

**ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ**  
**„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ”**



**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА**  
**ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ**  
**УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2011. ГОДИНЕ**

Информатичка припрема и обрада података:

Неда Стојановић, дипл. математичар

Лидија Станковић, дипл. инг. информационих система и технологија

Извештај припремила:

Др сц. мед. Весна Кораћ

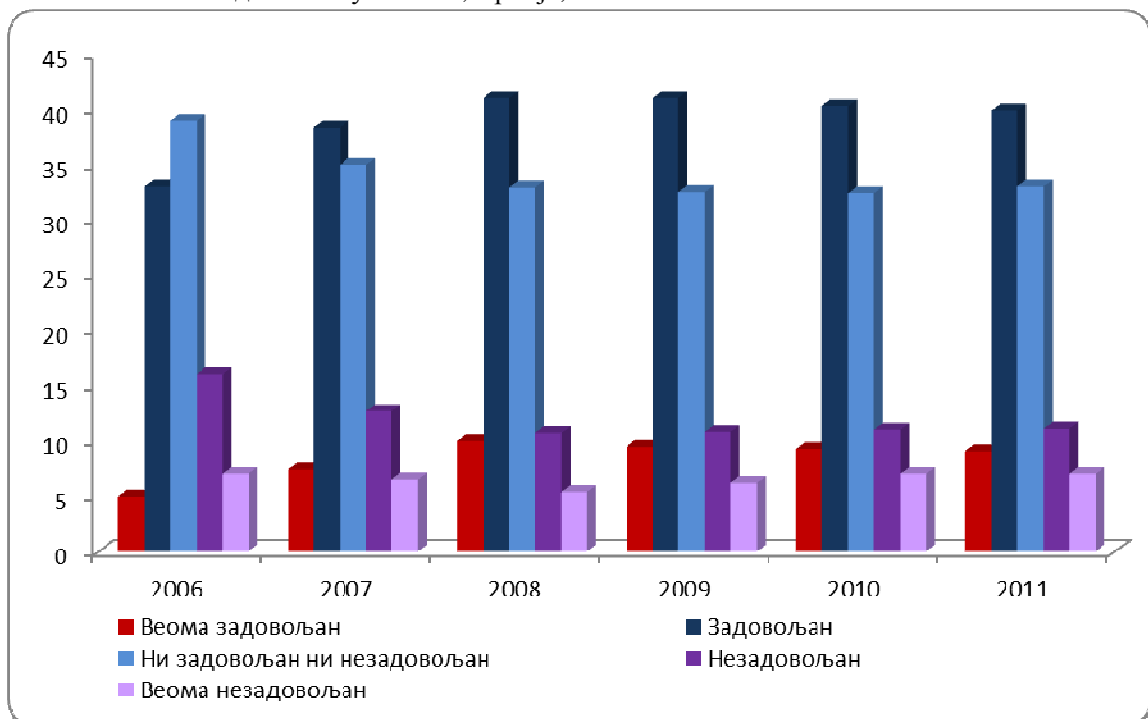
Београд, фебруар 2012. године

## Увод

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама примарног, секундарног и терцијарног нивоа је спроведено 12. децембра 2011. године. У истраживању професионалног задовољства учествовало је 323 здравствених установа. Стопа одговора је 83,6%. Истраживањем су били обухваћени сви запослени присутни на послу 12. децембра 2011. године. Од 84.030 запослених који су тог дана били присутни на послу, упитник је подељен 80.213 запосленом а 67.090 га је попунило.

Поређење општег задовољства послом је показало да је задовољство послом међу запосленима континуирано расло од 2006. до 2008. године. У 2009. години запослени су оценили задовољство послом као и 2008. године, док се у 2010. години проценат веома задовољних и задовољних минимално смањује, проценат ни задовољних ни незадовољних остаје на скоро истим вредностима као у претходне две године, али се благо повећава проценат незадовољних. Процент веома незадовољних у 2011. години достиже високих 7% колико је било и 2006. године, али је проценат веома задовољних у 2011. години износио 9,1% у односу на 5% колико је било у 2006. години (графикон 1).

**Графикон 1.** Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) према општем задовољству послом, Србија, 2006 – 2011.



Уколико посматрамо задовољство према занимању, 76,6% запослених су здравствени радници, 4,5% је здравствених сарадника, 7,2% су административни радници и 11,7% су технички радници. Од укупног броја запослених, 13,6% се налази на руководећој функцији и као што је за очекивати, ти запослени су статистички значајно задовољнији својим послом у односу на запослене који нису руководиоци.

Истраживање професионалне сатисфакције у 2011. години је поново показало да је више од 50% здравствених и административних радника задовољно или веома задовољно послом који обавља. Највећи проценат веома задовољних је међу административним радницима (9,7%), док је највише незадовољних међу техничким радницима (10,9%). У поређењу са претходним годинама, степен задовољства послом је у благом паду. Код здравствених радника од 2008. године се постепено смањује проценат веома задовољних и задовољних, док се повећава проценат веома незадовољних и запослених који нису ни задовољни ни незадовољни послом који обављају. Код здравствених сарадника и административних радника постоји пораст процента веома задовољних, док је проценат веома незадовољних у сталном порасту код свих профила запослених (табела 1).

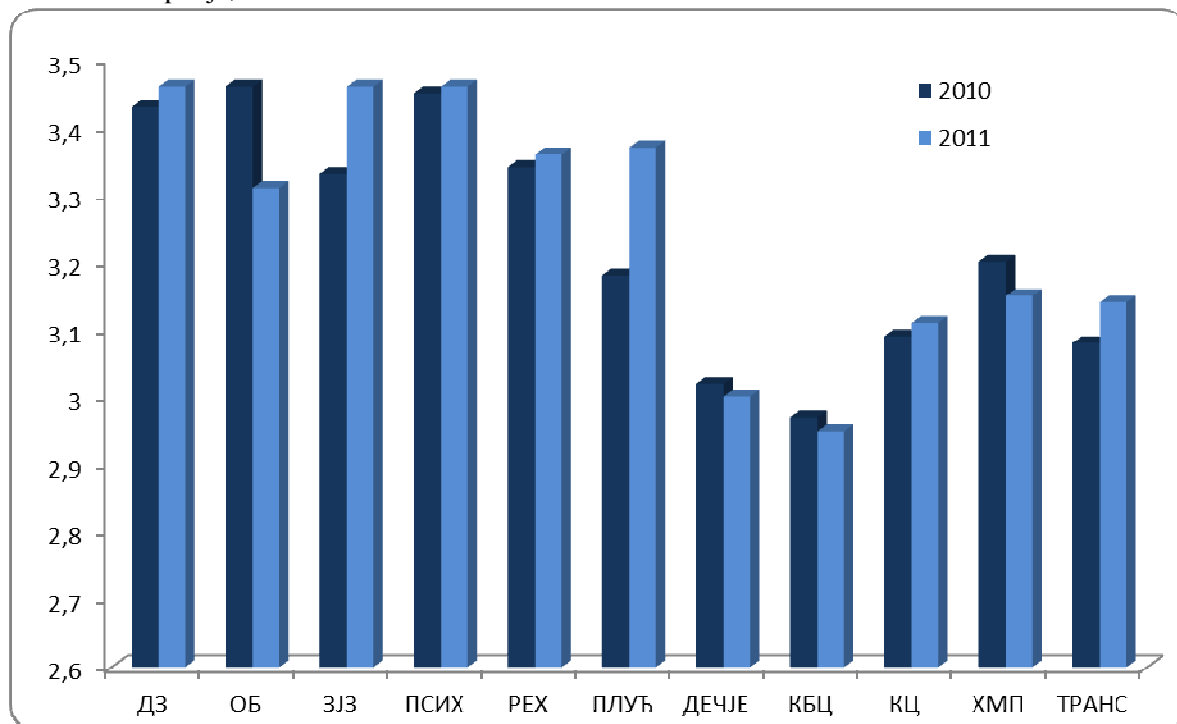
**Табела 1.** Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) према општем задовољству послом и профилима запослених, Србија, 2008 – 2011.

Задовољство	Здравствени радници				Здравствени сарадници				Административни радници				Технички радници			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Веома задовољан	10,1	9,8	9,3	<b>9,2</b>	8,9	8,9	8,8	<b>9,2</b>	10,5	9,1	9,9	<b>9,7</b>	9,8	8,8	9,3	<b>7,9</b>
Задовољан	42	42,1	41,3	<b>40,9</b>	42,7	40,2	39,3	<b>39,6</b>	42,6	44	43,7	<b>45</b>	36,3	34,3	33,6	<b>32,2</b>
Ни задовољан ни незадовољан	32,4	31,5	31,7	<b>32,5</b>	32,9	33,4	32,9	<b>31,1</b>	33,5	33	33,3	<b>32,2</b>	34,8	37	35,5	<b>37,2</b>
Незадовољан	10,7	10,8	11,2	<b>10,9</b>	10,1	10,7	11,6	<b>13,1</b>	8,8	9	8,2	<b>7,9</b>	10,9	10,9	11,4	<b>11,8</b>
Веома незадовољан	4,9	5,8	6,5	<b>6,4</b>	5,5	6,8	7,3	<b>7,1</b>	4,6	4,9	4,9	<b>5,2</b>	8,2	9	10,2	<b>10,9</b>

Посматрано по врсти здравствених установа, највишу просечну оцену задовољства су имали запослени у домовима здравља, институтима и заводима за јавно здравље и психијатријским болницама (3,46), а најнижу оцену у клиничко-болничким центрима (2,95), дечјим болницама (3,0) и клиничким центрима (3,11) (графикон 2). Промене у задовољству запослених у односу на претходну годину су највеће код општинских болница у

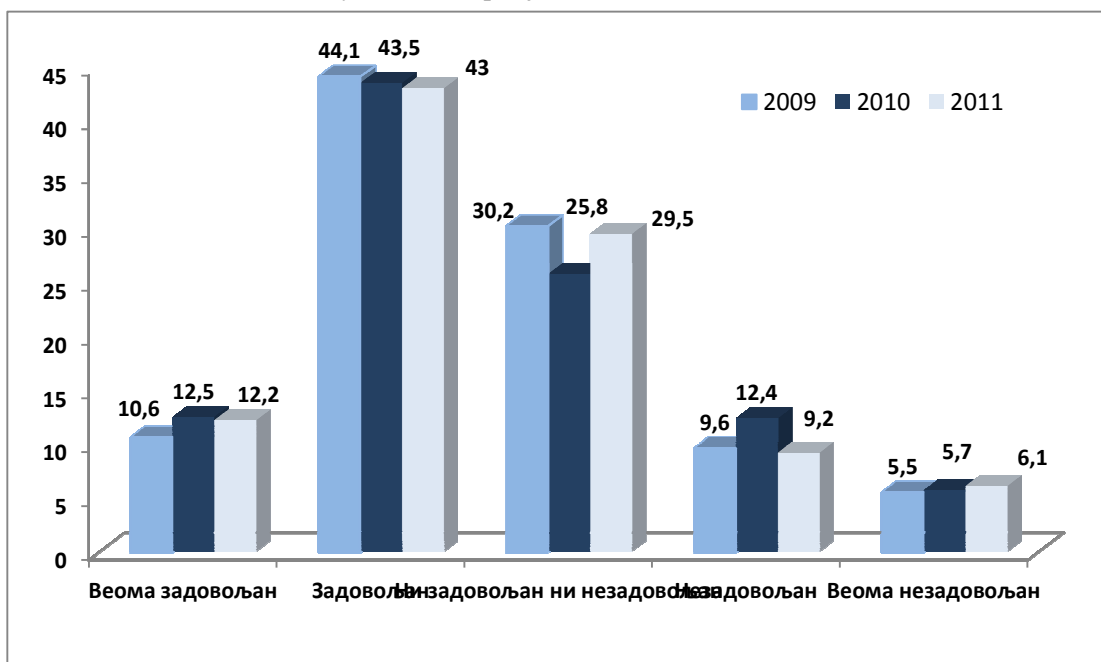
којима је дошло до значајнијег пада задовољства са 3,46 на 3,31. Пораст задовољства постоји међу запосленима у институтима и заводима за јавно здравље са 3,33, на 3,46 и у плућним болницама са 3,18 на 3,37. Задовољство запослених у осталим врстама здравствених установа не показује промене у односу на 2010. годину.

**Графикон 2.** Просечна оцена задовољства послом запослених према врсти здравствене установе, Србија, 2010 – 2011.



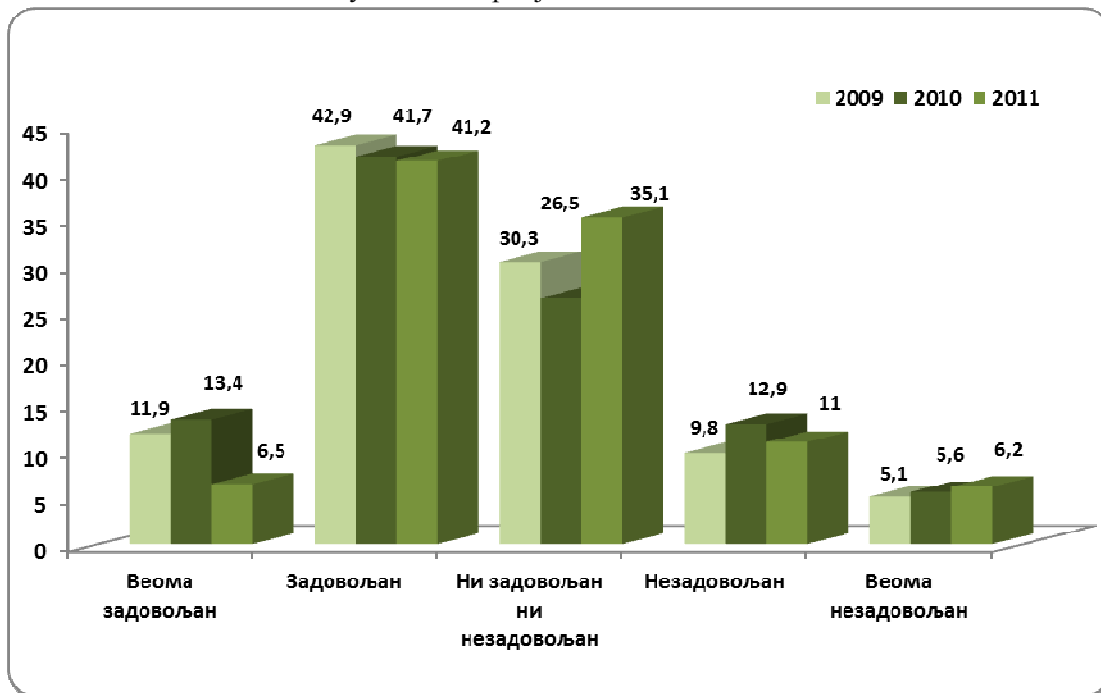
Од 2006. године до 2009. године, запослени у домовима здравља су били најзадовољнији послом. У периоду од 2009. до 2011. године, расте проценат веома задовољних и веома незадовољних, а постепено се смањује проценат задовољних. У односу на друге врсте здравствених установа, у 2011. години су запослени у домовима здравља поново међу најзадовољнијим запосленима у здравственим установама у државној својини Републике Србије. Не постоје значајне разлике према занимању и уколико посматрамо задовољство здравствених радника, преко 55% је задовољно, око 15% је незадовољно а ни задовољних ни незадовољних је око 30% (графикон 3).

**Графикон 3.** Дистрибуција запослених у домовима здравља (изражена у процентима) према општем задовољству послом, Србија, 2009 – 2011.



У 2009. и 2010. години, највећи проценат задовољних је међу запосленима из општих болница, а када се посматрају здравствени радници, проценат веома задовољних и задовољних је преко 55%. У 2011. години долази до значајног смањења процента веома задовољних и повећања процента веома незадовољних. Такође, за скоро 10% се повећава број запослених који се изјашњава као ни задовољан ни незадовољан. Међу здравственим радницима проценат запослених који се изјашњава као задовољан износи 49%, незадовољних је било скоро 18%, а ни задовољних ни незадовољних је око 34% (графикон 4). Највеће разлике у задовољству послом између запослених у домовима здравља и општим болницама постоји у односу на следеће карактеристике посла: постојећом опремом је задовољно 47,8% запослених у домовима здравља, а 36% запослених у општим болницама; финансијском надокнадом је задовољно 24% запослених у домовима здравља, а 18,3% запослених у општим болницама и могућностима за континуирану медицинску едукацију је задовољно 54% запослених у домовима здравља, а 44% запослених у општим болницама.

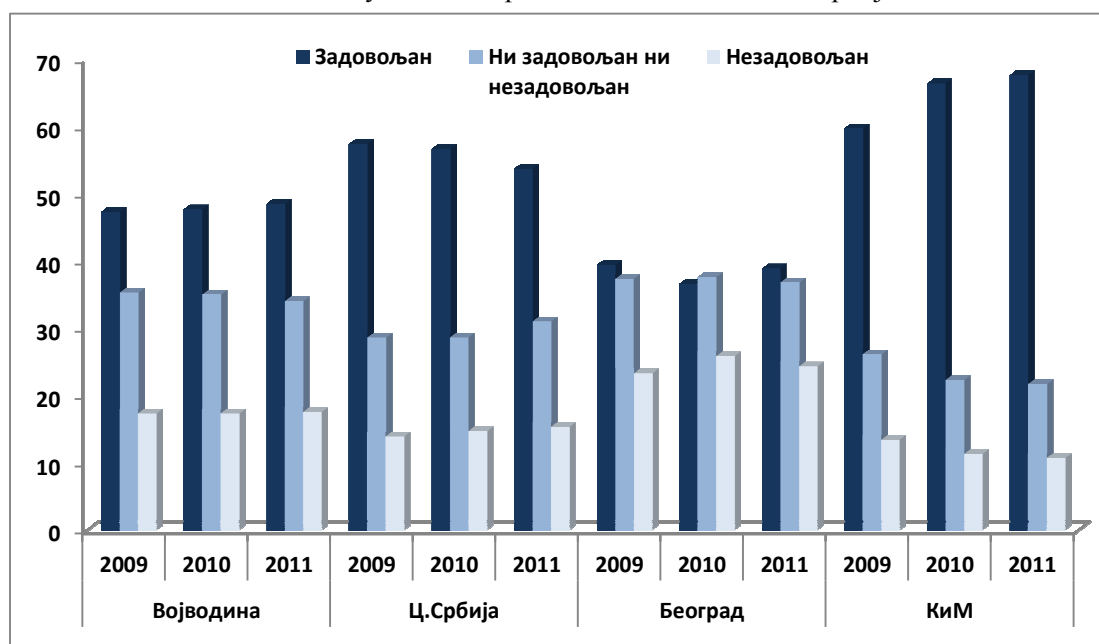
**Графикон 4.** Дистрибуција запослених у општим болницама (изражена у процентима) према општем задовољству послом, Србија, 2009 – 2011.



Задовољство запослених посматрано по регионима показује од 2009. године да је највећи проценат (око 25%) незадовољних запослених на територији града Београда. Ипак у 2011. години се бележи повећање задовољних и смањење незадовољних. С обзиром да је задовољство у клиничко-болничким центрима најниже, разумљиво је и да су запослени у београдским здравственим установама у којима се налазе четири клиничко-болничка центра, најнезадовољнији.

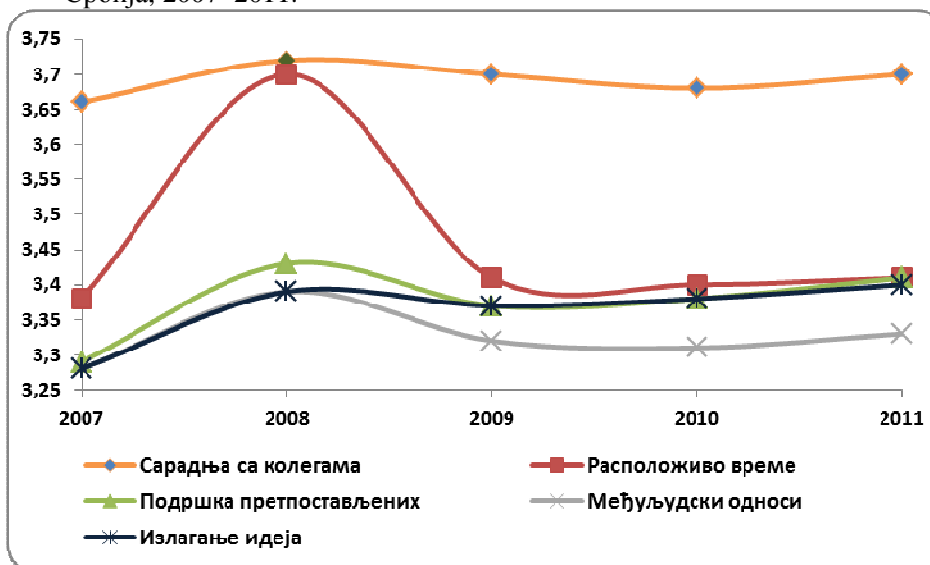
У односу на претходне године, задовољство запослених у Војводини се није значајније променило, а у централној Србији постоји благи тренд смањења задовољства, односно повећања незадовољства запослених. Међу запосленима на Косову и Метохији је од почетка испитивања професионалне сатисфакције, односно од 2006. године, највећи проценат задовољних запослених и тај проценат стално расте (графикон 5).

**Графикон 5.** Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) према општем задовољству послом и регионалним областима, Србија, 2009–2011.



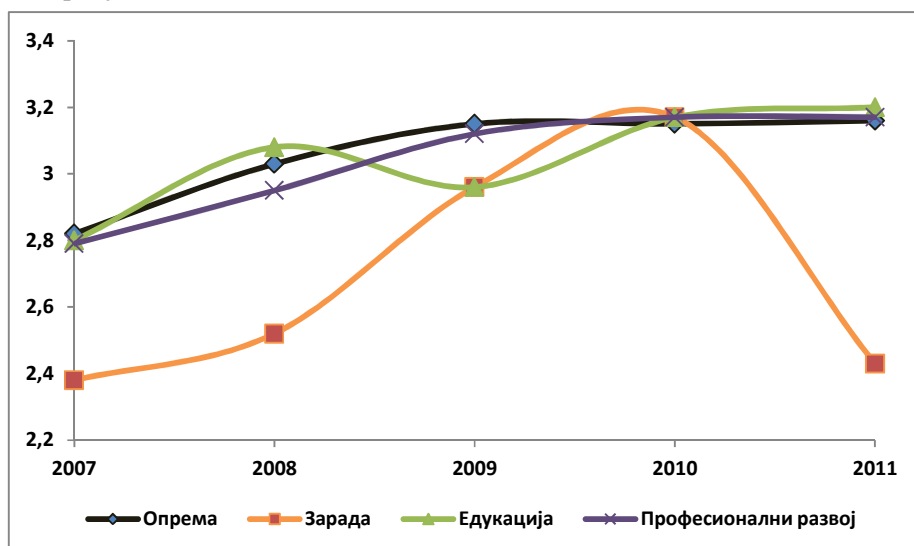
Анализа резултата истраживања у односу на различите аспекте посла показује да су запослени у 2011. години били најзадовољнији (задовољни и веома задовољни) оним аспектима посла којима су и претходних година били задовољни. Степен задовољства је за различите аспекте посла варирао у претходном периоду али је код свих аспеката просечна оцена у 2011. години била већа од оне у 2006. години (графикон 6).

**Графикон 6.** Аспекти посла којима су запослени најзадовољнији (просечна оцена задовољства), Србија, 2007–2011.



У складу са тим су и разлози незадовољства (незадовољни и веома незадовољни) остали исти као и претходних година, при чему ипак постоје разлике по сваком аспекту посла (графикон 7).

**Графикон 7.** Аспекти посла којима су запослени најнезадовољнији (просечна оцена задовољства), Србија, 2007–2011.

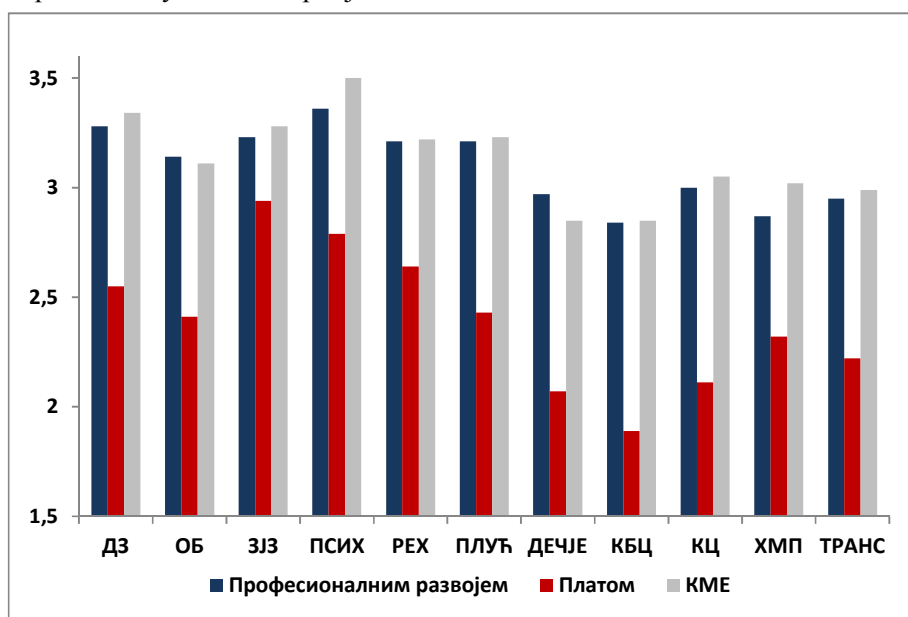




Од 2007. до 2011. године постоји континуирани тренд смањења незадовољства запослених опремом са којом раде. У односу на 2006. годину, 26% је мање запослених који су незадовољни опремом. За разлику од опреме, задовољство месечним примањима показује да је у 2008. у односу на 2006. годину, 22% било мање запослених који се изјашњавају као незадовољни или веома незадовољни својим месечним примањима и тај проценат се континуирано смањивао до 2011. године када се бележи значајан пораст незадовољства међу запосленима који се приближава вредностима из 2006. године.

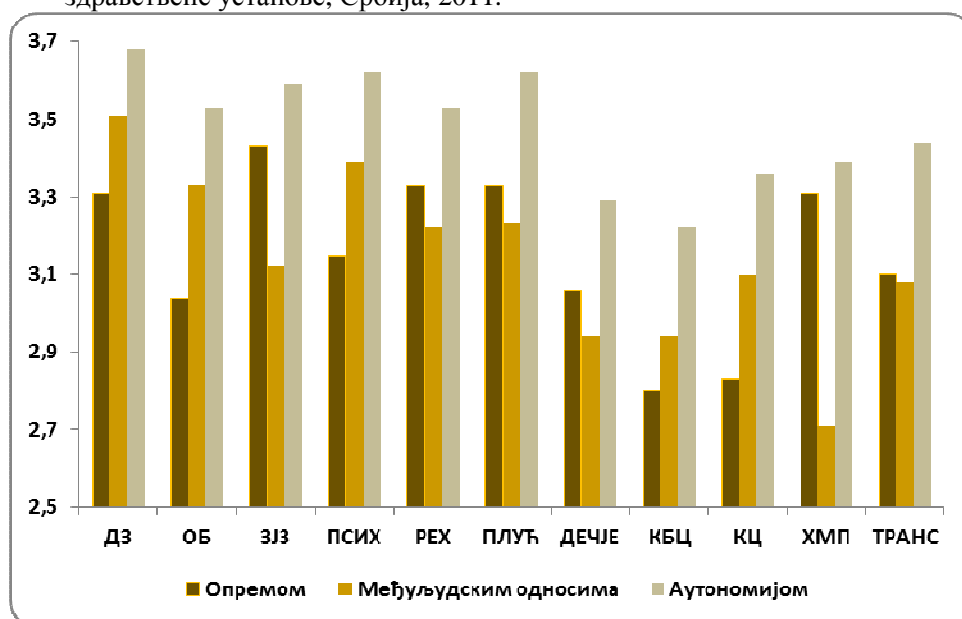
Изузетно је значајно да се континуирано смањује незадовољство могућностима које запослени имају у односу на едукацију и незадовољство професионалним развојем. Незадовољство могућностима за едукацију је од 2006. године смањено за 23%, а незадовољство професионалним развојем за 22,7%. Ови аспекти посла су веома битни за задовољство послом и због тога јесте важно да постоји сталан тренд смањења првобитно високог степена незадовољства овим аспектима посла. Уколико посматрамо задовољство запослених појединим аспектима посла, а у односу на врсту здравствене установе, резултати су следећи: професионалним развојем су најзадовољнији запослени у специјалним психијатријским болницама (просечна оцена 3,36) и домовима здравља (3,28), а најнезадовољнији у клиничко-болничким центрима (2,84) и у заводима за хитну медицинску помоћ (2,87). Месечним примањима су најзадовољнији запослени у институтима и заводима за јавно здравље (2,94), а најнезадовољнији поново запослени у клиничко-болничким центрима (1,89). Просечна оцена задовољства континуираном медицинском едукацијом је значајно виша и креће се од 2,85 у клиничко-болничким центрима до 3,5 у специјалним психијатријским болницама (графикон 8).

**Графикон 8.** Просечна оцена задовољства појединим аспектима посла у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011.



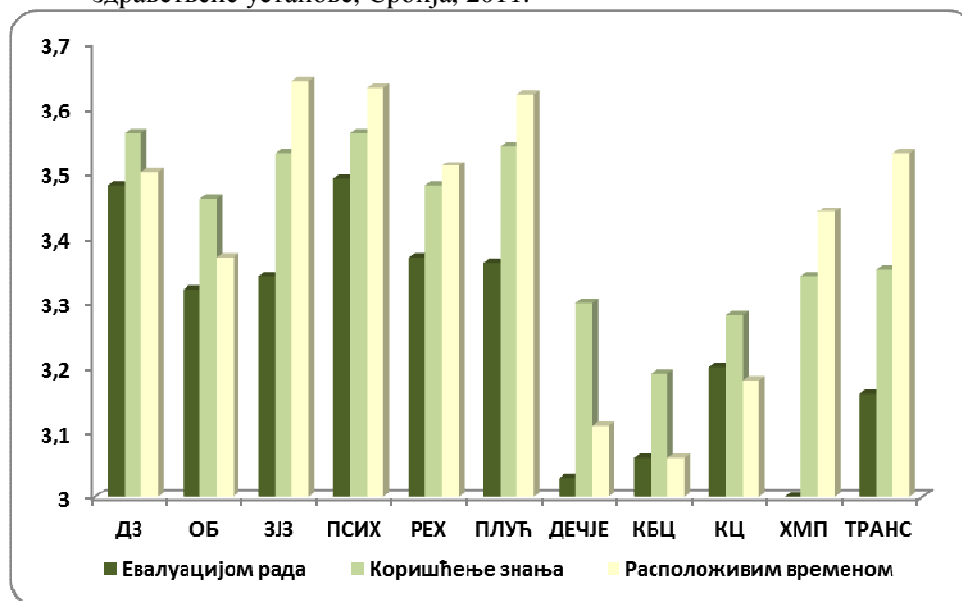
С обзиром да се медицинска професија, у много већој мери у односу на друге професије, ослања на аутономију у раду, значајно је да су запослени све задовољнији овим аспектом посла. Забрињава чињеница да је највеће незадовољство опремом у клиничко-болничким (2,80) и клиничким центрима (2,83), али и у општим болницама (3,11). Од 2006. године, задовољство међуљудским односима има просечне вредности изнад 3,00 (графикон 9).

**Графикон 9.** Просечна оцена задовољства појединим аспектима посла у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011.



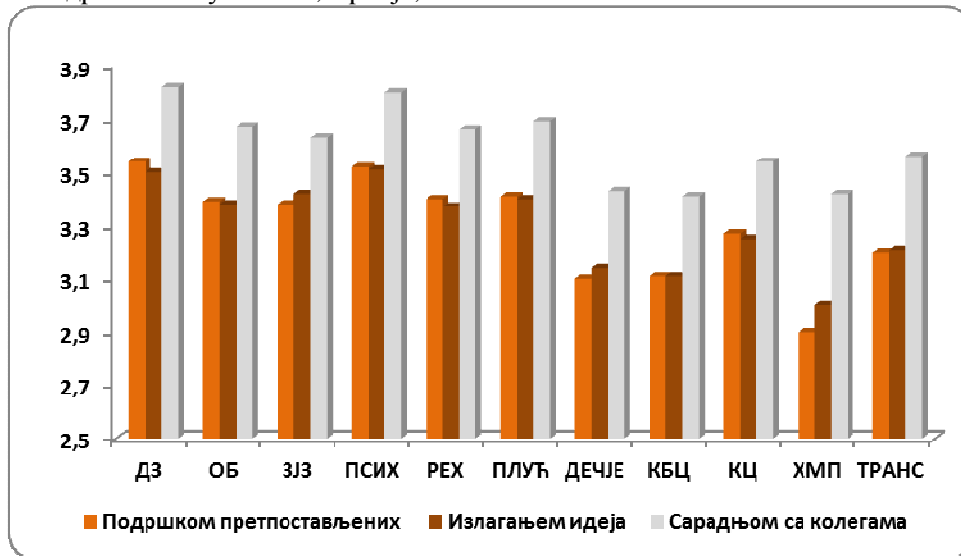
Редовне евалуације рада и могућност да користе знања и вештине су аспекти посла који су значајни за задовољство запослених, пре свега су значајни за професионално задовољство медицинских сестара. Генерално, запослени су задовољнији уколико им се пружа могућност да током обављања посла користе знања и вештине које поседују. Редовније евалуације рада од стране надређених подстичу задовољство послом. Задовољство расположивим временом за обављање послова је и одраз организације рада у здравственој установи (графикон 10).

**Графикон 10.** Просечна оцена задовољства појединим аспектима посла у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011.



Подршка претпостављених, могућност излагања сопствених идеја и сарадња са колегама су аспекти посла којим су запослени у здравственим установама Србије били већином задовољни. Најнижа просечна оцена задовољства је међу запосленима у заводима за хитну медицинску помоћ (графикон 11).

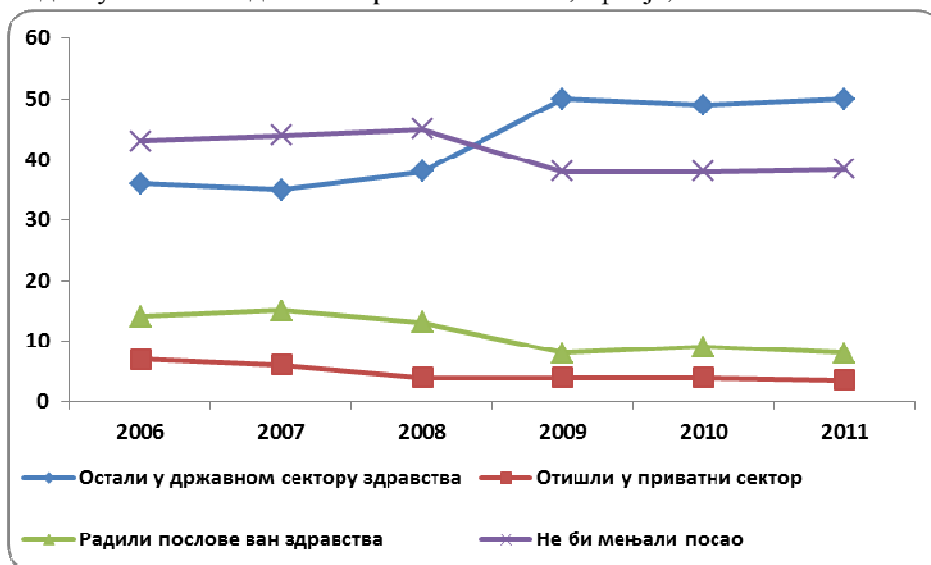
**Графикон 11.** Просечна оцена задовољства појединим аспектима посла у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011.



На питање које се односило на промену посла, а које је у упитнику из 2009. године делимично промењено и гласило је: „У наредних 5 година планирате да ...”, запослени су дали поново одговоре сличне онима из претходних година: 38,4% запослених је изјавило да уопште не би мењали посао, 50,0% би остало у државном сектору здравства, 8,0% би радили послове који су ван система здравствене заштите и 3,6% би отишло да ради у приватни здравствени сектор.

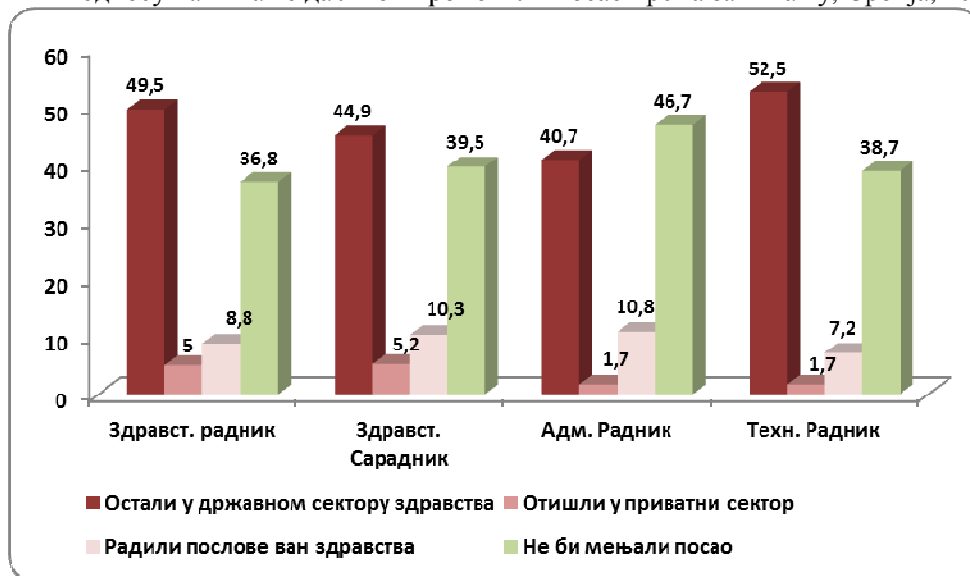
Процент запослених који планирају да раде у приватном сектору бележи благи континуирани пад од 7% колико је износио у 2006. години. Процент запослених који не планирају да мењају посао се нагло смањује од 2008. године и наставља са трендом пада. Иста ситуација је међу запосленима који би радили послове који су ван система здравствене заштите. Са друге стране постоји стални раст процента запослених који би остали да раде у државном сектору здравства (графикон 12).

**Графикон 12.** Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) у односу на питање да ли би променили посао, Србија, 2006–2011.



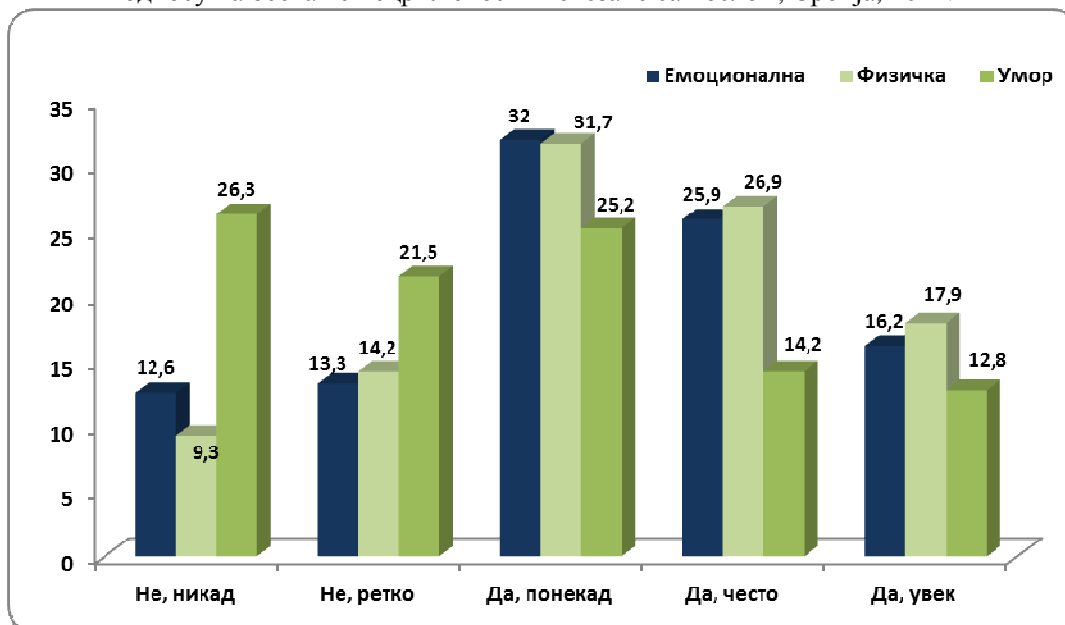
Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао према занимању је показала да је од свих запослених који не би мењали посао, највећи проценат административних радника (46,7%) док је најмањи проценат међу здравственим радницима (36,8%). Са друге стране, међу запосленима који би мењали посао и радили послове ван здравствене заштите, такође је највећи проценат административних радника (10,8%). С обзиром да је учешће здравствених радника у здравственим установама 76,7%, значајни су подаци да је 36,8% здравствених радника изјавило да уште не би мењало посао, 49,5% би остало у државном сектору, 8,8% би радило послове који су ван здравственог система, и 5% би отишло да ради у приватни сектор (графикон 13). Очекивано највише веома задовољних и задовољних је међу оним запосленима који не размишљају о промени посла (53,0%) или планирају да остану у државном сектору здравства (54,3%). Задовољство послом је значајно ниже међу запосленима који планирају да оду у приватни сектор (14%), односно да раде послове ван система здравствене заштите (14%). Највећи проценат незадовољних и веома незадовољних је, сходно томе, међу запосленима који планирају да оду у приватни сектор (47,6%), док је незадовољство међу запосленима који би остали да раде у државном сектору 14,5%, односно 12,8% међу запосленима који не размишљају о промени посла.

**Графикон 13.** Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) у односу на питање да ли би променили посао према занимању, Србија, 2011.



Од 2009. године су уведена и нова питања која су се односила на исцрпљеност повезану са послом у оквиру којих су запослени, на скали од 1 до 5, оцењивали емоционалну исцрпљеност повезану са послом, физичку исцрпљеност повезану са послом и у којој мери осећају умор при самој помисли на посао (графикон 14).

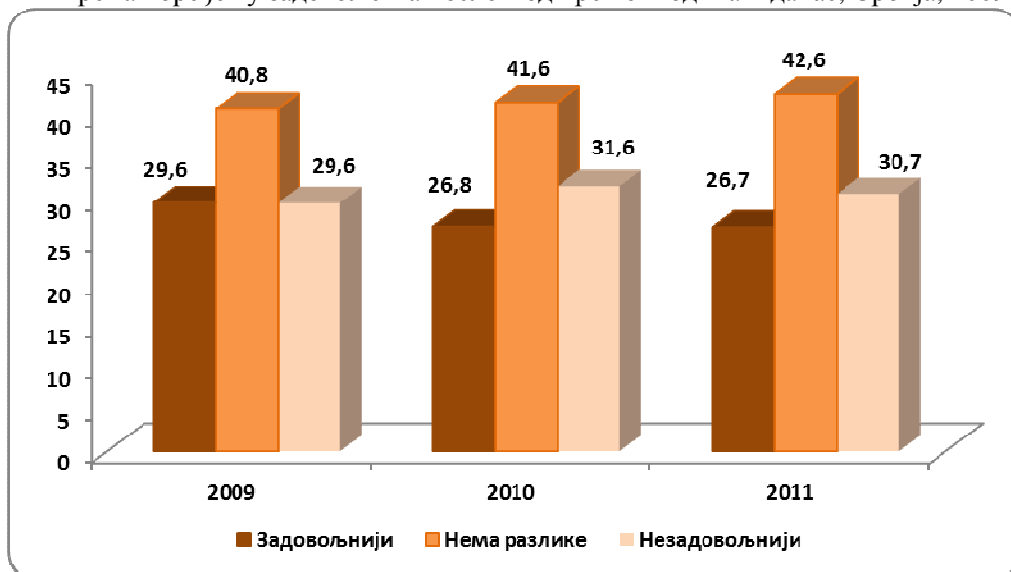
**Графикон 14.** Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) у односу на осећање исцрпљености повезане са послом, Србија, 2011.



Посматрајући исцрпљеност повезану са послом по врсти здравствене установе у којој раде, емоционалну исцрпљеност у највећем проценту осећају запослени у клиничким центрима, клиничко-болничким центрима и заводима за хитну медицинску помоћ. Физичка исцрпљеност је најприсутнија међу запосленима у клиничким центрима, клиничко-болничким центрима и општим болницама. Запослени у клиничко-болничким центрима најчешће осећају умор при помисли на посао. Умор при самој помисли на посао, емоционална и физичка исцрпљеност су најређе присутни међу запосленима у домовима здравља.

Од 2009. године запослени су одговарали и на питање да ли су задовољнији послом који обављају у односу на време од пре пет година. Постепено се смањује проценат запослених који сматра да је данас задовољнији него што је био пре пет година, а расте проценат оних који не виде разлику, док је уједначен број оних који се осећа данас незадовољније него пре пет година (графикон 15).

**Графикон 15.** Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) према поређењу задовољства послом од пре пет година и данас, Србија, 2009–2011.



Посматрано по врсти здравствене установе, једино запослени у домовима здравља сматрају да су данас задовољнији послом (29,3%) у односу на време од пре пет година (28,9%). У клиничко-болничким центрима, 41,3% запослених је данас незадовољније



послом, док је свега 19,1% задовољније. У општим болницама је једна четвртина запослених који су задовољнији сада послом, у односу на 31% који су незадовољнији.

### **Закључци:**

1. Нешто мање од половине (49%) запослених у здравственим установама Републике Србије је задовољно (задовољно и веома задовољно) послом који обавља. Када се посматра професионално задовољство здравствених радника, тај проценат је нешто већи (52,1%).

2. Опште задовољство запослених у здравственим установама показује тренд опадања у односу на 2008. годину, али је веће у односу на 2006. и 2007. годину.

3. У односу на занимање, највећи проценат веома задовољних је међу административним радницима (54,7%), док су најнезадовољнији технички радници (22,7%). Код здравствених радника, здравствених сарадника и техничких радника је дошло до смањења процента веома незадовољних. Код административних радника постоји повећање процента веома задовољних, док код техничких радника долази до смањења тог процента.

4. Запослени су и у 2011. години били најзадовољнији аспектима посла којима су били задовољни и у претходним годинама. То су социјални аспекти као што су међуљудски односи и сарадња са колегама, али и подршка претпостављених, расположиво време за обављање послова и могућност изношења сопствених идеја.

5. У односу на претходне године, постоји континуирано смањење незадовољства опремом са којом запослени раде раде, могућностима едукације и професионалним развојем. Са друге стране, незадовољство месечним примањима је нагло порасло у 2011. години и минимално је мање од незадовољства запослених у 2006. години.

6. Најзадовољнији су запослени на Косову и Метохији (здравствене установе у Косовској Митровици и српским енклавама), док је убедљиво најниже задовољство код запослених у здравственим установама на територији града Београда.

7. Уколико се посматра задовољство запослених према врстама здравствених установа, најзадовољнији су запослени који раде у домовима здравља, институтима и заводима за јавно здравље и специјалним болницама за психијатрију.

8. Најнижа просечна оцена задовољства послом је у клиничко-болничким центрима, специјалним дејџим болницама и клиничким центрима.

9. У 2011. години је већи проценат запослених који не планира да мења посао, као и проценат запослених који би остали да раде у државном сектору здравства, а смањен је проценат запослених који би радили послове који су ван система здравствене заштите, као и проценат запослених који планира да ради у приватном сектору.

10. Исцрпљеност повезану са послом најчешће осећају запослени који раде у клиничко-болничким центрима и клиничким центрима, а најређе запослени у домовима здравља.

11. Континуирано повећање задовољства могућностима едукације и професионалног развоја је врло значајно јер су то аспекти посла који су врло значајни за професионалну сатисфакцију и у другим међународним истраживањима, пре свега развијених земаља. На веће задовољство могућностима едукације је свакако утицало и доношење Правилника о ближим условима за спровођење континуиране едукације здравствених радника и здравствених сарадника, крајем 2007. године, као и увођење лиценцирања здравствених радника од стране надлежних комора.

12. У средње развијеним земљама су услови рада и примања веома значајни за задовољство запослених. У нашем истраживању су запослени све задовољнији опремом са којом раде, али је од 2009. године дошло до повећања незадовољства месечним примањима и то незадовољство стално расте. Свакако да разлоге треба тражити у економским приликама земље и чињеници да су примања у државном сектору здравства непромењена већ неколико година.

13. У 2011. години је повећано и задовољство запослених могућностима да користе своја знања, способности и вештине, као и задовољство редовним евалуацијама рада од стране руководиоца; ови аспекти посла су, према многим истраживањима, значајни за мотивацију и задовољство послом.

14. Континуирано, од 2007. године, највеће незадовољство послом је међу запосленима у београдским здравственим установама. Посматрано по врсти здравствених установа, најнезадовољнији су запослени у клиничко-болничким центрима. У овим здравственим установама је и највећи проценат запослених који сматрају да их посао исцрпљује и емоционално и физички.



## РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ 2011. ГОДИНЕ

### 1. У којој мери сте задовољни:

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Адекватношћу опреме за рад у служби	8,1%	19,5%	29,9%	33,6%	8,9%
б) Међуљудским односима	7,3%	15,2%	27,0%	38,9%	11,6%
в) Непосредном сарадњом са колегама	3,1%	7,3%	23,3%	49,8%	16,5%
г) Аутомонијом у обављања посла	3,7%	9,7%	26,7%	47,2%	12,7%
д) Могућностима професионалног развоја које вам пружа садашњи посао	7,8%	19,4%	29,6%	34,0%	9,2%
ђ) Распоживим временом за обављање задатих послова	5,3%	14,6%	23,9%	46,4%	9,8%
е) Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	4,6%	12,1%	26,6%	45,3%	11,4%
ж) Финансијском надокнадом за рад	25,9%	30,9%	22,7%	15,7%	4,8%
з) Могућностима које имате за континуирану едукацију	8,3%	19,1%	27,1%	35,1%	10,4%
и) Постојањем редовних еволуација вашег рада од стране руководиоца	5,9%	12,7%	31,9%	39,1%	10,4%
ј) Подршком предпостављених	7,7%	13,3%	24,2%	39,6%	15,2%
к) Могућностима да изнесете своје идеје предпостављеним	7,0%	13,7%	25,7%	40,2%	13,4%
л) Добијањем јасних упустава шта се од вас очекује у оквиру посла	5,7%	11,5%	26,0%	43,9%	12,9%

### 2. На скали од 1 до 5 (1 = не, никад; 2 = не, ретко; 3 = да, понекад; 4 = да, често; 5 = да, увек) означите сваку понуђену изјаву у вези исцрпљености која је повезана са послом.

	<i>Не, никад</i>	<i>Не, ретко</i>	<i>Да, понекад</i>	<i>Да, често</i>	<i>Да, увек</i>
а) Осећам се емоционално исцрпљен након посла	12,6%	13,3%	32,0%	25,9%	16,2%
б) Осећам се физички исцрпљен након посла	9,3%	14,2%	31,7%	26,9%	17,9%
в) Осетим умор на помисао да треба да идем на посао	26,3%	21,5%	25,2%	14,2%	12,8%

Код следећих питања заокружити од свих понуђених одговора један

3. Када поредите колико сте били задовољни послом пре пет година и данас, да ли сте сада?

Задовољнији послом	26,7%
Нема разлике	42,6%
Незадовољнији послом	30,7%

4. Када размишљате о послу у наредних пет година, да ли планирате да:

Останете у државном сектору здравства	50,0%
Одете у приватни сектору здравства	3,6%
Рдите послове ван здравствене заштите	8,0%
Уопште не размишљате о промени посла	38,4%

5. Узимајући све наведено у обзир, оцените задовољство послом који сада обављате:

Веома незадовољан	7,0%
Незадовољан	11,0%
Ни задовољан, ни незадовољан	33,0%
Задовољан	39,9%
Веома задовољан	9,1%

6. Да ли тренутно обављате неку руководћу функцију?

Да	Не
13,6%	86,4%

7. Занимање:

Здравствени радник	76,6%
Здравствени сарадник	4,5%
Административни радник	7,2%
Техички радник	11,7%