

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



**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА**  
**ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ**  
**УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2009. ГОДИНЕ**

Београд фебруар, 2010. године

## Увод

На основу Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите, Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” је, заједно са институтима и заводима за јавно здравље, организовао испитивање професионалне сатисфакције у здравственим установама Републике Србије.

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама примарног, секундарног и терцијарног нивоа је спроведено 14. децембра 2009. године. У истраживању професионалног задовољства учествовало је 61.410 запослених у 311 здравствених установа. Стопа одговора је 80,13%. Истраживањем су били обухваћени сви запослени присутни на послу 14. децембра 2009. године.

Услед примедби које су добијене током претходног периода, а које се односе на пол, старост и године стажа запослених, а за које су запослени сматрали да доводе у питање њихову анонимност, упитници испитивања задовољства запослених за 2009. годину нису садржала ова питања. Једино је остало питање које се односило на занимање. Према занимању – 76,6% запослених су здравствени радници, 4,7% је здравствених сарадника, 6,8% административних радника и 11,9% су технички радници.

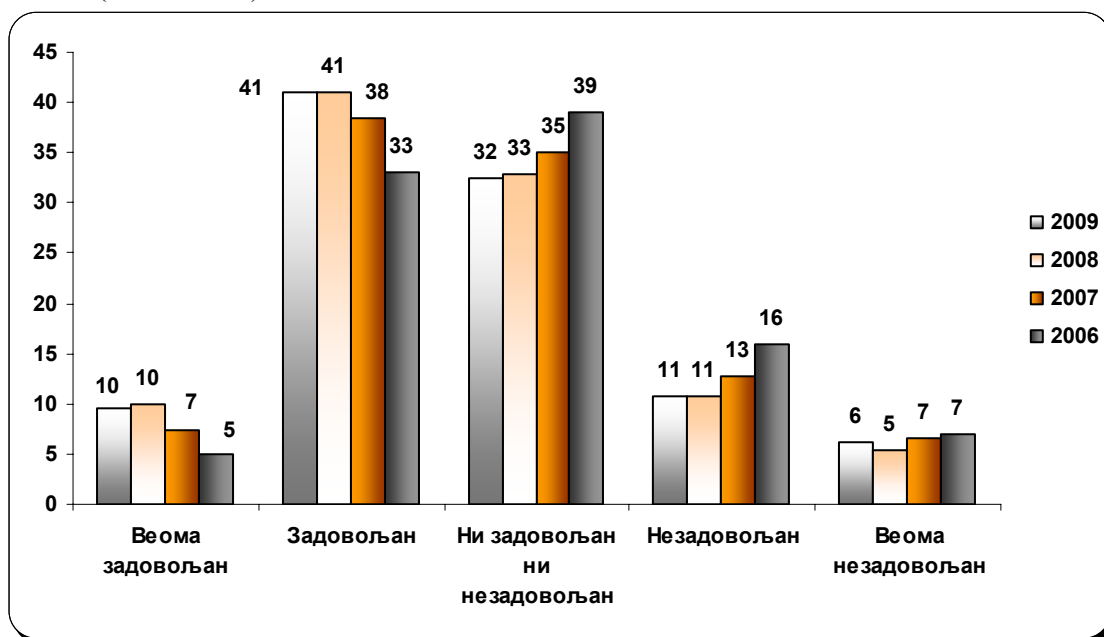
Истраживање професионалне сатисфакције у 2009. години је показало да је више од 50% здравствених и административних радника задовољно или веома задовољно послом који обавља. Највећи проценат веома задовољних је међу здравственим радницима, док је највише незадовољних међу техничким радницима. У поређењу са претходном годином, степен задовољства послом је исти или у благом паду. Код свих профила занимања је дошло до минималног пораста броја веома незадовољних. До благог смањења процента задовољних је дошло код здравствених сарадника и техничких радника, док је тај проценат виши у 2009. години код административних радника а код здравствених радника је исти као и 2008. године (табела 1).

**Табела 1.** Дистрибуција општег задовољства запослених изражена у процентима према профилу запослених (2008–2009)

Задовољство	Здр. радници		Здр. сарадници		Адм. радници		Тех. радници	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Веома задовољан	10.10	9.80	8.90	8.90	10.50	9.10	9.80	8.80
Задовољан	42.00	42.10	42.70	40.20	42.60	44.00	36.30	34.30
Ни задовољан ни незадовољан	32.40	31.50	32.90	33.40	33.50	33.00	34.80	37.00
Незадовољан	10.70	10.80	10.10	10.70	8.80	9.00	10.90	10.90
Веома незадовољан	4.90	5.80	5.50	6.80	4.60	4.90	8.20	9.00

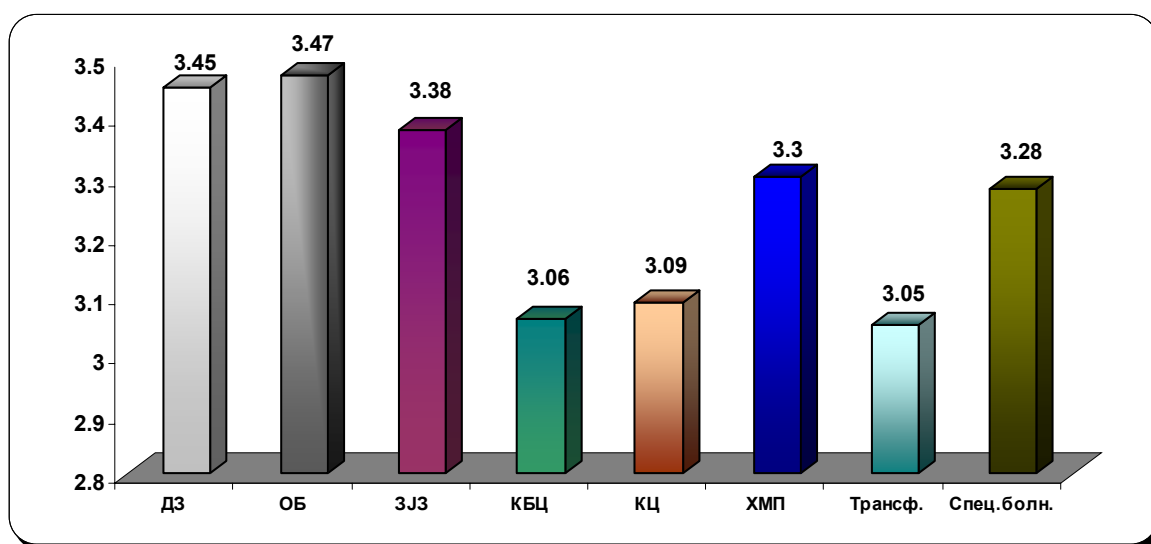
Поређење општег задовољства послом у 2006, 2007, 2008. и 2009. години показало је да задовољство послом међу запосленима континуирано расло од 2006. до 2008. године. У 2009. години запослени су оценили задовољство послом као и 2008. године (графикон 1).

**Графикон 1.** Опште задовољство послом запослених у здравственим установама Србије (2006–2009)

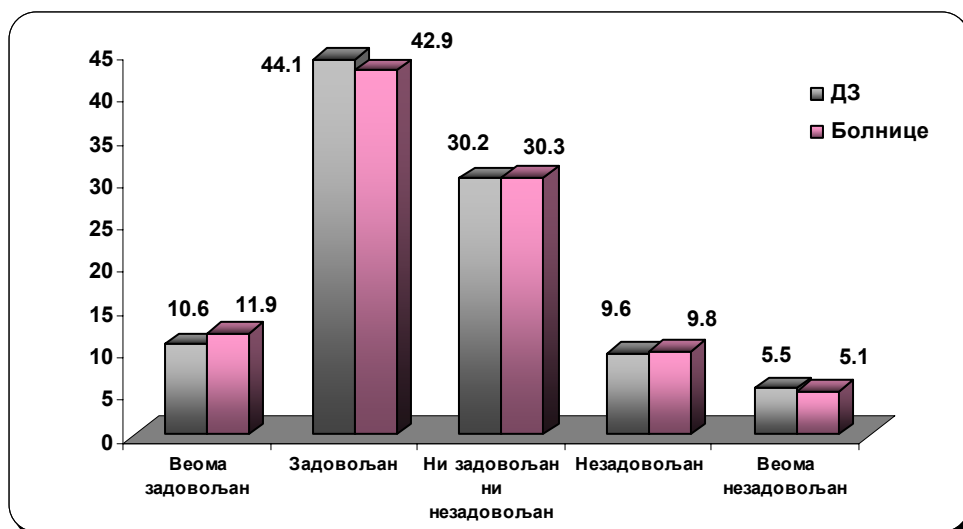


Посматрано по врсти здравствених установа, највишу просечну оцену задовољства су имали запослени у општим болницама, затим у домовима здравља, након чега следе запослени у институтима и заводима за јавно здравље, као и заводима за хитну медицинску помоћ. Најнижа просечна оцена задовољства послом је у институту и заводима за трансфузију крви, клиничко-болничким центрима и клиничким центрима (графикон 2).

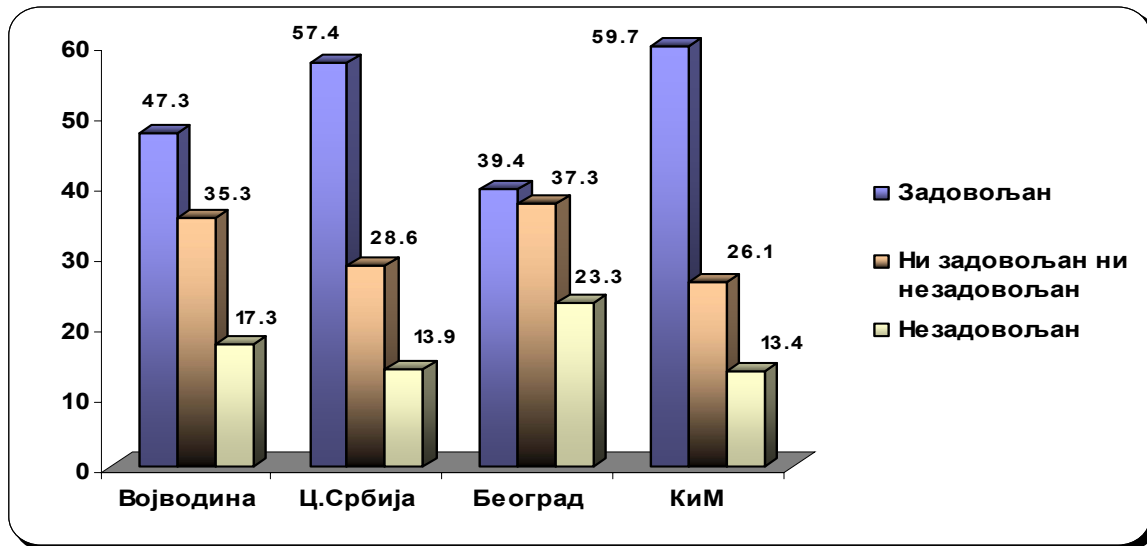
**Графикон 2.** Просечна оцена задовољства послом запослених према врсти здравствене установе у 2009. години



**Графикон 3.** Опште задовољство запослених у домовима здравља и општим болницама, изражено у процентима



**Графикон 4.** Задовољство запослених у здравственим установама, посматрано према регионима, изражено у процентима



Задовољство запослених посматрано по регионима показује да је највише незадовољних и веома незадовољних на територији Београда (23,3%), затим следи Војводина са 17,3% незадовољних, централна Србија са 13,9% и запослени Косова и Метохије међу којима је 13,4% незадовољних. Када се посматрају веома задовољни и задовољни, највећи проценат је са Косова и Метохије (59,7%), у централној Србији је 57,4% задовољних, у Војводини 47,3% и у Београду је најмањи проценат задовољних – 39,4%.

Резултати истраживања показују да су запослени 2009. године најзадовољнији аспектима посла са којима су и претходних година били задовољни. За разлику од претходних година када је постојао тренд повећања задовољства овим аспектима посла, у 2009. години долази до стагнације или благог смањења задовољства:

- Непосредном сарадњом са колегама - **65.5%**  
(2008 - 68,7%; 2007 – 65,4%; 2006 – 66,2%)
- Распољивим временом за обављање послова – **57.3%**  
(2008 - 56,3%; 2007 - 49,3%; 2006 –47,7%)
- Подршком претпостављених – **53.5%** (2008 -56%; 2007 – 50,9%; 2006 – 45,1%)

- Међуљудским односима – **50.8** (2008 - 54,5%; 2007 – 49,3%; 2006 – 50,6%)
- Могућношћу излагања идеја претпостављенима – **52.8%** (2008 -54,5%; 2007 – 49,9%; 2006 –44,5%).

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, односно:

- Незадовољних месечном зарадом – **55.7%** (2008-52,4%; 2007 - 57,7%; 2006 - 74,5%)
- Незадовољних могућностима за едукацију – **36.3%** (2008-36,5%; 2007 – 40,7%; 2006 – 50,5%)
- Незадовољних адекватношћу опреме за рад – **27.5%** (2008 -34%; 2007 – 41,4%; 2006 – 52,4%).
- Незадовољних могућностима за напредовање (могућностима професионалног развоја) – **29.7%** (2008 -34,9%; 2007 – 39,3%; 2006– 48,9%)

Значајно је напоменути да је у 2008, у односу на 2006. годину, 22% било мање запослених који се изјашњавају као незадовољни или веома незадовољни својим месечним примањима. Међутим, у 2009. години тај број незадовољних је порастао за 3%. За разлику од примања, од 2006. године до данас, постоји континуирани тренд смањења незадовољства запослених опремом са којом раде. У односу на 2006. годину 25% је мање запослених који су незадовољни опремом. Континуирано се смањује и незадовољство могућностима које запослени имају у односу на едукацију и напредовање на послу.

У 2009. години су уведена и нова питања којима се мерени аспекти задовољства запослених. Запослени су се изјаснили као веома задовољни и задовољни у следећим процентима:

- Аутономијом у обављању посла - **59.1%**
- Могућностима да користе своја знања, способности и вештине - **56.9%**
- Редовним евалуацијама рада од стране руководиоца - **46.6%**
- Добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла - **55.8%**

Уколико посматрамо задовољство запослених појединим аспектима посла, а у односу на врсту здравствене установе, резултати су следећи:

- Задовољство адекватношћу **опреме** је највеће код запослених у заводима за хитну медицинску помоћ (3,53), а најниже код запослених у клиничким центрима (2,81);
- Задовољство **међуљудским односима** је највеће код запослених у домовима здравља (3,44), а најниже код запослених у Институту и заводима за трансфузију крви (3,0);
- Задовољство непосредном **сарадњом са колегама** је највеће код запослених у домовима здравља (3,76), а најниже код запослених у Институту и заводима за трансфузију крви (3,48);
- Задовољство расположивим **временом за послове** је највеће код запослених у заводима за хитну медицинску помоћ (3,61), а најниже код запослених у клиничким центрима (3,14);
- Задовољство **аутономијом у обављању посла** је највеће код запослених у општим болницама (3,63), а најниже код запослених у клиничким центрима (3,28);
- Задовољство **месечном зарадом** је највеће код запослених у институтима и заводима за јавно здравље (2,74), а најниже код запослених у клиничко-болничким центрима (1,98);
- Задовољство **могућностима за едукацију** је највеће код запослених у заводима за хитну медицинску помоћ (3,09), а најниже код запослених у клиничко болничким центрима (2,74);
- Задовољство **могућностима професионалног развоја** је највеће код запослених у општим болницама (3,23), а најниже код запослених у клиничким центрима (2,93);
- Задовољство **могућностима да у раду се користе сва знања, способности и вештине које запослени поседују** је највеће код запослених у општим болницама (3,56), а најниже код запослених у клиничким центрима (3,25);
- Задовољство **подршком претпостављених** је највеће код запослених у општим болницама (3,47), а најниже код запослених у Институту и заводима за трансфузију крви, као и у заводима за хитну медицинску помоћ (3,09);

- Задовољство могућношћу **излагања својих идеја** је највеће код запослених у општим болницама (3,47), а најниже код запослених у заводима за хитну медицинску помоћ (3,12);
- Задовољство **добивањем јасних упутстава шта се од запослених очекује** је највеће код запослених у општим болницама (3,54), а најниже код запослених у клиничко болничким центрима (3,21);
- Задовољство **постојањем редовних евалуација од стране руководиоца** је највеће код запослених у општим болницама (3,54), а најниже код запослених у клиничко болничким центрима (3,21);

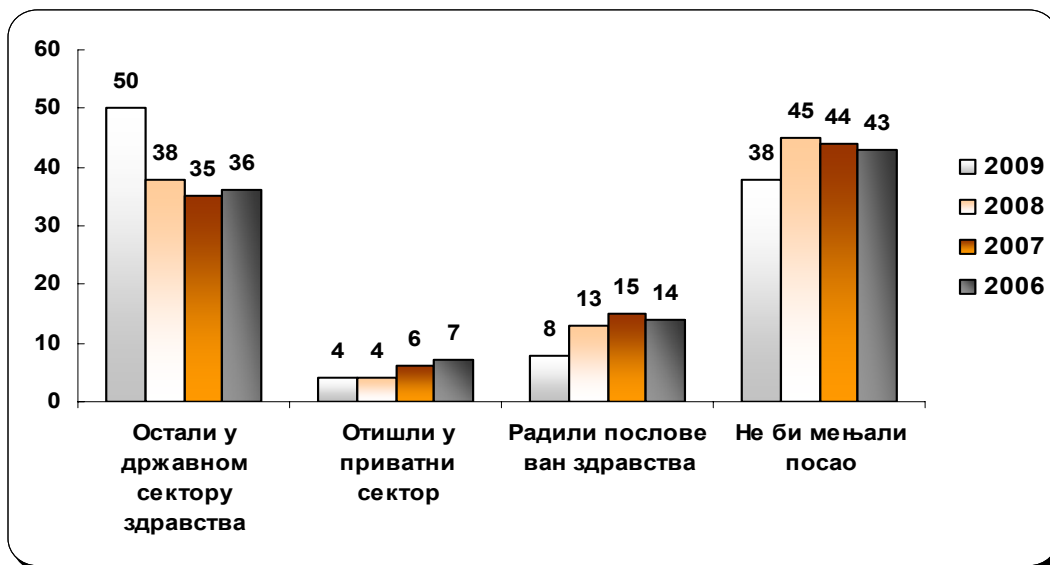
Од укупног броја запослених, 14%% се налази на руководећој функцији и, као што је за очекивати, ти запослени су задовољнији својим послом у односу на запослене који нису руководиоци.

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: **38.6%** запослених је изјавило да уопште не би мењали посао, **49.6%** би остало у државном сектору здравства, **7.8%** би радили послове који су ван здравственог система и **4%** би отишло да ради у приватни здравствени сектор.

Процент запослених који планира да ради у приватном сектору је остао исти као и 2008. године, али је смањен проценат запослених који не планира да мења посао, а повећан је проценат запослених који би остао да ради у државном сектору здравства. Са друге стране, битно је смањен проценат запослених који би радили послове који су ван здравственог система (графикон 5).

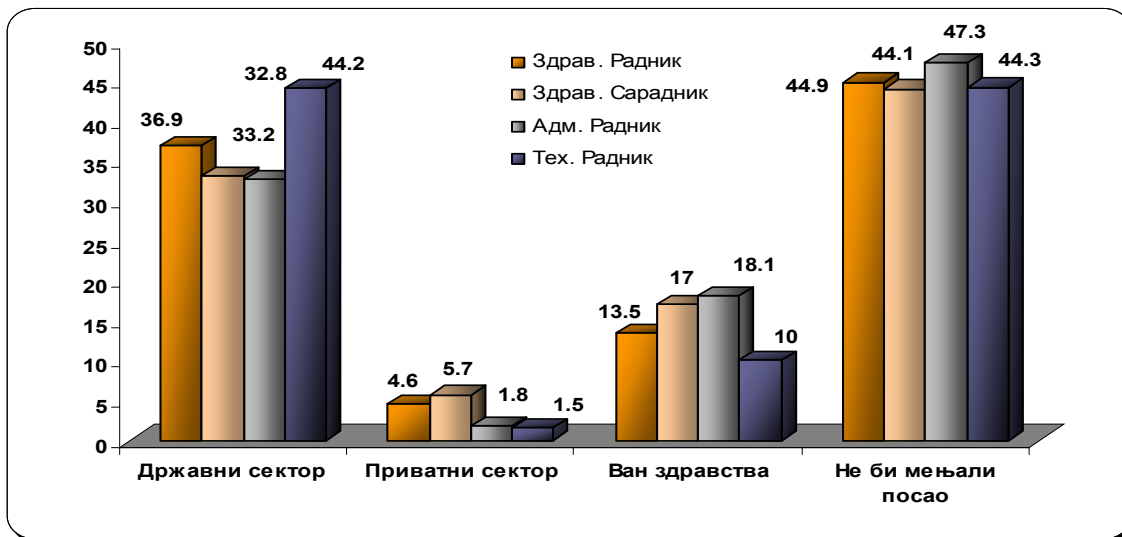


**Графикон 5.** Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао, изражена у процентима (2006–2009)



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 (47.3%), док је најмањи проценат међу здравственим радницима (37.8%). Са друге стране, међу запосленима који би мењали посао и радили послове ван здравствене заштите, такође је највећи проценат административних радника (10.7%). С обзиром да је учешће здравствених радника у здравственим установама 76.5%, значајни су подаци да је **38%** здравствених радника изјавило да уште не би мењали посао, **50%** би остало у државном сектору, **7.7%** би радили послове који су ван здравственог система, и **4,4%** би отишло да ради у приватни сектор (графикон 6).

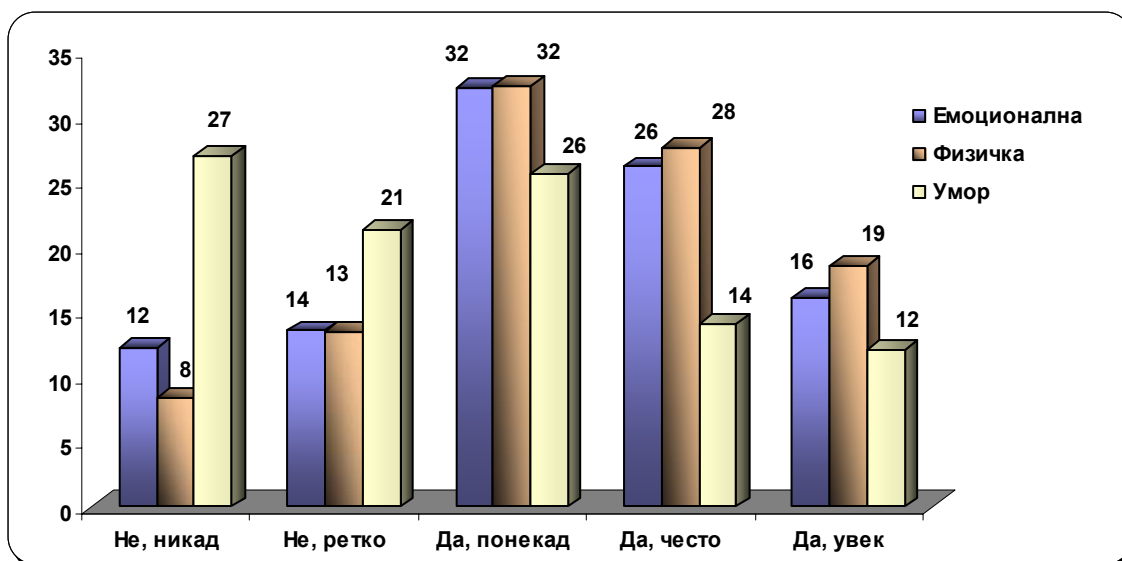
**Графикон 6.** Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао према занимању у 2009. години, изражена у процентима



Очекивано је највише веома задовољних је међу оним запосленима који не размишљају о промени посла док је свега 1.9% веома задовољних и 13% задовољних међу запосленима који би радили послове ван здравства. Највећи проценат незадовољних је, сходно томе највећи међу запосленима који би радили послове ван здравства.

Уведена су 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 7).

**Графикон 7.** Исцрпљеност повезана са послом



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 специјалним болницама. И физичка исцрпљеност је најприсутнија међу запосленима у клиничким центрима, клиничко болничким центрима и специјалним болницама. Запослени у клиничко болничким центрима најчешће осећају умор при помисли на посао. Физичку исцрпљеност и умор најређе осећају запослени у домовима здравља, док је емоционална исцрпљеност најређе присутна међу запосленом у општим болницама.

### **Закључци:**

1. Више од половине запослених у здравственим установама Републике Србије је задовољно и веома задовољно послом који обавља. Када се посматра професионално задовољство здравствених радника, тај проценат је још већи.
2. Опште задовољство запослених у здравственим установама се није променило у односу на 2008. годину, а веће је у односу на 2006. и 2007. годину.
3. Запослени су и у 2009. години били најзадовољнији истим аспектима посла којима су били задовољни и у претходним годинама.
4. У односу на претходне године, постоји континуирано смањење незадовољства следећим аспектима посла: незадовољство опремом са којом раде је у односу на 2008. годину смањено за 7%, али је значајно да је за 25% мање него у 2006. години. Незадовољство могућностима едукације је, након смањења од 15% у односу на 2006. годину, на истим вредностима као и у 2008. години. Незадовољство професионалним развојем је смањено за 5% у односу на претходну годину. Једино незадовољство месечним примањима бележи мањи пораст од 3,3%, при чему треба имати у виду да је у 2009. години, незадовољство платом за 21% мање него што је било у 2006. години.
5. У односу на занимање, највећи проценат веома задовољних је међу здравственим радницима, док су најнезадовољнији технички радници, а најмање незадовољних запослених има међу административним радницима.

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

7. Уколико се посматра задовољство запослених према врстама здравствених установа, најзадовољнији су запослени који раде у општим болницама.

8. Најнижа просечна оцена задовољства послом је у институту и заводима за трансфузију крви, клиничко-болничким центрима и клиничким центрима.

9. У 2009. години је смањен проценат запослених који не би мењали посао који сада обављају, али је повећан проценат запослених који би радио у државном сектору и смањен је проценат који би радио у приватном сектору.

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

### **Коментари:**

Опште задовољство запослених у здравственим установама Републике Србије се није битно променило у односу на истраживање спроведено 2008. године;

Важно је да се повећава задовољство оним аспектима посла који су у развијеним европским земљама значајни за професионалну сатисфакцију, а то су задовољство могућностима едукације и професионалног развоја;

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 2009. године дошло до повећања незадовољства месечним примањима.

С обзиром да се медицинска професија, у много већој мери у односу на друге професије, ослања на аутономију у раду, значајно је да су наши здравствени радници задовољни (60%) овим аспектом посла.

Требало би унапредити 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.

Како бисмо могли да се поредимо са резултатима других истраживања, увели смо и питање задовољства послом данас у односу на задовољство послом пре пет година. Резултати су показали да су запослени у истом проценту задовољнији, односно незадовољнији послом. То је донекле у супротности са резултатима које имамо од 2006. године, од када бележимо пораст професионалног задовољства. Објашњење може бити у различитој методологији мерења задовољства послом, с обзиром да овако формулисано питање не пружа могућност уочавања разлика између веома задовољних и задовољних, односно веома незадовољних и незадовољних.

У 2009. години, запослени у домовима здравља су мање задовољни послом у односу на 2008. годину, док расте задовољство запослених у општим болницама, а посебно задовољство запослених у заводима за хитну медицинску помоћ (пре свега опремом и могућностима едукације);

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

Фебруар 2010. године у Београду

Припремиле и обрадиле податке:

Неда Стојановић и Лидија Станковић

Извештај припремила:

Др Весна Кораћ