

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 2019. години истраживање је спроведено 2. 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 24 питања затвореног типа и једним питањем отвореног типа (коментари испитаника). Упитник је 2018. године измењен, додато је једно питање које се односи на пушачки статус запослених (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 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 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 и резултати за 2017. и 2018. 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 домовима здравља (ДЗ) и заводима на примарном нивоу здравствене заштите:

1. Дому здравља „Др Милорад Влајковић“ Барајево (у даљем тексту: ДЗ „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: ДЗ „Лазаревац“)
8. Дом здравља „Младеновац“
9. Дом здравља „Нови Београд“
10. Дом здравља „Обреновац“
11. Дом здравља „Др Милутин Ивковић“ Палилула (у даљем тексту: ДЗ „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: ДЗ „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 дањем тексту: ГЗ за кожне и венеричне болести)

На дан спровођења истраживања у 16 домова здравља и 7 завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите било је 9.106 запослених од којих је тог дана на послу било 7.268. У овим установама укупно је подељено 6.636 упитника, чиме је обухваћено 91,3% запослених присутних на послу тог дана (нешто мање него у претходној години 93,1%). Стопа одговора износила је 86,7% јер је укупно 5.754 запослених радника попунило и вратило упитник (5.020 у домовима здравља и 729 у заводима) (Табела1).

Табела 1. Стопе одговора у истраживању задовољства запослених у установама примарне заштите у Београду у 2019. години

<i>Здравствене установе</i>	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	151	111	111	97	64,2	87,4
Дом здравља Вождовац	687	614	540	540	78,6	100,0
Дом здравља Врачар	270	256	256	217	80,4	84,8
Дом здравља Гроцка	430	320	320	281	65,3	87,8
Дом здравља Звездара	597	580	381	375	62,8	98,4
Дом здравља Земун	785	709	700	572	72,9	81,7
Дом здравља Лазаревац	354	244	198	133	37,6	67,2
Дом здравља Младеновац	242	201	201	179	74,0	89,1
Дом здравља Нови Београд	759	651	651	581	76,5	89,2
Дом здравља Обреновац	456	410	410	395	86,6	96,3
Дом здравља Палилула	754	596	584	546	72,4	93,5
Дом здравља Раковица	449	377	377	223	49,7	59,2
Дом здравља Савски венац	200	165	165	115	57,5	69,7
Дом здравља Сопот	111	85	85	74	66,7	87,1
Дом здравља Стари град	300	279	279	220	73,3	78,9
Дом здравља Чукарица	722	509	508	472	65,4	92,9
Укупно домови здравља	7267	6107	5766	5020	69,1	87,1
333 радника МУП-а	125	101	101	46	36,8	45,5
333 радника "Железнице Србије"	135	135	135	135	100,0	100,0
333 заштиту студената	176	156	156	136	77,3	87,2
Завод за хитну медицинску помоћ	913	344	137	89	9,7	65,0
Завод за кожне и венеричне болести	59	53	45	44	74,6	97,8
Завод за геронтологију и палијативно збрињавање	272	225	152	151	55,5	99,3
Завод за плућне болести и ТБЦ	159	147	144	128	80,5	88,9
УКУПНО заводи	1839	1161	870	729	39,6	83,8
УКУПНО домови здравља и заводи	9106	7268	6636	5754	63,2	86,7

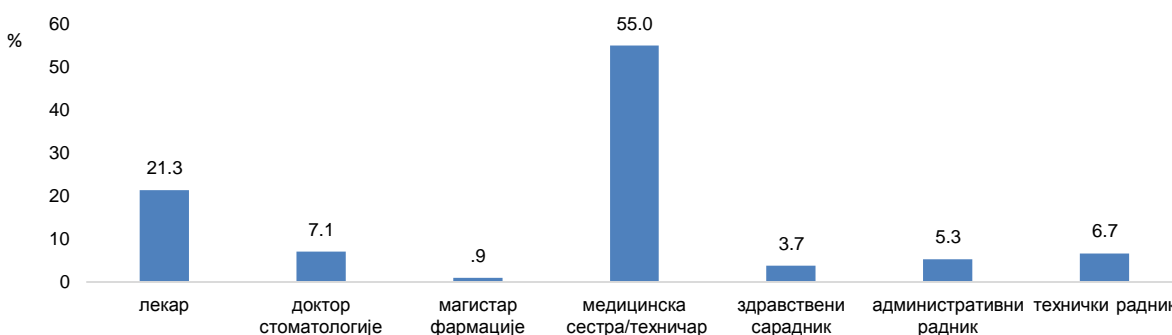
Највећа стопа одговора од 100% постигнута је у 333 радника ЖС и ДЗ „Вождпвац“. Висока стопа одговора (95% и више), постигнута је у домовима здравља:

„Звездара“ (98,4%), „Обреновац“ (96,3%), ГЗ за кожане и венеричне болести (97,8%) и ГЗ за геронтологију и палијативно збрињавање (99,3%) (Табела 1).

Посматрајући стопу одговора у односу на укупан број запослених највећи обухват постигнут је у домовима здравља: „Врачар“ (80,4%), „Обреновац“ (86,6%) и ГЗ за плућне болести и туберкулозу (80,5%), а најмањи у ГЗХМП где је због сменског рада и терена обухваћено само 9,7% запослених (Табела 1).

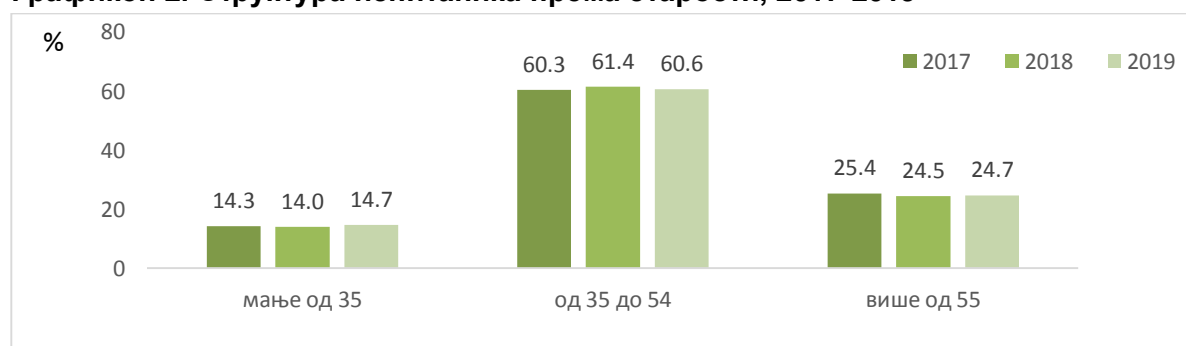
У структури испитаних најбројнији су здравствени радници и чине 80,2%, а међу њима медицинске сестре/техничари (Графикон 1). Број испитаника који су обављали неку руководећу функцију за 0,6% је већи него предходне године и износио је 8,6%.

Графикон 1. Структура испитаника по занимању у 2019. години



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

Графикон 2. Структура испитаника према старости, 2017-2019



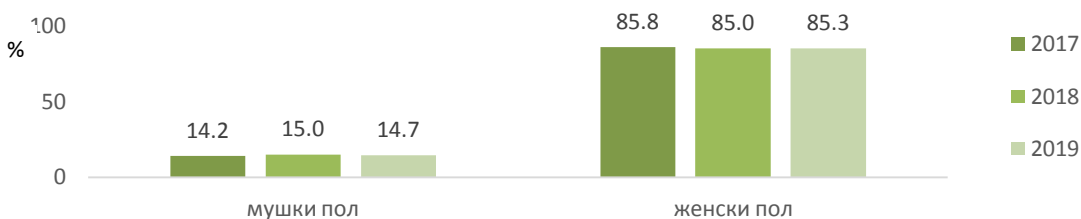
Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на старост анкетираних радника ($\chi^2= 245,1$, $DF=44$, $p=0,000$). Највећи проценат испитаника млађих од 35 година био је у домовима здравља „Обреновац“ (31,9%) „Чукарица“ (19,8%) и „Земун“ (18,3%) и у ГЗ за кожане и венеричне болести (19,0%) (Табела 2).

Табела 2. Структура испитаника у здравственим установама према старости у 2019. години

<i>Здравствена установа</i>	Године старости		
	мање од 35	35 до 54	више од 55
<i>Дом здравља Барајево</i>	13 14,4%	53 58,9%	24 26,7%
<i>Дом здравља Чукарица</i>	92 19,8%	253 54,4%	120 25,8%
<i>Дом здравља Гроцка</i>	45 16,6%	181 66,8%	45 16,6%
<i>Дом здравља Лазаревац</i>	19 14,8%	86 67,2%	23 18,0%
<i>Дом здравља Младеновац</i>	8 4,7%	118 69,0%	45 26,3%
<i>Дом здравља Нови Београд</i>	98 17,3%	349 61,6%	120 21,2%
<i>Дом здравља Обреновац</i>	121 31,9%	186 49,1%	72 19,0%
<i>Дом здравља Палилула</i>	81 15,5%	298 57,0%	144 27,5%
<i>Дом здравља Раковица</i>	31 14,6%	134 62,9%	48 22,5%
<i>Дом здравља Савски Венац</i>	12 10,7%	68 60,7%	32 28,6%
<i>Дом здравља Сопот</i>	10 13,7%	44 60,3%	19 26,0%
<i>Дом здравља Стари Град</i>	7 3,3%	128 60,7%	76 36,0%
<i>Дом здравља Вождовац</i>	58 11,2%	356 68,9%	103 19,9%
<i>Дом здравља Врачар</i>	16 7,7%	134 64,1%	59 28,2%
<i>Дом здравља Земун</i>	100 18,3%	304 55,7%	142 26,0%
<i>Дом здравља Звездара</i>	33 8,9%	228 61,6%	109 29,5%
<i>Градски завод за геронтологију</i>	22 15,6%	85 60,3%	34 24,1%
<i>Градски завод за хитну медицинску помоћ</i>	11 12,5%	56 63,6%	21 23,9%
<i>Градски завод за кожно венеричне болести</i>	8 19,0%	25 59,5%	9 21,4%
<i>Градски завод за плућне болести и туберкулозу</i>	9 8,0%	60 53,6%	43 38,4%
<i>ЗЗЗ радника МУП-а</i>	6 13,3%	27 60,0%	12 26,7%
<i>ЗЗЗ радника Железнице Србије</i>	5 3,7%	95 70,9%	34 25,4%
<i>ЗЗЗ студената</i>	10 7,2%	91 65,9%	37 26,8%
Укупно	815 14,7%	3359 60,6%	1371 24,7%

Као и предходних година, највећи проценат испитаника, чиниле су жене (85,3%) (Графикон 3).

Графикон 3. Структура испитаника према полу, 2017-2019



Када је испитивано да ли запослени поред посла који обављају у установи, раде додатно, резултати су показали да се смањило број оних који раде у настави на 1,6%, приватној пракси (9,9%) или у неком другом сектору (11,0%) (Графикон 4).

Графикон 4. Додатни рад у настави, приватној пракси и другом сектору, који испитаници обављају поред посла у установи, 2017-2019



Руководећу функцију имала су 473 испитаника (8,8%). Највише руководећег кадра било је међу фармацеутима (36,0%), нешто мање међу лекарима (14,2%), административним радницима (13,5%), а најмање међу докторима стоматологије (7,4%), здравственим сарадницима (6,6%), медицинским сестрама/техничарима (6,4%) и техничким радницима (4,2%).

Највише запослених са руководећом функцијом је анкетирано у Дому здравља „Савски венац“ (21,4%) и Заводу за здравствену заштиту радника ЖС (20,1%) (Табела 3). Установљена је статистички значајна разлика у структури испитаника према руководећој функцији између здравствених установа ($\chi^2=143,7$, $DF=22$, $p=0,000$).

Табела 3. Структура испитаника у здравственим установама према обављању руководеће функције у 2019. години

Здравствена установа	Да ли тренутно обављате неку руководећу функцију?		Укупно
	Да	Не	
Дом здравља Барајево	13	78	91
	14,3%	85,7%	100,0%
Дом здравља Чукарица	35	427	462
	7,6%	92,4%	100,0%
Дом здравља Гроцка	21	240	261
	8,0%	92,0%	100,0%
Дом здравља Лазаревац	11	118	129

	8,5%	91,5%	100,0%
<i>Дом здравља Младеновац</i>	10	154	164
	6,1%	93,9%	100,0%
<i>Дом здравља Нови Београд</i>	13	545	558
	2,3%	97,7%	100,0%
<i>Дом здравља Обреновац</i>	17	375	392
	4,3%	95,7%	100,0%
<i>Дом здравља Палилула</i>	34	479	513
	6,6%	93,4%	100,0%
<i>Дом здравља Раковица</i>	17	194	211
	8,1%	91,9%	100,0%
<i>Дом здравља Савски Венац</i>	24	88	112
	21,4%	78,6%	100,0%
<i>Дом здравља Сопот</i>	6	67	73
	8,2%	91,8%	100,0%
<i>Дом здравља Стари Град</i>	27	184	211
	12,8%	87,2%	100,0%
<i>Дом здравља Вождовац</i>	40	484	524
	7,6%	92,4%	100,0%
<i>Дом здравља Врачар</i>	24	181	205
	11,7%	88,3%	100,0%
<i>Дом здравља Земун</i>	39	506	545
	7,2%	92,8%	100,0%
<i>Дом здравља Звездара</i>	27	341	368
	7,3%	92,7%	100,0%
<i>Градски завод за геронтологију</i>	15	131	146
	10,3%	89,7%	100,0%
<i>Градски завод за хитну медицинску помоћ</i>	13	76	89
	14,6%	85,4%	100,0%
<i>Градски завод за кожно венеричне болести</i>	7	34	41
	17,1%	82,9%	100,0%
<i>Градски завод за плућне болести и туберкулозу</i>	22	97	119
	18,5%	81,5%	100,0%
<i>Завод за здравствену заштиту радника МУП-а</i>	6	36	42
	14,3%	85,7%	100,0%
<i>Завод за здравствену заштиту радника ЖС</i>	27	107	134
	20,1%	79,9%	100,0%
<i>Завод за здравствену заштиту студената</i>	25	111	136
	18,4%	81,6%	100,0%
Укупно	473	5.053	5.526
	8,6%	91,4%	100,0%

Запослени су, као и предходне године, најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама и претпостављенима (Табела 4).

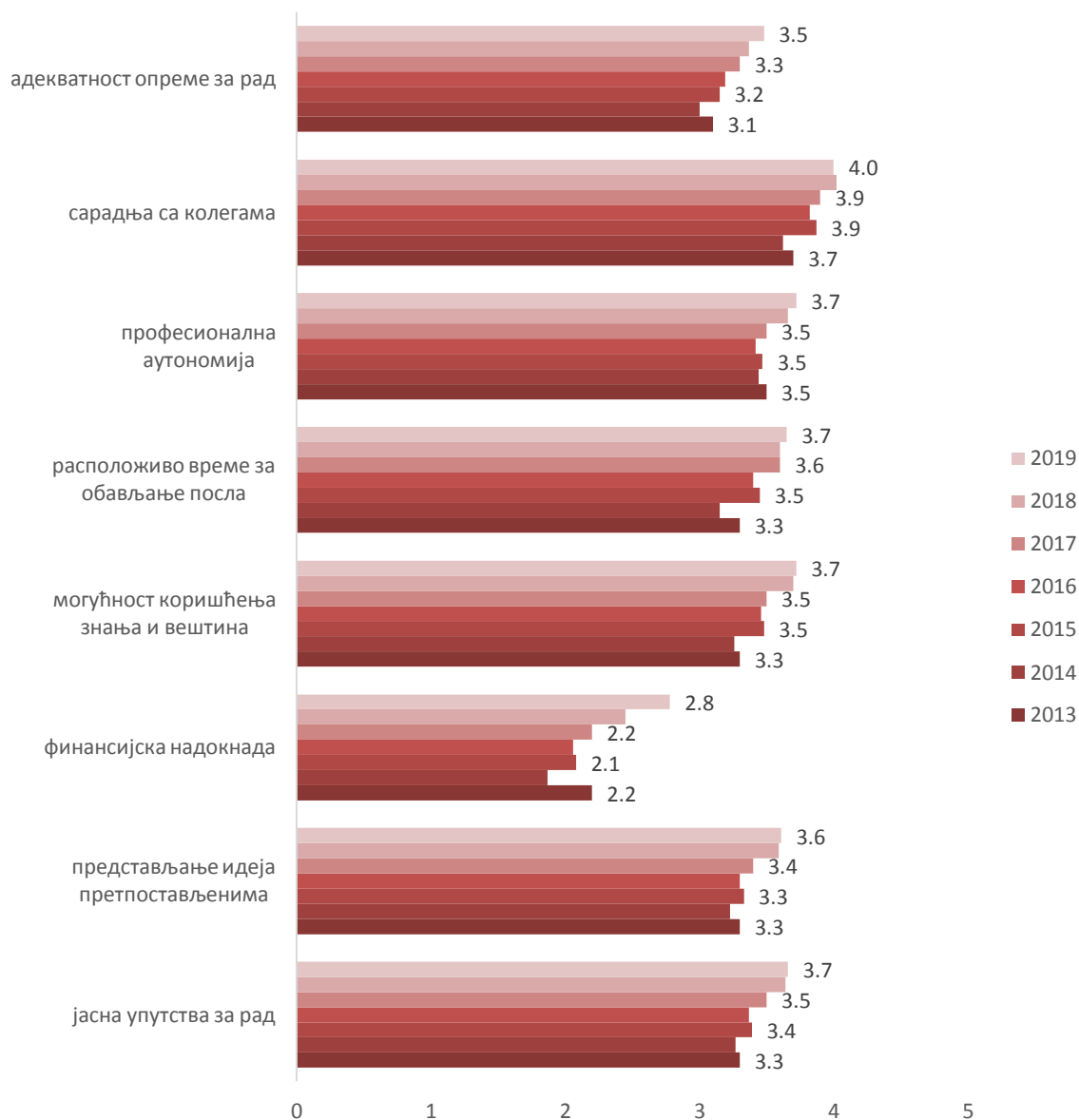
Као и предходних година, **најчешћи разлог незадовољства** запослених је финансијска надокнада за рад, затим следи уважавање и вредновање рада, могућност за професионални развој и континуирану едукацију и опрема за рад (Табела 4).

Табела 4. Задовољство запослених појединим аспектима посла у 2019. години

		веома незадо- вољан	незадо- вољан	ни задовољан ни незадовољан	задо- вољан	веома задо- вољан	не односи се на мене	Укупно
адекватност опреме	n	369	819	1.397	1.985	1.086	47	5.703
	%	6,5	14,4	24,5	34,8	19,0	,8	100,0
распољиво време за обављање посла	n	303	578	1.083	2.591	1.110	35	5.700
	%	5,3	10,1	19,0	45,5	19,5	,6	100,0
распољиво време за рад са пацијентима	n	314	614	1.088	2136	965	430	5.547
	%	5,7	11,1	19,6	38,5	17,4	7,8	100,0
професионална аутономија	n	316	526	1.171	2245	1148	235	5.641
	%	5,6	9,3	20,8	39,8	20,4	4,2	100,0
могућност коришћења знања и вештина	n	272	491	1.189	2358	1274	61	5.645
	%	4,8	8,7	21,1	41,8	22,6	1,1	100,0
уважавање и вредновање рада	n	619	823	1.124	1.981	1.098	26	5.671
	%	10,9	14,5	19,8	34,9	19,4	,5	100,0
непосредна сарадња са колегама	n	169	272	862	2.482	1.876	25	5.686
	%	3,0	4,8	15,2	43,7	33,0	,4	100,0
сарадња са претпостављенима	n	254	313	871	2373	1.827	35	5.673
	%	4,5	5,5	15,4	41,8	32,2	,6	100,0
однос пацијената према вама	n	324	450	1.078	2.172	1.204	382	5.610
	%	5,8	8,0	19,2	38,7	21,5	6,8	100,0
професионални развој и континуирана едукација	n	499	800	1.204	1.946	1.001	153	5.603
	%	8,9	14,3	21,5	34,7	17,9	2,7	100,0
финансијска надокнада	n	1.093	1.392	1.428	1.181	550	24	5.668
	%	19,3	24,6	25,2	20,8	9,7	,4	100,0
руковођење и организација рада	n	458	586	1.238	2.088	1.239	60	5.669
	%	8,1	10,3	21,8	36,8	21,9	1,1	100,0
јасна упутства за рад	n	310	503	1.278	2.334	1.231	27	5.683
	%	5,5	8,9	22,5	41,1	21,7	,5	100,0
могућност да изнесете своје идеје претпостављенима	n	424	531	1.252	2.182	1.232	56	5.677
	%	7,5	9,4	22,1	38,4	21,7	1,0	100,0

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 (2,8), али највишом у последњих 7 година, оценили задовољство финансијском надокнадом за рад, а највишом (4,0) сарадњу са колегама. У односу на период пре седам година запажа се да је задовољство запослених у свим аспектима посла порасло.

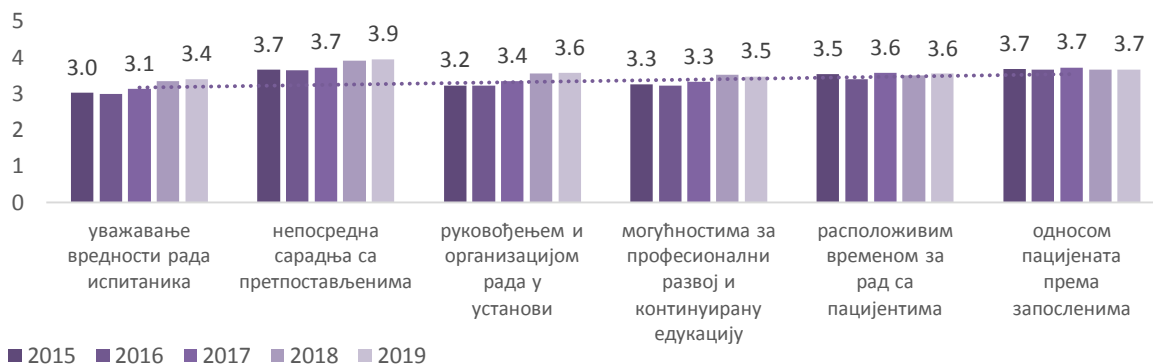
Графикон 5. Просечне оцене задовољства запослених појединим аспектима рада, 2013-2019. године



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 истом оценом као и предходне године (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).

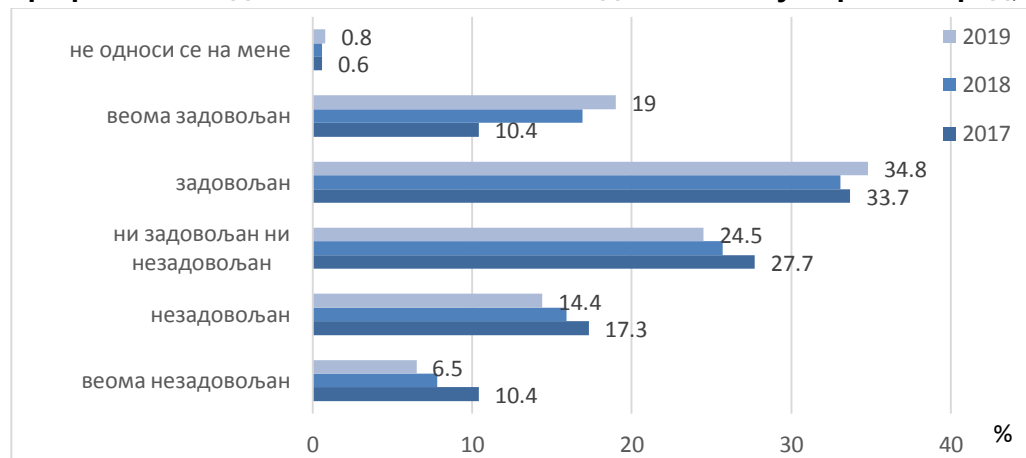
Графикон 6. Просечна оцена задовољства испитаника аспектима посла који су уведени 2015. године, 2015-2019



Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад

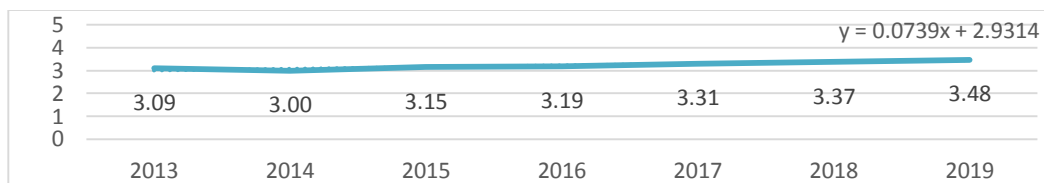
Више од половине запослених је веома задовољно или задовољно адекватношћу опреме за рад (54%), док је број незадовољних и веома незадовољних мањи него предходних година (Графикон 7).

Графикон 7. Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад, 2017-2019



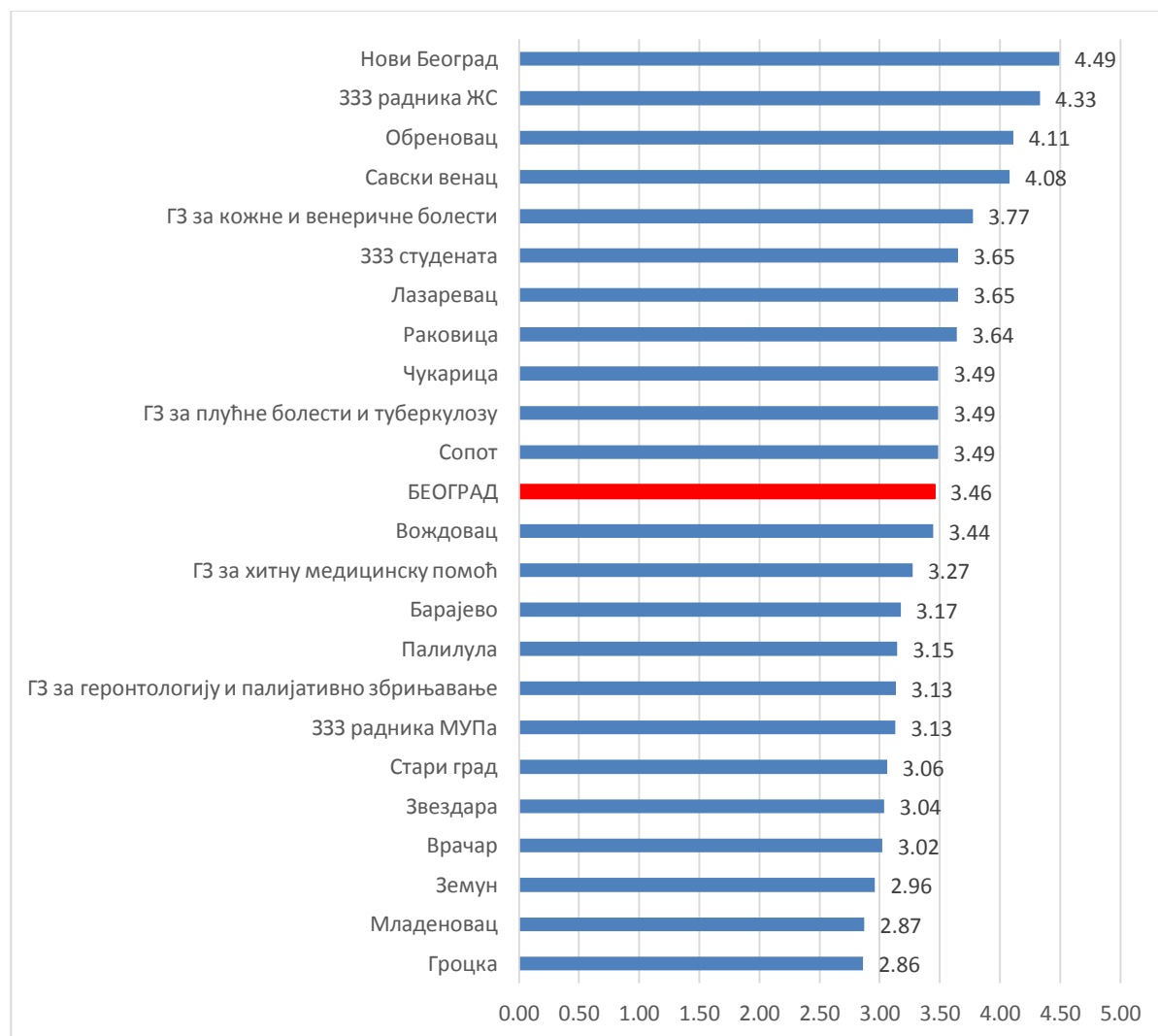
Задовољство **опремом** за рад од стране запослених показује растући тренд у периоду од 2013. године, да би у 2019. години вредност просечне оцене била највећа и износила 3,48 (Графикон 8).

Графикон 8. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у периоду 2013 - 2019. године



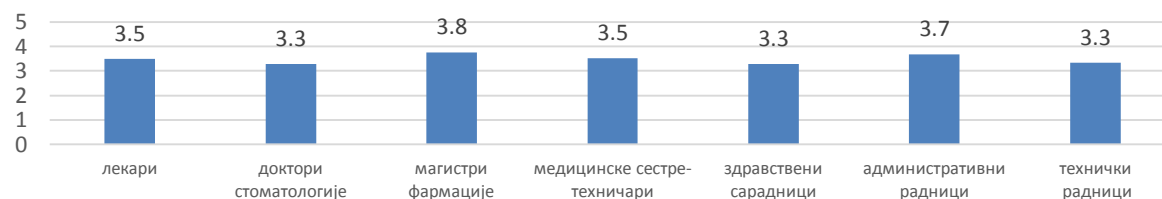
Најзадовољнији опремом су запослени у Дому здравља „Нови Београд“ који су овај аспект оценили са 4,49, што је значајно више изнад просека за Београд (3,46), а најнезадовољнији су у домовима здравља „Младеновац“ (2,87) и „Гроцка“ (2,86) (Графикон 9).

Графикон 9. Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду, 2019



Овим аспектом посла, најзадовољнији су фармацеути и административни радници, а најмање стоматолози, здравствени сарадници и технички радници (Графикон 10).

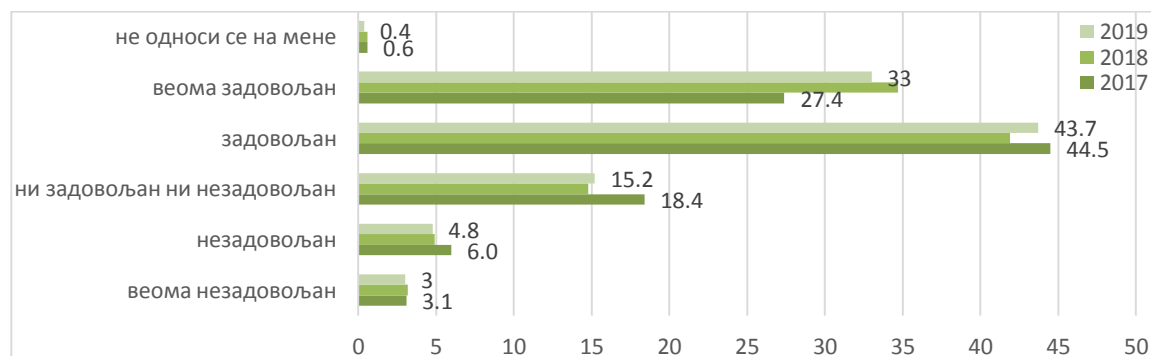
Графикон 10. Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. години



Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама

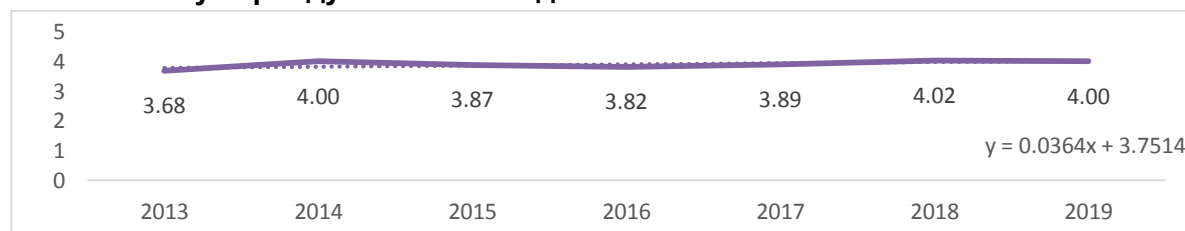
У 2019. години, **непосредном сарадњом са колегама** задовољно и веома задовољно је више од три четвртине испитаника уз повећање броја задовољних у односу на предходну годину (Графикон 11).

Графикон 11. Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама, 2017-2019



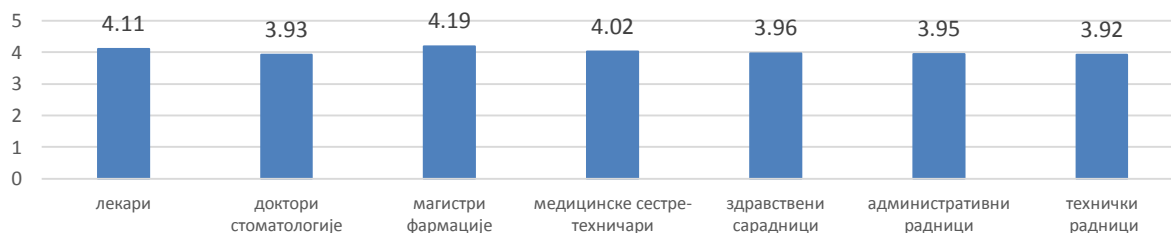
Задовољство запослених **непосредном сарадњом са колегама** у периоду 2013–2019. године показује тренд раста, а највећа вредност просечне оцене задовољства забележена је у 2018. години (Графикон 12).

Графикон 12. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у периоду 2013-2019. године



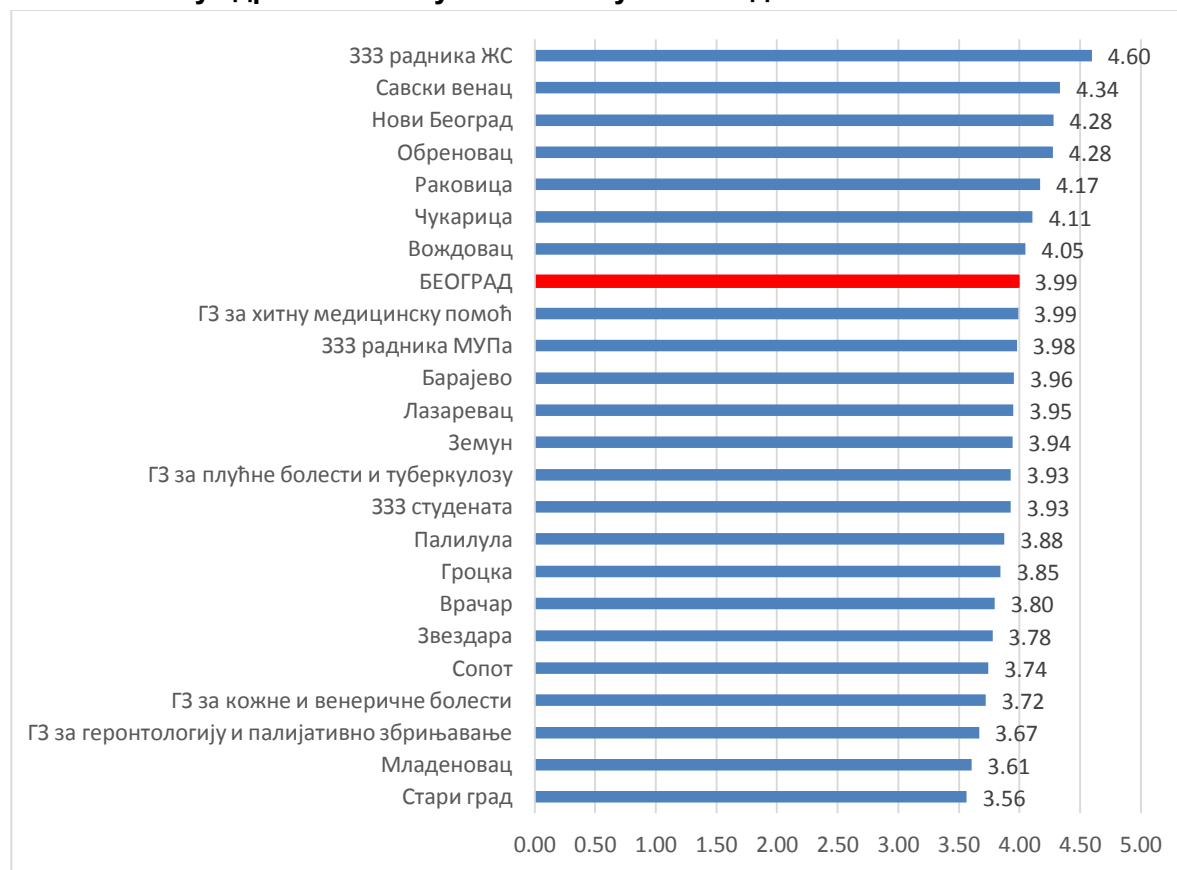
Овим аспектом посла најзадовољнији су фармацеути (4,19) и лекари (4,11) док су технички радници и стоматолози најмање задовољни (Графикон 13).

Графикон 13. Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. години



Непосредном сарадњом са колегама најзадовољнији су запослени у 333 радника ЖС (4,6) и Дому здравља „Савски венац“ (4,34), а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Стари град“ (3,56) (Графикон 14).

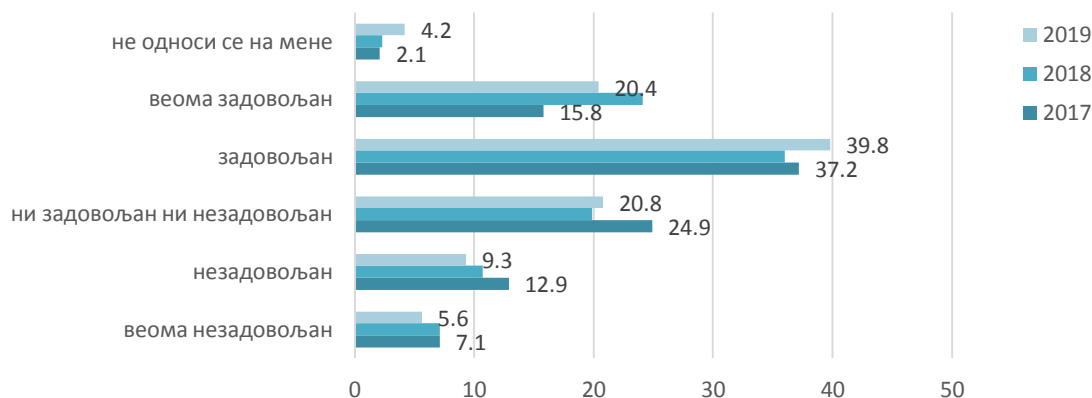
Графикон 14. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у здравственим установама у 2019. години



Задовољство запослених аутономијом у обављању посла

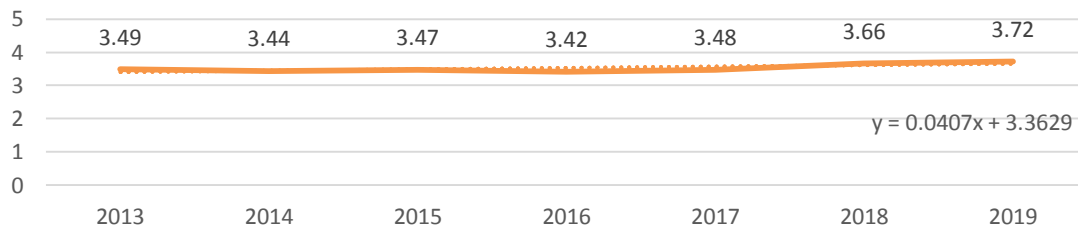
Аутономијом у обављању посла незадовољан је сваки шести испитаник, а задовољно и веома задовољно је око 60% испитаника (Графикон 15).

Графикон 15. Задовољство аутономијом у обављању посла, 2017-2019



Аутономијом у обављању посла запослени су били најзадовољнији у 2019. години, а од 2013. године овај показатељ има растући тренд (Графикон 16).

Графикон 16. Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у периоду 2013-2019. године



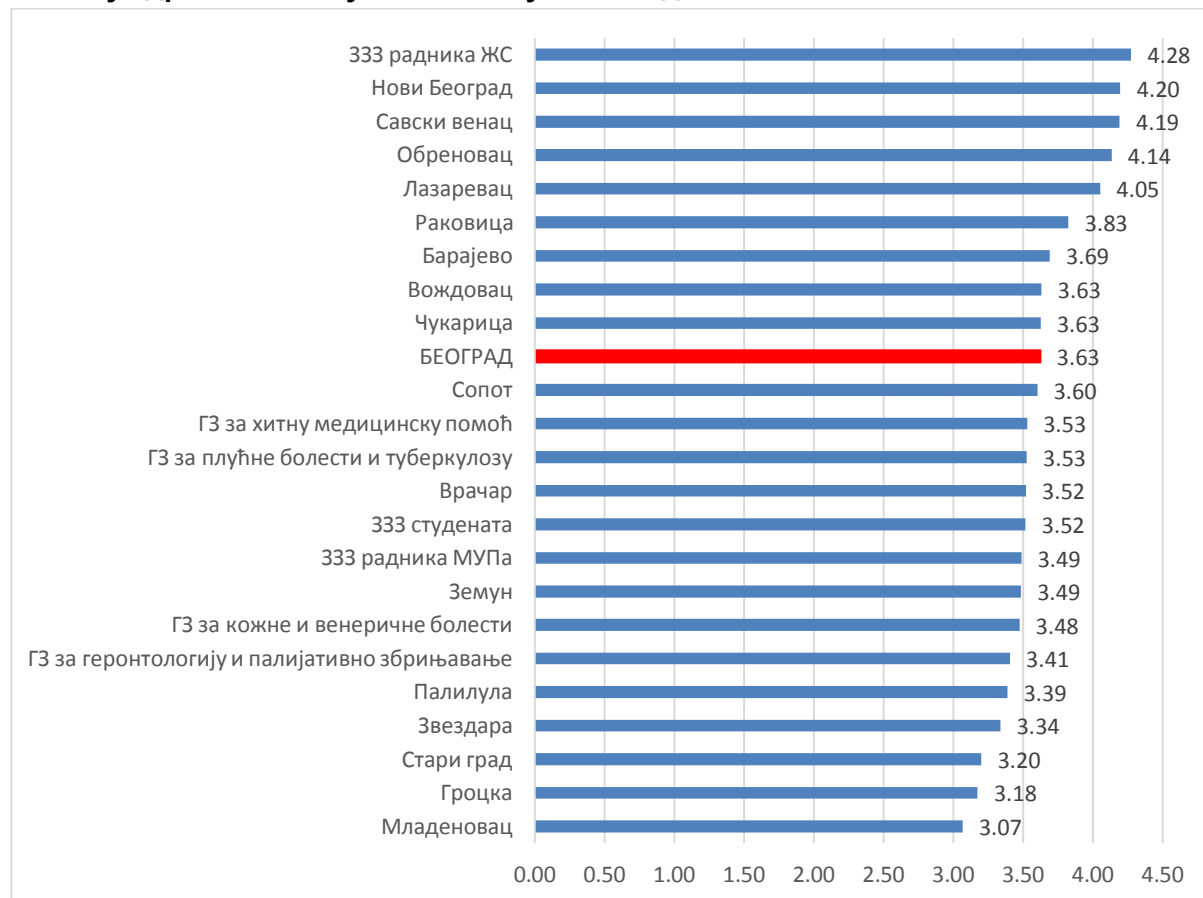
У 2019. години, овим аспектом посла најзадовољнији су фармацеути и лекари, а најмање задовољни су здравствени сарадници и медицинске сестре/техничари (Графикон 17).

Графикон 17. Задовољство запослених аутономијом у обављању посла исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. години



Запослени у 333 радника ЖС (4,28) и у Дому здравља „Нови Београд“ (4,20) су највећим просечним оценама оценили аутономију у обављању посла, док су најмање просечне оцене дали запослени у домовима здравља „Гроцка“ (3,18) и „Младеновац“ (3,07) (Графикон 18).

Графикон 18. Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у здравственим установама у 2019. години



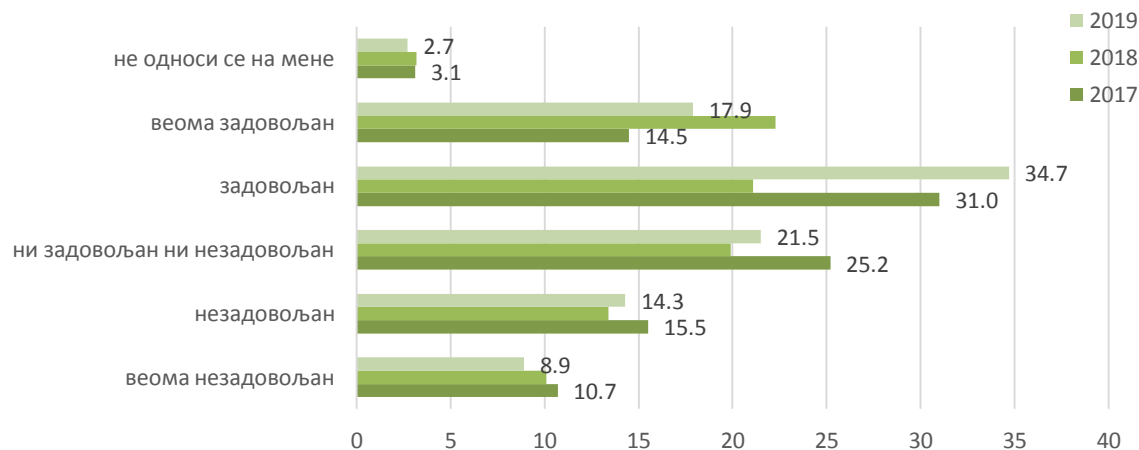
Задовољство запослених професионалним развојем и континуираном едукацијом

Могућност професионалног развоја и континуиране едукације у оквиру једног питања први пут је испитивано 2015. године (у претходним година изтраживано 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 2019. години у односу на предходну уочава се повећање броја задовољних, а смањење броја веома

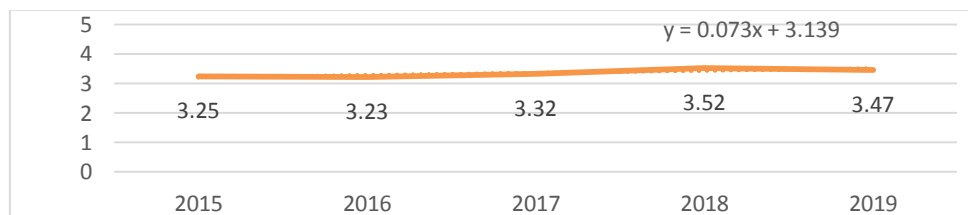
задовољних и веома незадовољних радника могућношћу за професионални развој и континуирану едукацију (Графикон 19).

Графикон 19. Задовољство могућностима професионалног развоја и континуиране едукације, 2017-2019



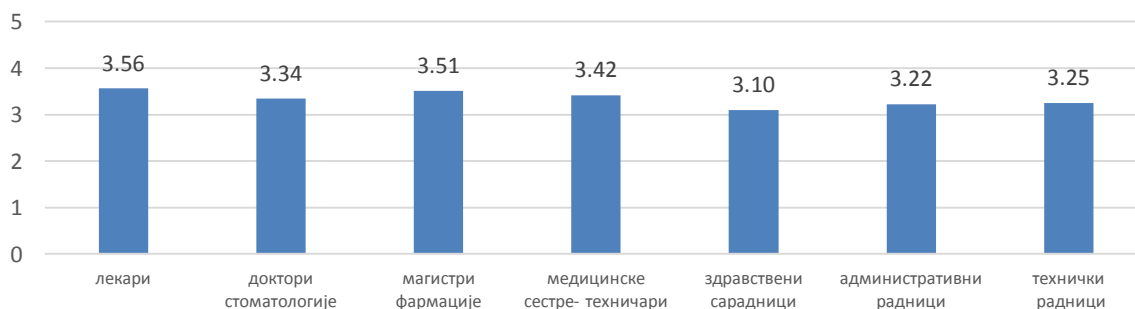
У односу на претходну годину, запослени су мање задовољни могућностима професионалног развоја и континуираном едукацијом (Графикон 20).

Графикон 20. Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације у периоду 2015-2019. године



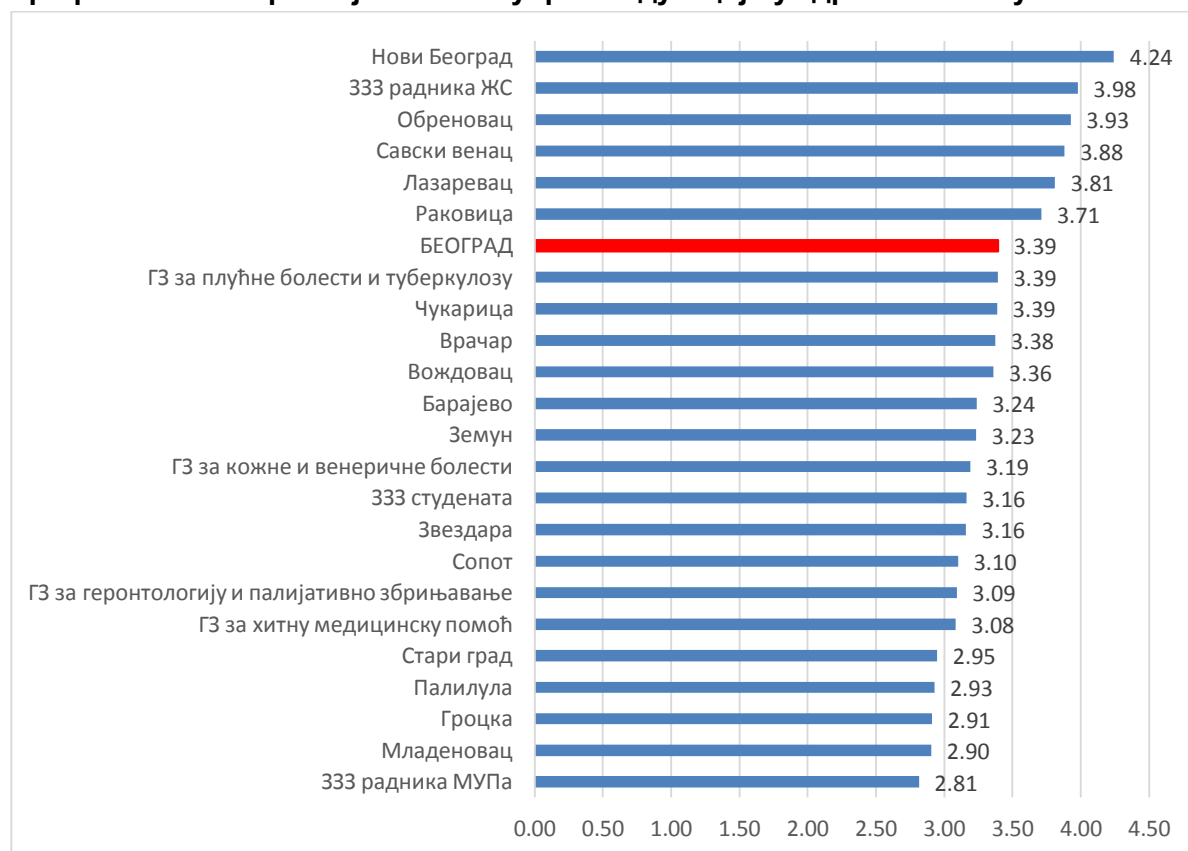
Овим аспектом посла најзадовољнији су лекари (3,56) и фармацеути (3,51), а најмање здравствени сарадници (3,10) и административни радници (3,22) (Графикон 21).

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



Запослени у Дому здравља „Нови Београд“ су највећом просечном оценом (4,24) 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-а (2,81) (Графикон 22).

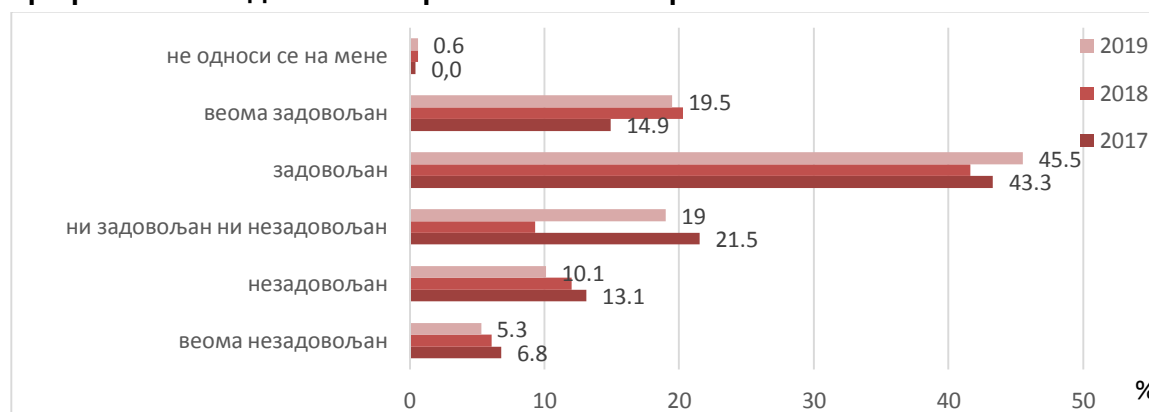
Графикон 22. Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације у здравственим установама



Задовољство запослених расположивим временом за обављање посла

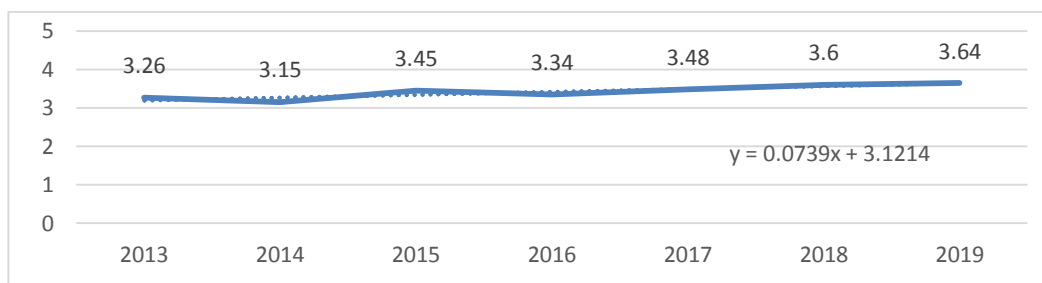
Две трећине испитаника је задовољно и веома задовољно **расположивим временом за обављање послова**, док је сваки шести испитаник незадовољан и веома незадовољан (Графикон 23).

Графикон 23. Задовољство расположивим временом за обављање послова



Задовољство расположивим временом који имају запослени за обављање послова је највеће у 2019. години и постоји тренд раста вредности просечне оцене у посматраном периоду од 2013. године (Графикон 24).

Графикон 24. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у периоду 2013-2019. године



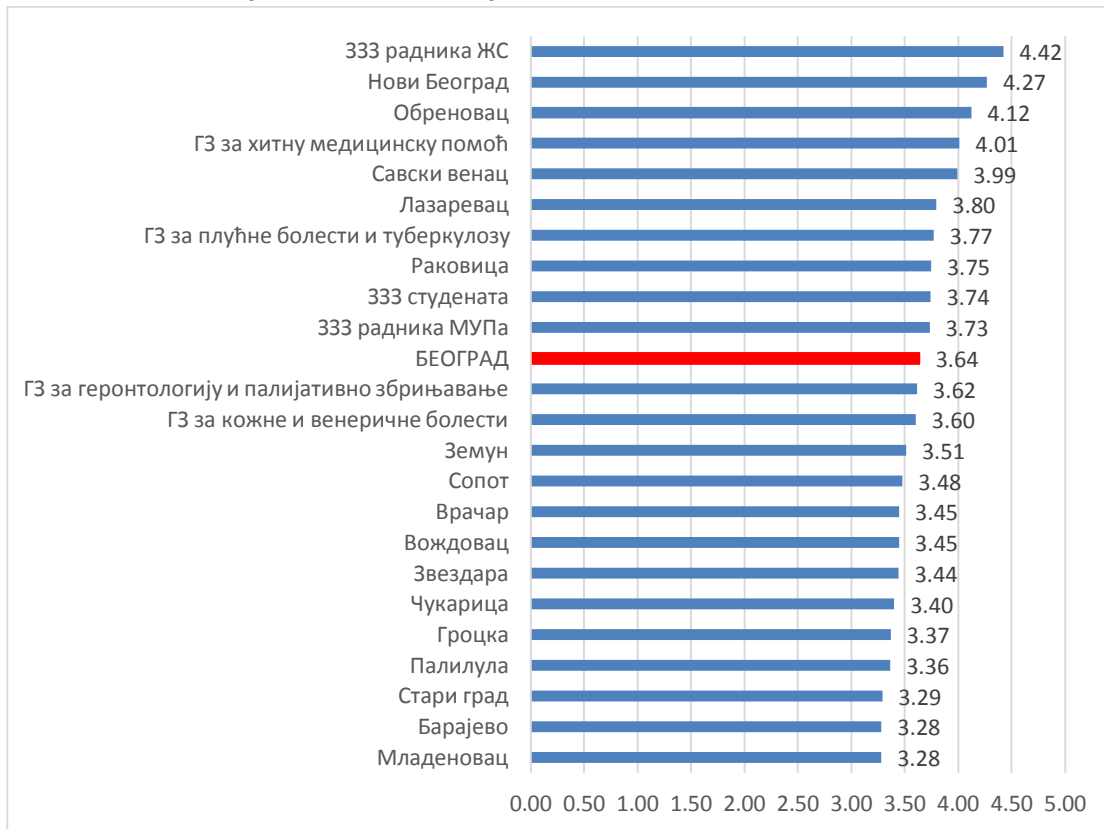
У 2019. години, лекари су најмање задовољни расположивим временом за обављање послова, а највише су задовољни фармацеути и административни радници (Графикон 25).

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 333 радника ЖС (4,42) и Дому здравља „Нови Београд“ (4,27), а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Младеновац“ и „Барајево“ (3,28) (Графикон 26).

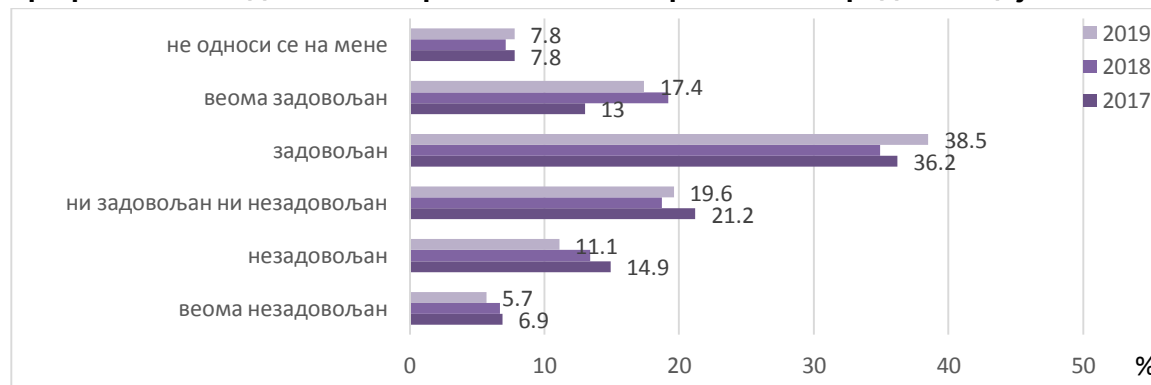
Графикон 26. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у здравственим установама



Задовољство запослених расположивим временом за рад са пацијентима

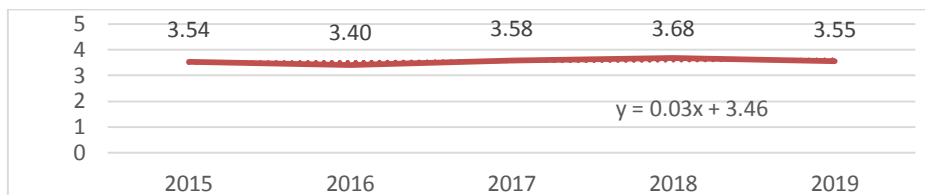
Задовољство расположивим временом за рад са пацијентима први пут је испитивано у 2015. години. Више од половине испитаника је у 2019. години задовољно и веома задовољно расположивим временом за рад са пацијентима, незадовољан је сваки десети испитаник, а веома незадовољно је око 6% испитаника (Графикон 27).

Графикон 27. Задовољство расположивим временом за рад са пацијентима



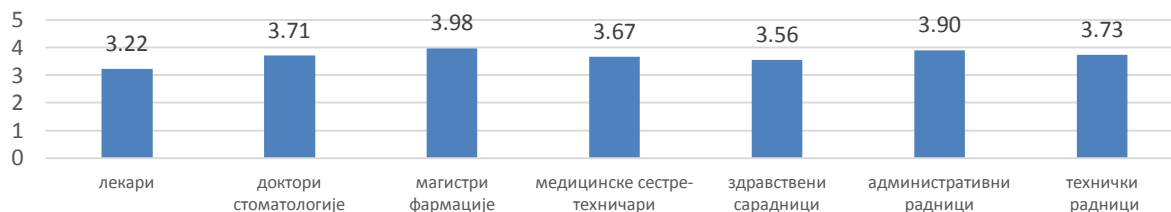
У односу на претходне године, средња вредност задовољства овим аспектом рада је расла до 2018. године са позитивним трендом од почетка праћења (Графикон 28).

Графикон 28. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за рад са пацијентима у периоду 2015-2019. године



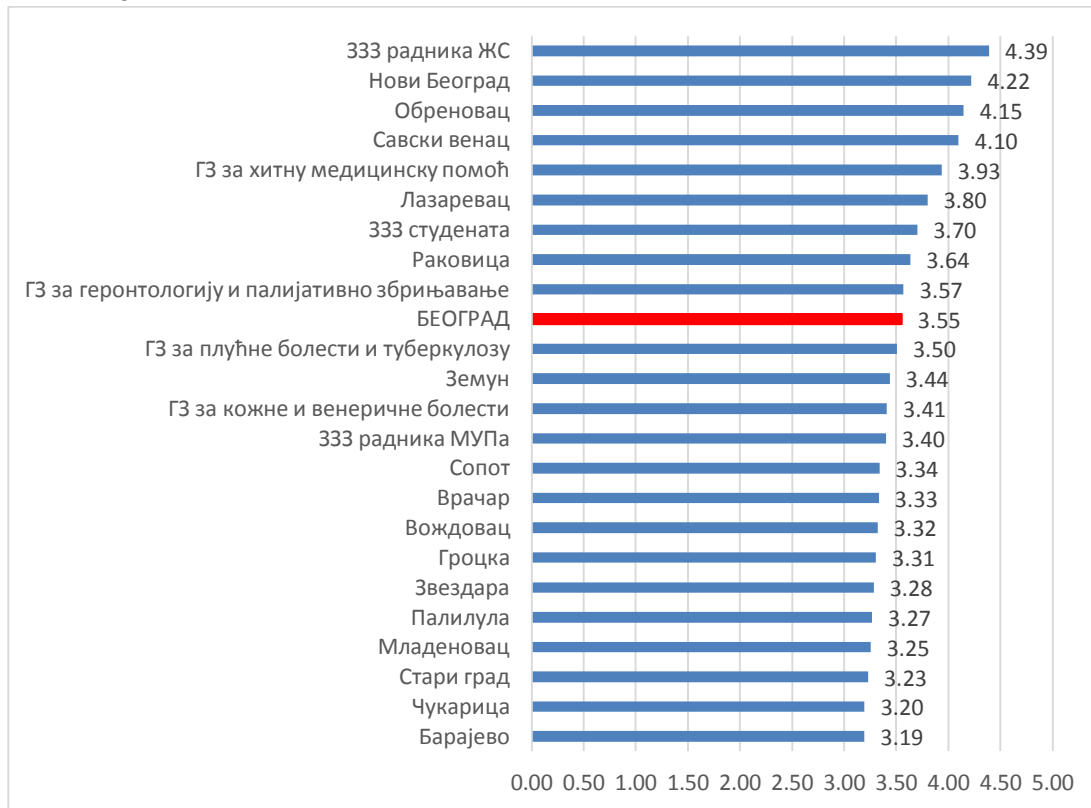
Овим аспектом посла најзадовољнији су фармацеути (3,98) и административни радници (3,90), а најмање су задовољни лекари (3,22) (Графикон 29).

Графикон 29. Задовољство запослених расположивим временом за рад са пацијентима исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. години



Расположивим временом за рад са пацијентима најзадовољнији су испитаници у 333 радника ЖС и Дому здравља „Нови Београд“, а најмање задовољни су запослени у домовима здравља „Барајево“ и „Чукарица“ (Графикон 30).

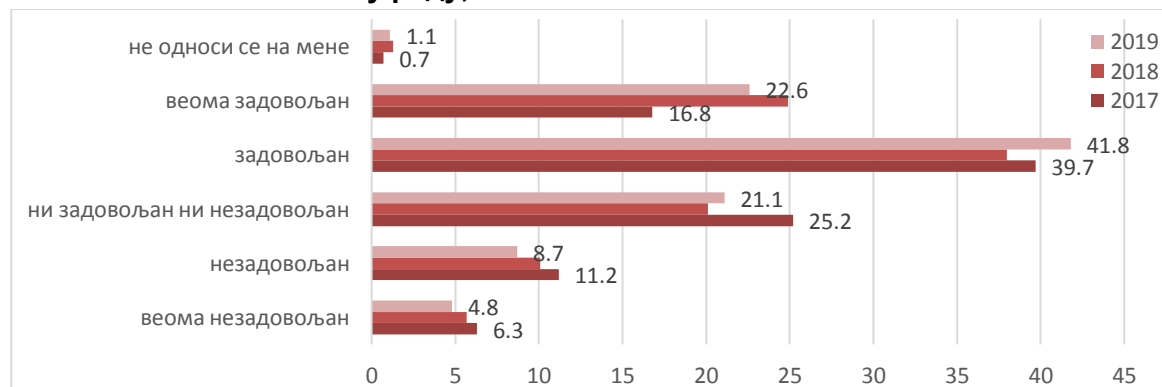
Графикон 30. Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за рад са пацијентима



Задовољство запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду

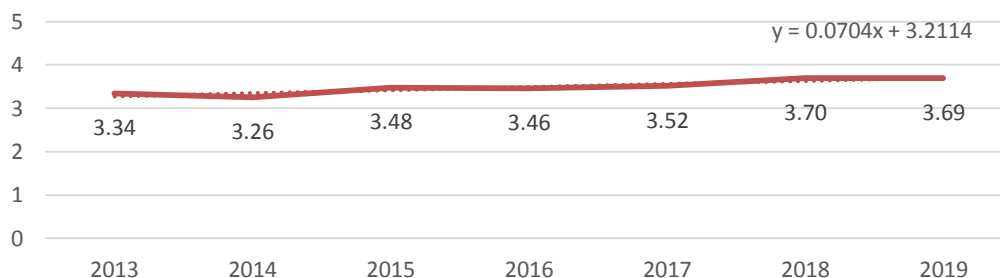
Две трећине испитаника је задовољно или веома задовољно, а око 14% испитаника је незадовољно и веома незадовољно **могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду** (Графикон 31).

Графикон 31. Задовољство запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду, 2017-2019



Задовољство могућностима да у свом раду користе своја знања, способности и вештине се повећавало од 2013. године, а 2019. године је вредност била готово иста као и предходне године (Графикон 32).

Графикон 32. Просечне оцене задовољства запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду у периоду 2013-2019. године



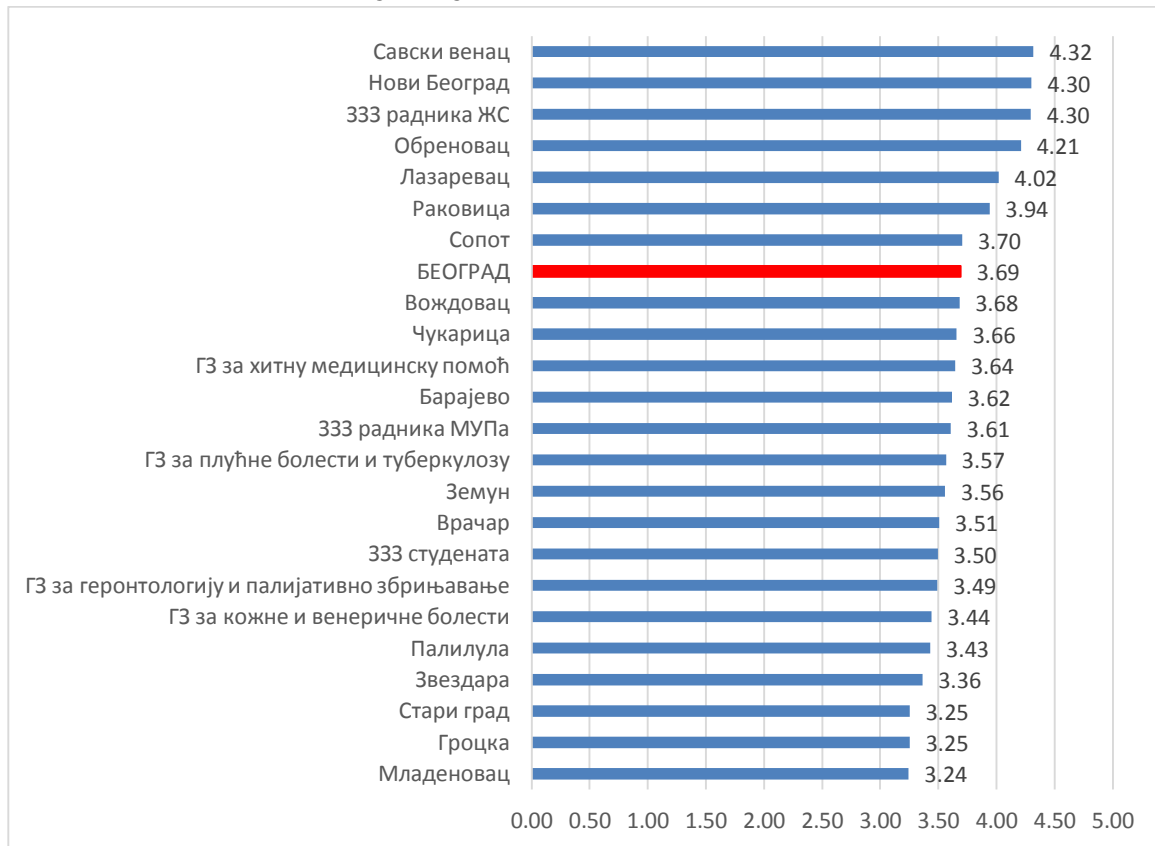
Овим аспектом посла најзадовољнији су фармацеути и административни радници, а најмање су задовољни доктори стоматологије (Графикон 33).

Графикон 33. Задовољство запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. години



Запослени у Дому здравља „Савски венац“ дали су највећу средњу оцену (4,32) приликом оцењивања могућности да у раду користе знања, способности и вештине, док су, као и предходне године, најмање задовољни запослени у Дому здравља „Младеновац“ (3,24) (Графикон 34).

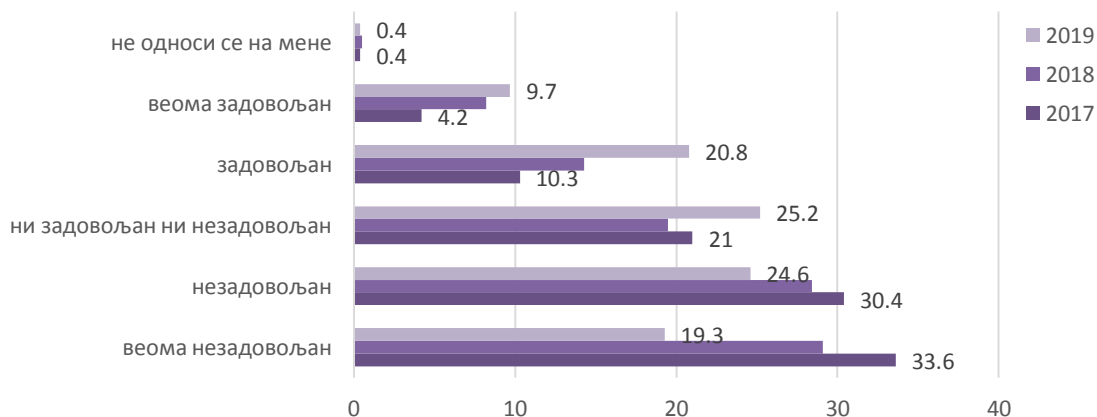
Графикон 34. Просечне оцене задовољства запослених могућностима коришћења знања, способности и вештина у раду



Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад

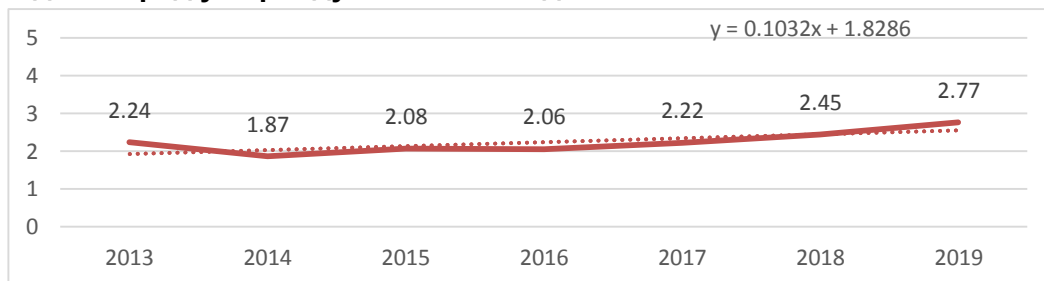
Нешто мање од половине испитаника је незадовољно или веома незадовољно финансијском надокнадом за рад, и њихов број је мањи него предходне године. Истовремено, већи је број задовољних и веома задовољних (Графикон 35).

Графикон 35. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад, 2017-2019



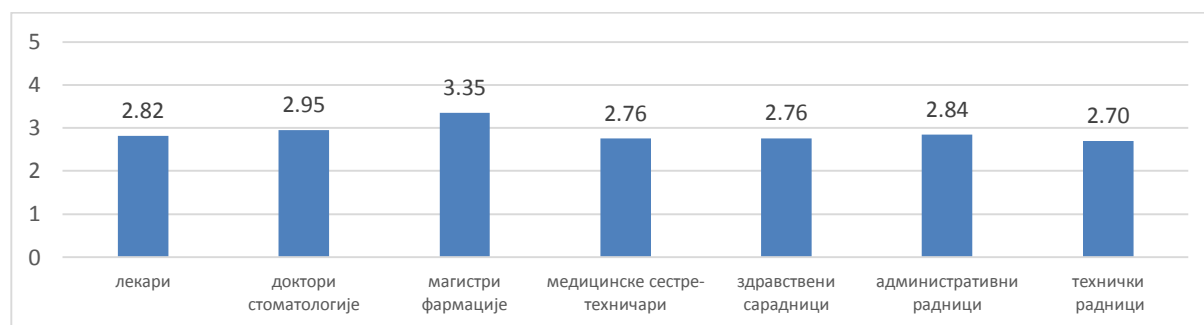
Задовољство финансијском надокнадом за рад у посматраном петогодишњем интервалу показује тренд раста са највишом оценом у 2019. години (Графикон 36).

Графикон 36. Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у периоду 2013-2019. године



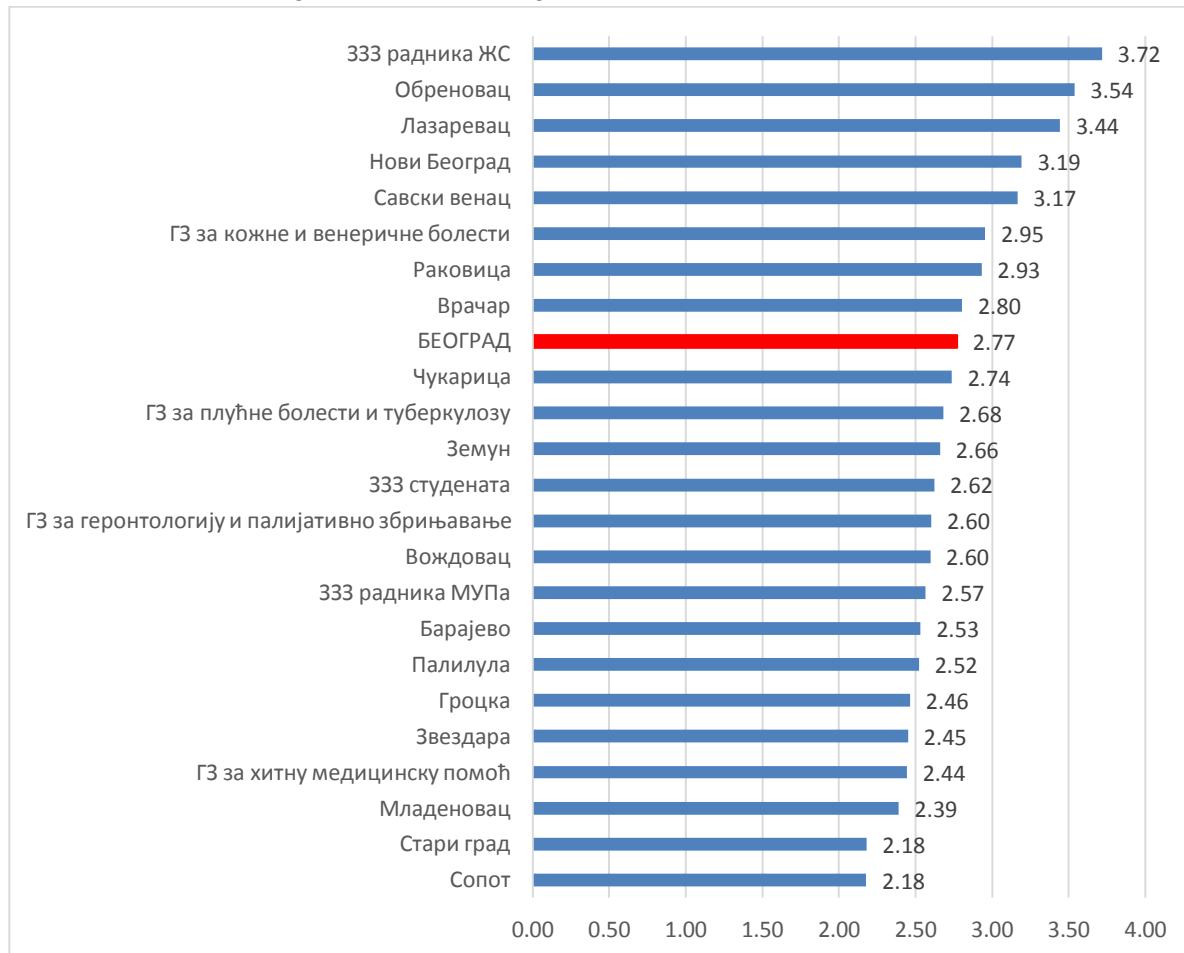
У највећој мери овим аспектом посла незадовољни су технички радници, а најзадовољнији магистри фармације (Графикон 37)

Графикон 37. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. години



Испитаници у домовима здравља „Сопот“ и „Стари град“ су најнезадовољнији финансијском надокнадом за рад (2,18), а најзадовољнији су запослени у ЗЗЗ радника ЖС (3,72) и у Дому здравља „Обреновац“ (3,54) (Графикон 38).

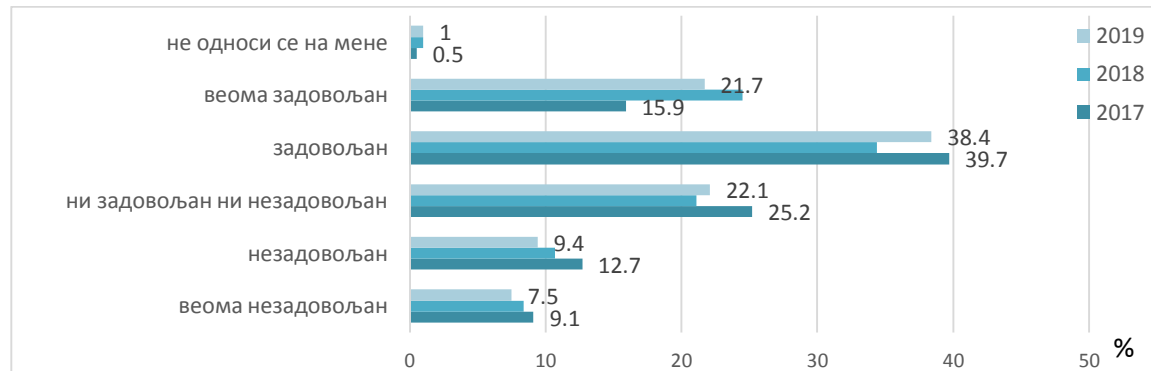
Графикон 38. Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у здравственим установама



Задовољство могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављенима

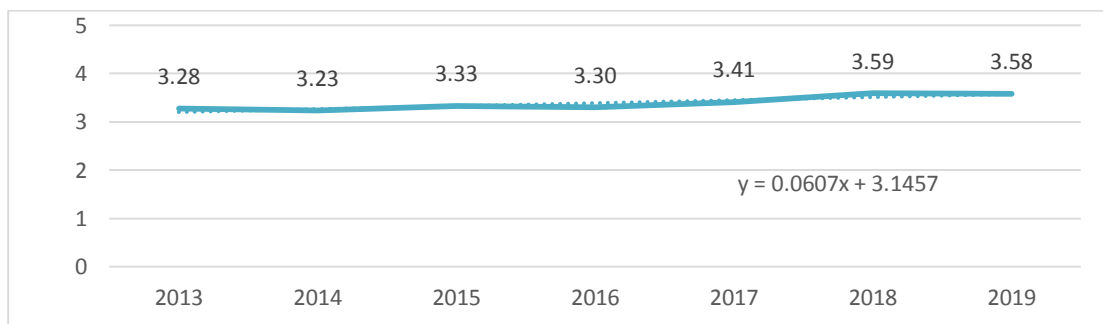
Могућношћу изношења идеја претпостављенима задовољно и веома задовољно је око 60% испитаника, док је сваки шести испитаник незадовољан, овим аспектом рада (Графикон 39).

Графикон 39. Задовољство могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављенима, 2017-2019



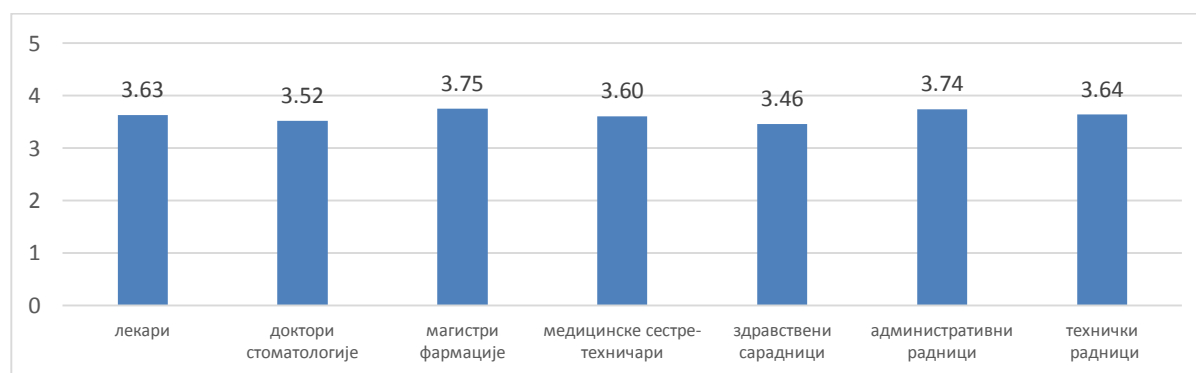
Највећу просечну оцену задовољства **могућношћу изношења идеја запослених својим претпостављенима** су дали испитаници у 2018. години, а присутан је растући тренд у посматраном периоду уз стагнацију 2019. године (Графикон 40).

Графикон 40. Просечне оцене задовољства запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима у периоду 2013-2019. године



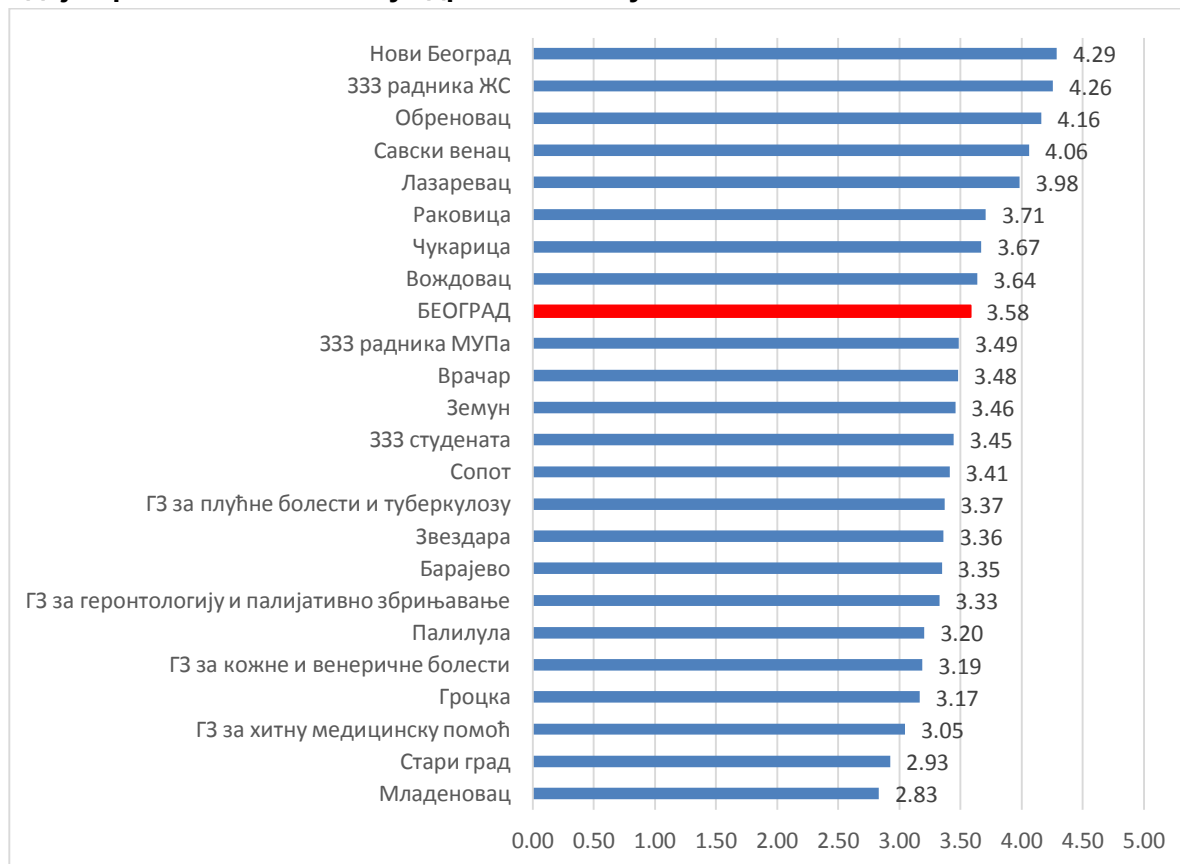
У највећој мери задовољни су фармацеути (3,75) и административни радници (3,74), а потом лекари (3,63) и технички радници (3,64) (Графикон 41).

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



Запослени у Дому здравља „Нови Београд“ (4,29) и 333 радника ЖС (4,26) су дали највећу просечну оцену приликом процене задовољства могућношћу изношења идеја претпостављенима, док су најмање задовољни запослени у Дому здравља „Младеновац“ (2,83) Графикон 42).

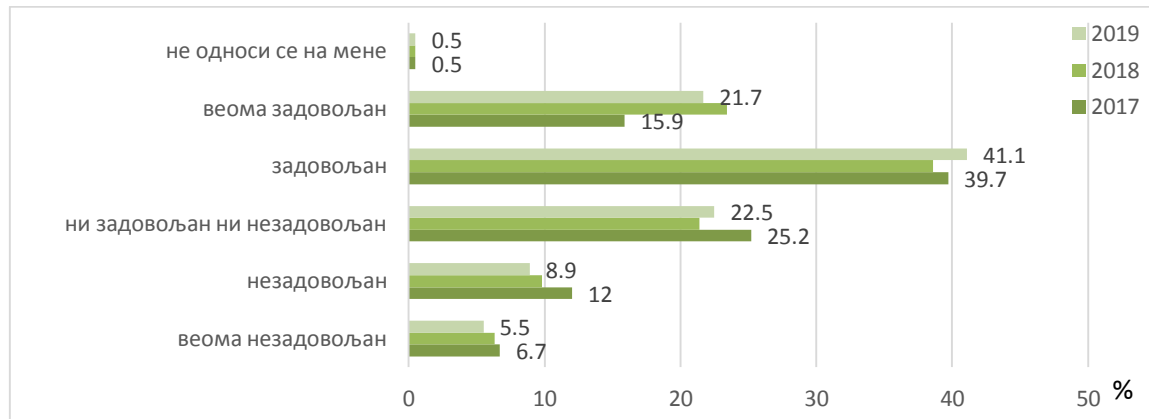
Графикон 42. Просечне оцене задовољства запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима у здравственим установама



Задовољство добијањем јасних упутстава у оквиру посла

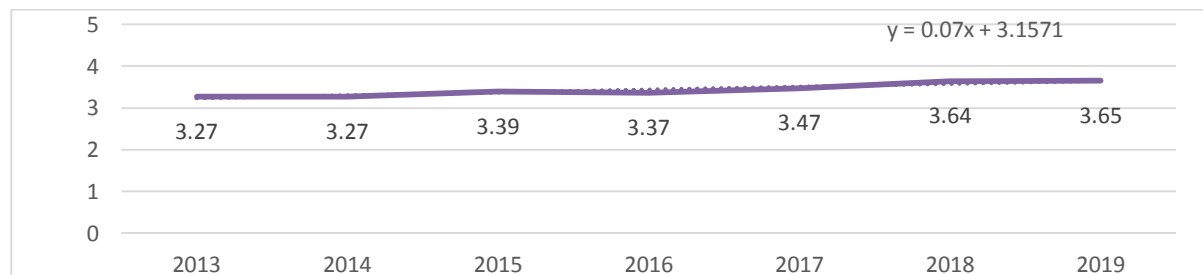
Добијањем јасних упутстава у оквиру посла задовољно је више од 60% запослених, веома задовољан је готово сваки пети испитаник, док је сваки седми испитаник незадовољан (Графикон 43).

Графикон 43. Задовољство добијањем јасних упутстава у оквиру посла, 2017-2019



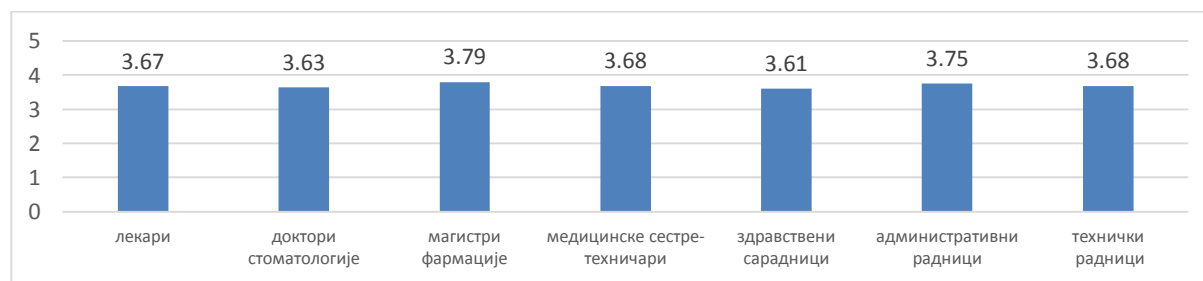
Задовољство запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла је највеће у 2019. години (3,65) и присутан је растући тренд вредности (Графикон 44).

Графикон 44. Просечне оцене задовољства запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла у периоду 2013-2019. године



Овим аспектом посла у највећој мери задовољни су фармацеути (3,79) и административни радници (3,75) (Графикон 45).

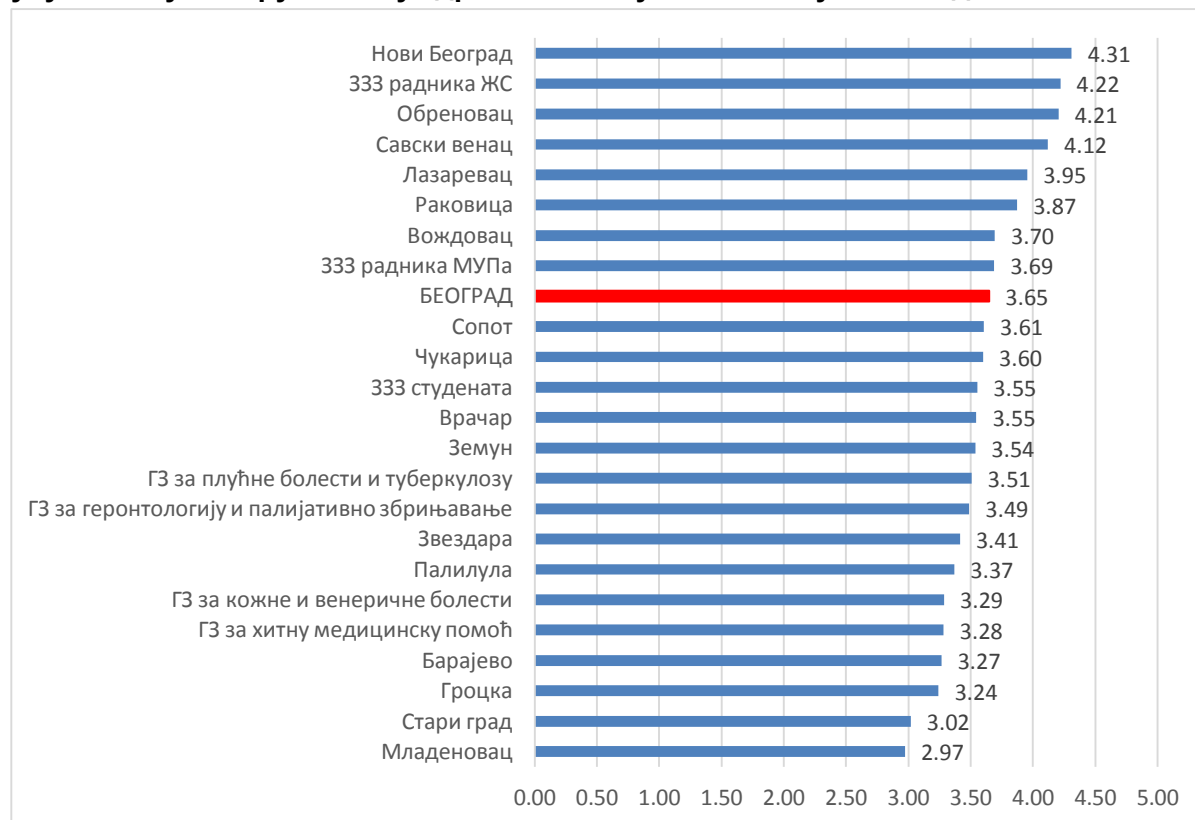
Графикон 45. Задовољство запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла у зависности од занимања у 2019. години



Запослени у Дому здравља „Нови Београд“ (4,31) и 333 радника ЖС (4,22) најзадовољнији су добијањем јасних упутстава у оквиру посла, а најмање задовољни су

испитаници у домовима здравља „Младеновац“ (2,97) и „Стари град“ (3,02) (Графикон 46).

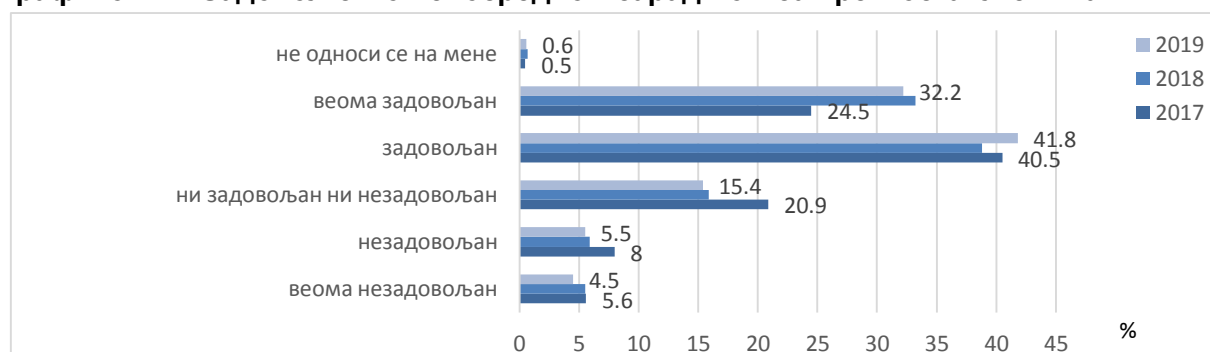
Графикон 46. Просечне оцене задовољства запослених добијањем јасних упутстава у оквиру посла у здравственим установама у 2019. години



Задовољство запослених непосредном сарадњом са претпостављенима

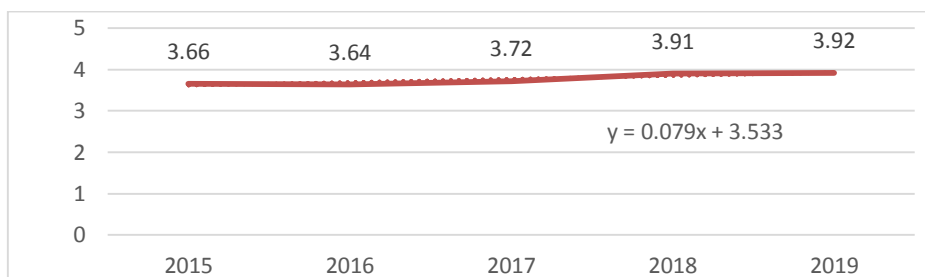
Задовољство запослених непосредном сарадњом са претпостављенима први пут је испитивано 2015. године и 74% испитаника је задовољно или веома задовољно овом сарадњом у 2019. години, а број незадовољних је мањи него предходних година (Графикон 47).

Графикон 47. Задовољство непосредном сарадњом са претпостављенима



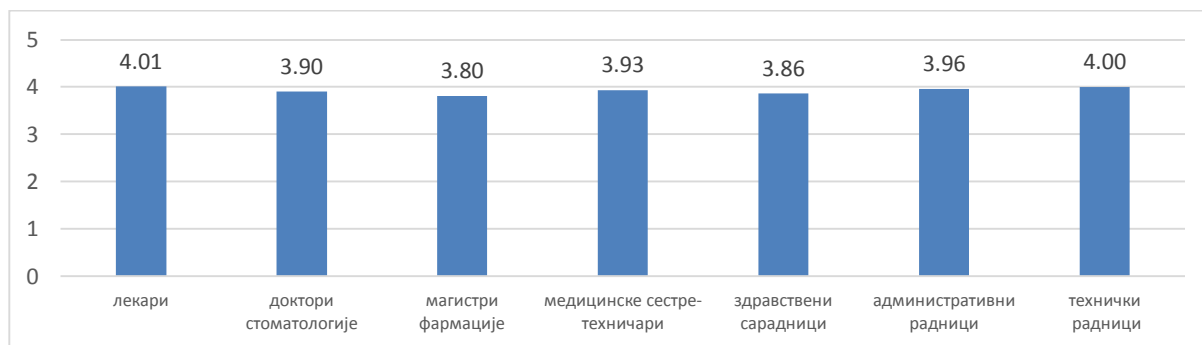
У односу на претходне године, просечна оцена задовољства овим аспектом посла је порасла у 2019. години уз растући тренд од 2015. године (Графикон 48).

Графикон 48. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са претпостављенима у периоду 2015-2019. године



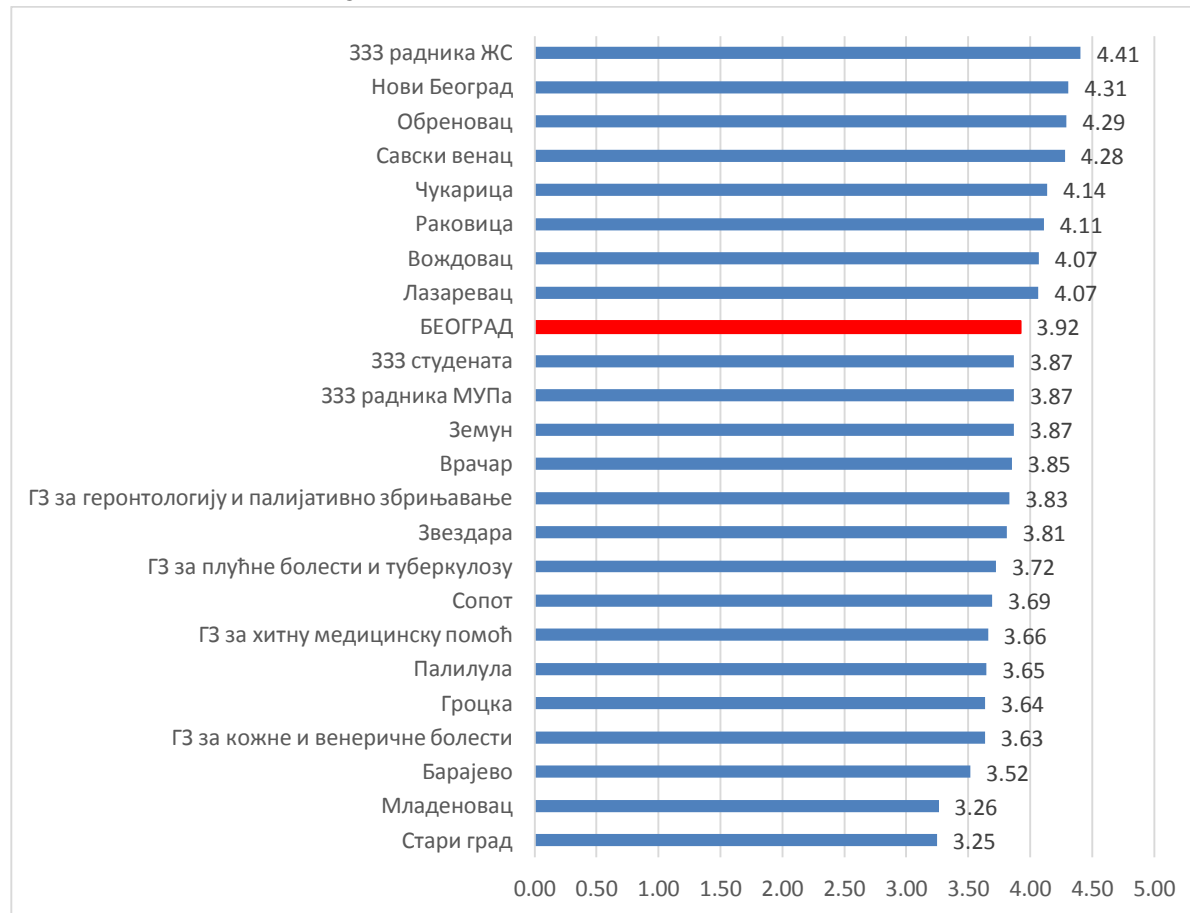
Овим аспектом у највећој мери су у 2019. години задовољни лекари, административни и технички радници али су и остали запослени овај аспект рада оценили високом оценом (Графикон 49).

Графикон 49. Задовољство запослених непосредном сарадњом са претпостављенима исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. години



Запослени у Дому здравља „Нови Београд“ и 333 радника ЖС најзадовољнији су **непосредном сарадњом са претпостављенима**, а најмање задовољни су испитаници испитаници у домовима здравља „Младеновац“ и „Стари град“ (Графикон 50).

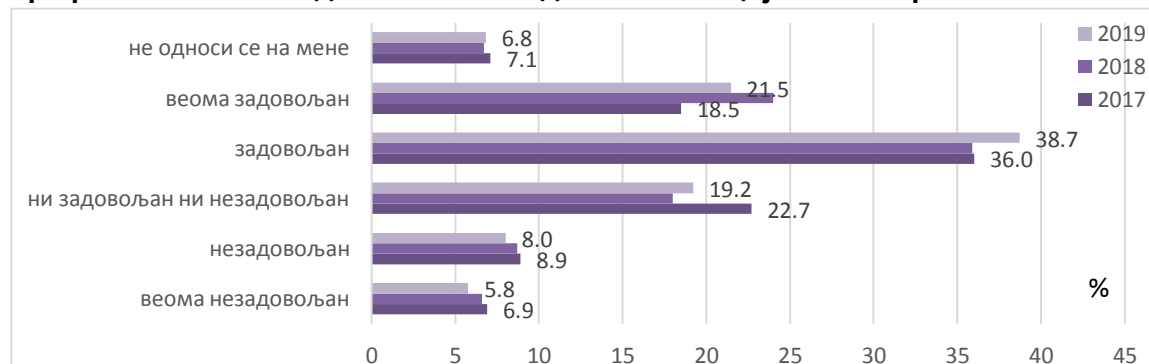
Графикон 50. Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са претпостављенима у 2019. години



Задовољство односом пацијената према запосленима

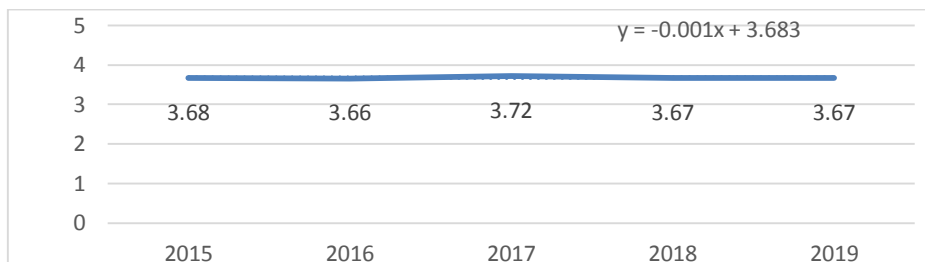
Задовољство односом пацијената према запосленима први пут је испитивано у 2015. години. Испитаници који су одговорили на ово питање у највећем проценту су задовољни (36%) или веома задовољни (24,0%) односом пацијената (Графикон 51).

Графикон 51. Задовољство односом пацијената према запосленима



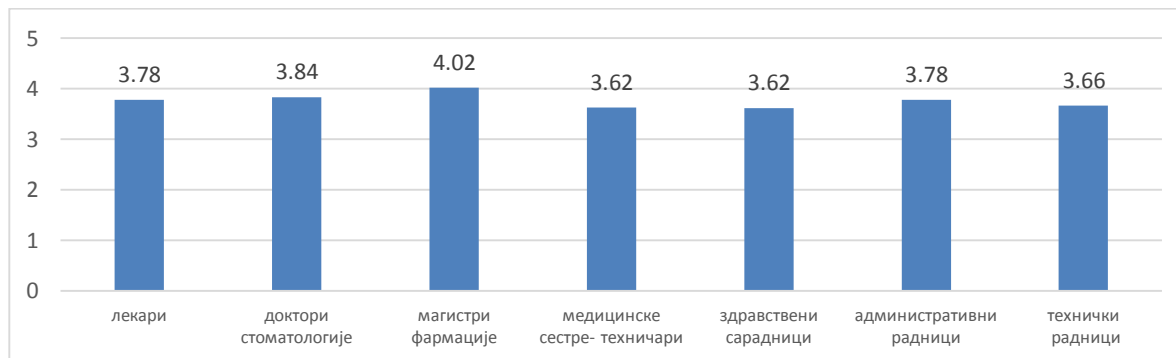
У односу на претходну годину, задовољство овим аспектом рада је исто (Графикон 52).

Графикон 52. Просечне оцене задовољства односом пацијената према запосленима у периоду 2015-2019. године



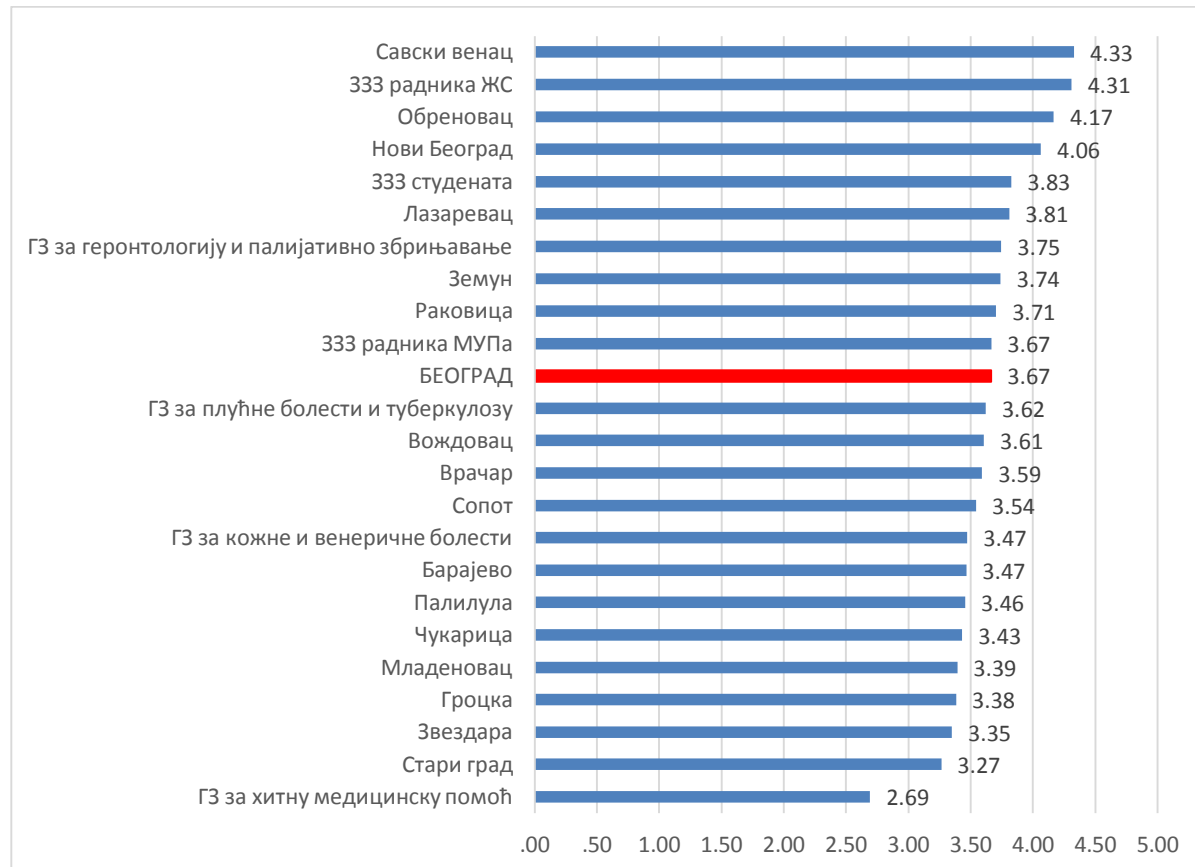
Овим аспектом посла, у 2019. години, у највећој мери задовољни су магистри фармације, а најмање задовољне медицинске сестре/техничари и здравствени сарадници (Графикон 53).

Графикон 53. Задовољство запослених односом пацијената према запосленима исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. години



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).

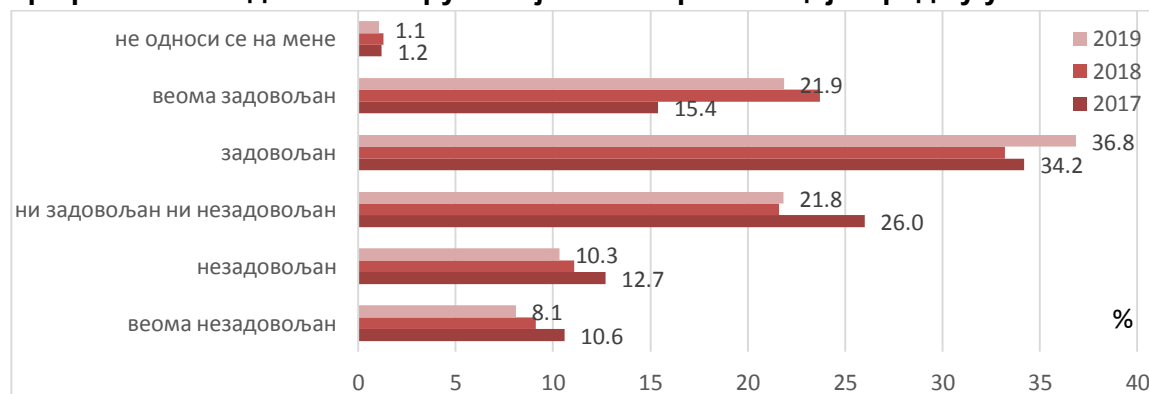
Графикон 54. Просечне оцене задовољства запослених односом пацијената према запосленима



Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи

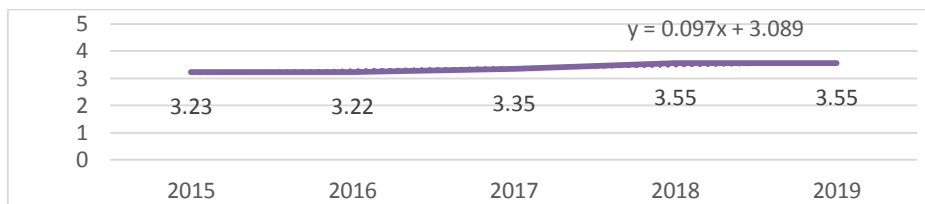
Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи први пут је испитивано 2015. године и испитаници су 2019. године у највећем проценту били задовољни (36,8%) или веома задовољни (21,9%), док је нешто мање од петине испитаника било незадовољно и веома незадовољна (Графикон 55).

Графикон 55. Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи



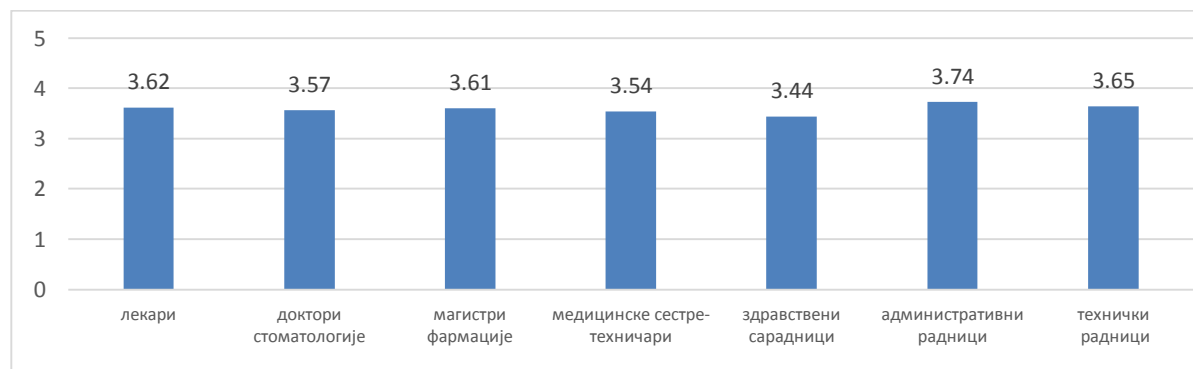
У односу на претходну годину, задовољство овим аспектом рада остало је непромењено у односу на 2018. годину са позитивним трендом од 2015. године (Графикон 56).

Графикон 56. Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи у периоду 2015-2019. године



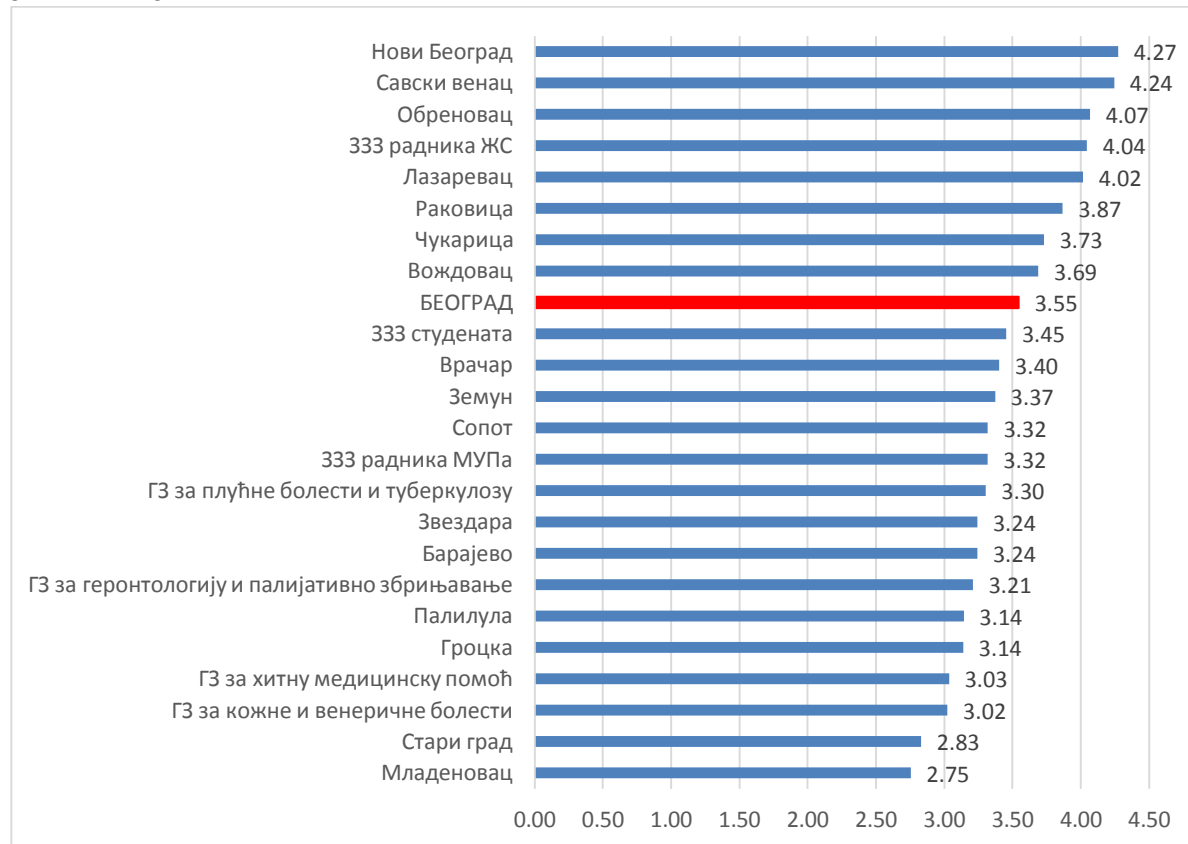
Овим аспектом посла у 2019. години у највећој мери задовољни су били административни и технички радници (Графикон 57).

Графикон 57. Задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установи исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. години



Испитаници у домовима здравља „Нови Београд“ (4,27) и „Савски венац“ (4,24) најзадовољнији су **руковођењем и организацијом рада у установи**, а најмање задовољни су испитаници у домовима здравља „Младеновац“ (2,75) и „Стари град“ (2,83) (Графикон 58).

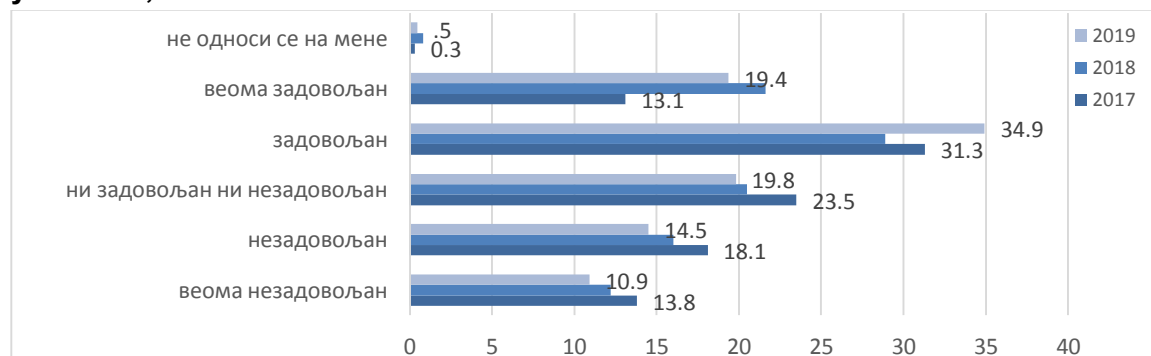
Графикон 58. Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи у 2019. години



Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог

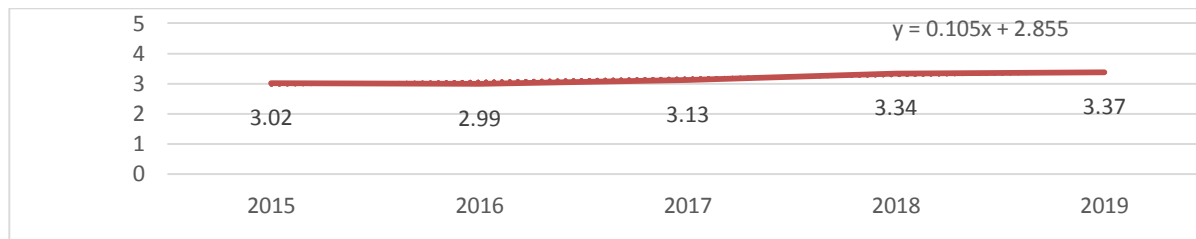
Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог први пут је испитивано 2015. године, а резултати испитивања у 2019. години показују да су испитаници у највећем проценту били задовољни (34,9%) или веома задовољни (19,4%), а да је четвртина испитаника била незадовољна и веома незадовољна (Графикон 59).

Графикон 59. Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи, 2017-2019



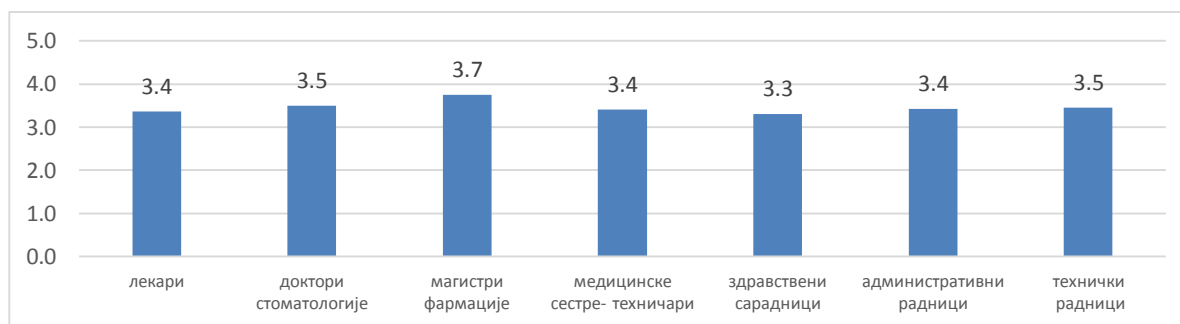
Вредности задовољства уважавањем и вредновањем рада запосленог су у 2019. години веће у односу на претходне посматране године (Графикон 60).

Графикон 60. Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи у периоду 2015-2019. године



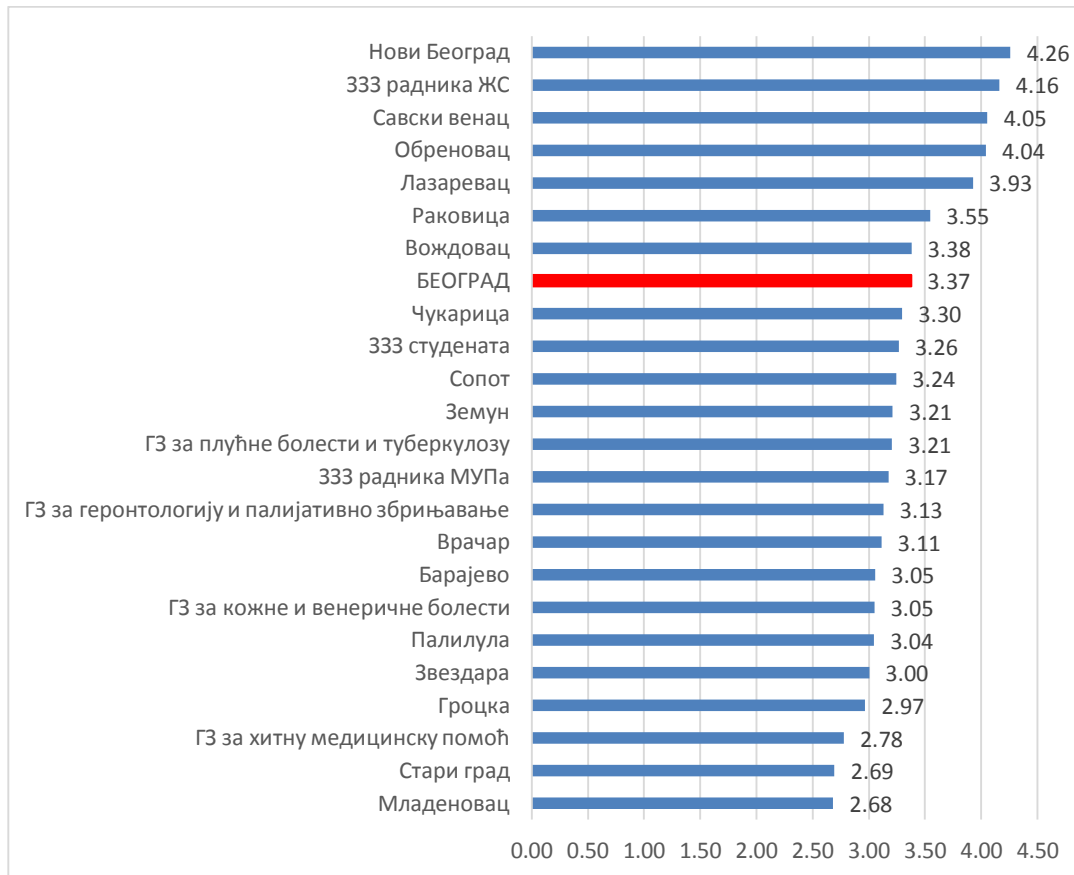
Овим аспектом посла у највећој мери задовољни су магистри фармације, доктори стоматологије и технички радници (Графикон 61).

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



Испитаници у домовима здравља „Нови Београд“ (4,26) и 333 радника ЖС (4,16) најзадовољнији су **уважавањем и вредновањем рада у установи**, а најмање задовољни у домовима здравља „Младеновац“ (2,68) и „Стари град“ (2,69) (Графикон 62).

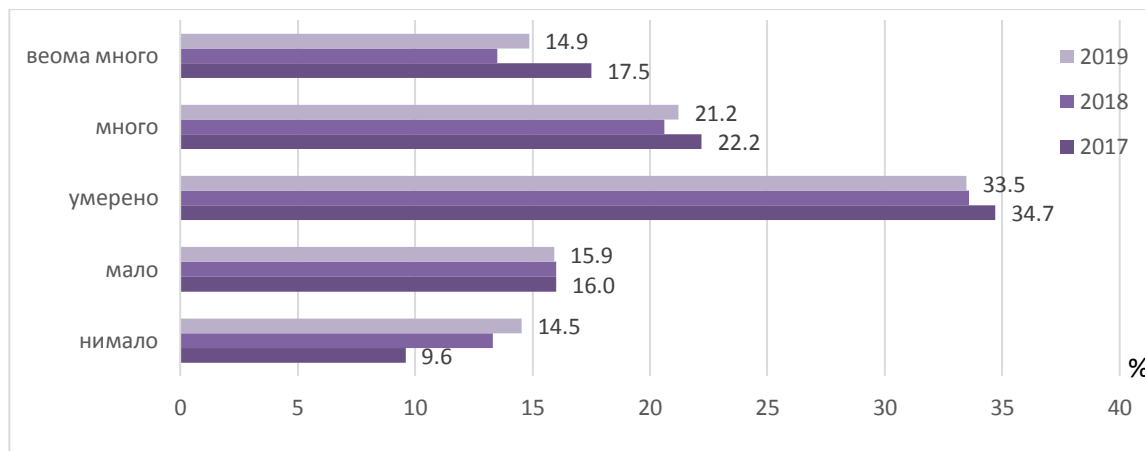
Графикон 62. Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада у установи



Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла

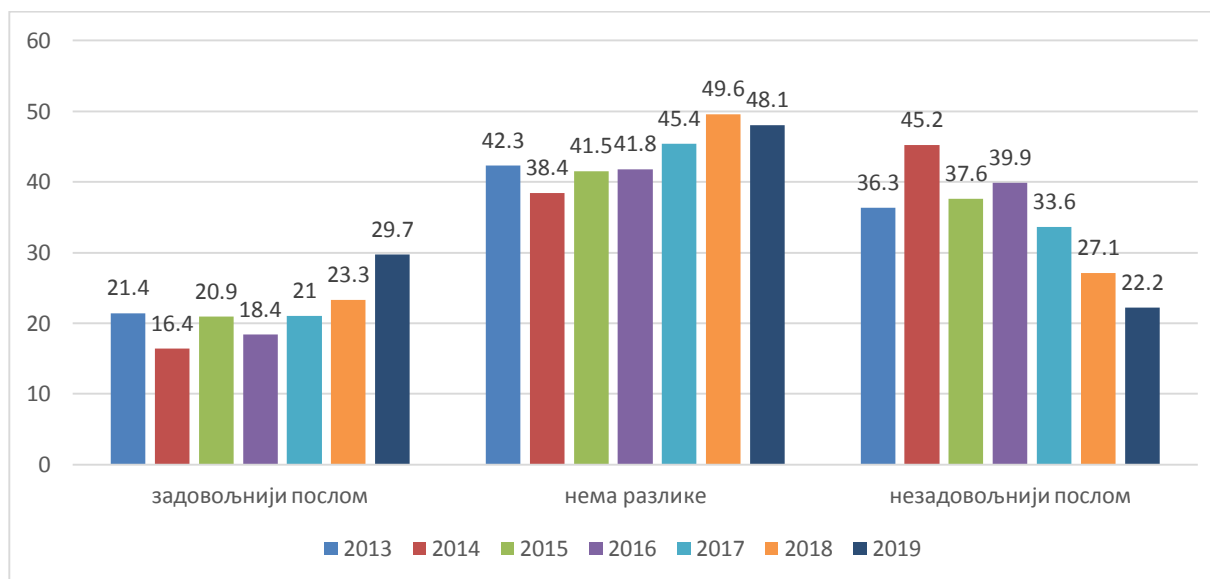
У претходним годинама испитивана је емоционална, физичка исцрпљеност након посла и присуство умора при помисли на одлазак на посао, док је од 2015. године испитивано колико су запослени приликом обављања посла напети, под стресом или притиском. Приближно по трећина запослених је у 2019. години осећала умерено или много (много и веома много) напетост, притисак и стрес приликом обављања посла. Сваки седми испитаник се изјаснио да није нимало осећао напетост, стрес или притисак приликом обављања посла (Графикон 63).

Графикон 63. Осећај напетости, притиска и стреса приликом обављања посла, 2017-2019



Поређење задовољства послом у односу на период од пре пет година указује да се оно код готово половине запослених није променило, да је 22,2% незадовољнијих, а 29,7% запослених је задовољније послом него пре пет година. У односу на 2013. годину уочава се знатно мањи мањи проценат незадовољнијих и повећање процента задовољнијих послом (Графикон 64).

Графикон 64. Процена задовољства запослених у односу на период од пре пет година, 2013-2019



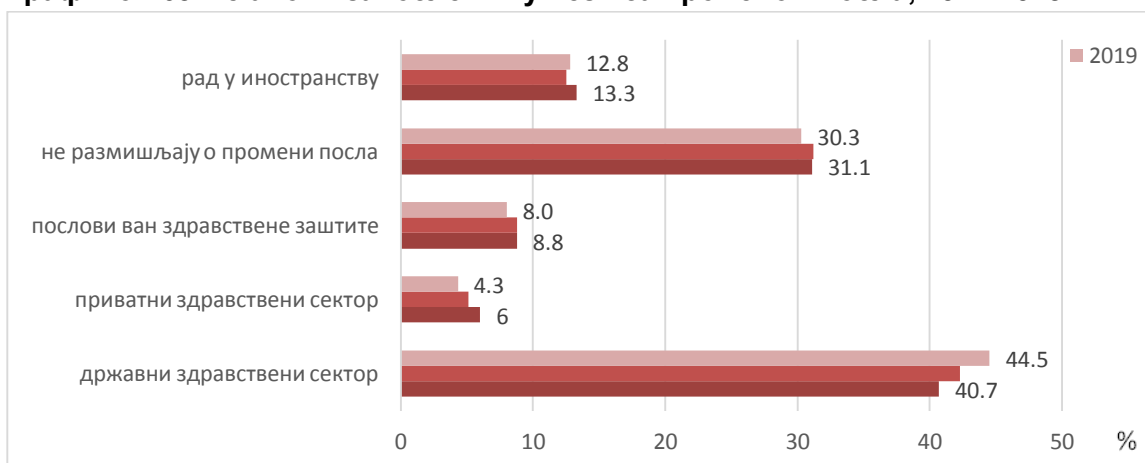
Око 33,9% административних радника је задовољније послом данас него пре пет година. Највећи проценат запослених свих категорија у примарној здравственој заштити у Београду сматра да нема разлике у задовољству послом у односу на пре 5 година, док је највећи број незадовољнијих послом међу лекарима (Табела 6).

Табела 6. Задовољство послом пре 5 година и данас у 2019. години

Када поредите колико сте били задовољни послом пре 5 година и данас, да ли сте сада...		Занимање						
		лекари	доктори стоматолозије	магистри фармације	медицинске сестре-техничари	здравствени сарадници	административни радници	технички радници
задовољнији послом	n	372	117	11	875	60	99	110
	%	32,0%	31,7%	21,6%	28,9%	29,4%	33,9%	30,3%
нема разлике	n	473	200	27	1517	102	130	179
	%	40,6%	54,2%	52,9%	50,1%	50,0%	44,5%	49,3%
незадовољнији послом	n	319	52	13	637	42	63	74
	%	27,4%	14,1%	25,5%	21,0%	20,6%	21,6%	20,4%
Укупно	n	1164	369	51	3029	204	292	363
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

У наредном петогодишњем периоду не размишља о промени посла око трећина запослених, нешто мање него предходне године (Графикон 62). У државном сектору здравства планира да остане већина испитаника, 4,3% би прешло у приватни сектор, а слично као и прошле године, 8,0% би обављало послове ван система здравствене заштите. У иностранство планира да оде сваки осми запослени.

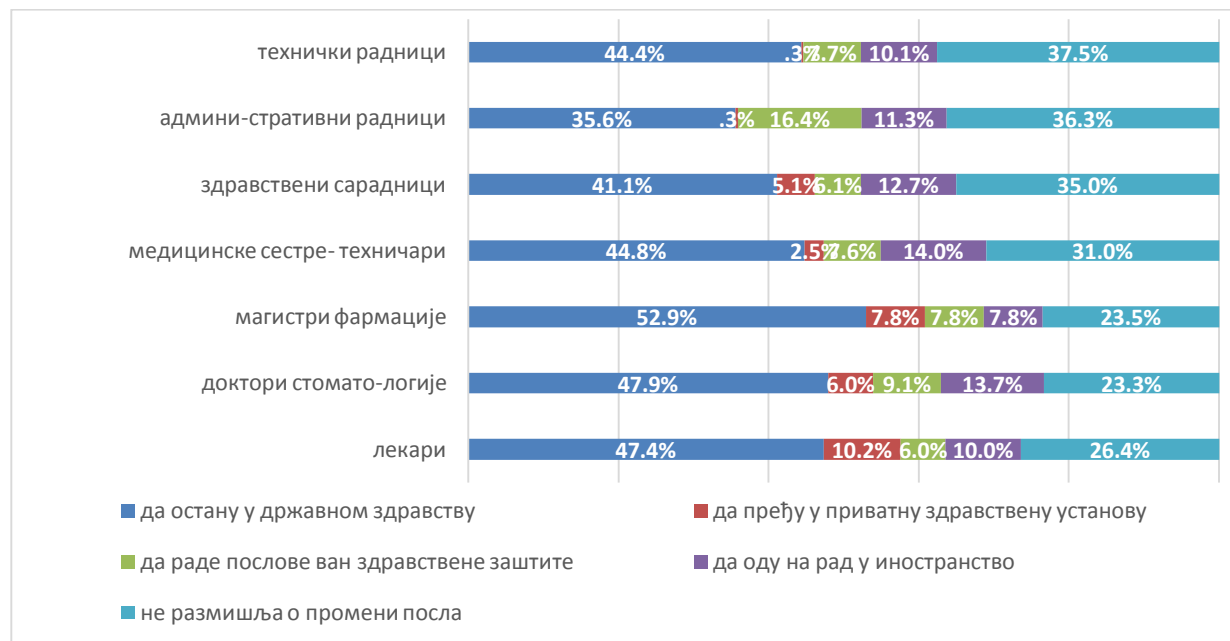
Графикон 65. Планови запослених у вези са променом посла, 2017-2019



О промени посла не размишља највећи проценат 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 фармацеута, стоматолога и лекара. У највећој мери би на рад у иностранство отишле медицинске сестре/техничари и стоматолози.

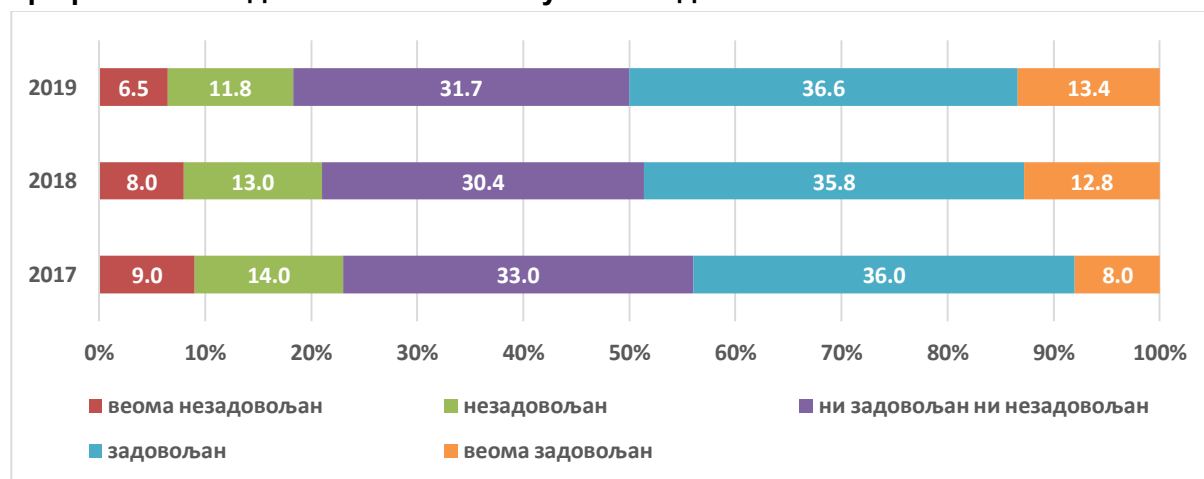
Графикон 66. Планови испитаника у 2019. години у вези са променом посла у наредних пет година у односу на њихово занимање у 2019. години



Укупно задовољство послом

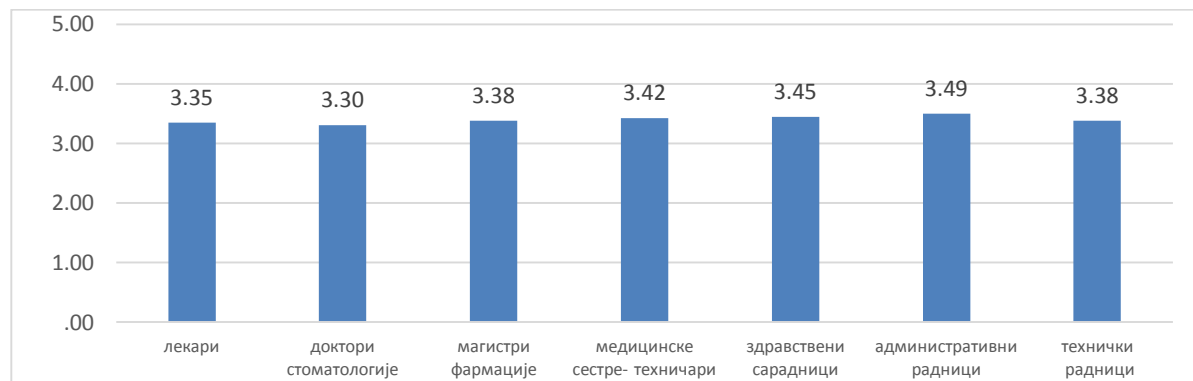
На питање о задовољству послом који обављају, запослени су у већем проценту изјавили да су веома задовољни и задовољни, а у мањем проценату да су незадовољни и веома незадовољни (Графикон 67).

Графикон 67. Задовољство послом у 2019. години



На скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства послом је $3,33 \pm 1,10$. Административни радници су најзадовољнији послом у примарној здравственој заштити у Београду, а следе их здравствени сарадници и медицинске сестре/техничари (Графикон 68). Најнижу оцелу задовољства послом у 2019. години су дали стоматолози (3,30) и лекари (3,35).

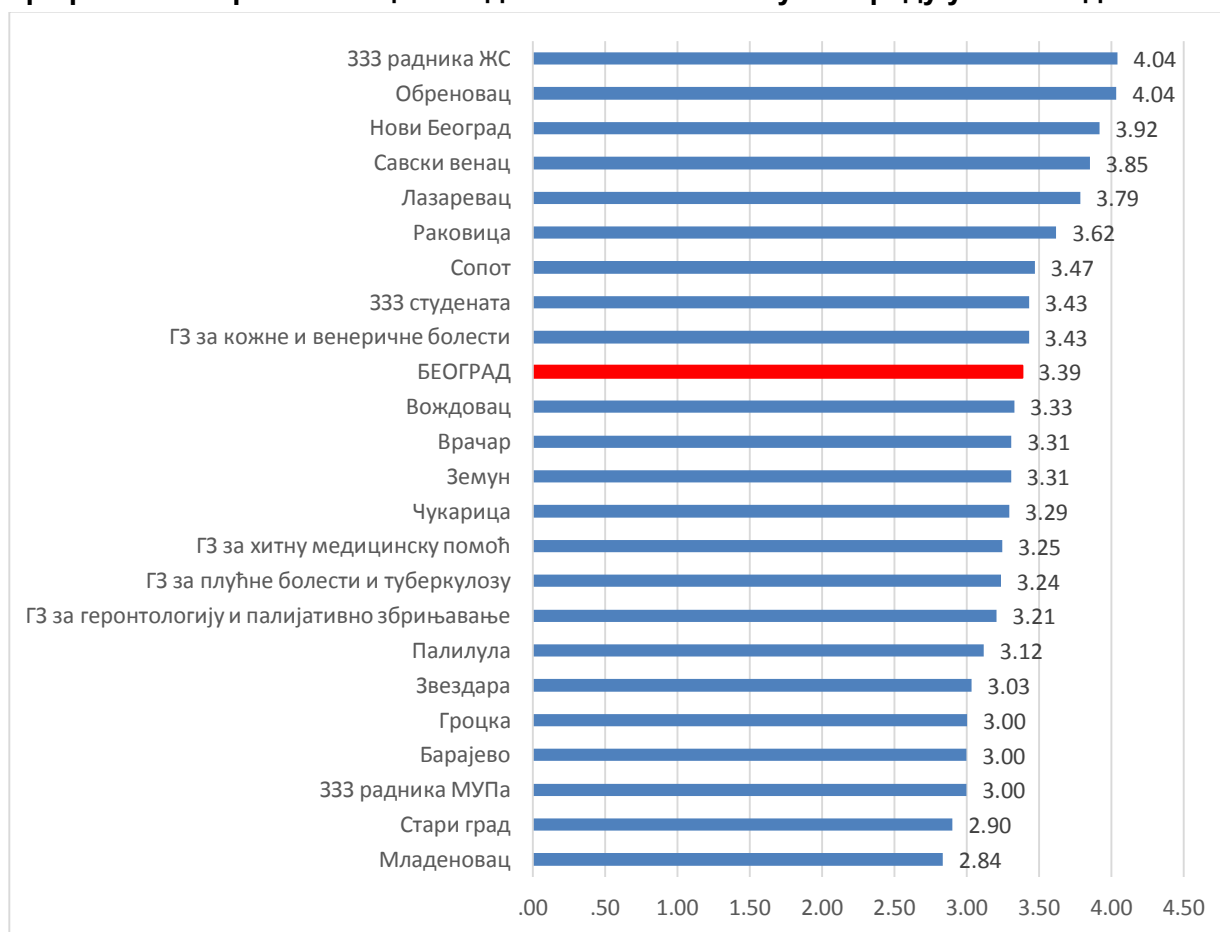
Графикон 68. Просечне оцелу задовољства послом у зависности од занимања



Значајно задовољнији послом су испитаници млађе животне доби (млађи од 35-3,57; 35 до 54 година старости-3,38; 55 и старији-3,42; $p < 0,01$), запослени на руководећим функцијама (руководиоци-3,65; остали-3,38; $p < 0,01$), а запослени који поред посла раде у приватној пракси, у настави или неком другом сектору су задовољнији (раде додатно -3,38; не раде додатно -3,22; $p < 0,01$). Није уочена значајна разлика у задовољству послом у односу на пол испитаника (ж-3,40; м-3,38).

Највеће просечне оцелу задовољства послом дали су запослени у 333 радника ЖС и Дому здравља „Обреновац“ (4,04), а најмању оцелу у Дому здравља „Младеновац“ (2,84) и Дому здравља Стари град“ (2,90) (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.

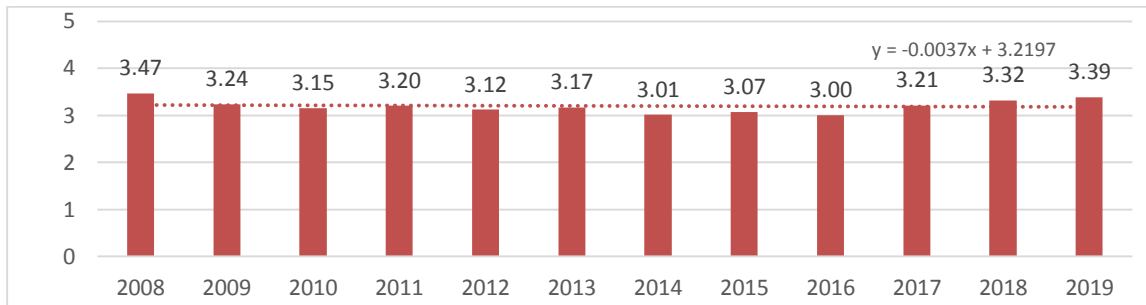
Графикон 69. Просечне оцене задовољства послом у Београду у 2019. години



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 приликом обављања посла, као и да не виде корист овог анкетирања.

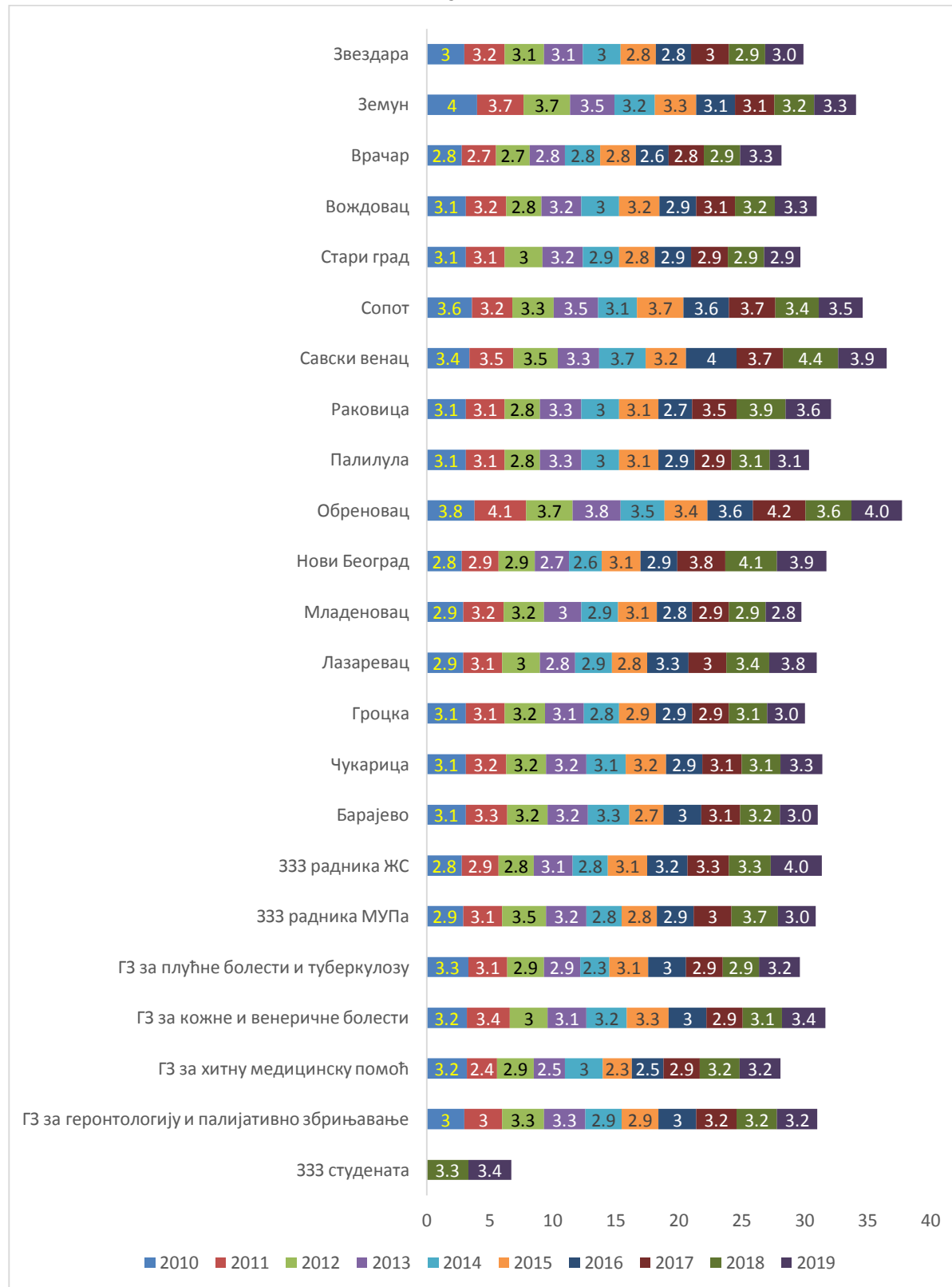
У посматраном периоду, од 2008. године, просечна оцена задовољства запослених је најнижа у 2016. години (Графикон 70). Присутан је опадајући тренд у посматраном периоду, али је просечна оцена у 2019. години већа у односу на претходних девет година.

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 „Земун“ и „Стари град“, а највећи скок у домовима здравља „Савски венац“, „Нови Београд“ и „Лазаравац“ и у 333 радника ЖС (Графикон 71).

Графикон 71. Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2010-2019. 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 2019. години у односу на претходну годину повећана и износи 3,39 (у 2018. години 3,32). У овом периоду, најмања оцена професионалног задовољства је забележена у 2016. години. У 2019. години најзадовољнији послом су били административни радници, здравствени сарадници и медицинске сестре/техничари. Најнезадовољнији су били стоматолози, лекари и технички радници. Задовољнији су били запослени женског пола и млађи од 35 година, као и запослени који имају руководећу функцију и који не раде додатно у приватној пракси или у настави.

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 од половине испитаника 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 уважавање рада запослених, бољу комуникацију, тимски рад, разумевању одговорности, континуираној едукацији и професионалном развоју запослених, награђивању и мотивацији, као и унапређењу организације рада.