



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ“



UNIVERZITET U BEOGRADU
FARMACEUTSKI FAKULTET



CENTAR ZA RAZVOJ FARMACEUTSKE
I BIOHEMIJSKE PRAKSE

ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА – АПОТЕКАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2018. ГОДИНЕ

Београд, 2019.

Издавач:

Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет

Аутори:

Дипл. фарм. мед. биохем. спец. Андријана Милошевић Георгиев ¹

Проф.др Ивана Тадић ²

¹ Катедра за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство

² Центар за развој фармацеутске и биохемијске праксе

Е-издање

САДРЖАЈ:

1. УВОД.....	1
2. МЕТОД.....	1
3. РЕЗУЛТАТИ.....	2
4. ЗАКЉУЧЦИ И ПЕДЛОЗИ МЕРА.....	15
5. ЛИТЕРАТУРА.....	17
ПРИЛОГ 1.....	18

1. УВОД

Ефикасне организације подстичу културу која се оријентише на задовољство запослених. Задовољство запослених представља меру колико су запослени задовољни својим послом и радном средином [1]. Значајну улогу, готово пресудну у задовољству запослених, заузима радно окружење, јер оно утиче на живот појединаца, његово понашање, перцепцију и перформансе [2]. Више аспеката доприносе задовољству односно незадовољству фармацеута послом. Неки од њих су оптерећење, стрес, могућност за напредовање, сигурност посла, аутономија, правичност на радном месту, сарадња са надређенима и сарадницима, флексибилност или радно окружење [3]. Сваке године се спроводи Национално испитивање задовољства запослених у апотекама у примарној здравственој заштити. Овим испитивањем се омогућава запосленима у апотекама да искажу своје ставове о различитим аспектима који утичу на радно окружење, а самим тим и на задовољство запослених. Утицајни фактори који се анализирају су расположивост опреме за рад, међуљудски односи, време проведено на послу, могућност професионалног развоја, финансијска надокнада, сарадња са колегама, претпостављенима, пацијентима... За менаџмент сваке појединачне апотеке ови резултати имају вишеструку корист, јер анализирањем добијених резултата могу да сагледају у ком су степену њихови запослени задовољни и које мере могу предузети како би се побољшало задовољство запослених, а самим тим и ефикасност организације.

2. МЕТОД

Истраживање задовољства запослених у свим здравственим установама – апотекама (у даљем тексту аптека) примарне здравствене заштите је спроведено 03. децембра 2018. године у периоду од 7 до 19 часова, односно у радно време установе. У испитивању су учествовале апотеке у државном власништву, апотеке које се налазе у саставу домова здравља (у даљем тексту апотеке у саставу домова здравља) и апотеке у приватном власништву. Сви запослени присутни на послу тога дана су били обухваћени истраживањем. Као алат у истраживању коришћен је упитник који је био јединствен за све апотеке. Упитник је измењен у односу на алат који је коришћен претходне године, тако што је упитник проширен са једним питањем: Молимо Вас да

заокружите одговор који описује Ваш пушачки статус (Истраживање Канцеларије за превенцију пушења у оквиру програмских активности).

Особама одговорним за контролу квалитета на нивоу установе је пре почетка истраживања достављено стручно-методолошко упутство „Методологија испитивања задовољства запослених у здравственим установама у Републици Србији 2018. године – прилагођено за здравствене установе апотеке“ у коме је детаљно објашњен начин спровођења истраживања и унос података у Excel табеле. Подаци су након обављеног истраживања достављани у електронском облику Фармацеутском факултету Универзитета у Београду (Катедри за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство) где је извршена контрола и унос у електронску базу података. Обрада података је обављена у SPSS 22 софтверу (SPSS 22.0 for Windows, SPSS Inc., Chicago, IL, USA). Примењене су методе дескриптивне статистике.

3. РЕЗУЛТАТИ

Резултате истраживања је доставило 131 апотека (22 у државном власништву, 12 у саставу домова здравља и 97 у приватном власништву). У односу на 2017. годину незнатно се повећао број апотека који је доставио резултате истраживања. Посматрано у односу на прошлу годину, једино је смањен број учесника у истраживању код апотека у приватном власништву (са 105 на 97 апотека). Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

Апотеке у државном власништву: Суботица, Зрењанин, Сента, Вршац, Врбас, Сремска Митровица, Београд, Ваљево, Велика Плана, Пожаревац, Крагујевац, Јагодина, Параћин, Зајечар, Пирот, Чачак, Краљево, Лозница, Ниш, Прокупље, Врање, Косовска Митровица.

Апотеке у саставу домова здравља: Бачки Петровац, Бечеј, Жабал, Србобран, Темерин, Инђија, Рума, Рековац, Тутин, Дољевац, Житиште, Алибунар, Стара Пазова.

Апотеке у приватном власништву: *Суботица*¹ – А.М. Pharm, Гален плус, Пилула Плус, Здравље, Фарма-ел; *Зрењанин* – Танин, Sempervivum; *Панчево* – Пандора, Мелем, Код сунчаног сата; *Сомбор* – Златни лав, Ирис, Випера; *Нови Сад* – Belladonna,

¹ Филијала РФЗО којој припада седиште апотеке

Бојана лек, Цер, Флос, Хигија Триполски, Јања, Јанковић, Клементина фарм, Вива, Зегин фарм; *Сремска Митровица* – /; *Шабац* – Belladonna, Џавић, Иридис, Мира, Вера, Здравље; *Ваљево* – Biopharm; *Смедерево* – Нена Фарм, Плана Л, Свети Сава; *Пожаревац* – Шеки-Тилиа; *Зајечар* - /; *Крагујевац* – Здравље, Oto Medicalpharm; *Јагодина* – Алоја, Belladonna, Јелена Pharm, Вељковић, Пинус, Јупитер плус, МС-фарм, Сунце-плус, Florapharm, Фармакон плус; *Бор* – Зора, Агора СБД; *Ужице* – Трг; *Чачак* – Гален; *Краљево* – Радосављевић, Симко Фарм, Јасфарм; *Крушевац* – Анђела, Бобан Т; *Кикинда* - /; *Ниш* – Melissa, Фармакоп; *Пирот* – /; *Лесковац* – Бенефарм; *Врање* – Анафарм, Додић, Лек, Виталис; *Нови Пазар* - /; *Прокупље* – Ђорђевић, Липа; *Београд* – Бајфарм, Бену, ДХФ, Euromedic, Emily Pharm, Еугениа, Фарманеа, Галена лаб, Иван, Иванчић и син Фармација, К- Pharm, Кумодраж II, Лаурус, Лек, Леко Вита, Lilly drogerie, Мајана, Ма-ни Pharm, Медика II, Мента, Милетић плус, Milla Pharm, Молика, Nibo pharm, Оаза здравља, Omni Pharm, Орлеан Плус, Puls Pharm, Срећковић, Тајм Фарм, Вида, Вита, Вита Лонга Фарм, Vuk Pharm.

Број попуњених упитника за 2018. годину износио је 4184. Овај број је мањи у односу на прошлу годину (2017. године је било попуњено 5883 упитника), али процентуално исказано, одзив запослених се повећао у односу на 2016. и 2017. годину (2016. године – 85,8% и 2017. године - 87,9%, наспрам 2018. године када је одзив био 90,2%). Процентуално највише се повећао одзив запослених у апотекама у склопу домова здравља (са 91,7% у 2017. на 100% у 2018. години). Такође, у односу на прошлу годину, одзив запослених се повећао и у апотекама у приватном (са 91,2% у 2017. на 93,7% у 2018. години), и државном власништву (са 84,3% у 2017. на 85,9% у 2018. години).

Табела 1. Одзив запослених у апотекама за 2018. годину

	Укупан број запослених	Број запослених присутних на послу 03.12.2018.	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Одзив запослених у апотекама (%)
Државном власништву	2550	2207	2249	1896	85,9
У саставу домова здравља	119	108	113	108	100
Приватном власништву	3763	2326	2335	2180	93,7
Укупно	6432	4641	4697	4184	90,2

Већина запослених у апотекама су особе женског пола (91,5%), старости од 35 до 54 година (54,6%). Највише запослених млађих од 35 година има у апотекама у приватном власништву (47,5%), а најмање у апотекама у државном власништву (12,0%). Са друге стране, проценат запослених са преко 55 година највиши је у апотекама у државном власништву (23,5%), а најмањи у апотекама у приватном власништву (6,8%).

Посматрајући структуру запослених, на основу добијених резултата, више је фармацеутских техничара него фармацеута (42,1% наспрам 36,5%). Овај однос се променио у односу на прошлу годину, када је више било фармацеута међу запосленима (фармацеута - 46% и фармацеутских техничара - 42,2%).

Процент запослених који су одговорили да тренутно обављају неку од руководећих функција износи 22% од укупног броја запослених. Дистрибуција запослених према занимању која обављају у апотекама може се видети у табели 2. Највише фармацеута је запослено у апотекама у приватном власништву (46,9%), док највише здравствених радника не фармацеутске струке има у апотекама које су у саставу домова здравља (23,3%), а фармацеута је знатно мање од овог процента (16,5%).

Табела 2. Дистрибуција одговора запослених у апотекама према занимању за 2018. годину

Апотеке у	државном власништву	саставу домова здравља	приватном власништву	УКУПНО
Фармацеут	25,3	16,5	46,9	36,5
Фармацеутски техничар	33,0	54,4	49,1	42,1
Здравствени радник – друго занимање	22,8	23,3	0,7	11,1
Здравствени сарадник	1,7	1,0	0,1	0,9
Административни радник	9,4	3,9	1,8	5,2
Технички радник	7,9	1,0	1,3	4,2

*Одговори су приказани у процентима

Поред редовног посла, највише је оних који додатно не раде ништа (95,3%). У настави највише учествују запослени у апотекама у државном власништву (2,4%). У неком другом сектору подједнако учествују запослени из апотека у приватном и државном власништву (по 2,3%).

Више од половине запослених у апотекама се изјаснило да су непушачи и да никада нису пушили (57,6%), али скоро петина испитаника спада у свакодневне пушаче (19,7%).

Узимајући у обзир све анализиране показатеље, највише је запослених задовољно послом 48,9%. Ако посматрамо просечну оцену задовољства запослених, она је мања у односу на прошлу годину, али већ дужи низ година (од 2012. године) уочава се јасан пад задовољства запослених. У 2012. години задовољство запослених износило је 3,89 док је у 2018. години задовољство запослених износило 3,65 (График 1). У односу на прошлу годину, највише се уочава разлика код запослених који су ни задовољни ни незадовољни, повећао се проценат са 24,7 на 28,3. Истовремено, смањио се проценат и веома задовољних и веома незадовољних.



График 1. Просечне оцене задовољства запослених у апотекама за период 2007-2018. године

Запослени у апотекама у саставу домова здравља су оценили задовољство послом са најнижом просечном оценом (3,5), затим следе запослени у апотекама у државном власништву (3,64), а највишу просечну оцену задовољства су имали запослени у апотекама у приватном власништву (3,67). Уочава се је задовољство запослених у апотекама у приватном власништву опало у односу на 2018. годину (са 3,87 на 3,67).

Као и претходних година, за већину посматраних аспеката (опремом, расположивим временом за обављање посла, расположивим временом за рад са пацијентима, аутономијом у обављању посла, коришћењем знања у току рада,

уважавањем и вредновањем рада, сарадњом са колегама, сарадњом са претпостављенима, односом са пацијентима, професионалним развојем/едукацијом, финансијском надокнадом за рад, руковођењем и организацијом рада, упутствима, излагањем идеја претпостављенима), можемо рећи да је задовољство највеће у апотекама у приватном власништву (Табела 3). Аспекти у којима нису најзадовољнији запослени у апотекама у приватном власништву су расположиво време за рад са пацијентима и за обављање послова, као и односом са пацијентима. Овакав исход могао се уочити и прошле године. Распољивим временом за обављање посла најзадовољнији су запослени у апотекама у државном власништву, а расположивим временом за рад са пацијентима најзадовољнији су запослени у апотекама при домовима здравља. Такође, највеће задовољство у односу са пацијентима имају запослени у апотекама у државном власништву.

Табела 3. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама одређеним аспектима посла у 2018. години

Задовољство запослених појединим аспектима посла	Апотеке у			Укупно
	државном власништву	саставу домова здравља	приватном власништву	
Опремом	3,75	3,55	4,09	3,92
Расположивим временом за обављање посла	3,98	3,66	3,79	3,87
Расположивим временом за рад са пацијентима	4,25	3,85	3,77	3,98
Аутономијом у обављању посла	3,96	3,81	4,05	4,01
Коришћењем знања у току рада	4,01	3,95	4,20	4,11
Уважавањем и вредновањем рада	3,72	3,64	3,86	3,79
Сарадњом са колегама	4,28	4,32	4,54	4,42
Сарадњом са претпостављенима	4,20	4,26	4,34	4,28
Односом са пацијентима	4,40	3,97	4,07	4,21
Професионалним развојем/едукацијом	3,94	3,50	4,09	4,01
Финансијском надокнадом за рад	3,36	2,82	3,47	3,40
Руковођењем и организацијом рада	3,79	3,60	4,00	3,89

Упутствима	3,97	3,82	4,09	4,03
Излагањем идеја предпостављенима	3,92	3,96	4,07	4,00

Приликом оцењивања, запослени су се изјаснили да су најзадовољнији сарадњом са колегама (просечна оцена 4,28), док су најнезадовољнији финансијском надокнадом за рад (просечна оцена 3,40). Овим аспектом су највише незадовољни у апотекама у оквиру домова здравља (просечна оцена 2,82).

Опремом за рад која им је на располагању, најзадовољнији су у апотекама у приватном власништву (81,4%), док најнезадовољнији су у апотекама у државном власништву (12,2%) (График 2).

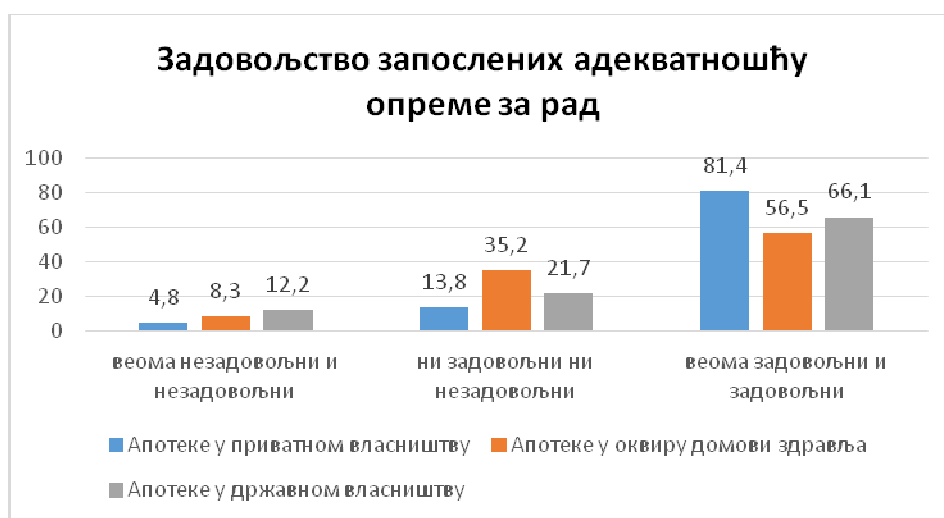


График 2. Процентуални приказ задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у 2018. години

Задовољство запослених расположивим временом за обављање послова, смањило се у односу на прошлу годину (са 3,97 на 3,87), а такође смањило се и задовољство расположивим временом за рад са пацијентима (са 4,07 на 3,98). Оба показатеља смањење бележе у апотекама у приватном власништву и апотекама у оквиру домова здравља (График 3).

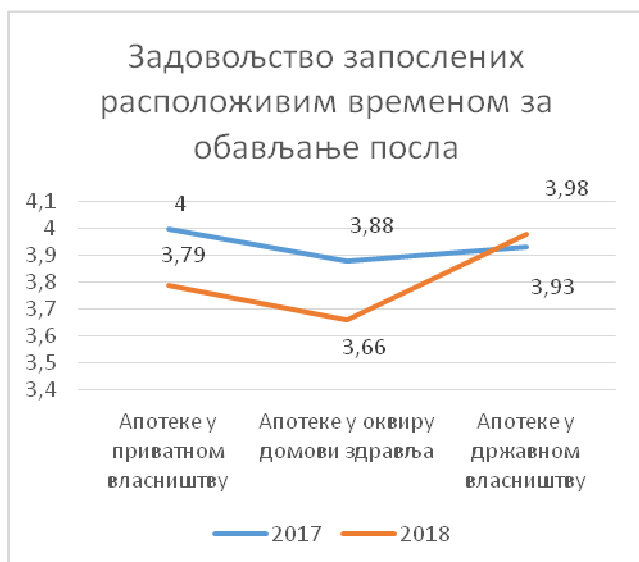


График 3. Задовољства запослених исказана кроз средње вредности за расположиво време за обављање посла и рад са пацијентима у 2017. и 2018. години

У зависности од типа апотеке постоје и разлике у задовољству запослених. Процентуална заступљеност задовољних и незадовољних приказана је у Табели 4.

Табела 4. Процентуални приказ задовољства запослених за расположиво време за обављање посла и рад са пацијентима по типовима апотека у 2018. години

Задовољство запослених	Ставови	Апотеке у државном власништву	Апотеке у саставу домови здравља	Апотеке у приватном власништву
		5,7	8,3	10,9
Расположивим временом за обављање посла	Веома незадовољни и незадовољни	16	27,8	20,1
	Ни задовољни ни незадовољни	77,8	63,9	68,7
	Веома задовољни			

Расположивим временом за рад са пацијентима	и задовољни			
	Не односи се на мене	0,5	/	0,3
	Веома незадовољни и незадовољни	5,5	7,6	11,7
	Ни задовољни ни незадовољни	15	17,9	22,1
	Веома задовољни и задовољни	63,9	73,6	62,9
	Не односи се на мене	15,6	0,9	3,3

Највећу аутономију у обављању посла имају запослени у апотекама у приватном власништву, али се аутономија у овом типу апотека према ставовима запослених смањила у односу на 2017. годину (са 4,18 на 4,05) (График 4). Задовољство аутономијом смањило се и у апотекама у оквиру домова здравља, док је у апотекама у државном власништву задовољство аутономијом остало непромењено као у 2017. години, али се повећало у односу на 2015. и 2016. годину.



График 4. Задовољства запослених исказана кроз средње вредности за аутономију у обављању посла за период 2015-2018. године

Аутономијом у обављању посла највише је задовољних запослених (47%), а затим веома задовољних (26,1%). Готово занемарљив проценат запослених је веома незадовољан аутономијом у обављању посла (1,5%) (График 5).

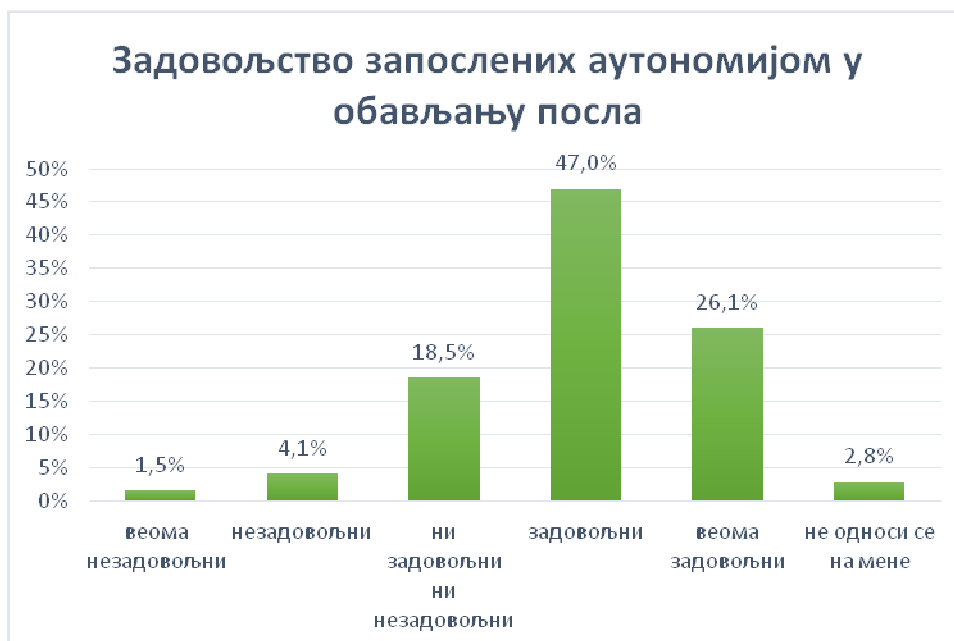


График 5. Задовољства запослених аутономијом у обављању посла у 2018. години

Посматрајући задовољство запослених могућностима да користе своја знања, способности и вештине у односу на претходну годину, уочава се да су се просечне оцене задовољства повећале код запослених у апотекама у државном власништву (за 0,04 и износи 4,01), као и код запослених у апотекама у саставу домова здравља (за 0,12 и износи 3,95), а смањила се код запослених у апотекама у приватном власништву (за 0,09 и износи 4,20).

Просечна оцена задовољства запослених уважавањем и вредновањем њиховог рада, у односу на претходну годину, смањила се за 0,08 и износи 3,79. Задовољство се највише смањило у апотекама у приватном власништву за 0,2 (са 4,06 на 3,86). Једино се повећало у апотекама у државном власништву (са 3,66 у 2017. години на 3,72 у 2018. години). Најзадовољнији (задовољни и веома задовољни) уважавањем и вредновањем рада су запослени у апотекама у приватном власништву (67,1%), затим у апотекама у државном власништву (63,7%), а најмање задовољни су у апотекама које су у саставу домова здравља (63,6%). Највећи пад задовољства у односу на прошлу годину уочава се код запослених у апотекама у приватном власништву за 8,4% (са 75,5 на 67,1).

Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама износи 4,42 и незнатно се смањило у односу на 2017. годину када је износило 4,45. У погледу овог аспекта, задовољство се повећало само у апотекама које су у склопу домова здравља (за 0,02) док се у осталим типовима апотека задовољство сарадњом са колегама смањило.

Задовољство запослених сарадњом са претпостављенима код свих апотека је у паду у односу на 2017. годину (са 4,35 у 2017. на 4,28 у 2018. години), а такође код свих апотека је опало и задовољство запослених у односима са пацијентима (са 4,29 на 4,21). Процентуална заступљеност задовољства запослених на ове аспекте приказана је у Табели 5.

Табела 5. Процентуални приказ задовољства запослених сарадњом са колегама, претпостављенима и пацијентима у 2018. години

Задовољство запослених	Година истраживања	Задовољни и веома задовољни	Ни задовољни ни незадовољни	Веома задовољни и задовољни	Не односи се на мене
Непосредном сарадњом са колегама	2015	2	8,3	89,1	0,6
	2016	1,6	7,4	90,5	0,5
	2017	2,2	6,8	89,5	1,5
	2018	1,9	7,6	89,0	1,5
Непосредном сарадњом са претпостављенима	2015	3,3	9,7	86	1
	2016	4,4	9,7	84,7	1,2
	2017	3,5	8,8	85,8	1,9
	2018	3,4	10,9	84,0	1,7
Односом пацијената према Вама	2015	2,8	12,7	73,4	11,1
	2016	4,7	14	73,9	7,4
	2017	3,9	12,7	74,8	8,6
	2018	4,4	14,8	72,4	8,4

У односу на претходну годину задовољство запослених односом пацијената према њима се смањило за 0,09 што се може видети на графику 6.

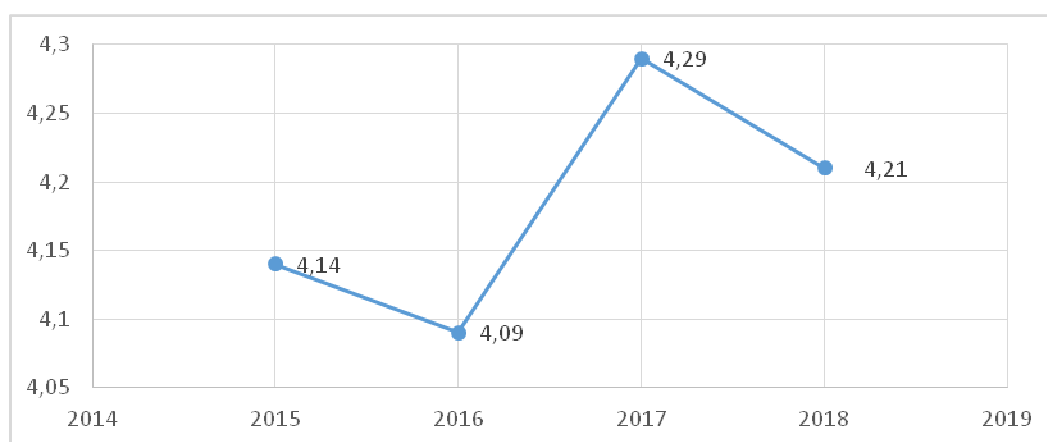


График 6. Просечна оцена задовољства запослених односом са пацијентима за период 2015-2018.

Задовољство запослених могућностима за професионални развој и континуирану едукацију се повећало у односу на 2015. и 2016. годину али се смањило у односу на 2017. годину (2015-3,97; 2016-3,96; 2017-4,09; 2018-4,01).

Аспект којим су запослени најмање задовољни у 2018. години је финансијска надокнада за рад. У односу на претходну годину задовољство се смањило са 3,47 на 3,40. Просечне оцене задовољства запослених у апотекама за период 2007 до 2017. године приказане су на графику 7. Иако је највеће задовољство финансијском надокнадом за рад у апотекама у приватном власништву (3,47), и оно се смањило у односу на прошлу годину за 0,31. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад у државном власништву се повећао у односу на 2017. годину за 0,22 (апотеке које су у финансијској кризи нису учествовале у истраживању).

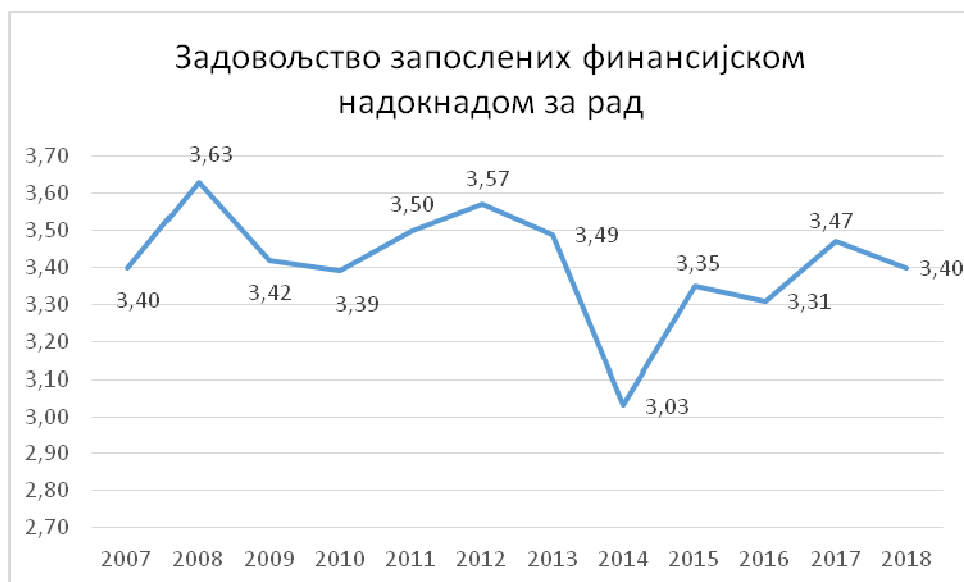


График 7. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама финансијском накнадом за рад, за период 2007 – 2018. године

Просечна оцена задовољства запослених руковођењем и организацијом рада у установи износи 3,89, што је за 0,05 мања вредност у односу на 2017. годину.

Задовољство запослених јасноћом упутстава која добијају од претпостављених у апотекама највеће је код запослених у апотекама у приватном власништву, а најмање је код запослених у апотекама у државном власништву. Задовољних и веома задовољних у апотекама у приватном власништву је 80,3%, док је у апотекама у државном власништву проценат задовољних и веома задовољних 74,9%. На Графику 8. може се

видети процентуална заступљеност задовољства запослених добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла.

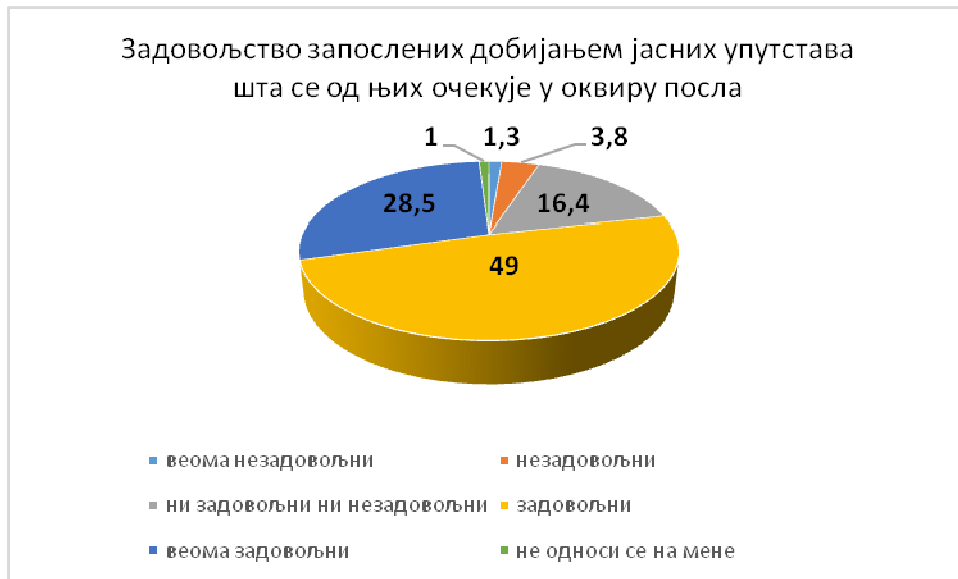


График 8. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама финансијском накнадом за рад, за период 2007 – 2018. године

У поређењу са 2017. годином смањило се и задовољство запослених могућношћу да изнесу своје идеје претпостављенима (са 4,06 на 4,00).

Самопроцена запослених о сопственој изложености стресу, напетости и притиску приликом обављања посла показује да су запослени у апотекама у саставу домова здравља највише изложени стресу (много 16,3% и веома много 7,7%). Најмање су стресу изложени запослени у апотекама које су у државном власништву (много 13,3% и веома много 5,1%). Ови резултати приказани су на графику 9.

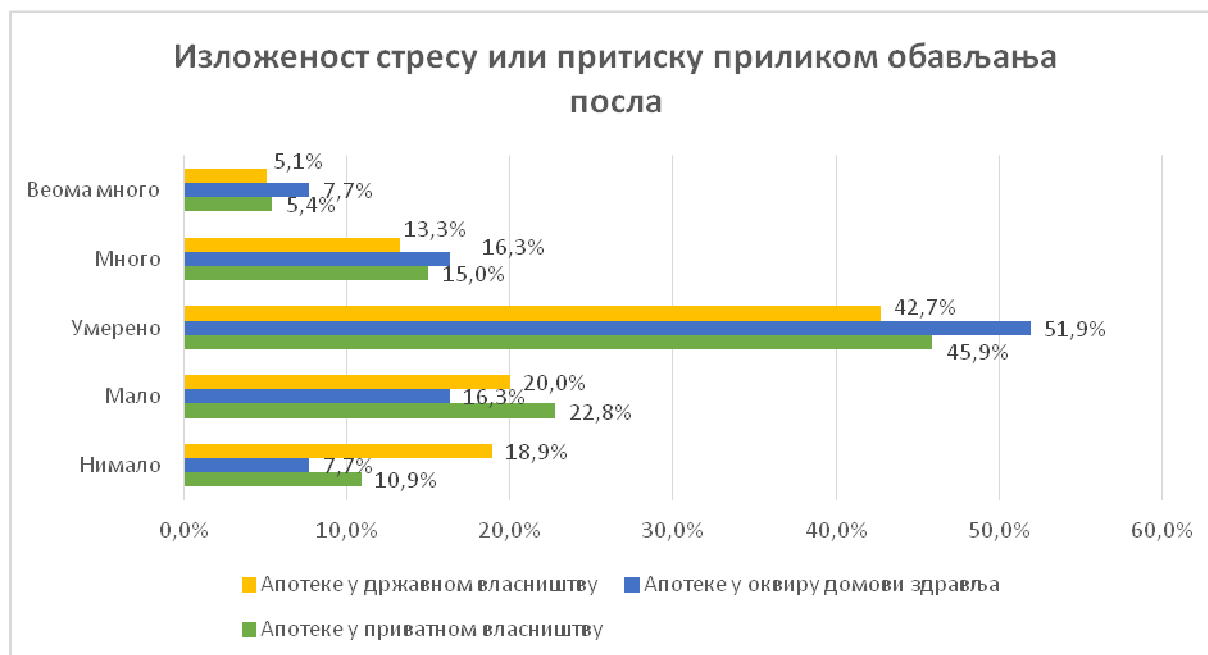


График 9. Процентуални приказ изложености стресу, притиску и напетости током обављања посла у 2018. години

Највећи проценат запослених у апотекама не осећа разлику у задовољству послом у односу на период од пре пет година (45,7%), а нешто је већи удео оних који се осећају задовољније (30,0%) у односу на оне који се осећају незадовољније (24,3%). Највећи проценат запослених код којих нема разлике у задовољству послом пре пет година и сада је код апотека у државном власништву (48,2%). Највише је незадовољних у апотекама које су у саставу домови здравља (32,4%), док је најмање незадовољних у апотекама у приватном власништву (18,6%). Са друге стране, највише задовољних је у апотекама у приватном власништву (38,0%), а најмање је у апотекама у саставу домови здравља (20,0%).

На питање које се односи на планове за будуће пословне активности у петогодишњем периоду највише њих уопште не размишља о промени посла (48,1%). Највише је оних који уопште не размишљају о промени посла, нарочито у апотекама у приватном власништву (50,7%) (Табела 6) . У односу на 2018. годину, смањено се број заинтересованих за одлазак у иностранство (са 11,2 на 10,8%). Повећао се број заинтересованих за прелазак у сектор ван здравствене заштите (2017-6,8%, 2018-7,9%).

Табела 6. Процентуални приказ ставова запослених о запослењу у наредних пет година

Када размишљате о послу у наредних пет година, да ли планирате да:	Апотеке у државном власништву	Апотеке у саставу домова здравља	Апотеке у приватном власништву
Останете у државном/приватном сектору здравства	38	33,3	22,8
Одете у државни/приватни сектор здравства	2,7	5,6	3,6
Радите послове ван здравствене заштите	5,9	5,6	9,7
Одете у иностранство	8,2	9,3	13,1
Уопште не размишљате о промени посла	45,2	46,3	50,7

4. ЗАКЉУЧЦИ И ПЕДЛОЗИ МЕРА

Као и прошле године, уочава се значајно смањено интересовање апотека за учешће у спровођењу истраживања задовољства запослених и корисника. Известан број апотека у државном власиштву као и апотеке у саставу домова здравља је затворен. Од 34 апотека које се налазе у Плану мреже, функционише 22 апотеке, колико је и доставило податке за истраживање. Непостојање адекватне евиденције апотека у многоме отежава спровођење истраживања према постављеној методологији. Опште задовољство запослених се смањило у односу на прошлу годину. Процент веома задовољних се такође смањило, а повећао се проценат веома незадовољних. Запослени у апотекама у приватном власништву показују у највећем броју посматраних показатеља највише задовољство. Показатељи који су показали веће задовољство код запослених у апотекама у државном власништву су расположиво време за обављање посла, расположиво време за рад са пацијентима и однос са пацијентима. Већа фреквенца корисника у апотекама у приватном власништву, доводи до ситуација где запослени имају мање расположивог времена да се посвете корисницима, а самим тим и однос са пацијентима је ослабљен. Као најбоље оцењен показатељ према свим запосленим у апотекама је однос са колегама. Забрињавајућ је податак да се задовољство у свим посматраним показатељима у 2018. години смањило у односу на 2017. годину. Највећа разлика у задовољству у односу на прошлу годину показала се код расположивог временом за обављање посла. Најнезадовољнији већином анализираних аспеката били

су запослени у апотекама у саставу домова здравља. Показатељ који су запослени у апотекама у саставу домова здравља оценили најнижом оценом је финансијска надокнада за рад. Ово је уједно и показатељ који је најгоре оцењен код свих апотека.

Неколико година уназад кроз извештаје анализе квалитета здравствене заштите, напомиње се тешка ситуација у фармацеутском сектору. Јавља се проблем неодрживости ситема у апотекама које су део Плана мреже, апотеке у саставу домова здравља такође тешко опстају и временом се гасе. Проблем је и код апотека у приватном власништву, где мање апотеке немају могућности да се изборе за тржиште у систему великих ланаца апотеке. Резултати истраживања задовољства запослених, неколико година уназад, показују да неопходно што пре доношење системског решења о самој организацији фармацеутског сектора, уколико желимо да фармацеутски сектор функционише по правилима Добре апотекарске праксе. Позиционирање фармацеутског сектора у здравственом систему као и промоција фармацеута - апотекара као здравственог радника је круцијална у овом тренутку, а за такав подухват јако је важна подршка свих носиоца здравствене политике. Потребно је донети политику где би све апотеке радиле под истим условима и на истом тржишту без обзира на тип апотеке.

5. ЛИТЕРАТУРА

1. Sageer A, Rafat S, Agarwal P. Identification of Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on the Organization. *IOSR Journal of Business and Management*. 2012; 5(1): PP 32-9.
2. Sila E, Širok K. The Importance of Employee Satisfaction: A Case Study of a Transportation and Logistics Service Company. *Management*. 2018;13 (2): 111–36.
3. Carvajal M, Popovici I. Gender, age, and pharmacists' job satisfaction. *Pharm Pract (Granada)*. 2018; 16(4):1396.

ПРИЛОГ 1.

Упитник о задовољству запослених у апотекама, дистрибуција одговора исказана у валидним процентима, Србија, 2017.

МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА
Републике Србије



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„Др Милан Јовановић Батут“



У којој мери сте задовољни?	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Не односи се на мене
1. Адекватношћу опреме за рад	1,7	6,6	17,9	46,3	27,0	0,5
2. Расположивим временом за обављање посла	1,5	7,0	18,4	49,6	23,1	0,4
3. Расположивим временом за рад са пацијентима	1,1	7,8	18,8	44,7	18,9	8,7
4. Аутономијом у обављању посла – могућношћу да доносите одлуке	1,5	4,1	18,5	47,0	26,1	2,8
5. Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	1,2	3,7	14,1	46,2	33,5	1,3
6. Уважавањем и вредновањем Вашег рада	3,4	8,6	21,8	38,6	26,8	0,8
7. Непосредном сарадњом са колегама	0,8	1,1	7,6	37,9	51,1	1,5
8. Непосредном сарадњом са претпостављенима	1,2	2,2	10,9	40,9	43,1	1,7
9. Односом пацијената према Вама	0,9	3,5	14,8	43,5	28,9	8,4
10. Могућностима за професионални развој/ континуирану едукацију	1,9	6,5	16,1	42,9	29,3	3,3
11. Финансијском надокнадом за рад	5,8	15,6	28,1	34,3	15,6	0,6
12. Руковођењем и организацијом рада у установи	2,7	6,2	21,8	40,6	25,8	2,9
13. Добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	1,3	3,8	16,4	49,0	28,5	1,0
14. Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	2,3	4,4	17,3	44,9	29,4	1,7

15. Колико сте приликом обављања посла напети, под стресом или притиском?

Нимало	14,3
Мало	21,4
Умерено	44,7
Много	14,3
Веома много	5,3

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

Задовољнији послом	30,0
Нема разлике	45,7
Незадовољнији послом	24,3

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

Останете у државном/приватном сектору здравства	29,9
Одете у државни/приватни сектор здравства	3,3
Радите послове ван здравствене заштите	7,9
Одете у иностранство	10,8
Уопште не размишљате о промени посла	48,1

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

Веома незадовољан	2,3
Незадовољан	6,7
Ни задовољан ни незадовољан	28,3
Задовољан	48,9
Веома задовољан	13,8

19. Пол:

Мушки	8,5
Женски	91,5

20. Године старости:

Мање од 35	31,1
35 до 54	54,6
Више од 55	14,3

21. Занимање:

Фармацеут	36,5
Фармацеутски техничар	42,1
Здравствени радник – друго занимање	11,1
Здравствени сарадник	0,9
Административни радник	5,2
Технички радник	4,2

22. Да ли тренутно обављате неку од руководећих функција?

Да	22,0
Не	78,0

23. Да ли поред посла који обављате у Вашој установи радите и:

дозвољено је заокружити више од једног одговора

У настави	1,5
У приватној пракси	0,9
У неком другом сектору	2,3
Не радим додатно	95,3

24. Молимо Вас да заокружите одговор који описује Ваш пушачки статус (Истраживање Канцеларије за превенцију пушења у оквиру програмских активности)

Не пушим и никада нисам пушио/ла	57,6
Пушио/ла сам, али сада више не пушим	15,4
Сада пушим, али не сваки дан	7,3
Пушим свакодневно	19,7