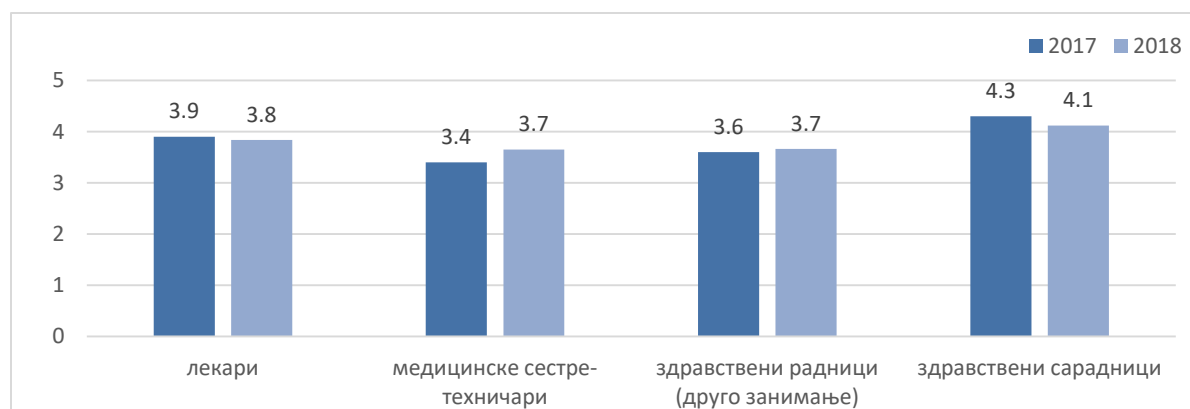
У односу на претходну годину, задовољство овим аспектом рада је веће (Графикон 52).

**Графикон 52. Просечне оцене задовољства односом пацијената према запосленима у периоду 2015-2018. године**



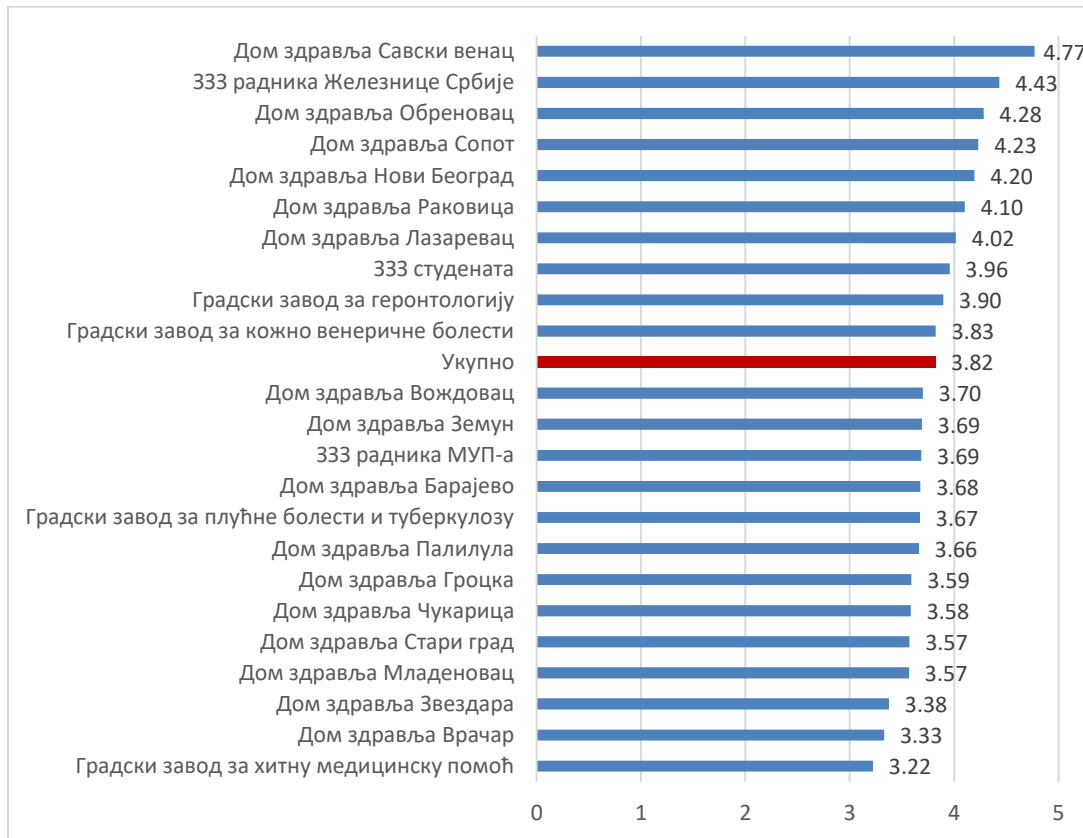
Овим аспектом посла у највећој мери задовољни су здравствени сарадници као и претходне године (Графикон 53).

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



Испитаници у домовима здравља „Савски венац“ (4,77) и 333 радника ЖС (4,43) најзадовољнији су **односом пацијената према запосленима**, а најмање задовољни су испитаници у ГЗХМП (3,22) (Графикон 54).

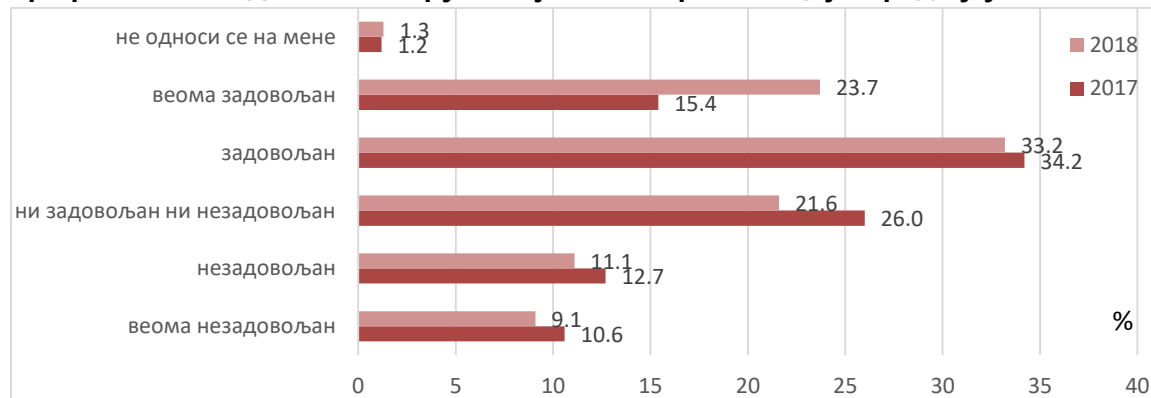
**Графикон 54. Просечне оцене задовољства запослених односом пацијената према запосленима**



**Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи**

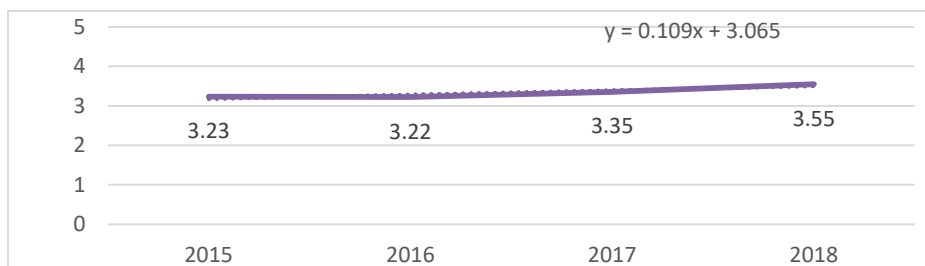
Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи први пут је испитивано 2015. године и испитаници су 2018. године у највећем проценту били задовољни (33%) или веома задовољни (24%), док је петина испитаника била незадовољна и веома незадовољна (Графикон 55).

**Графикон 55. Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи**



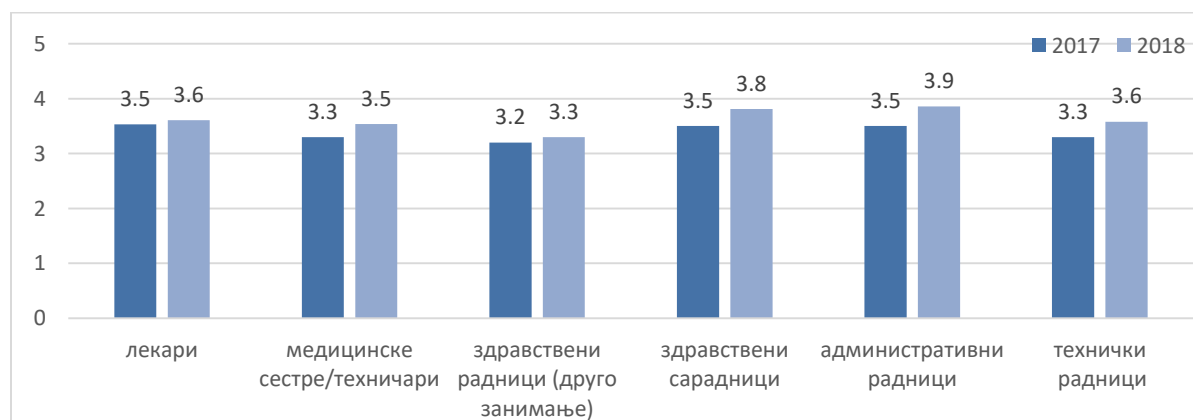
У односу на претходну годину, задовољство овим аспектом рада се повећало у 2018. години са позитивним трендом од 2015. године (Графикон 56).

**Графикон 56. Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи у периоду 2015-2018. године**



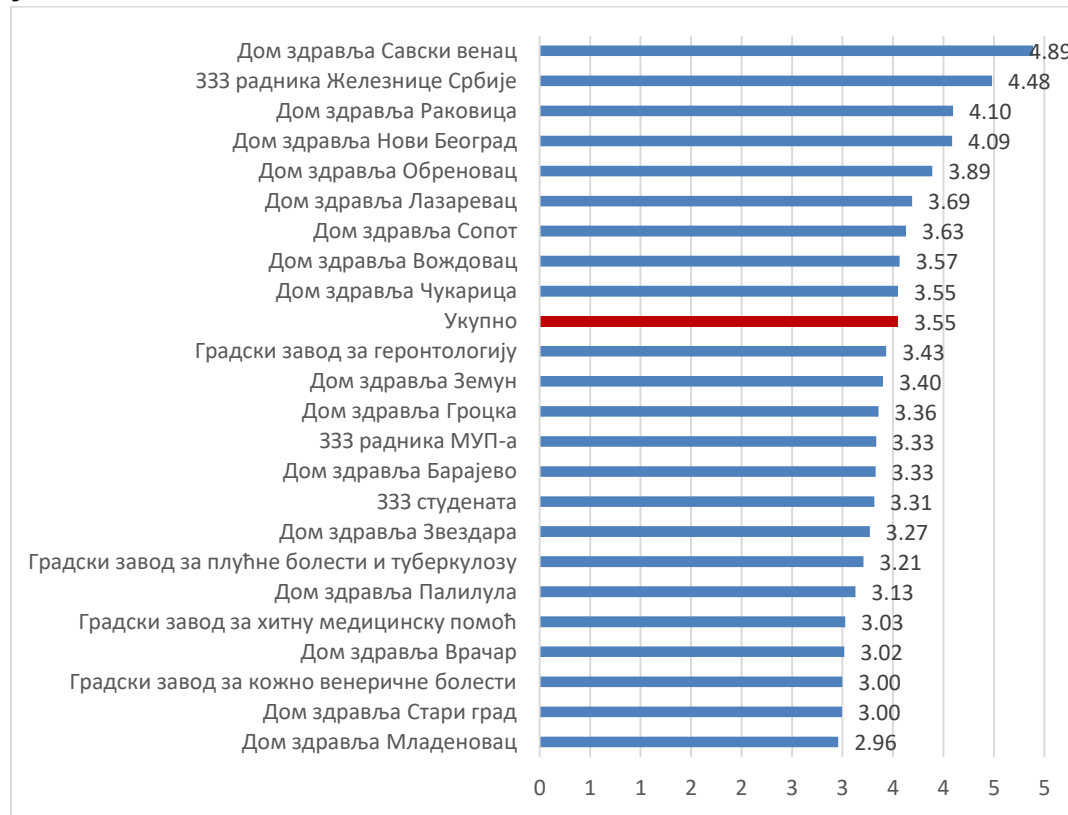
Овим аспектом посла у 2018. години у највећој мери задовољни су били административни радници и здравствени сарадници (Графикон 57).

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



Испитаници у домовима здравља „Савски венац“ (4,89) и 333 радника ЖС (4,48) најзадовољнији су **руковођењем и организацијом рада у установи**, а најмање задовољни су испитаници у домовима здравља „Младеновац“ (2,96) и „Стари град“ (3,0) (Графикон 58).

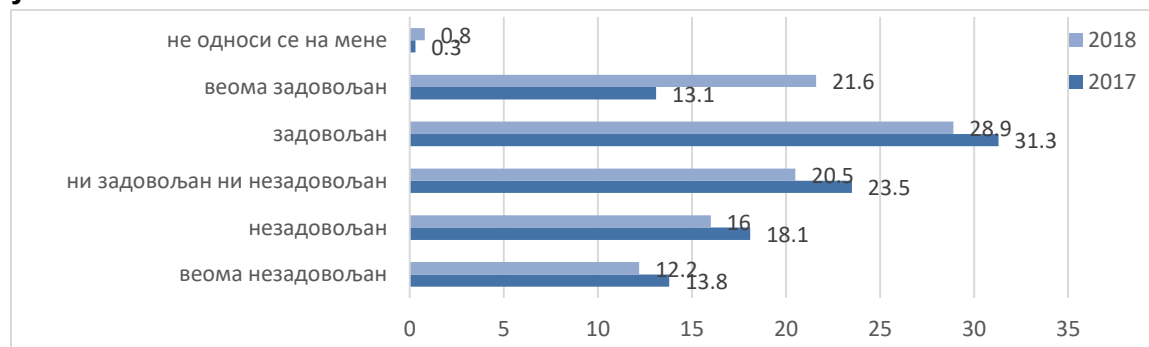
**Графикон 58. Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи**



**Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог**

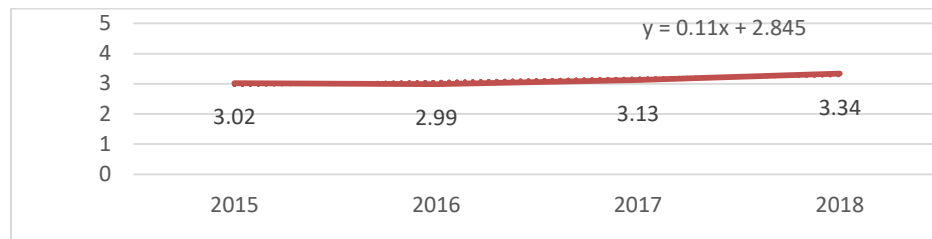
Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог први пут је испитивано 2015. године, а резултати испитивања у 2018. години показују да су испитаници у највећем проценту били задовољни (28,9%) или веома задовољни (21,6%), а да је четвртина испитаника била незадовољна и веома незадовољна (Графикон 59).

**Графикон 59. Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи**



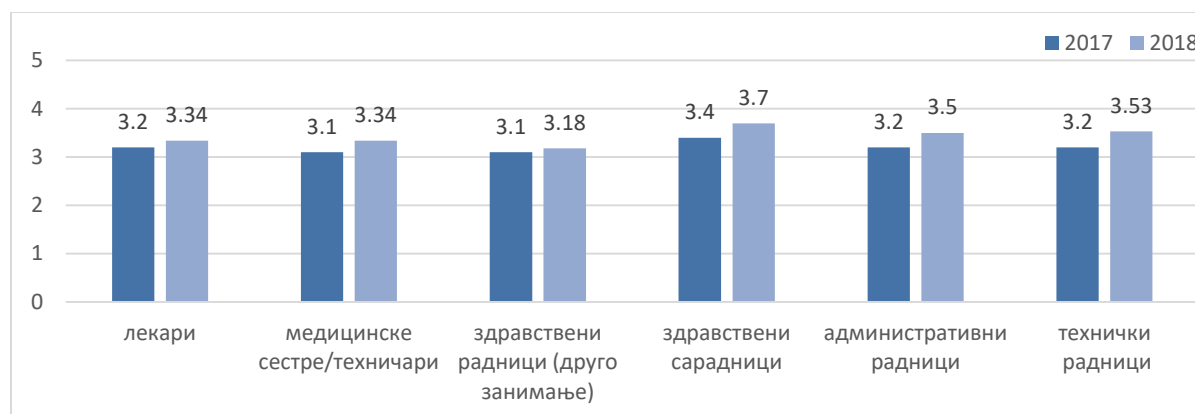
Вредности задовољства уважавањем и вредновањем рада запосленог су у 2017. години веће у односу на претходне две посматране године (Графикон 60).

**Графикон 60. Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи у периоду 2015-2018. године**



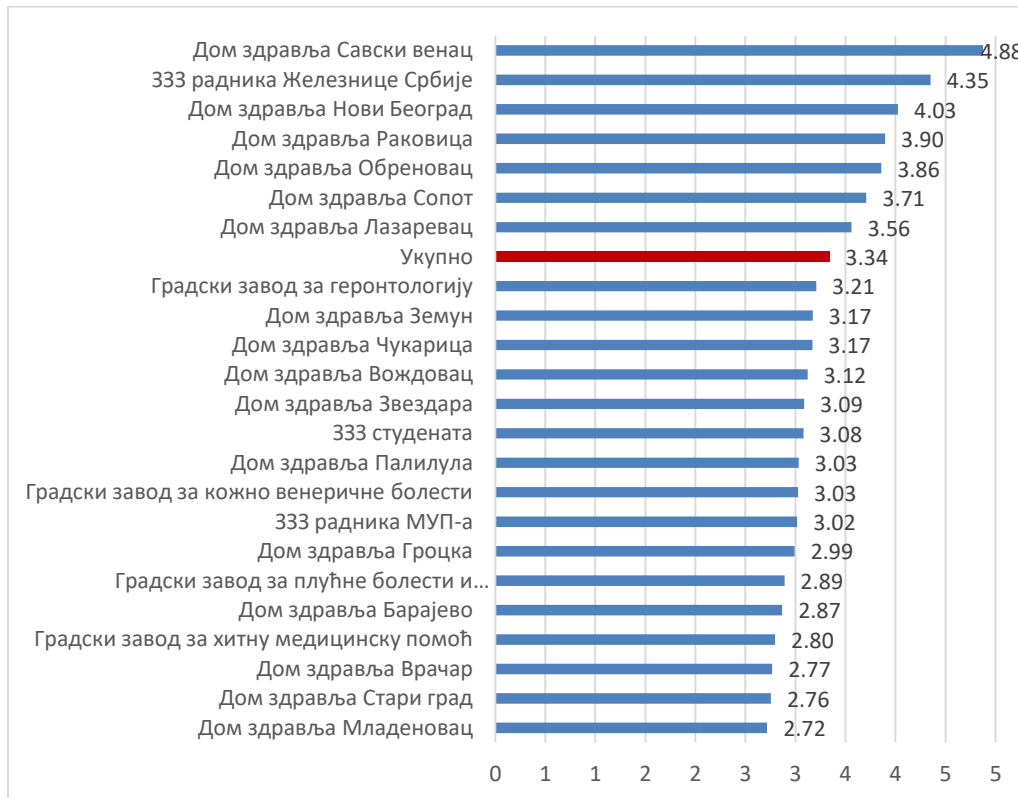
Овим аспектом посла у највећој мери задовољни су здравствени сарадници, технички и адмoнистративни радници (Графикон 61).

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



Испитаници у домовима здравља „Савски венац“ (4,88) и 333 радника ЖС (4,35) најзадовољнији су **уважавањем и вредновањем рада у установи**, а најмање задовољни у домовима здравља „Младеновац“ (2,72) и „Стари град“ (2,76) (Графикон 62).

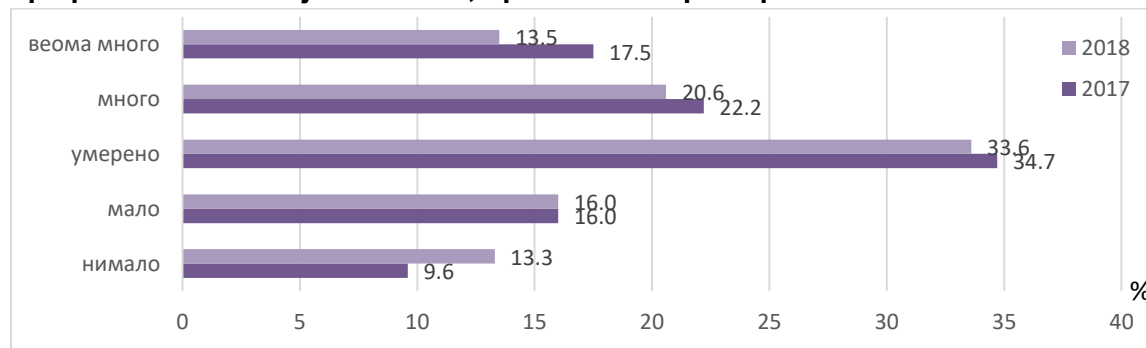
**Графикон 62. Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада у установи**



**Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла**

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. По трећина запослених је у 2018. години осећала умерено или много (много и веома много) напетост, притисак и стрес приликом обављања посла. Сваки осми испитаник се изјаснио да није нимало осећао напетост, стрес или притисак приликом обављања посла (Графикон 63).

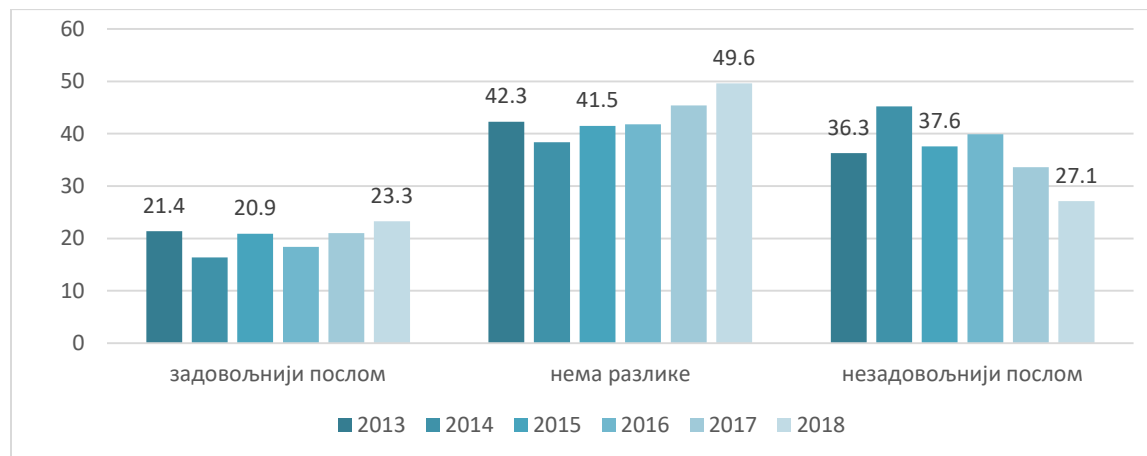
**Графикон 63. Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла**





Поређењем **задовољства послом у односу на период од пре пет година** указује да се оно код готово половине запослених није променило, да је 27% незадовољнијих, а 23% запослених је задовољније послом него пре пет година. У односу на 2013. 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**



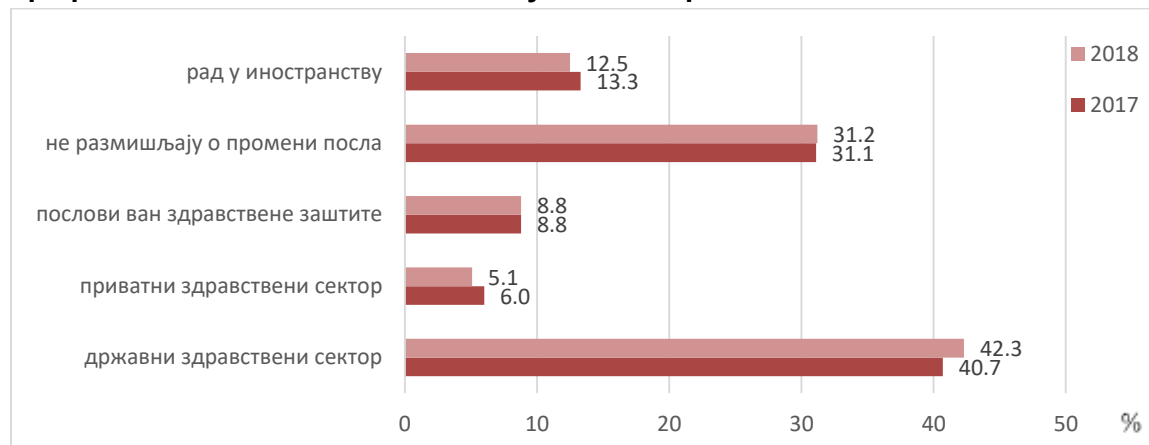
Око 31% административних радника је задовољније послом данас него пре пет година. Највећи проценат здравствених сарадника сматра да нема разлике у задовољству послом у односу на пре 5 година, док је највећи број незадовољнијих послом међу лекарима (Табела 6).

**Табела 6. Задовољство послом пре 5 година и данас**

Када поредите колико сте били задовољни послом пре 5 година и данас, дали сте сада...	Занимање					
	лекар	медицинска сестра/техничар	здравствен и радник-друго занимање	здравствен и сарадник	административни радник	технички радник
<b>задовољнији послом</b>	341	731	60	25	72	92
	23.7%	23.5%	18.2%	20.5%	27.1%	23.9%
<b>нема разлике</b>	677	1542	163	73	148	210
	47.0%	49.6%	49.5%	59.8%	55.6%	54.5%
<b>незадовољнији послом</b>	422	836	106	24	46	83
	29.3%	26.9%	32.2%	19.7%	17.3%	21.6%
<b>Укупно</b>	1440	3109	329	122	266	385
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

У наредном петогодишњем периоду не размишља о промени посла око трећина запослених, као и предходне године (Графикон 62). У државном сектору здравства планира да остане већина испитаника, 5% би прешло у приватни сектор, а као и прошле године, 8,8% би обављало послове ван система здравствене заштите. У иностранство планира да оде сваки осми запослени.

**Графикон 65. Планови запослених у вези са променом посла**



О промени посла не размишља готово половина административних радника. Сваки десети лекар би прешао да ради у приватну здравствену установу или би, као и предходне године, отишао у иностранство (Графикон 66). У државном здравственом сектору планира да остане највећи број техничких радника, готово половина. У највећој мери би на рад у иностранство отишле медицинске сестре/техничари нешто мање него предходне године (15%).

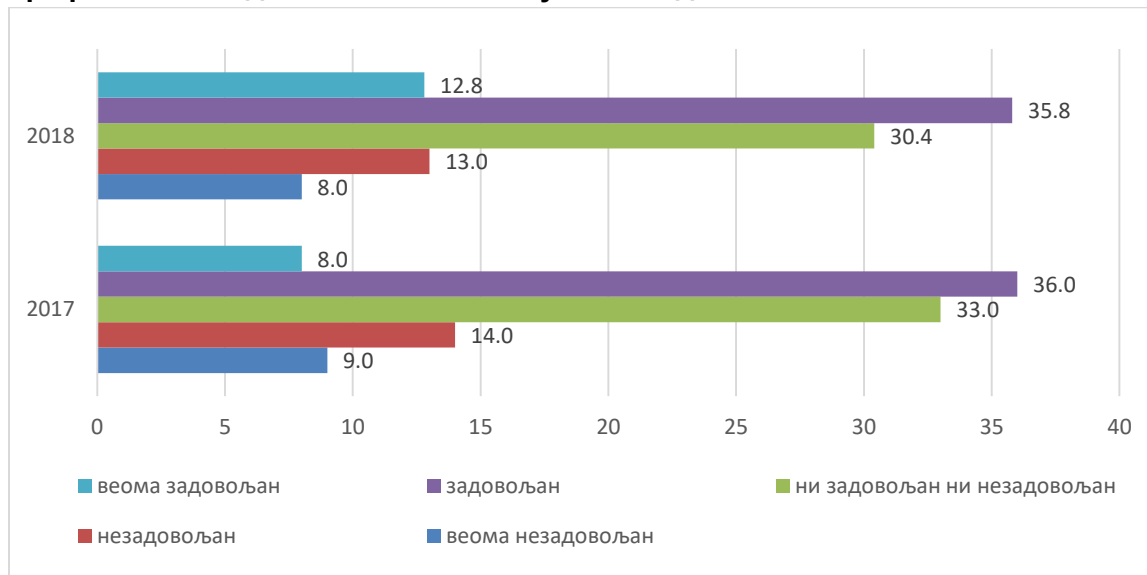
**Графикон 66. Планови испитаника у 2018. години у вези са променом посла у наредних пет година у односу на њихово занимање**



### Укупно задовољство послом

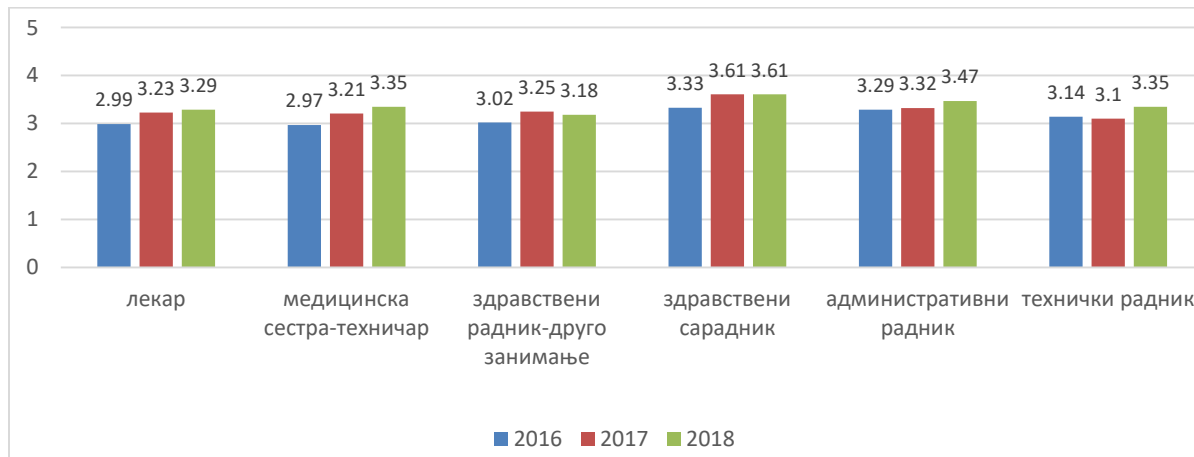
На питање о задовољству послом који обављају, запослени су у већем проценту изјавили да су веома задовољни, али је већи и проценат незадовољних и веома незадовољних (Графикон 67).

**Графикон 67. Задовољство послом у 2018. години**



На скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства послом је  $3,32 \pm 1,10$ . Здравствени сарадници су нешто задовољнији од осталих запослених (као и предходних година) (Графикон 68). Најнижу оцену задовољства послом у 2018. години су дали здравствени радници-друго занимање (3,18). Уочава се пораст задовољства у односу на претходну годину, код свих профила радника, осим код здравствених сарадника и здравствених радника-друго занимање (Графикон 68).

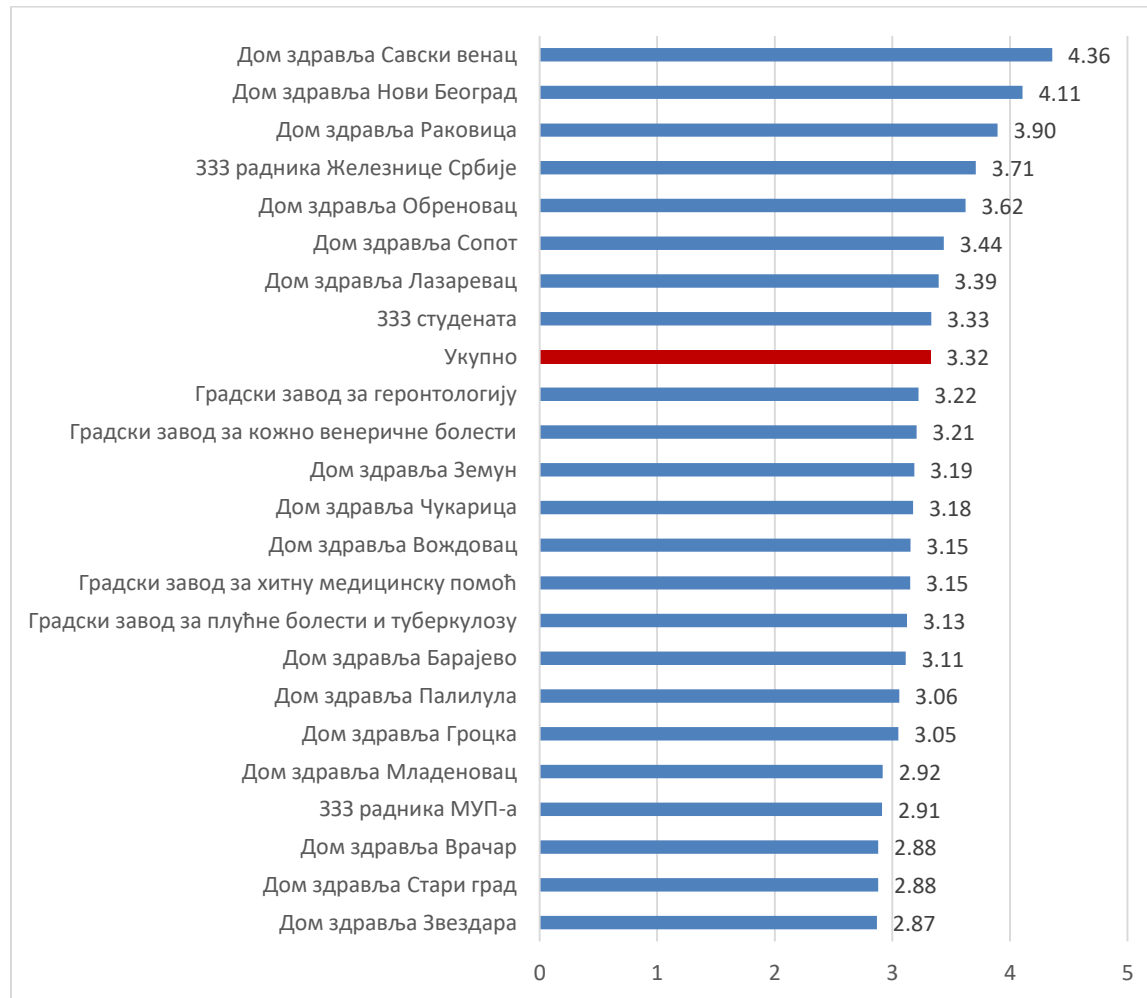
**Графикон 68. Просечне оцене задовољства послом у зависности од занимања**



Значајно задовољнији послом су испитаници женског пола (ж-3,35; м-3,29;  $p < 0,05$ ), млађе животне доби (млађи од 35-3,51; 35 до 54 година старости-3,28; 55 и старији-3,36;  $p < 0,01$ ), запослени на руководећим функцијама (руководиоци-3,53; остали-3,32;  $p < 0,01$ ), запослени који поред посла не раде у приватној пракси или у настави су задовољнији (не раде додатно-3,41; раде додатно-3,30;  $p < 0,01$ ).

Највеће просечне оцене задовољства послом дали су запослени у Дому здравља „Савски венац“ (4,36) и Дому здравља „Нови Београд“ (4,11), а најмању оцену у Дому здравља „Звездара“ (2,87) (Графикон 69). Приликом тумачења добијених резултата, треба имати у виду присутне разлике између установа у структури запослених према полу, старости, занимању. Такође, домови здравља и заводи на примарном нивоу здравствене заштите у Београду се разликују и према величини, опремљености, кадровској обезбеђености, што је могло утицати на добијене резултате.

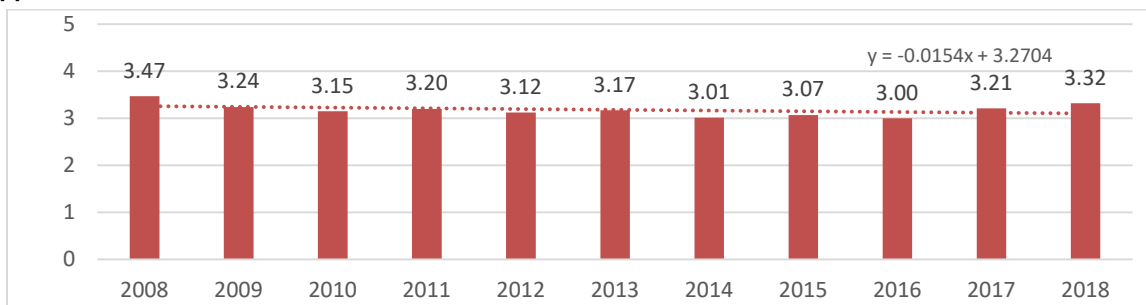
**Графикон 69. Просечне оцене задовољства послом у Београду у 2018. години**



Известан број запослених је дао и коментаре и предлоге за унапређење организације рада здравствених установа. Највећи број испитаника, као и предходних година, 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. Поново су истакли да су здравствени радници незаштићени и да не виде корист овог анкетања.

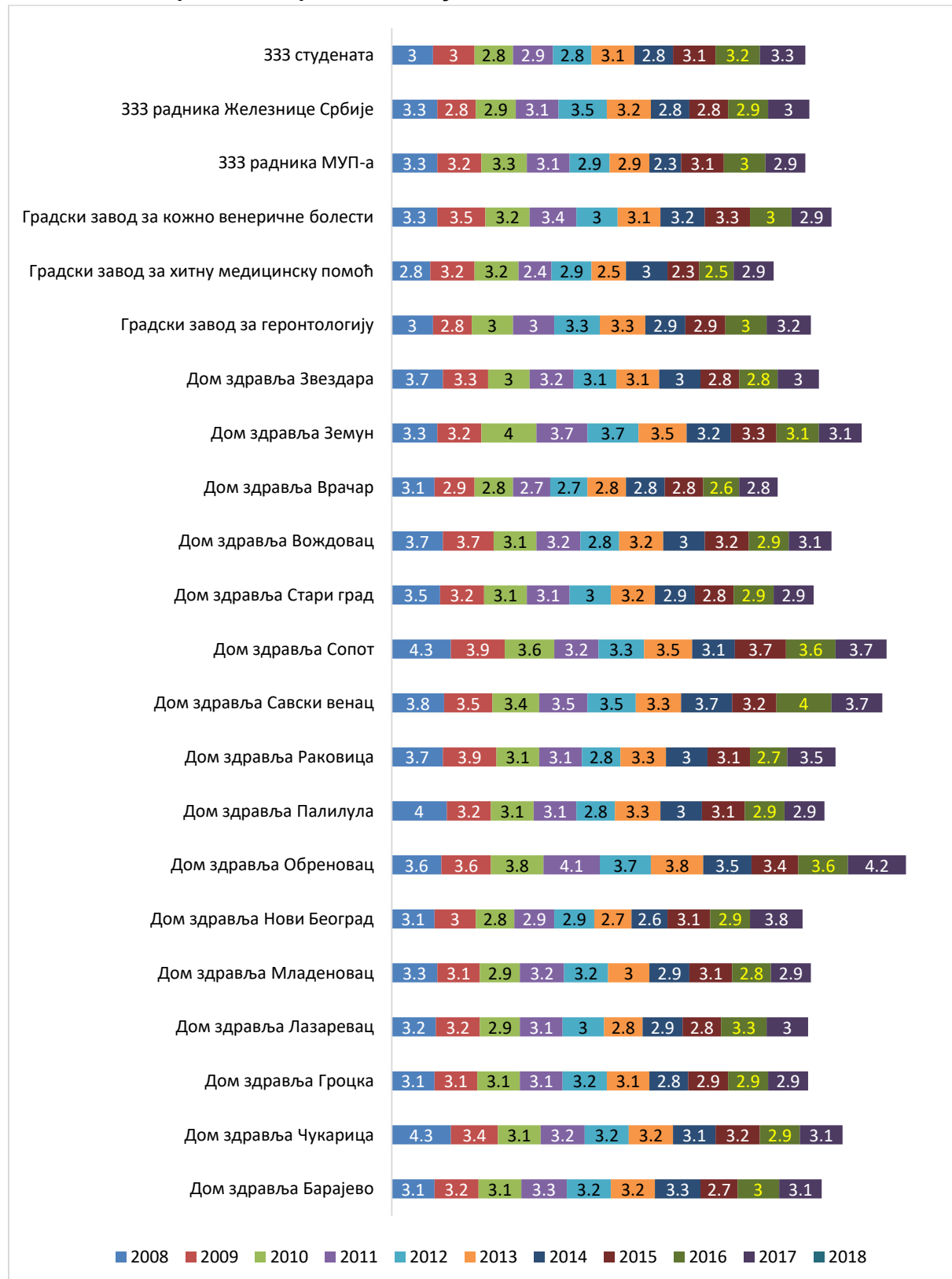
У посматраном периоду, од 2008. године, просечна оцена задовољства запослених је најнижа у 2016. години (Графикон 70). Присутан је опадајући тренд у посматраном периоду, али је просечна оцена у 2018. години већа у односу на претходну годину.

**Графикон 70. Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2008-2018. године**



Највећи пад средње оцене задовољства запослених у посматраном десетогодишњем периоду уочава се у домовима здравља „Палилула“, „Чукарица“ и „Звездара“, а највећи скок у домовима здравља „Нови Београд“ и „Обреновац“ (Графикон 71).

**Графикон 71. Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2008-2018. године посматрано по здравственим установама**



## ЗАКЉУЧАК

У периоду од 2008. године просечна оцена задовољства има опадајућу линију тренда али је просечна оцена задовољства запослених, у 2018. години је у односу на претходну годину значајно повећана и износи 3,32 (у 2017. години 3,21). У овом периоду, најмања оцена професионалног задовољства је забележена у 2016. години. У 2018. години најзадовољнији послом су били здравствени сарадници, а најнезадовољнији су били здравствени радници-друга занимања. У односу на претходну годину опало је задовољство послом код здравствених радника-друга занимања, док је задовољство запослених осталих профила 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 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 око половине је задовољно. Трећина запослених није ни задовољна ни незадовољна, а око петине 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, као и претходне године, 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.