

ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ”

ЦЕНТАР ЗА АНАЛИЗУ, ПЛАНИРАЊЕ И ОРГАНИЗАЦИЈУ
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ



АНАЛИЗА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У
ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ
2012. ГОДИНЕ

Београд
Мај 2013.

Аналізу сачинила:

Др сц. мед. Весна Кораћ, специјалиста социјалне медицине

Информатичка и техничка обрада:

Неда Стојановић, дипл. математичар

Лидија Станковић, дипл. инж. информационих система и технологија

Слободанка Томашевић, дипл. инж. информатике

Сања Савковић, инж. статистике

Др сц. мед. Снежана Димитријевић, дипл. економиста

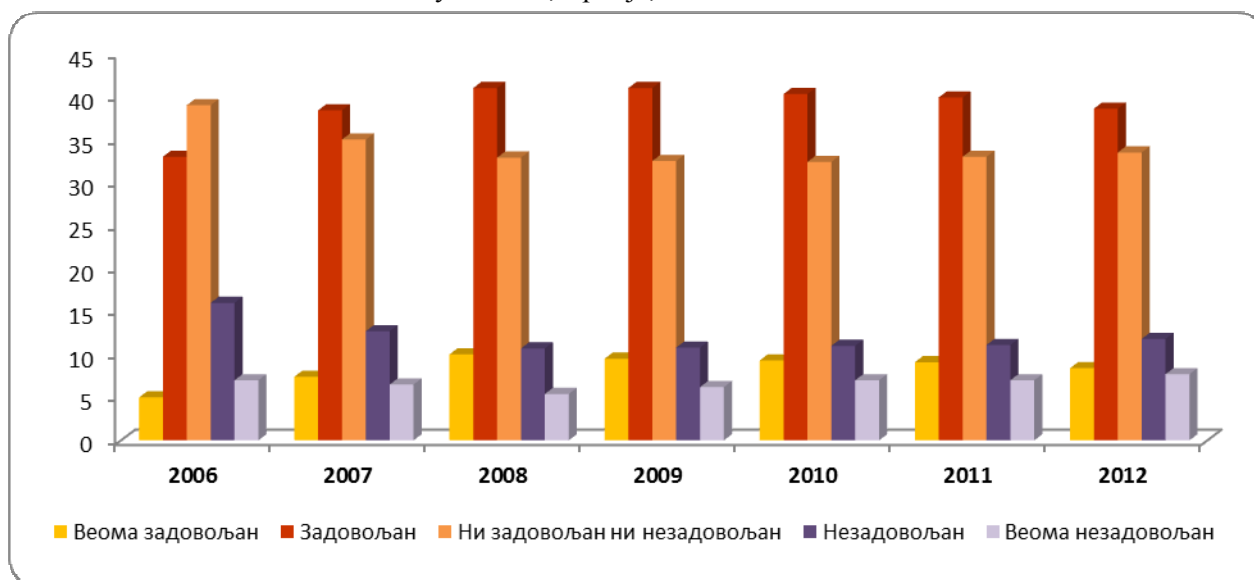
Лектура и коректура:

Мр сц. Тамара Груден, специјалиста књижевне публицистике

Увод

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама примарног, секундарног и терцијарног нивоа спроведено је 10. децембра 2012. године. У истраживању професионалног задовољства учествовале су 323 здравствене установе. Стопа одговора је 82,51%. Истраживањем су били обухваћени сви запослени присутни на послу 10. децембра 2012. године. Од 84.845 запослених који су тог дана били присутни на послу, упитник је подељен за 80.653 запослених, а 66.549 га је попунило. У односу на 2011. годину, минимално је смањење броја запослених који су учествовали у истраживању (67.090 попуњених упитника). Поређење општег задовољства послом је показало да је задовољство 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. Процент ни задовољних ни незадовољних остаје на скоро истим вредностима као у претходне две године, али се благо повећава проценат незадовољних. У 2012. години долази до смањења броја веома задовољних, који износи сада 8,2%, али и расте број запослених који су веома незадовољни послом који обављају, који износи 7,7% и највећи је од како се прати задовољство запослених (графикон 1).

Графикон 1. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) према општем задовољству послом, Србија, 2006–2012.



Уколико посматрамо дистрибуцију запослених према занимању, 77,1% запослених су здравствени радници, 4,6% је здравствених сарадника, 7,1% су административни радници и 11,3% су технички радници. Од укупног броја запослених, 13,9% 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 2012. години је показало да је први пут од 2008. године, мање од 50% здравствених радника задовољно послом који обављају. Једино је и даље више од 50% задовољних и веома задовољних међу административним радницима. Иако се бележи пад од 0,7% и даље је највећи проценат веома задовољних међу административним радницима (9%), док је највише веома незадовољних међу техничким радницима (10,1%), али мање него што је било у 2011. години (10,9%). У поређењу са претходном годином, са изузетком техничких радника, степен задовољства послом је у значајном паду. Уколико посматрамо задовољство здравствених радника у односу на претходну годину, најизразитије је смањење процента веома задовољних и повећање процента веома незадовољних. Код здравствених сарадника и административних радника постоји исти тренд у нашој блажем облику. Најмање разлике у општем задовољству послом су исказали технички радници (табела 1).

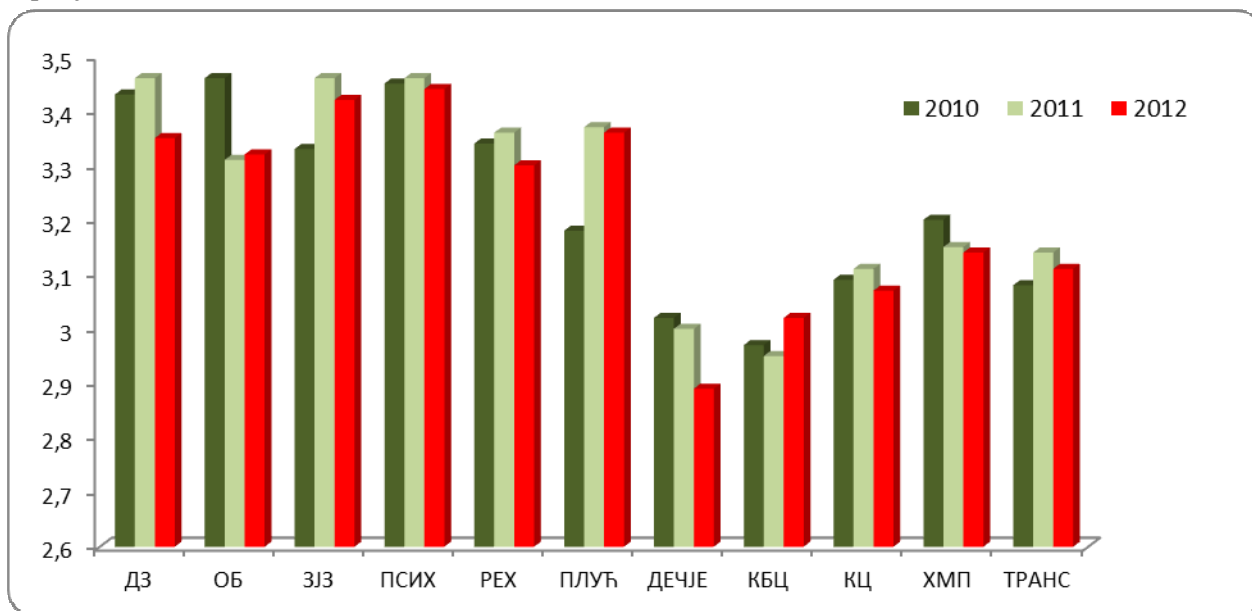
Табела 1. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) према општем задовољству послом и профили запослених, Србија, 2010–2012.

Задовољство	Здравствени радници			Здравствени сарадници			Административни радници			Технички радници		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Веома задовољан	9,3	9,2	8,4	8,8	9,2	8,5	9,9	9,7	9	9,3	7,9	8
Задовољан	41,3	40,9	39,6	39,3	39,6	38,1	43,7	45	43,4	33,6	32,2	32,2
Ни задовољан ни незадовољан	31,7	32,5	32,9	32,9	31,1	33,5	33,3	32,2	33,3	35,5	37,2	37,3
Незадовољан	11,2	10,9	11,8	11,6	13,1	12,7	8,2	7,9	8,4	11,4	11,8	12,4
Веома незадовољан	6,5	6,4	7,3	7,3	7,1	7,2	4,9	5,2	5,9	10,2	10,9	10,1

Посматрано по врсти здравствених установа, највишу просечну оцену задовољства су имали запослени у психијатријским болницама (3,44), након чега следе запослени у институтима и заводима за јавно здравље (3,42), плућним болницама (3,36), домовима

здравља (3,35) и општим болницама (3,32). Задовољство послом је оцењено са најнижом оценом међу запосленима у дечјим болницама (2,89), клиничко-болничким центрима (3,02) и клиничким центрима (3,07) (графикон 2). Промене у задовољству запослених у односу на претходну годину су највеће код домова здравља у којима је дошло до значајнијег пада задовољства са 3,46 на 3,35. Минимални пораст задовољства постоји међу запосленима у клиничко-болничким центрима са 2,95 на 3,02 и у општим болницама са 3,31 на 3,32. Задовољство запослених у осталим врстама здравствених установа показује смањење у односу на 2011. годину.

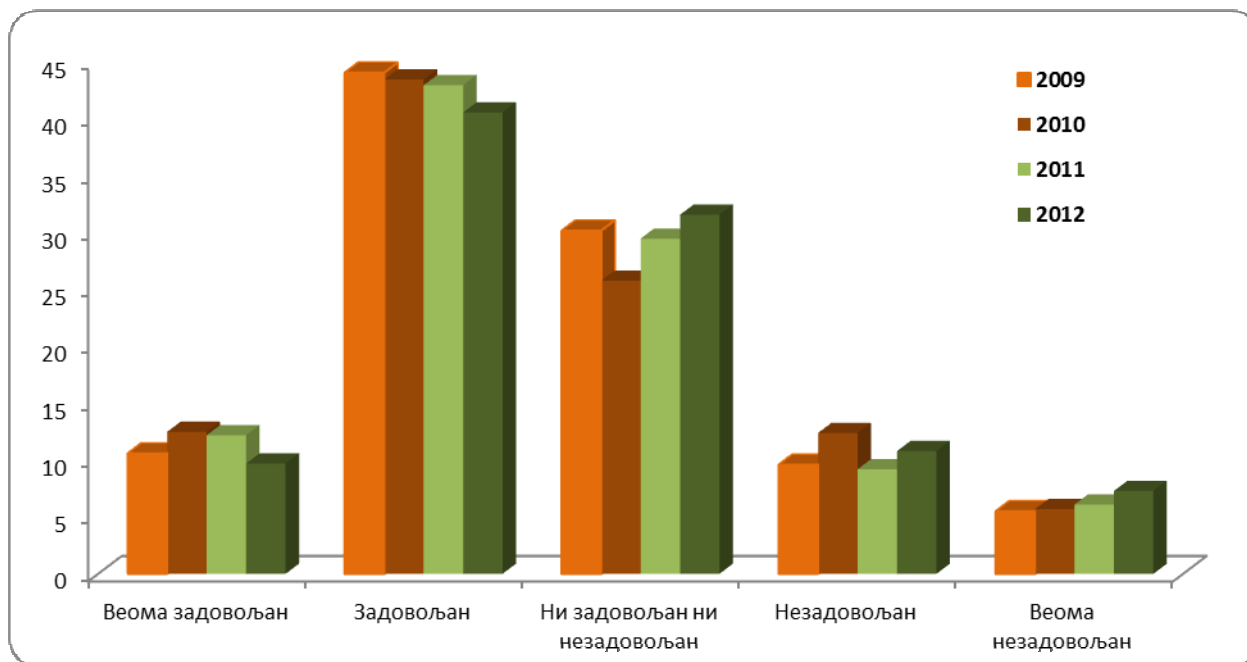
Графикон 2. Просечна оцена задовољства послом запослених према врсти здравствене установе, Србија, 2010–2012.



Од 2006. године до 2009. године, запослени у домовима здравља су били најзадовољнији послом. У периоду од 2009. до 2012. године, континуирано се смањује проценат задовољних, а расте проценат веома незадовољних. У односу на друге врсте здравствених установа, у 2012. години су запослени у домовима здравља и даље међу најзадовољнијим запосленима у Републици Србији (графикон 3). Уколико се посматра задовољство послом међу здравственим радницима запосленим у домовима здравља, веома незадовољних је 7,1%, незадовољних 10,9%, ни задовољних ни незадовољних 31,2%, задовољних је 41% и веома задовољних је 9,6%. Подаци указују да је више од 50%

запослених здравствених радника задовољно послом који обавља у овим установама примарне здравствене заштите.

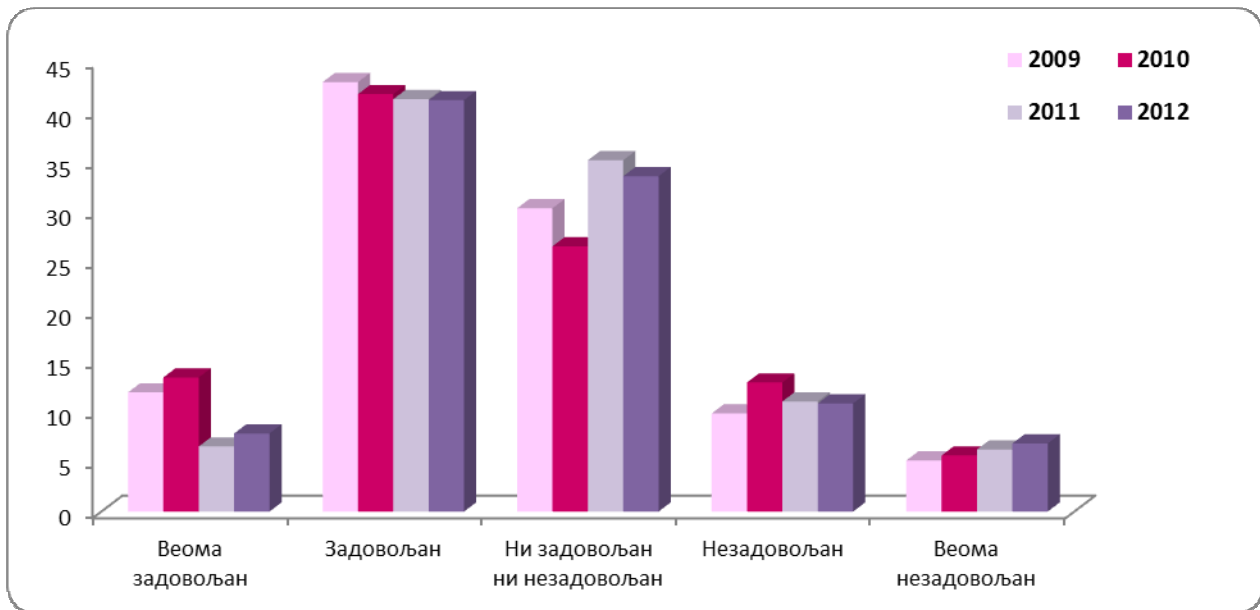
Графикон 3. Дистрибуција запослених у домовима здравља (изражена у процентима) према општем задовољству послом, Србија, 2009–2012.



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 био преко 55%. У 2011. години долази до значајног смањења процента веома задовољних и повећања процента веома незадовољних. У 2012. години значајно се повећава проценат веома задовољних, са 6,5% у 2011. години на 7,8% у 2012. години. Постоји благо смањење процента запослених који није ни задовољан ни незадовољан послом, али се повећава и проценат запослених који се изјашњава као веома незадовољан, са 6,2% у 2011. години на 6,8% у 2012. години. Међу здравственим радницима проценат запослених који се изјашњава као задовољан је преко 50%, незадовољних је било 16,5%, а ни задовољних ни незадовољних је око 33% (графикон 4). Највеће разлике у задовољству послом између запослених у домовима здравља и општим болницама постоје у односу на следеће карактеристике посла: постојећом опремом је задовољно 44% запослених у домовима здравља, а 37,5% запослених у општим болницама; финансијском надокнадом је задовољно 22,6% запослених у домовима здравља, а 19,1% запослених у општим

болницама и могућностима за континуирану медицинску едукацију је задовољно 50,5% запослених у домовима здравља, а 46,3% запослених у општим болницама. Приметно је да се временом смањују разлике између задовољства запослених у домовима здравља и општим болницама, и то тако што се постепено смањује задовољство појединим аспектима посла међу запосленима у домовима здравља, а повећава задовољство тим истим аспектима посла међу запосленима у општим болницама.

Графикон 4. Дистрибуција запослених у општим болницама (изражена у процентима) према општем задовољству послом, Србија, 2009–2012.

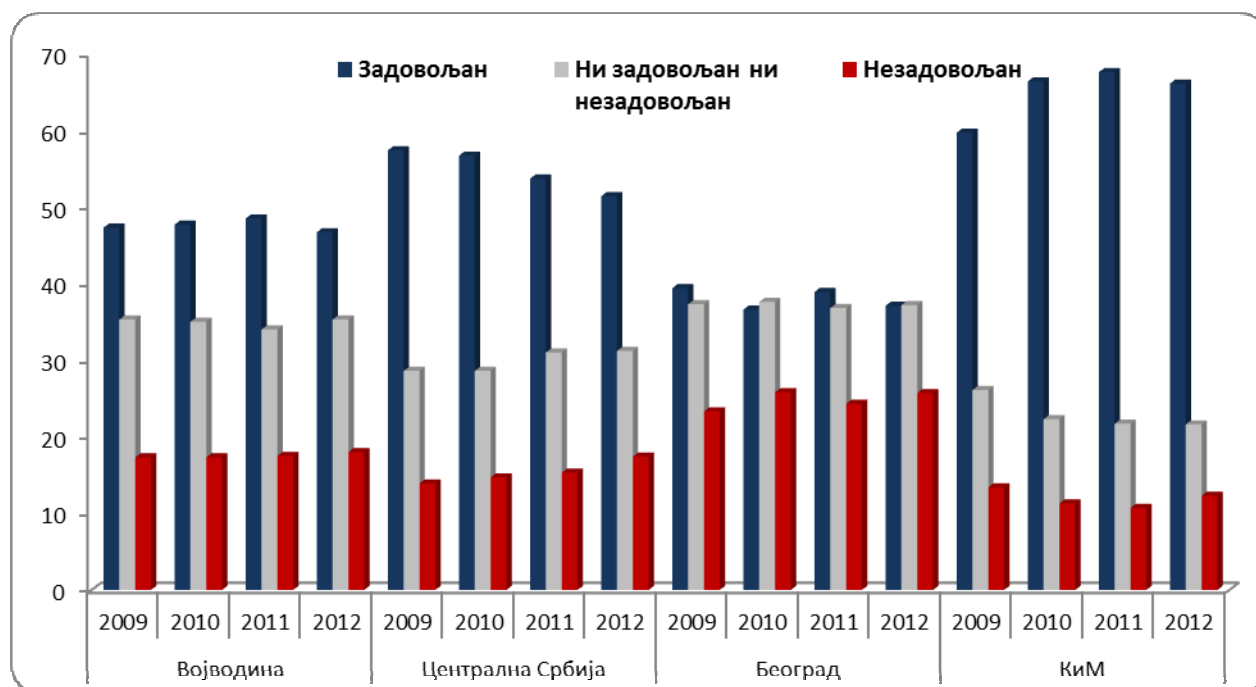


Задовољство запослених, посматрано по регионима (за потребе истраживања су овде одвојено приказани подаци за Београд, Војводину, централну Србију и Косово и Метохију), показује од 2009. године да је највећи проценат (преко 25%) незадовољних запослених на територији града Београда. У 2012. години се бележи још већи проценат незадовољних и смањује проценат задовољних. С обзиром да задовољство запослених у клиничко-болничким центрима већ низ година има најниже вредности, 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 централној Србији показује благи тренд смањења задовољства, односно повећања незадовољства запослених. У Војводини, после благог повећања у 2011. години, поново долази до смањења задовољства

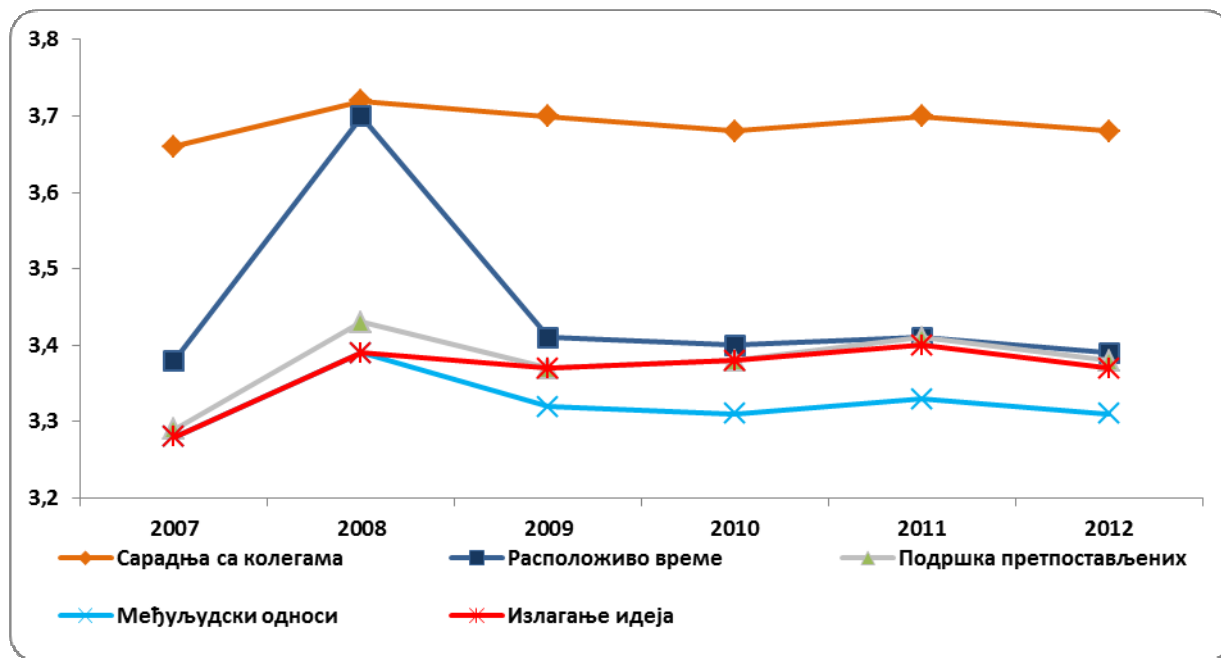
за значајних 2%. Са друге стране, после трогодишњег стабилног процента незадовољних, у 2012. години се повећава и тај проценат на 18% незадовољних запослених. Од када се спроводе истраживања задовољства запослених, највиши степен задовољства исказују запослени у здравственим установама на Косову и Метохији, што се одржава и током последње четири године (графикон 5).

Графикон 5. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) према општем задовољству послом и регионалним областима, Србија, 2009–2012.



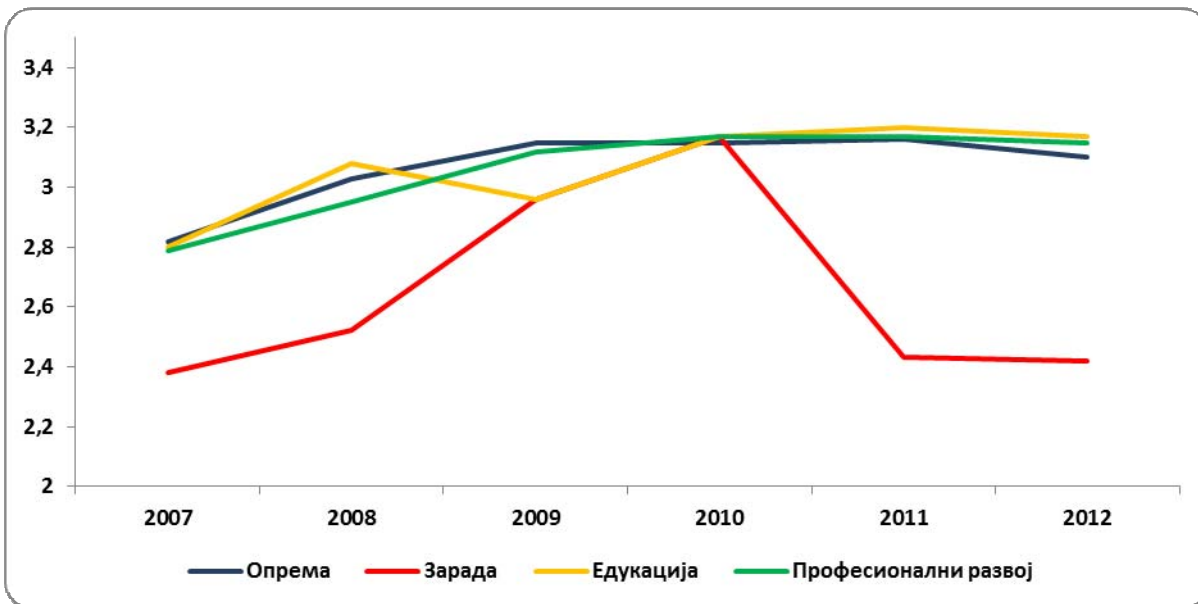
Анализа резултата истраживања у односу на различите аспекте посла показује да су запослени у 2011. години били најзадовољнији (задовољни и веома задовољни) оним аспектима посла којима су и претходних година били задовољни. Степен задовољства је за различите аспекте посла варирао у претходном периоду 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, 2007–2012.



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, 2007–2012.



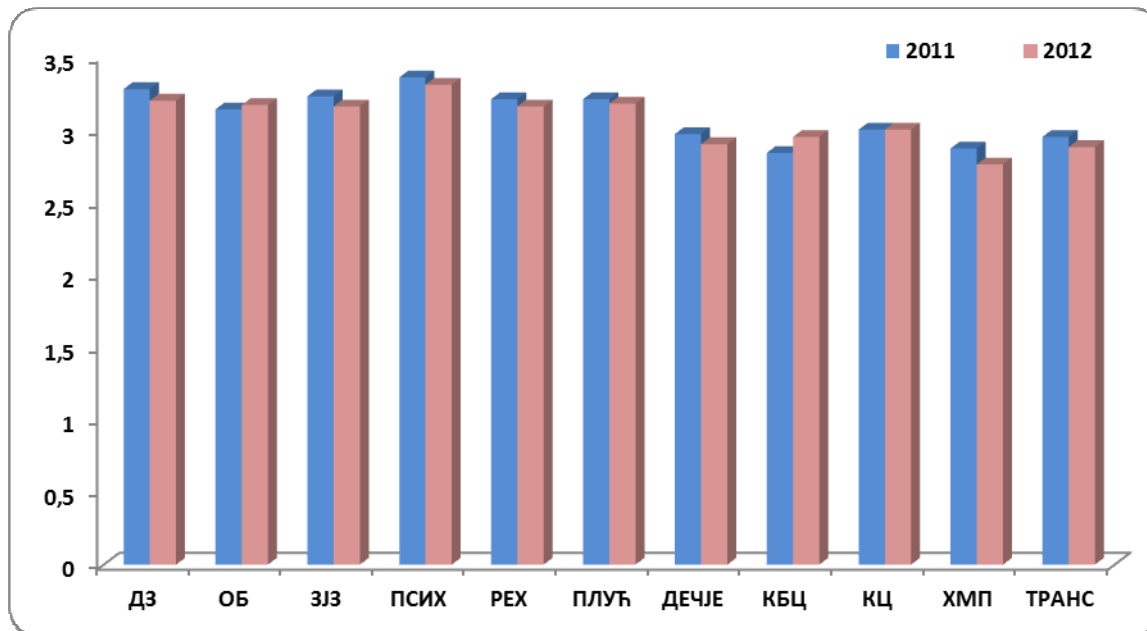
Од 2007. до 2011. године постоји континуирани тренд смањења незадовољства запослених опремом са којом раде. У 2012. години се такав тренд прекида и постоји благо повећање незадовољства. У односу на 2006. годину, 22% је мање запослених који су незадовољни опремом. За разлику од опреме, задовољство месечним 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 2007. године и одржава се и у 2012. години.

Изузетно је значајно да се у периоду од 2007. до 2009. године значајно смањило незадовољство могућностима које запослени имају у односу на едукацију и незадовољство професионалним развојем. Од тада се степен задовољства одржава на истим вредностима. Незадовољство могућностима за едукацију је од 2006. до 2012. 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, односно да се бар одржава достигнути ниво задовољства.

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 3,31) а најнезадовољнији у заводима за хитну медицинску помоћ (2,76). Месечним примањима су најзадовољнији запослени у институтима и заводима за јавно здравље (2,88), а најнезадовољнији запослени у дечјим болницама (2,00). Просечна оцена задовољства континуираном медицинском едукацијом је значајно виша и креће се од 2,92 у клиничко-болничким центрима до 3,44 у специјалним психијатријским болницама.

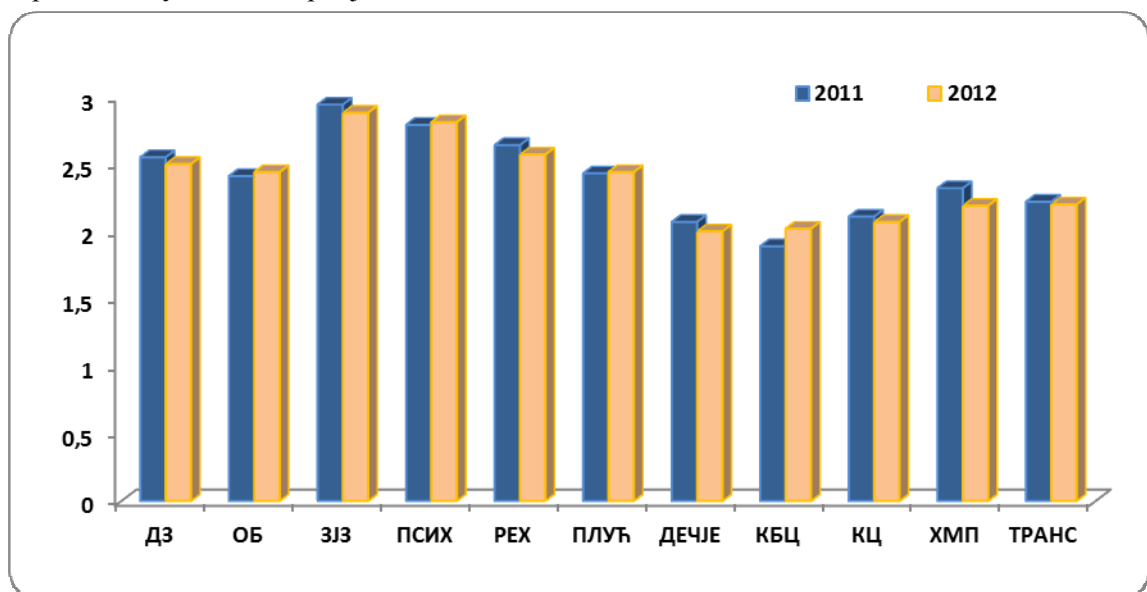
Када се посматра задовољство запослених могућностима професионалног развоја током последње две године, уочава се смањење процента задовољних у свим здравственим установама, са изузетком клиничко-болничких центара где се бележи благи пораст и клиничких центара где је на истим вредностима (графикон 8).

Графикон 8. Просечна оцена задовољства запослених могућностима професионалног развоја у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011□2012.



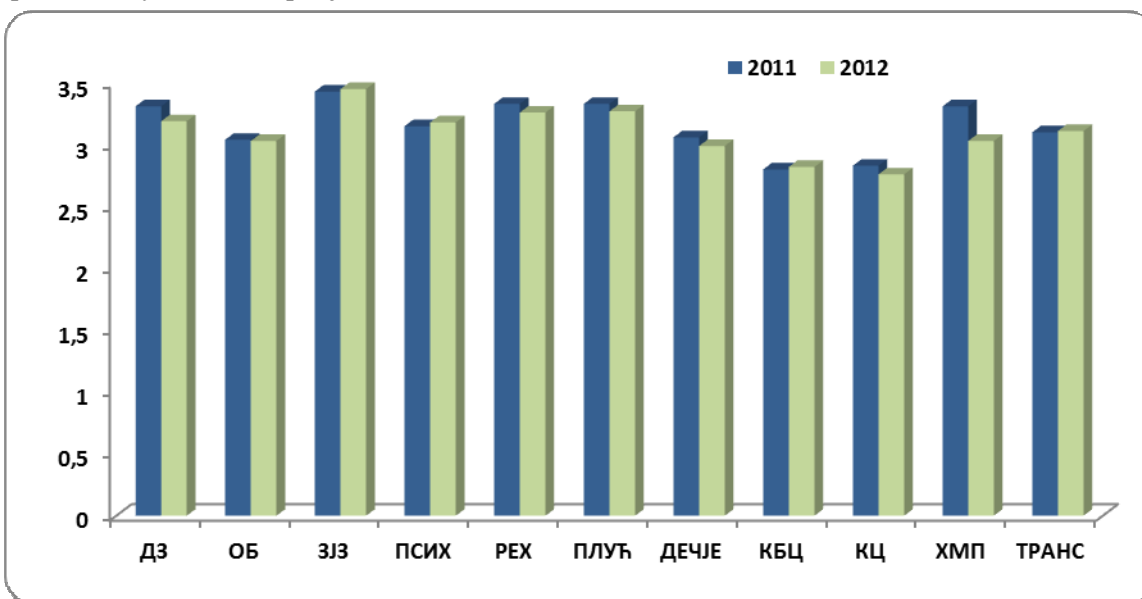
Иста је ситуација и са задовољством месечним примањима, где само запослени у клиничко-болничким центрима, који су иначе убедљиво најмање задовољни платом, показује нешто мање незадовољство у 2012. години у односу на претходну годину (графикон 9).

Графикон 9. Просечна оцена задовољства запослених месечним примањима у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011□2012.

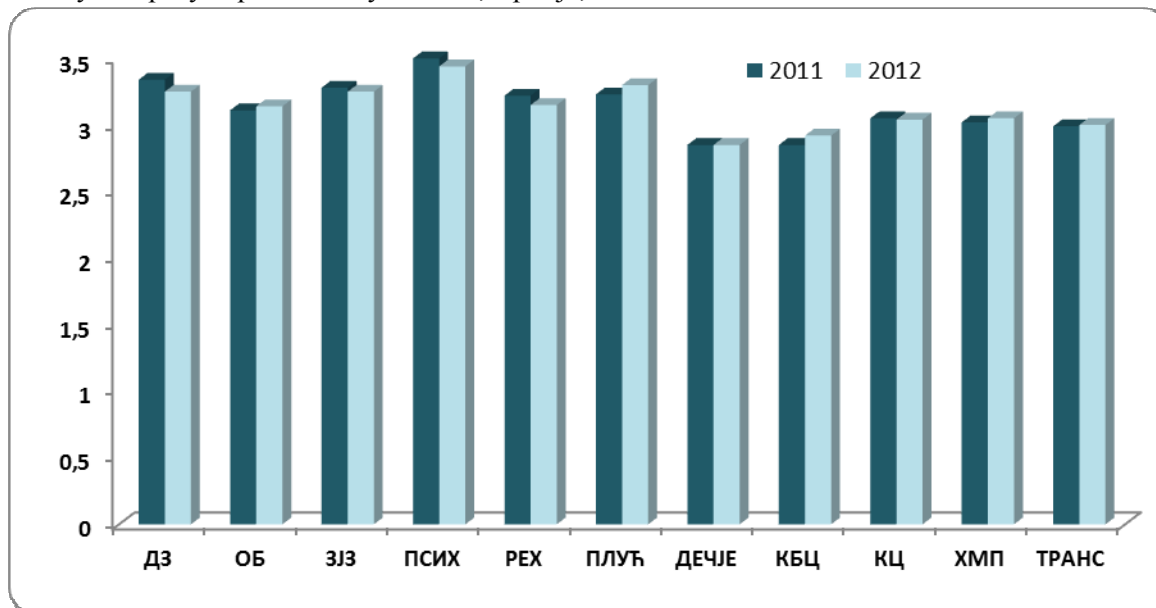


Расположивом опремом су у 2012. години били нешто задовољнији само запослени у институтима и заводима за јавно здравље, специјалним психијатријским болницама и клиничко-болничким центрима (графикон 10).

Графикон 10. Просечна оцена задовољства запослених опремом са којом раде у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011□2012.



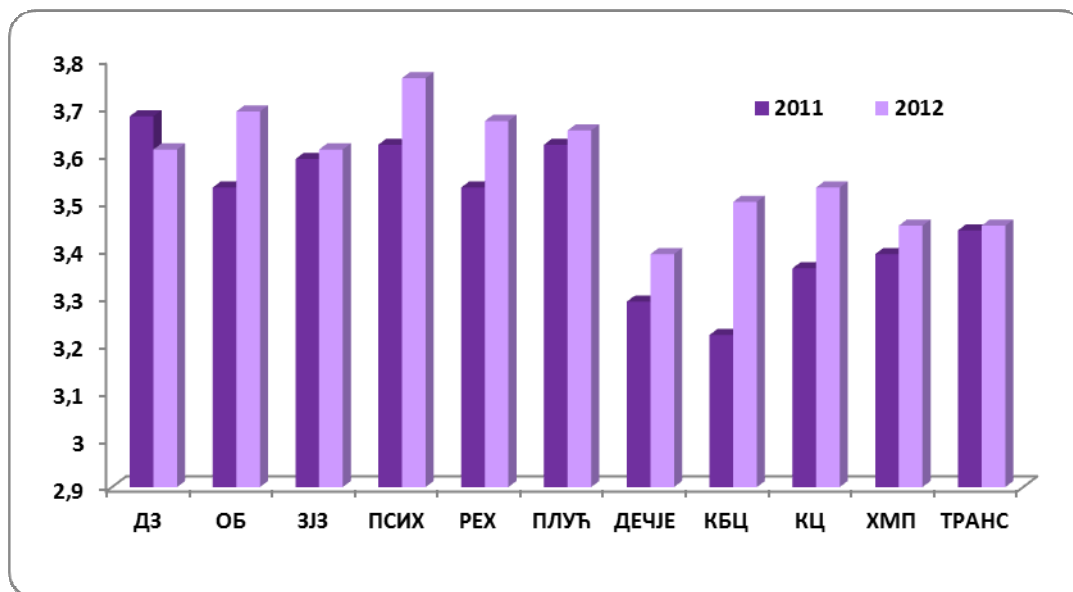
Графикон 11. Просечна оцена задовољства запослених континуираном медицинском едукацијом у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011□2012.



Запослени су у 2012. години били у мањем проценту задовољни могућностима које имају за континуирану медицинску едукацију (графикон 11). У првим годинама истраживања професионалне сатисфакције у здравственим установама, задовољство могућностима едукације је било међу аспектима посла којима су запослени били најнезадовољнији. Доношењем Правилника о ближим условима за спровођење континуиране едукације здравствених радника и здравствених сарадника, као и увођењем лиценцирања здравствених радника од стране надлежних комора, значајно је повећано и задовољство, пре свега здравствених радника овим аспектом посла. Треба имати у виду да је у том периоду било доста пројеката који су подржавали и едукације здравствених радника и све је то вероватно утицало на њихово веће задовољство. Данас бележимо минимално веће задовољство једино међу запосленима у специјалним болницама за плућне болести, општим болницама и клиничко-болничким центрима.

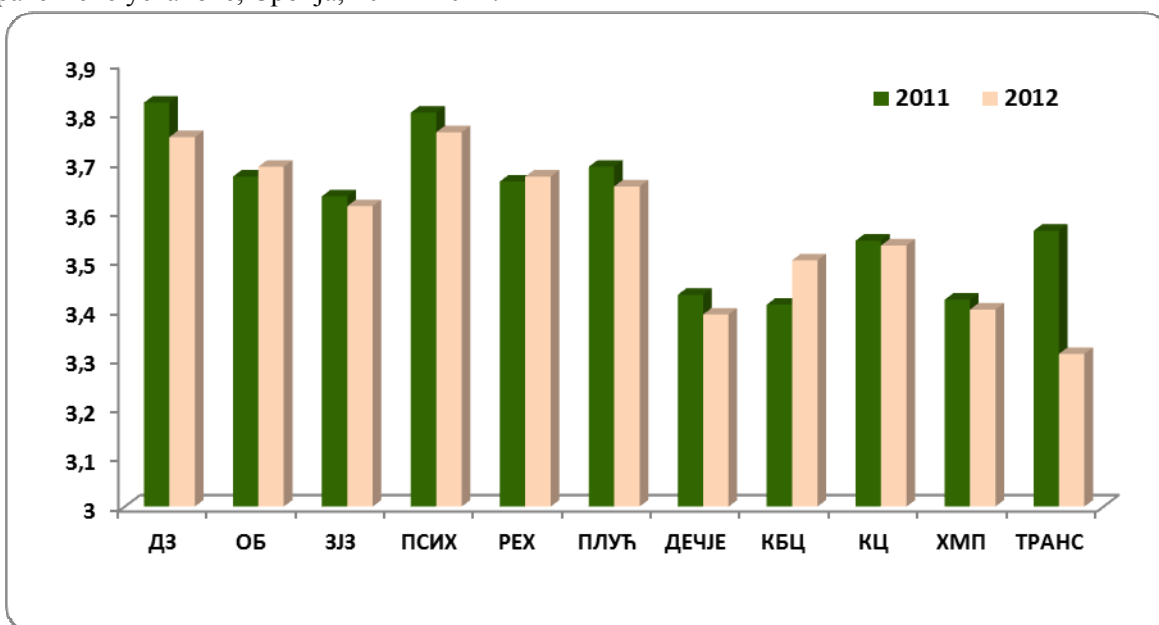
С обзиром да се медицинска професија, у много већој мери у односу на друге професије, ослања на аутономију у раду, значајно је да су запослени све задовољнији овим аспектом посла. У 2012. години се тај тренд наставио, и са изузетком домова здравља, запослени у свим другим врстама здравствених установа су били задовољнији у односу на претходну годину (графикон 12).

Графикон 12. Просечна оцена задовољства запослених аутономијом у раду у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011□2012.



Сличне вредности од самог почетка испитивања задовољства исказују запослени када оцењују задовољство сарадњом са колегама, које има увек просечну оцену изнад 3,30 (графикон 13). У 2012. години су овим аспектом посла били најнезадовољнији запослени у институтима и заводима за трансфузију крви (3,31), где је дошло и до највећег пада у односу на 2011. годину (3,56), затим у дечјим болницама (3,39, а било 3,43) и заводима за хитну медицинску помоћ (3,40, а било 3,42). Сарадњом су, као и у 2011. години, најзадовољнији били запослени у специјалним психијатријским болницама (3,76, а било 3,80) и запослени у домовима здравља (3,75, а било 3,82).

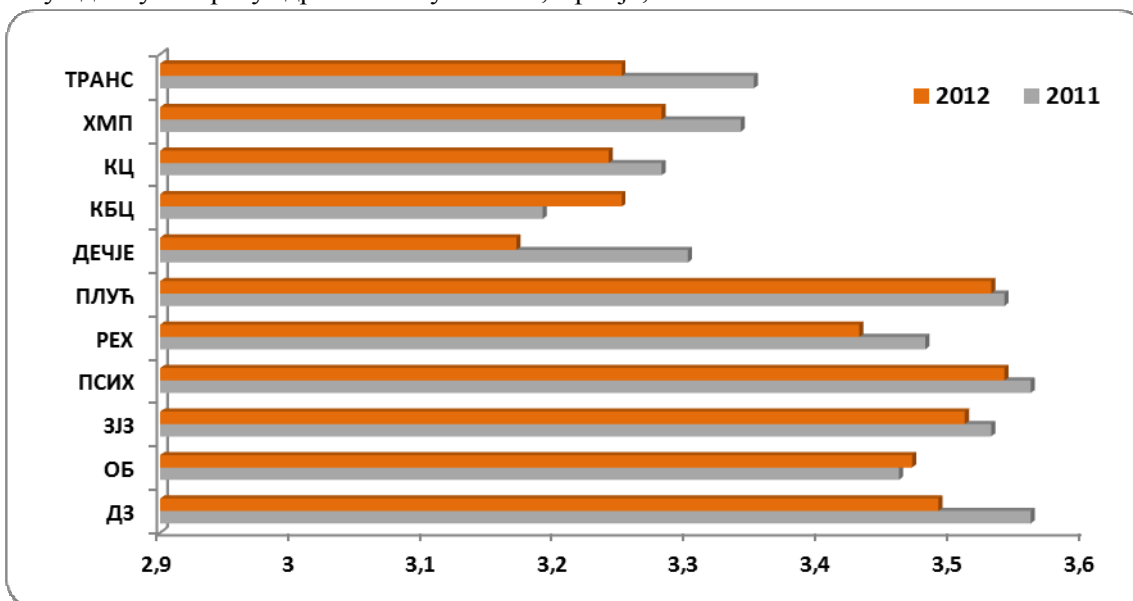
Графикон 13. Просечна оцена задовољства запослених сарадњом са колегама у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011□2012.



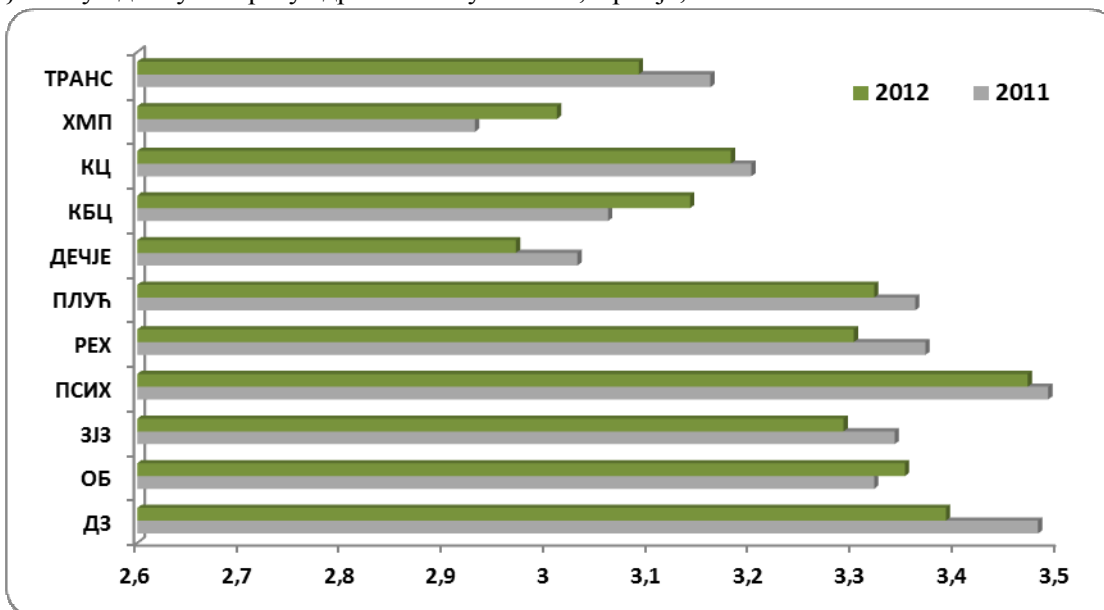
Редовне евалуације рада и могућност да користе знања и вештине су аспекти посла који су значајни за задовољство запослених, а посебно за професионално задовољство медицинских сестара. Генерално, запослени су задовољнији уколико им се пружа могућност да током обављања посла користе знања и вештине које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

здравственој установи (графикони 14, 15 и 16) и генерално, ови аспекти посла су уско повезани са начином руковођења и организацијом рада једне установе.

Графикон 14. Просечна оцена задовољства запослених могућностима да користе своја знања и вештине у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011□2012.

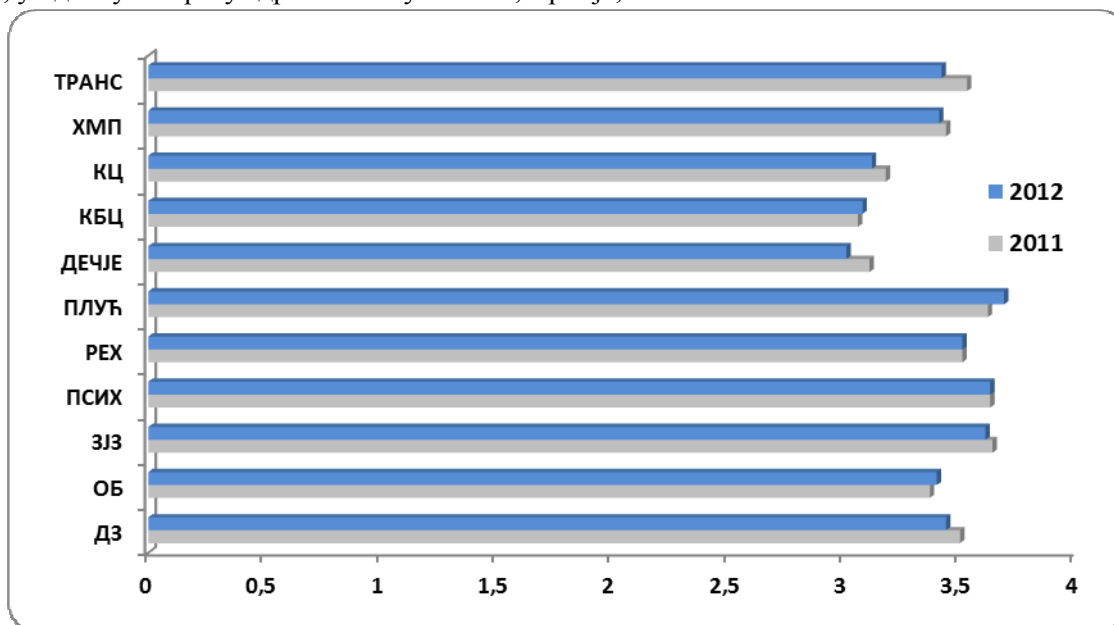


Графикон 15. Просечна оцена задовољства запослених редовним евалуацијама рада од стране надређених у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011□2012.



Задовољство запослених могућностима да користе знања и вештине које имају у обављању посла показује пад у односу на 2011. годину, а највише међу запосленима у дечјим болницама где је и најниже (3,17). Овакав резултат забрињава у смислу да су то установе највишег нивоа здравствене заштите које збрињавају врло осетљиву популацију, што захтева преиспитивање успостављених процеса рада у циљу њиховог унапређења, а што би омогућило да запослени адекватније користе своје стручне потенцијале и обезбеђују још боље здравствене исходе пацијената које лече. Као и претходне године, најзадовољнији овим аспектом посла су били запослени у психијатријским (3,54) и плућним болницама (3,53). Други важан аспект посла запослених су редовне евалуације рада. Интересантно је да су, у 2012. години, задовољнији били само запослени у општим болницама, клиничко - болничким центрима и заводима за хитну медицинску помоћ. Као и у претходном графикону, најнезадовољнији су запослени у дечјим болницама (2,97), а најзадовољнији запослени у психијатријским болницама (3,47).

Графикон 16. Просечна оцена задовољства запослених расположивим временом за обављање посла, у односу на врсту здравствене установе, Србија, 2011 □ 2012.



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 поново дали одговоре сличне онима из претходних година: 37,7% запослених је изјавило да

уопште не би мењали посао, 50,1% би остало у државном сектору здравства, 8,4% би радили послове који су ван система здравствене заштите и 3,7% би отишло да ради у приватни здравствени сектор.

Процент запослених који планирају да раде у приватном сектору бележи благи континуирани пад у односу на 7% колико је износио у 2006. години. Процент запослених који не планирају да мењају посао се нагло смањује од 2008. године када је износио 45%, 2009. године тај проценат је био 38% и наставља са благим трендом пада. Иста ситуација је међу запосленима који би радили послове који су ван система здравствене заштите. Тај проценат се креће око 14% до 2009. године од када такође бележи пад на садашњих 8,4%. Са друге стране, 2009. године се бележи нагли скок од 12% запослених који би остали да раде у државном сектору здравства. Уз минималне осцилације, наредних година се одржава исти проценат, око половине запослених планира да остане да ради у државном сектору здравства (графикон 17).

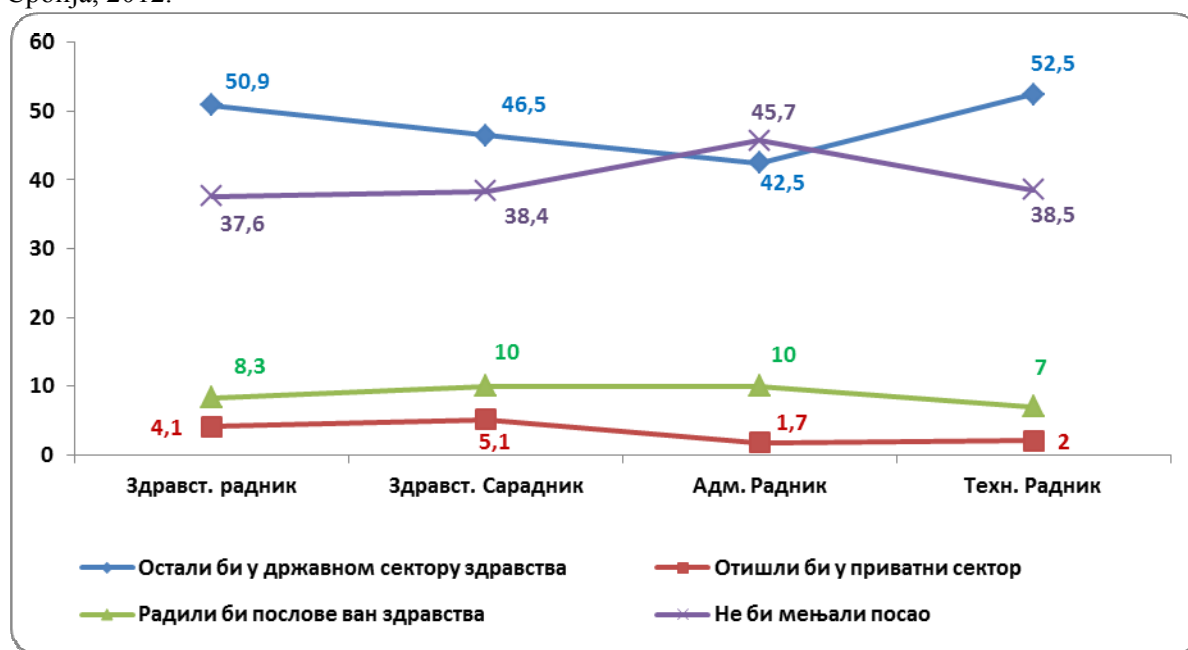
Графикон 17. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) у односу на питање где планирају да раде у наредних пет година, Србија, 2006–2012.



Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао према занимању (графикон 18) показала је да од свих запослених који не би мењали посао, највећи је проценат административних радника, док је најмањи проценат међу здравственим радницима. Очекивано је и највећи проценат запослених који би радили

послове ван система здравствене заштите међу административним радницима, а најмањи када се говори о пословима у приватном сектору здравства. С обзиром на то да је учешће здравствених радника у здравственим установама веће од 75%, значајни су подаци да је 37,6% здравствених радника изјавило да уште не би мењало посао и још 50,9% би остало да ради у државном сектору. Мање од 13% здравствених радника планира у наредних пет година да мења посао тако што би отишао у приватни сектор, односно радио послове ван система здравствене заштите.

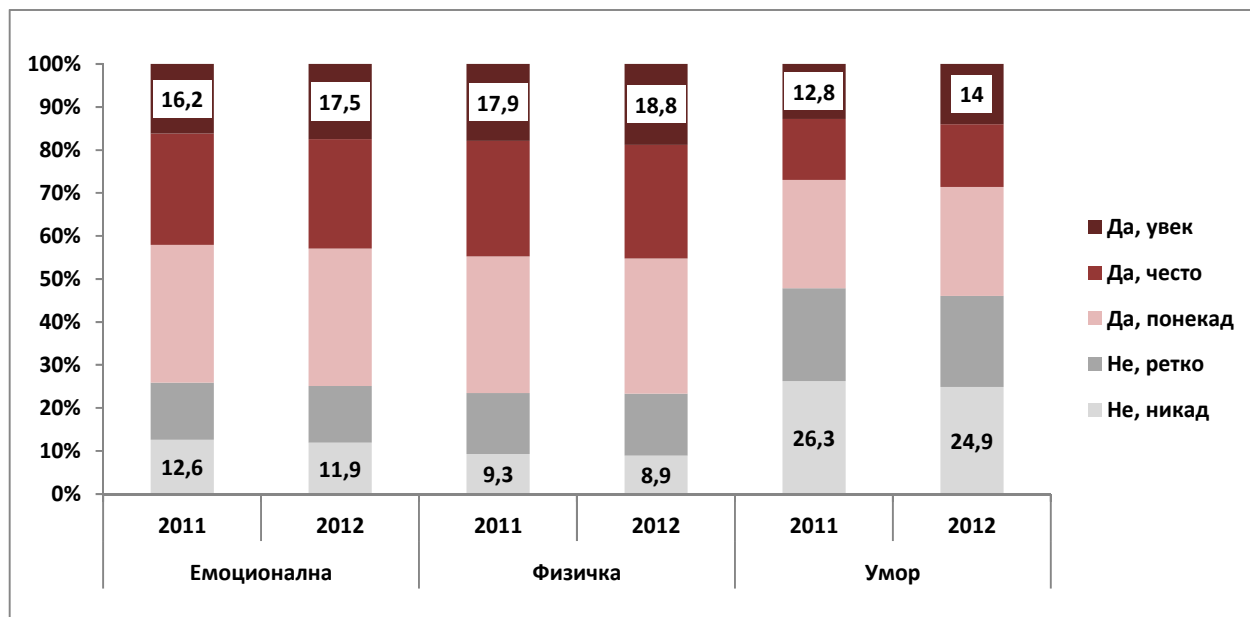
Графикон 18. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) у односу на питање где планирају да раде у наредних пет година а према профилу запослених, Србија, 2012.



И у 2012. години, очекивано највише веома задовољних и задовољних је међу оним запосленима који не размишљају о промени посла (51,7%) или планирају да остану у државном сектору здравства (52%). Задовољство послом је значајно ниже међу запосленима који планирају да оду у приватни сектор (17%), односно да раде послове ван система здравствене заштите (14%). Највећи проценат незадовољних и веома незадовољних је, сходно томе, међу запосленима који планирају да раде послове ван здравства (49,7%) или планирају да оду у приватни сектор (49,1%). Међу запосленима који би остали да раде у државном сектору је 16,1% незадовољних послом, односно 13,6% међу

запосленима који не размишљају о промени посла. Од 2009. године су уведена и нова питања која су се односила на исцрпљеност повезану са послом. На скали од 1 до 5, запослени су оцењивали емоционалну исцрпљеност повезану са послом, физичку исцрпљеност повезану са послом и у којој мери осећају умор при самој помисли на посао (графикон 19).

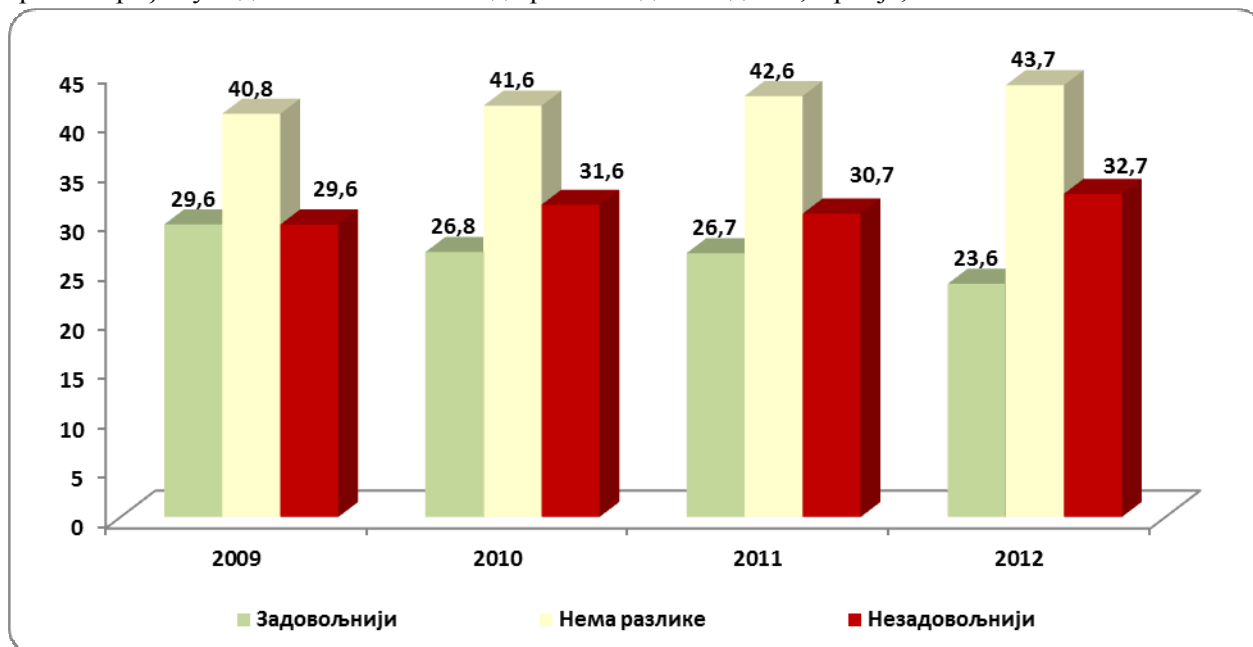
Графикон 19. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) у односу на осећање исцрпљености повезане са послом, Србија, 2011–2012.



Посматрајући исцрпљеност повезану са послом по врсти здравствене установе у којој раде, емоционалну исцрпљеност (да, често и да, увек) у највећем проценту осећају запослени у дечјим болницама (56,3% запослених), клиничко-болничким центрима (55,2%), клиничким центрима (50,8%) и заводима за хитну медицинску помоћ (49,3%). Физичка исцрпљеност је најприсутнија међу запосленима у клиничко-болничким центрима (60,5%), дечјим болницама (58,2%), клиничким центрима (56,4%) и заводима за хитну медицинску помоћ (52,4%). Запослени у дечјим болницама најчешће осећају умор при помисли на посао, и то у забрињавајуће значајном броју (44%). Умор при самој помисли на посао, емоционална и физичка исцрпљеност су најређе присутни међу запосленима у домовима здравља.

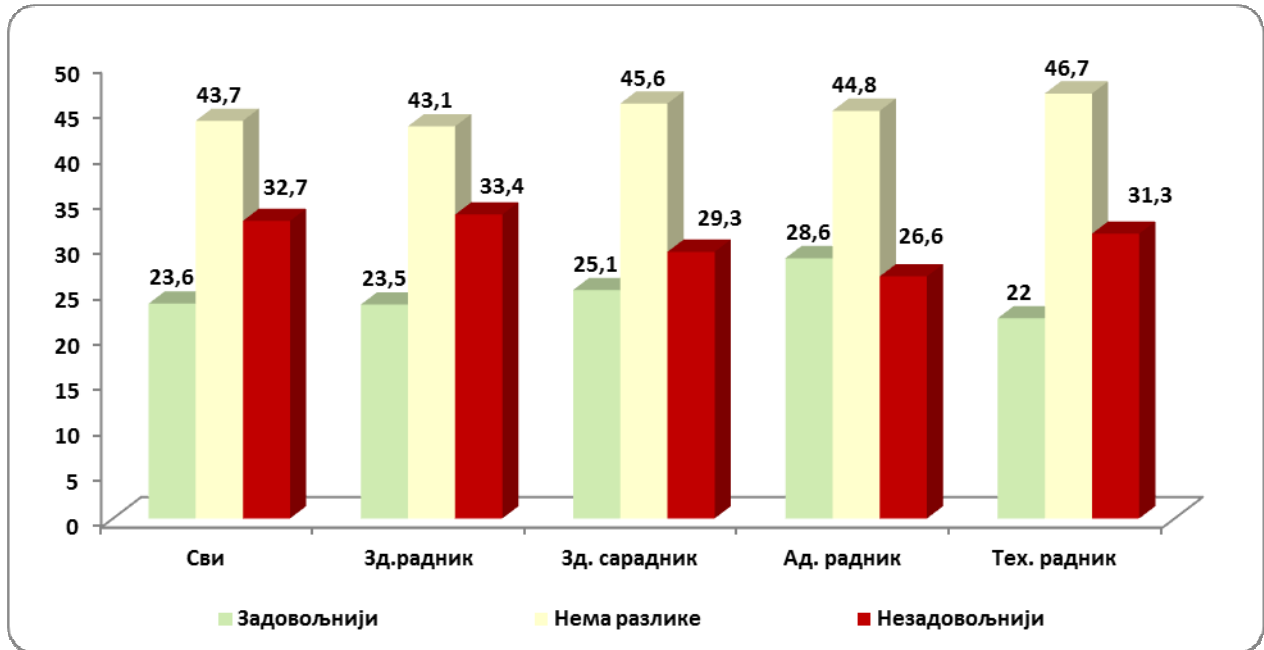
Од 2009. године запослени су одговарали и на питање да ли су задовољнији послом који обављају у односу на време од пре пет година. Постепено се смањује проценат запослених који сматра да је данас задовољнији послом него што је био пре пет година, а расте проценат оних који не виде разлику, односно проценат запослених који се осећа данас незадовољније него пре пет година (графикон 20).

Графикон 20. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) према поређењу задовољства послом од пре пет година и данас, Србија, 2009–2012.



Посматрано по врсти здравствене установе, једино запослени у специјалним психијатријским болницама сматрају да су данас задовољнији послом (32,5%) у односу на време од пре пет година (25,5%). У клиничко-болничким центрима, 40,8% запослених је данас незадовољније послом, док је свега 17,7% њих задовољније. У општим болницама је 23,3% запослених који су задовољнији сада послом, у односу на 30,8% који је незадовољније. У домовима здравља 24,6% запослених су задовољнији послом у односу на 32,6% колико их је незадовољније.

Графикон 21. Дистрибуција запослених у здравственим установама (изражена у процентима) према поређењу задовољства послом од пре пет година и данас и профили запослених, Србија, 2012.



Уколико се пореди задовољство послом пре пет година и данас према профили запослених (графикон 21), највише незадовољнијих је међу здравственим радницима, где је једна трећина здравствених радника незадовољнија данас послом у односу на мање од једне четвртине која је задовољнија, а највише задовољнијих је међу административним радницима. Најнижи проценат задовољнијих запослених је у групи техничких радника.

Закључци:

1. Задовољство запослених у здравственим установама Републике Србије се континуирано смањује од 2008. године, и тај тренд је настављен и у 2012. години. Процент веома задовољних и задовољних је већи у односу на 2006. и 2007. годину, али је смањен проценат неопређених, док је проценат незадовољних (7,7%) највећи од како се спроводи истраживање професионалне сатисфакције.

2. Нешто мање од половине (47%) 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 нижи (46,1%). Претходних година је проценат задовољних прелазило 50%, а још већи је био проценат задовољних међу здравственим радницима.

3. У односу на занимање, највећи проценат задовољних је међу административним радницима (52,4%), док су најнезадовољнији технички радници (22,5%). Код здравствених радника, здравствених сарадника и административних радника је дошло до смањења процента веома задовољних, а повећања процента веома незадовољних. Код техничких радника нема промена у односу на 2011. годину, али је смањено задовољство у односу на 2010. годину.

4. Запослени су и у 2012. 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 средње развијеним земљама су услови рада и примања веома значајни за задовољство запослених. Од 2006. године континуирано се смањује незадовољство опремом са којом запослени раде. У 2012. години се такав тренд прекида и настаје благо повећање незадовољства.

6. Месечна примање су аспект посла којим су запослени увек били најмање задовољни, али се бележио пораст задовољства до 2009. године када је дошло до повећања незадовољства месечним примањима и то незадовољство од тада расте. У 2011. години нагло се повећава незадовољство финансијском надокнадом за рад и тај тренд се наставља и у 2012. години. Свакако да разлоге треба тражити у економским приликама земље и чињеници да су примања у државном сектору здравства непромењена већ неколико година.

7. Као и свих претходних година, 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.

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

плућне болести. У 2012. години је дошло до значајног смањења задовољства послом међу запосленима у домовима здравља, а благог пораста задовољства међу запосленима у општим болницама и то по свим посматраним аспектима посла.

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

10. У односу на питање какве планове са послом имају запослени у наредном периоду, половина запослених ће остати да ради у државном сектору здравства и још 38% запослених не планира да мења посао у наредних пет година. Процент запослених који би радили послове који су ван система здравствене заштите, као и процент запослених који планира да ради у приватном сектору показује приближно исте вредности као и претходних година. Ово је веома значајно за здравствене установе, јер су истраживања показала да 20% оних који планирају да мењају посао то и ураде у периоду од пет година. Посебно се то односи на високо образоване стручњаке чија едукација је скупа и дуго траје, а који, као хумани капитал, представљају најважнији ресурс сваке здравствене установе.

11. Исцрпљеност повезану са послом најчешће осећају запослени који раде у специјалним дечјим болницама и клиничко-болничким центрима, а најређе запослени у домовима здравља. Запослени у дечјим болницама осећају умор при помисли на посао у забрињавајуће значајном проценту (44%). Када се има у виду да су то установе највишег нивоа здравствене заштите које збрињавају врло осетљиву популациону групу, неопходно је утврдити разлоге присутног незадовољства. Након тога би требало да надлежни, заједно са запосленима, нађу начине за обезбеђење услова и процеса рада којима би се умањио овако висок проценат незадовољних и послом исцрпљен број запослених.

12. Континуирано праћење задовољства могућностима едукације и професионалног развоја је врло значајно јер су то аспекти посла који су врло важни за професионалну сатисфакцију и у другим међународним истраживањима, пре свега развијених земаља. После 2006. године, када је постојало велико незадовољство овим аспектима посла, дошло је до континуираног раста задовољства запослених овим аспектима посла. 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.

13. У 2012. години је смањено задовољство запослених могућностима да користе своја знања, способности и вештине, као и задовољство редовним евалуацијама рада од стране руководиоца, иако су ови аспекти посла, 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 специјалним дечјим болницама и запослени у клиничко-болничким центрима.

У односу на претходне године, смањење задовољства запослених се наставља. С обзиром на значај и број установа примарне здравствене заштите, забрињава податак да је у домовима здравља пало задовољство запослених по свим аспектима посла. Једно од објашњења може бити да су томе допринеле системске промене које су започете, као што је увођење нових елемената финансирања, кадровски планови, увођење нових здравствених услуга (скрининга на малигне болести...), враћање мера извршења, промене у прописивању терапије и тешкоће са фактурисањем услуга за осигурана лица. После периода у коме су различити пројекти омогућавали већи обим едукације и набавку неопходне опреме, долази до очекиваног смањења задовољства тим аспектима посла.

Не треба занемарити чињеницу да је задовољство послом субјективна категорија и да представља личну перцепцију запосленог у којој мери су задовољена његова очекивања. Као такво, сигурно да је подложно укупном осећању мањег задовољства због економске нестабилности и несигурности времена у коме је истраживање спроведено.



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	9,0%	20,5%	29,3%	32,5%	8,0%
б) Међуљудским односима	7,6%	15,3%	26,9%	39,1%	11,2%
в) Непосредном сарадњом са колегама	3,2%	7,6%	23,6%	49,5%	16,1%
г) Аутономијом у обављању посла	4,1%	10,0%	27,3%	46,2%	12,3%
д) Могућностима професионалног развоја које вам пружа садашњи посао	8,5%	19,5%	29,8%	33,2%	9,0%
ђ) Распоживим временом за обављање задатих послова	5,8%	14,8%	24,0%	45,9%	9,5%
е) Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	5,1%	12,9%	26,7%	44,4%	10,9%
ж) Финансијском надокнадом за рад	26,8%	29,9%	22,5%	16,1%	4,7%
з) Могућностима које имате за континуирану едукацију	9,0%	19,3%	27,0%	35,0%	9,7%
и) Постојањем редовних еволуација вашег рада од стране руководиоца	6,5%	13,2%	31,7%	38,6%	10,0%
ј) Подршком претпостављених	8,4%	13,4%	24,2%	39,4%	14,6%
к) Могућностима да изнесете своје идеје претпостављенима	7,6%	13,6%	25,8%	40,1%	13,0%
л) Добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	6,4%	12,2%	26,4%	43,1%	11,9%

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	11,9%	13,2%	32,0%	25,4%	17,5%
б) Осећам се физички исцрпљен након посла	8,9%	14,4%	31,5%	26,4%	18,8%
в) Осетим умор на помисао да треба да идем на посао	24,9%	21,2%	25,3%	14,6%	14,0%

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	23,6%
Нема разлике	43,7%
Незадовољнији послом	32,7%

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

Останете у државном сектору здравства	50,1%
Одете у приватни сектор здравства	3,7%
Радите послове ван здравствене заштите	8,4%
Уопште не размишљате о промени посла	37,7%

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

Веома незадовољан	7,7%
Незадовољан	11,8%
Ни задовољан, ни незадовољан	33,5%
Задовољан	38,6%
Веома задовољан	8,4%

6. Да ли тренутно обављате неку руководћу функцију?

Да	Не
13,9%	86,1%

7. Занимање:

Здравствени радник	77,1%
Здравствени сарадник	4,6%
Административни радник	7,1%
Технички радник	11,3%