

**ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ  
"ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ"**

**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА  
ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ  
УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2007. ГОДИНЕ**

Београд  
Фебруар, 2008. 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 3. децембра 2007. године. У истраживању професионалног задовољства учествовало је 69,679 запослених у 318 здравствених установа (7 установа није доставило податке, односно није спровело истраживање задовољства запослених). Стопа одговора је 85.6%. Истраживањем су били обухваћени сви запослени присутни на послу тог радног дана. За потребе истраживања коришћен је упитник са 24 питања.

У претходној, 2006. години испитивање задовољства спроведено је на 5% узорку запослених у установама примарне и секундарне здравствене заштите, и у њему је учествовало 8 домова здравља и 2 опште болнице, односно истраживањем је било обрађено укупно 2,852 упитника.

Карактеристике запослених на основу испитивања професионалног задовољства у 2007. години:

Просечна старост запослених је 42 године

Просечни број година радног стажа је 18.3

У испитиваном узорку је било 20.9% испитаника мушког и 79.1% женског пола

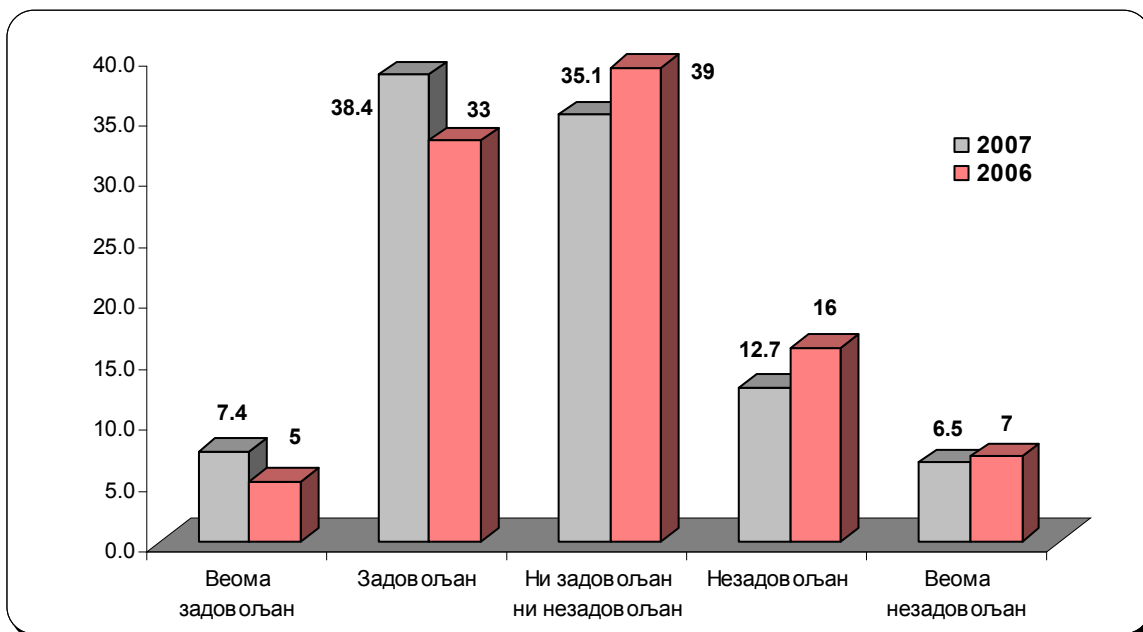
Према школској спреми - преко 23% запослених је са високом, 10% са вишом, 60% са средњом, 6% са завршеном основном и мање од 1% је са незавршеном основном школом

Према занимању - 75% запослених су здравствени радници, 5% је здравствених сарадника, 7% административних радника и 13% су технички радници

Карактеристике запослених у 2006. години су биле веома сличне по просечној старости запослених и просечном броју година радног стажа. Нешто већи проценат запослених је у 2007. години био женског пола, заступљенији су били здравствени радници, као и запослени са високом школском спремом.

Поређењем општег задовољства послом у 2006. и 2007. години показало је да су се запослени у 2007. години у већем проценту изјаснили као веома задовољни и задовољни (графикон 1).

**Графкон. 1. Опште задовољство послом запослених у здравственим установама Србије 2007. и 2006. године изражено у процентима**



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

- Непосредном сарадњом са колегама - **65.4%**; (2006. - 66.2%)
- Подршком претпостављених - **50.9%**; (2006. - 45.1%)
- Међуљудским односима - **49.3%**; (2006. - 50.6%)
- Расположивим временом за обављање послова - **56.3%** (2006. - 47.7%)
- Могућношћу изношења идеја претпостављенима - **49.9%** (2006. - 44.5%)

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

- Незадовољство месечном зарадом је - **57.7%** (2006. - 74.5%)
- Незадовољство адекватношћу опреме за рад је - **41.4%** (2006. - 52.4%)
- Незадовољство могућностима за едукацију је - **40.7%** (2006. - 50.5%)
- Незадовољство могућностима за напредовање је - **39.3%** (2006. - 48.9%)
- Незадовољство радним простором је - **34%** (2006. - 26.1%)

Значајно је напоменути да је у 2007. години 17% мање запослених који се изјашњавају као незадовољни или веома незадовољни својим месечним примањима. Такође, битно се смањује проценат запослених који су незадовољни опремом са којом

раде, односно могућностима које имају у односу на континуирану едукацију и напредовање на послу. У односу на 2006. годину, постоји једино пораст незадовољства који се односи на радни простор запослених.

Задовољство посматрано према профилу запослених показује да су најзадовољнији здравствени радници, док је највише незадовољних међу техничким радницима. У поређењу са 2006. годином приметно је већи број здравствених радника који су веома задовољни и задовољни послом који обављају, као што расте и проценат задовољних административних 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 Опште задовољство запослених у здравственим установама посматрано према профилу запослених 2007. године у односу на 2006. годину**

Задовољство	Здравствени радник		Здравствени сарадник		Административни радник		Технички радник	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Веома задовољан	7.5%	4.9%	8%	6.8%	7.8%	2.5%	6.8%	3.3%
Задовољан	39.1%	33.3%	38%	39.8%	42.6%	37.2%	33.8%	31.5%
Ни задовољан ни незадовољан	34.8%	37.9%	33.7%	28.2%	34.7%	41.3%	37.1%	45.1%
Незадовољан	12.8%	16.5%	13.6%	16.5%	10%	13.2%	12.3%	12.8%
Веома незадовољан	5.8%	7.5%	6.7%	8.7%	4.9%	5.8%	9.9%	7.3%

Задовољство посматрано према нивоу образовања запослених указује на то да су запослени свих нивоа образовања задовољнији послом у 2007. у односу на 2006. годину. Највише је порасло задовољство запослених са средњом стручном спремом, затим запослених са вишом стручном спремом, као и високо образованих запослених. У складу са тим опада број веома незадовољних и незадовољних запослених свих профила (табела 2).

Одговори на питања из упитника која се односе на стрес, одговорност и руковођење указују на то да **61%** запослених осећа да је често под стресом и **82.4%** запослених зна тачно којој особи одговара за свој рад. Од укупног броја запослених, **12.4%** 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. Подаци из 2006. године су врло

слични овим, односно 62.5% је било често под стресом, 81.7% је изјавило да зна коме одговара за свој рад и 11.5% запослених је било на руководећем месту.

**Табела. 2 Опште задовољство запослених посматрано према њиховом образовању 2007. године у односу на 2006. годину**

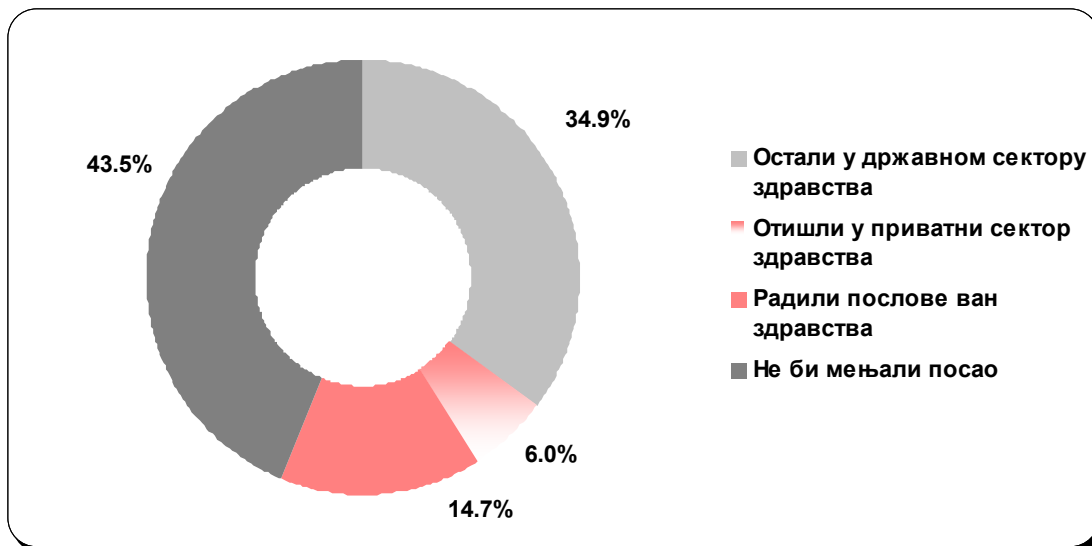
Задовољство	Незавршена основна школа		Завршена основна школа		Завршена средња школа		Завршена виша школа		Завршен факултет	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Веома задовољан	15.1%	8.3%	6.8%	3.8%	7.3%	5%	7.6%	5.2%	8%	4.3%
Задовољан	28.7%	25%	34.1%	33.3%	37.4%	31.8%	42.3%	34.1%	41.6%	37.7%
Ни задовољан ни незадовољан	28.3%	33.3%	36.2%	42.1%	36.5%	38.6%	32.9%	40.6%	31.7%	36%
Незадовољан	9.9%	25%	12.6%	13.2%	12.3%	15.9%	12.1%	12.7%	13.7%	17.6%
Веома незадовољан	18%	8.3%	10.4%	7.5%	6.6%	8.7%	5.2%	7.4%	5%	4.4%

На питање уколико бисте мењали посао који сада радите, запослени су дали поново одговоре врло сличне онима из 2006. године: **43%** запослених је изјавило да уопште не би мењали посао, **34%** би остало у државном сектору здравства, **14.7%** би радили послове који су ван здравства и **6%** би отишло да ради у приватни сектор здравства (графикон 2).

Задовољство запослених посматрано по регионима показује да је највише незадовољних на територији Београда (23.8% веома незадовољних и незадовољних), затим следи Војводина са 18.9% незадовољних, централна Србија са 17,6% и запослени Косова и Метохије међу којима је 7.2% незадовољних. Када се посматрају веома задовољни и задовољни, највећи проценат је са Косова и Метохије (76.8%), у централној Србији је 48.5% задовољних, у Војводини 44.0% и у Београду је најмањи проценат задовољних - 40.8%.

Посматрано по врсти здравствених установа, најзадовољнији су запослени у домовима здравља (52.8%), затим у институтима и заводима за јавно здравље (51%), након чега следе запослени у општим болницама (43%), клиничким центрима (34.5%) и клиничко-болничким центрима у којима је најмањи број задовољних (33.6%), односно они имају и највећи проценат незадовољних запослених (27.3%). Специјалне болнице ће бити накнадно анализирани. Услед различитости, ове установе захтевају посебну анализу.

**Графикон 2. Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао у 2007. години**



#### **Закључци:**

1. Задовољство запослених у здравственим установама је веће у 2007. у односу на 2006. годину.
2. Запослени су најзадовољнији (преко 50%) непосредном сарадњом са колегама, расположивим временом за обављање послова, подршком претпостављених, могућношћу изношења идеја претпостављенима и међуљудским односима.
3. Значајно је мање незадовољство следећим аспектима посла: незадовољство месечним примањима је за 16.8% мање него у 2006. години; незадовољство опремом са којом раде је за 11% мање и незадовољство могућностима едукације је смањено за 10.2% у односу на 2006. годину.
4. Задовољство запослених је у 2007. години највише порасло међу здравственим радницима
5. Запослени свих нивоа образовања су задовољнији послом у 2007. у односу на 2006. годину. Највише је порасло задовољство запослених са средњом стручном спремом.
6. Посматрано по територијалним областима, дефинисаним за потребе овог истраживања, најзадовољнији су запослени на Косову и Метохији (здравствене установе у Косовској Митровици и српским енклавама), затим у централној Србији, у Војводини, док је најниже задовољство код запослених у Београду.
7. Уколико се посматра задовољство запослених према врстама здравствених установа, најзадовољнији су запослени који раде у примарној здравственој заштити, пре свега у домовима здравља, док су најнезадовољнији запослени у клиничко-болничким центрима.

Велики број истраживања је показао да сатисфакција послом битно утиче на мотивацију и ефикасност запослених, тако што задовољнији запослени пружају квалитетније услуге и обезбеђују задовољније кориснике. Имајући у виду да је 45.8% запослених задовољно послом који обавља, да 43.5% запослених не би мењали посао који сада раде, да су запослени све задовољнији примањима, опремом са којом раде и могућностима које имају за едукацију, за очекивати је да ће ти запослени квалитетније обављати свој посао, одговорније се односити према раду, бити продуктивнији и улагати напоре да унапреде постојећи посао.

Извештај припремила др Весна Кораћ  
12. 02 2008. године у Београду