

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



**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА**  
**ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ**  
**УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2008. ГОДИНЕ**

Београд  
Фебруар, 2009. 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.

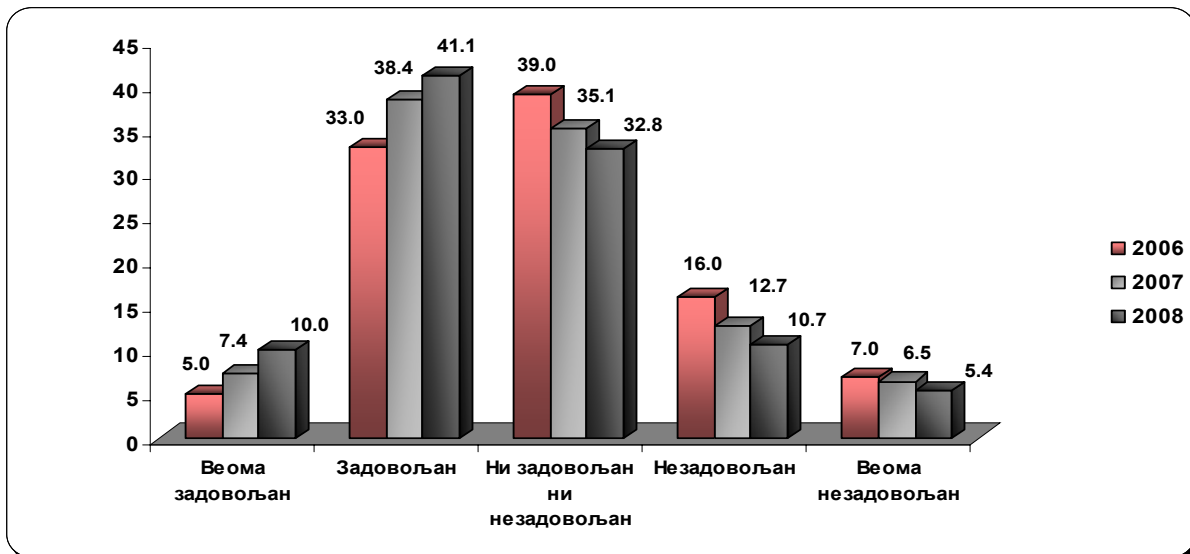
Истраживање задовољства запослених у здравственим установама примарног, секундарног и терцијарног нивоа је спроведено 24. новембра 2008. године. У истраживању професионалног задовољства учествовало је 66.619 запослених у 310 здравствених установа (12 установа није доставило податке због тога што су њихови подаци приказани у оквиру других здравствених установа или због тога што у њима није спроведено истраживање задовољства запослених). Стопа одговора је 82,8%. Истраживањем су били обухваћени сви запослени присутни на послу 24. новембра 2008. године.

Карактеристике запослених на основу испитивања професионалног задовољства у 2008. години:

- Просечна старост запослених је 42 године
- Просечан број година радног стажа је 18,6
- У испитиваном узорку је било 20,8% испитаника мушког и 79,2% женског пола
- Према школској спреми – 23,4% запослених је са високом, 10,3% са вишом, 60,3% са средњом, 5,6% са завршеном основном и 0,3% са незавршеном основном школом
- Према занимању – 76,1% запослених су здравствени радници, 4,9% је здравствених сарадника, 7,2% административних радника и 11,8% су технички радници.

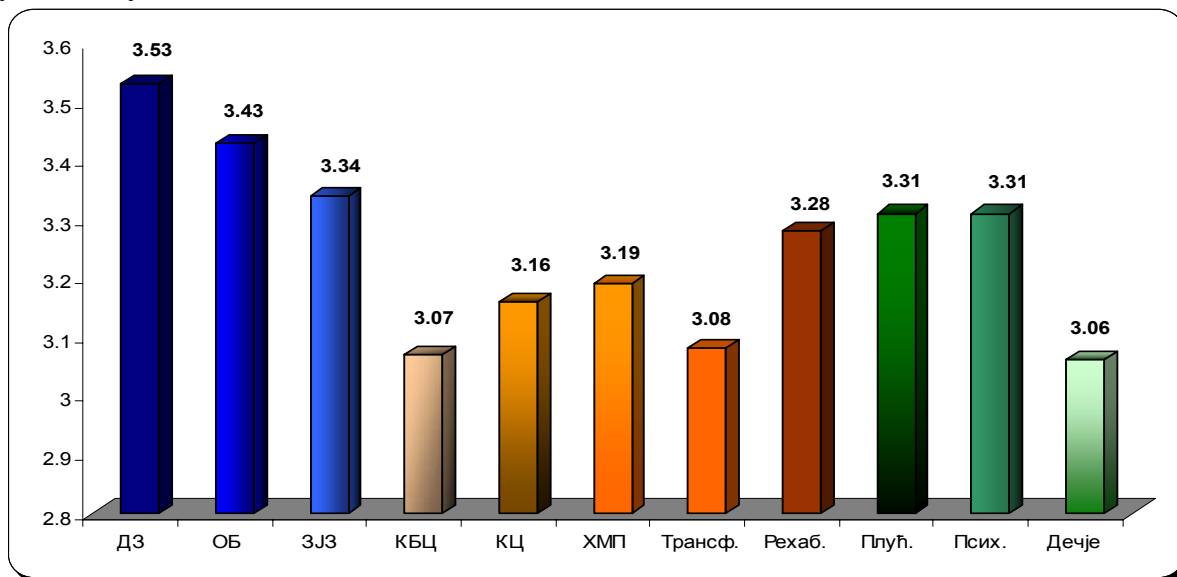
Поређење општег задовољства послом у 2006, 2007. и 2008. години показало је да су запослени у 2007. години били задовољнији својим послом у односу на 2006. годину и да је задовољство послом међу запосленима у здравственим установама Републике Србије и даље у порасту, односно запослени су се у 2008. години у још већем проценту изјаснили као веома задовољни и задовољни (графикон 1).

**Графкон 1.** Опште задовољство послом запослених у здравственим установама Србије изражено у процентима (2006–2008)



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

**Графкон 2.** Просечна оцена задовољства послом запослених према врсти здравствене установе у 2008. години



Резултати истраживања показују да су запослени 2008. године најзадовољнији аспектима посла са којима су и у 2006. и 2007. години били задовољни:

- Непосредном сарадњом са колегама – **68,7%** (2007 – 65,4%; 2006 – 66,2%)
- Распољивим временом за обављање послова – **56,3%** (2007 – 49,3%; 2006 – 47,7%)
- Подршком претпостављених – **56%** (2007 – 50,9%; 2006 – 45,1%)
- Међуљудским односима – **54,5%** (2007 – 49,3%; 2006 – 50,6%)
- Могућношћу излагања идеја претпостављенима – **54,5%** (2007 – 49,9%; 2006 – 44,5%).

У складу са тим су и разлози незадовољства (незадовољни и веома незадовољни) остали исти као и 2006. и 2007. године, при чему ипак постоје разлике по сваком аспектима посла, односно:

- Незадовољних месечном зарадом – **52,4%** (2007 – 57,7%; 2006 – 74,5%)
- Незадовољних радним простором – **40,4%** (2007 – 34%; 2006 – 26,1%)
- Незадовољних могућностима за едукацију – **36,5%** (2007 – 40,7%; 2006 – 50,5%)
- Незадовољних могућностима за напредовање – **34,9%** (2007 – 39,3%; 2006 – 48,9%)
- Незадовољних адекватношћу опреме за рад – **34%** (2007 – 41,4%; 2006 – 52,4%).

Значајно је напоменути да је у 2008, у односу на 2006. годину, 22% мање запослених који се изјашњавају као незадовољни или веома незадовољни својим месечним примањима. Такође, 18% је мање запослених који су незадовољни опремом са којом раде. Континуирано се смањује незадовољство могућностима које запослени имају у односу на едукацију и напредовање на послу. У односу на 2006. годину, постоји једино пораст незадовољства (од 14%) радним простором запослених.

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

- Задовољство **бројем запослених** је највеће код запослених у домовима здравља (3,30), а најниже код запослених у клиничким центрима (2,82);
- Задовољство адекватношћу **опреме** је највеће код запослених у домовима здравља (3,12), а најниже код запослених у клиничким центрима (2,71);

- Задовољство **радним простором** је највеће код запослених у домовима здравља (3,35), а најниже код запослених у клиничким центрима (2,75);
- Задовољство **међуљудским односима** је највеће код запослених у домовима здравља (3,56), а најниже код запослених у Институту и заводима за трансфузију крви (2,93);
- Задовољство непосредном **сарадњом са колегама** је највеће код запослених у домовима здравља (3,84), а најниже код запослених у специјалним болницама за плућне болести (3,03);
- Задовољство расположивим **временом за послове** је највеће код запослених у домовима здравља (3,57), а најниже код запослених у специјалним дечјим болницама (3,25);
- Задовољство **организацијом посла** је највеће код запослених у домовима здравља (3,47), а најниже код запослених у Институту и заводима за трансфузију крви (2,98);
- Задовољство **месечном зарадом** је највеће код запослених у институтима и заводима за јавно здравље (2,78), а најниже код запослених у клиничко-болничким центрима (2,05);
- Задовољство **могућностима за едукацију** је највеће код запослених у Институту и заводима за трансфузију крви (3,03), а најниже код запослених у специјалним дечјим болницама (2,77);
- Задовољство **могућностима за напредовање** је највеће код запослених у општим болницама (3,03), а најниже код запослених у заводима за хитну медицинску помоћ (2,68);
- Задовољство могућностима **избора сопственог начина рада** је највеће код запослених у у домовима здравља (3,42), а најниже код запослених у Институту и заводима за трансфузију крви (3,10);
- Задовољство **подршком претпостављених** је највеће код запослених у домовима здравља (3,52), а најниже код запослених у Институту и заводима за трансфузију крви (3,06);

- Задовољство могућношћу **излагања својих идеја** је највеће код запослених у у домовима здравља (3,49), а најниже код запослених у заводима за хитну медицинску помоћ (3,06);
- Задовољство о **информацијама о променама у служби** је највеће код запослених у у домовима здравља (3,30), а најниже код запослених у заводима за хитну медицинску помоћ (2,79);

Истраживање професионалне сатисфакције у 2008. години је показало да је више од 50% здравствених радника, здравствених сарадника и административних радника задовољно или веома задовољно послом који обавља. Најзадовољнији су административни радници, а најнезадовољнији технички радници. У поређењу са претходне две године приметно је већи број здравствених радника који су веома задовољни и задовољни послом који обављају, као што расте и проценат задовољних здравствених сарадника и техничких радника запослених у здравственим установама. У складу са тим, опада број запослених свих профила који се изјашњавају као веома незадовољни и незадовољни (табела 1).

**Табела 1.** Дистрибуција општег задовољства запослених изражена у процентима према профилима запослених (2006–2008)

Задовољство	Здравствени радник			Здравствени сарадник			Административни радник			Технички радник		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Веома задовољан	4,9	7,5	<b>10,1</b>	6,8	8	<b>8,9</b>	2,5	7,8	<b>10,5</b>	3,3	6,8	<b>9,8</b>
Задовољан	33,3	39,1	<b>42,0</b>	39,8	38	<b>42,7</b>	37,2	42,6	<b>42,6</b>	31,5	33,8	<b>36,3</b>
Ни задовољан ни незадовољан	37,9	34,8	<b>32,4</b>	28,2	33,7	<b>32,9</b>	41,3	34,7	<b>33,5</b>	45,1	37,1	<b>34,8</b>
Незадовољан	16,5	12,8	<b>10,7</b>	16,5	13,6	<b>10,1</b>	13,2	10	<b>8,8</b>	12,8	12,3	<b>10,9</b>
Веома незадовољан	7,5	5,8	<b>4,9</b>	8,7	6,7	<b>5,5</b>	5,8	4,9	<b>4,6</b>	7,3	9,9	<b>8,2</b>

Резултати истраживања показују да су запослени све задовољнији послом без обзира на ниво образовања, са изузетком малог броја запослених без завршене основне школе. Највише је порасло задовољство запослених са вишом стручном спремом, затим високо образованих запослених а најмање запослених са средњом стручном спремом. У складу са тим опада број веома незадовољних и незадовољних запослених свих профила (табела 2).

**Табела 2.** Опште задовољство запослених посматрано према степену образовања изражено у процентима (2006–2008)

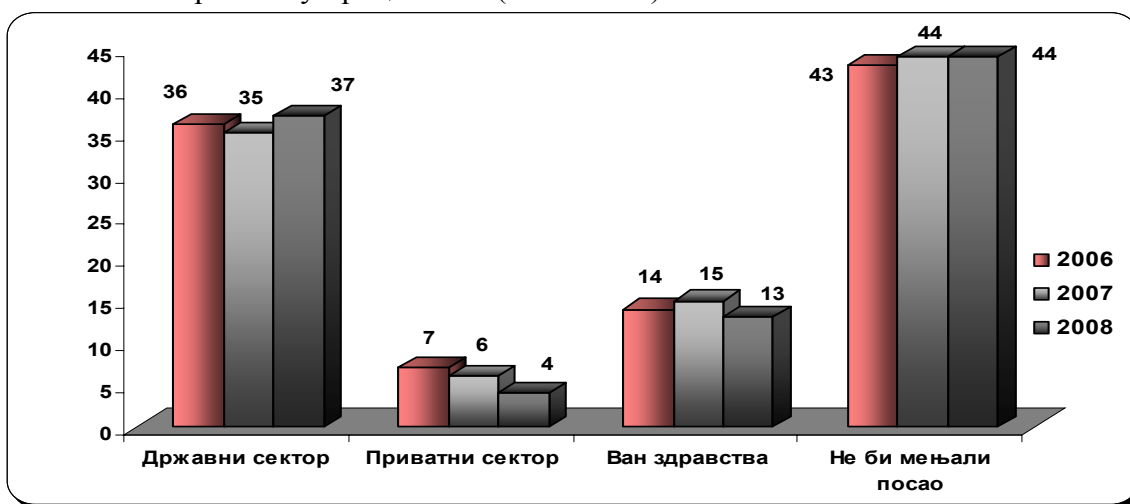
Задовољство	Незавршена основна школа			Завршена основна школа			Завршена средња школа			Завршена виша школа			Факултет		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Веома задовољан	8,0	15,0	<b>11,0</b>	3,8	6,8	<b>9,3</b>	5,0	7,3	<b>9,6</b>	5,2	7,6	<b>11,3</b>	4,3	8,0	<b>10,6</b>
Задовољан	25,0	28,0	<b>9,0</b>	33,3	34,1	<b>37,3</b>	31,8	37,4	<b>39,7</b>	34,1	42,3	<b>46,0</b>	37,7	41,6	<b>44,9</b>
Ни задовољан ни незадовољан	33,0	28,0	<b>27,0</b>	42,1	36,2	<b>36,0</b>	38,6	36,5	<b>34,5</b>	40,6	32,9	<b>29,5</b>	36,0	31,7	<b>28,9</b>
Незадовољан	25,0	9,0	<b>15,0</b>	13,2	12,6	<b>9,5</b>	15,9	12,3	<b>10,6</b>	12,7	12,1	<b>9,4</b>	17,6	13,7	<b>11,0</b>
Веома незадовољан	8,0	18,0	<b>15,0</b>	7,5	10,4	<b>7,9</b>	8,7	6,6	<b>5,6</b>	7,4	5,2	<b>3,8</b>	4,4	5,0	<b>4,5</b>

Одговори на питања из упитника која се односе на стрес, одговорност и руковођење указују на то да **59,5%** запослених осећа да је често под стресом, док **85%** запослених зна тачно којој особи одговара за свој рад. Од свих здравствених установа, у клиничким центрима је највећи проценат запослених који сматра да ради често под стресом (69,4%), затим у клиничко-болничким центрима (68,8%), заводима за трансфузију крви (68,3%) и заводима за хитну медицинску помоћ (64%). Од укупног броја запослених, **12,8%** се налази на руководећој функцији и, као што је и за очекивати, ти запослени су задовољнији својим послом у односу на запослене који нису руководиоци. Не постоје значајне разлике у одговорима на ова питања у односу на истраживања спроведена у 2006. и 2007. години.

На питање које се односило на промену посла, запослени су дали поново одговоре сличне онима из 2006. и 2007. године: **44%** запослених је изјавило да уопште не би

мењали посао, **37%** би остало у државном сектору здравства, **13%** би радили послове који су ван здравственог система и **4%** би отишло да ради у приватни здравствени сектор. Процент запослених који не би мењао посао је остао исти као и 2007. године, али се смањује проценат запослених који би радили посао ван здравственог система или отишли у приватни сектор. Са друге стране, расте проценат запослених који би остали у државном здравственом сектору (графикон 3).

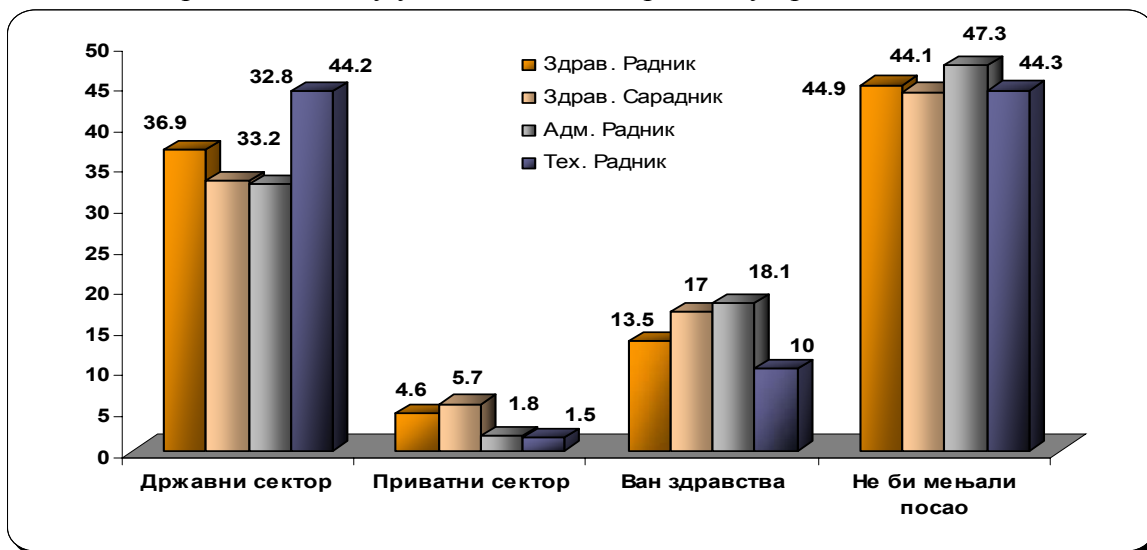
**Графикон 3.** Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао, изражена у процентима (2006–2008)



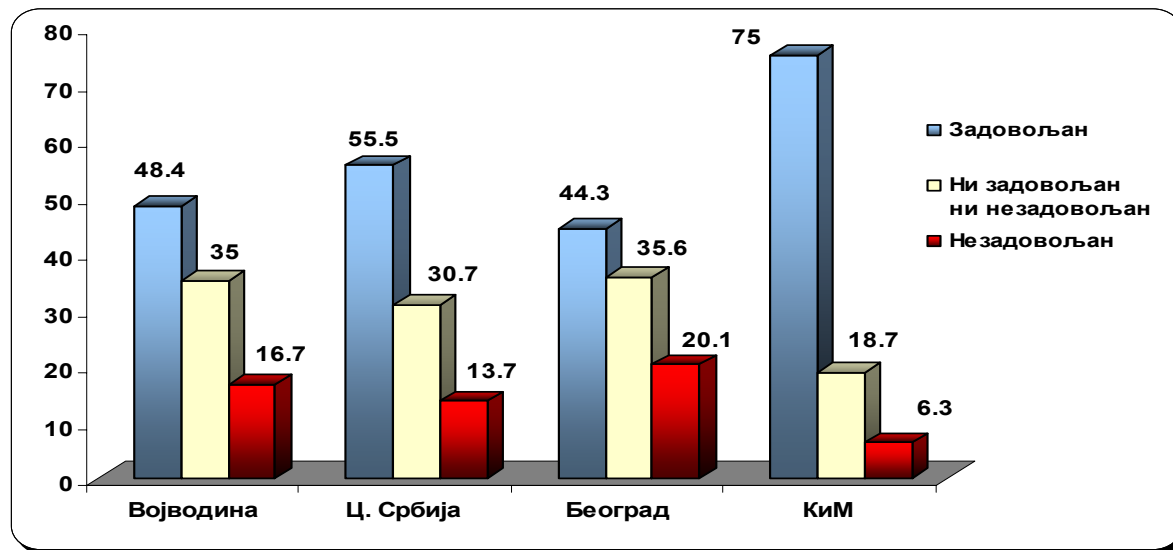
Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао према занимању је показала да је од свих запослених који не би мењали посао, највећи проценат техничких радника након чега следе здравствени радници. Са друге стране, међу запосленима који би мењали посао и радили ван здравственог система, такође је највећи проценат техничких радника. С обзиром да је учешће здравствених радника у здравственим установама веће од 75%, значајни су подаци да је **45%** здравствених радника изјавило да уште не би мењали посао, **37%** би остало у државном сектору, **13,5%** би радили послове који су ван здравственог система, и **4,6%** би отишло да ради у приватни сектор (графикон 4).



**Графикон 4.** Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао према занимању у 2008. години, изражена у процентима



**Графикон 5.** Задовољство запослених у здравственим установама, посматрано према регионима, изражено у процентима



Задовољство запослених посматрано по регионима показује да је највише незадовољних на територији Београда (20,1% веома незадовољних и незадовољних), затим следи Војводина са 16,7% незадовољних, централна Србија са 13,7% и запослени Косова и Метохије међу којима је 6,3% незадовољних. Када се посматрају веома задовољни и задовољни, највећи проценат је са Косова и Метохије (75%), у централној Србији је 55,5%

задовољних, у Војводини 48,4% и у Београду је најмањи проценат задовољних – 44,3% и највећи број незадовољних и веома незадовољних (20%).

### **Закључци:**

1. Задовољство запослених у здравственим установама показује од 2006. године стални тренд раста.
2. Запослени су и у 2008. години били најзадовољнији истим аспектима посла којима су били задовољни и у претходне две године.
3. У односу на 2006. и 2007. годину, значајно је мање незадовољство следећим аспектима посла: незадовољство месечним примањима је за 22% мање него у 2006. години; незадовољство опремом са којом раде је 18% мање и незадовољство могућностима едукације и напредовања је смањено за 14% у односу на 2006. годину. Једино је за 14% у односу на 2006. годину порасло незадовољство запослених простором у коме раде.
4. У односу на занимање, најнезадовољнији су технички радници, а најмање незадовољних запослених има међу административним радницима.
5. У поређењу са претходне две године значајно је већи проценат здравствених радника који се изјашњавају као веома задовољни и задовољни послом који обављају.
6. Постоји стални пораст задовољства послом међу запосленима свих нивоа образовања, са изузетком малог броја запослених без завршене основне школе. Највише је порасло задовољство међу запосленима са вишом стручном спремом.
7. Најзадовољнији су запослени на Косову и Метохији (здравствене установе у Косовској Митровици и српским енклавама), док је најниже задовољство код запослених у Београду.
8. Уколико се посматра задовољство запослених према врстама здравствених установа, најзадовољнији су запослени који раде у домовима здравља.
9. Најнижа просечна оцена задовољства послом је међу запосленима у дечјим болницама, клиничко-болничким центрима и заводима за трансфузију крви.

10. У 2008. години је већи проценат запослених који би остао да ради у државном сектору и смањен је проценат који би радио у приватном сектору или послове ван здравства.

Велики број истраживања је показао да су задовољни запослени продуктивнији, креативнији и одговорнији радници, односно да сатисфакција послом битно утиче на мотивацију и ефикасност запослених, тако што задовољнији запослени пружају квалитетније услуге и обезбеђују задовољније кориснике.

С обзиром да живимо у времену у коме најзначајнији развојни и економски ресурс представља хумани, пре свега интелектуални капитал, концепт продуктивности, професионалне сатисфакције и мотивације постају веома значајни у задржавању компетентног и продуктивног кадра.

Фебруар 2009. године у Београду

Припремиле и обрадиле податке:

Неда Стојановић, Соња Митов-Шћекић и Лидија Станковић

Извештај припремила:

Др Весна Кораћ