

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

**Београд
Фебруар 2009. године**

УВОД

Испитивање задовољства запослених у здравственим установама-апотекама обављено је 01.12.2008. године другу годину за редом, у склопу активности сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама у Републици Србији. У испитивању су учествовале здравствене установе-апотеке које су у плану мреже државних установа. Испитивање задовољства запослених у апотекама спроведено је у основи по методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ која је прилагођена за здравствене установе-апотеке у делу око оперативног спровођења активности (прикупљање и унос података).

ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА

Испитивање је спроведено у 29 ЗУ-Апотека са целе територије Републике Србије, у свим организационим јединицама у саставу ЗУ-Апотеке. Обухваћени су запослени који су били присутни на послу 01.12.2008. године. Одзив запослених је био велики (96%). Број попуњених и обрађених упитника износио је 3674.

Социодемографске карактеристике показују да је профил запосленог у апотекама исти као и претходне године: жена, просечних година - 41, средњег образовања, здравствени радник са просечним радним стажом од 17,51 година. У великој већини испитаници се не налазе на неком од руководећих радних места (77,57%).

Већина запослених је задовољна начином **организације радних процеса** у апотеци посматрано у односу на проценат задовољних и веома задовољних испитаника:

- бројем запослених у својој организационој јединици - 67,39%
- расположивим временом за обављање задатих послова - 72,37 %
- организацијом посла - 69,84%
- 91,89% запослених тачно зна којој особи одговара за свој рад.

И поред пораста од око 3% у односу на претходну годину, запослени и даље изражавају ниже задовољство у погледу *адекватности опреме* за рад (60,40%) и *радног простора* (63,42%).

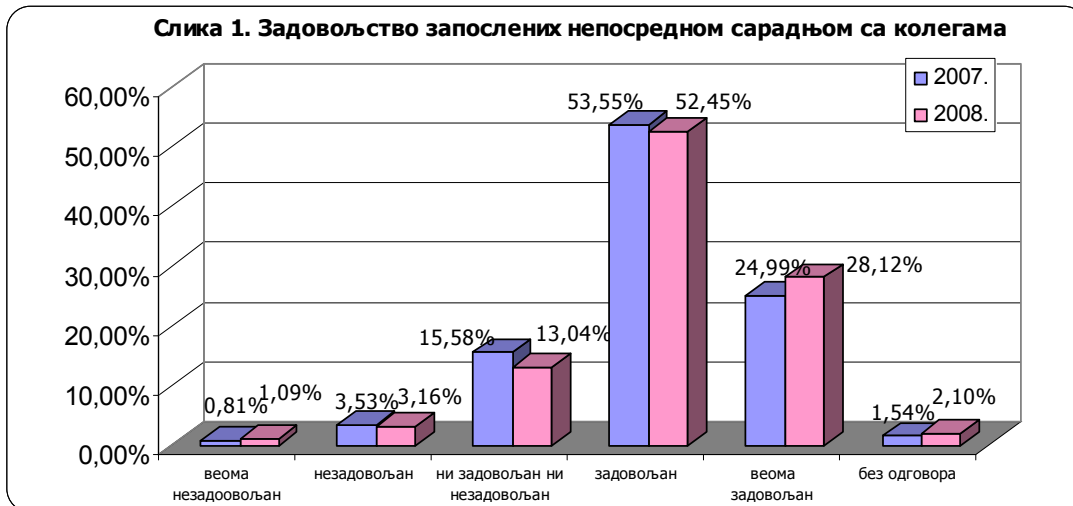
Најнижим процентима задовољства издваја се *могућност за напредовање* са 49,56% задовољних и веома задовољних односно 16% веома незадовољних и незадовољних испитаника (табела 1).

У целокупном овогодишњем испитивању у односу на претходну годину највише је порасло задовољство могућностима за едукацију (раст од 10,40%) и задовољство месечном зарадом (раст од 7,73%). И поред тога, запослени су и даље мање задовољни овим елементима у односу на остатак питања: 61,52% задовољних и веома задовољних *могућностима за едукацију* и 62,09% задовољних и веома задовољних *месечном зарадом*.

Табела 1. Задовољство запослених могућностима за напредовање

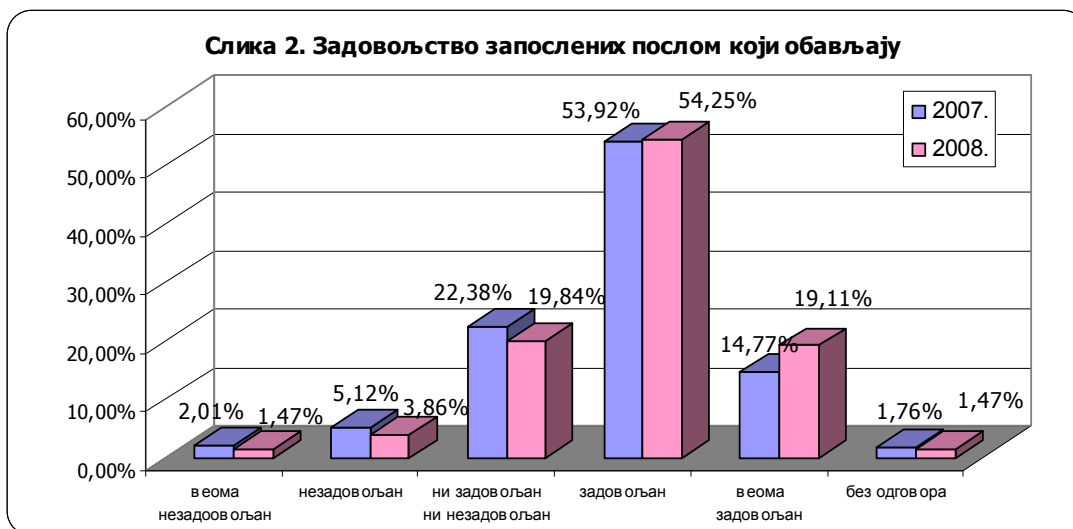
год.	просечна оцена	%					
		веома незад.	незад.	ни задов. ни незад.	задов.	веома задов.	без одговора
2007.	3,24	5,15	16,48	31,39	35,95	6,77	4,25
2008.	3,42	3,84	12,11	30,21	39,22	10,34	4,27

Задовољство испитаника у области **међусобних интеракција и комуникација** запослених је на високом нивоу што свакако позитивно утиче на радне активности и позитивну радну климу. Као и претходне године, у целом испитивању је најбоље оцењена непосредна сарадња са колегама (2007. - 78,54% и 2008. - 80,57%, слика 1), док су међуљудски односи такође добро оцењени са 72%.



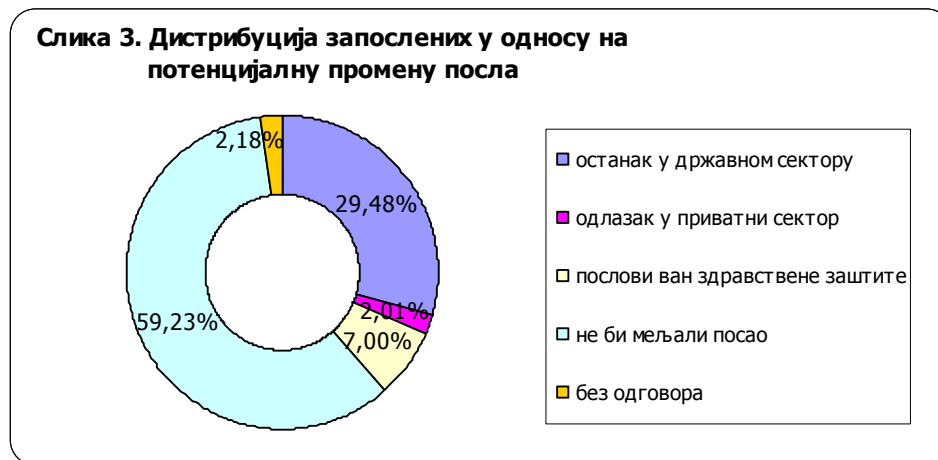
Приметан је и благи напредак у задовољству **сарадњом између запослених и њихових руководилаца:**

- подршка претпостављених - 71,15% (2007 - 70,56%)
- могућност изношења својих идеја претпостављенима - 71,37% (2007 - 69,36%)
- могућност избора сопственог начина рада - 65,21% (2007 - 60,78%)
- добијање информација о најважнијим променама у служби - 63,50 (2007 - 59,31%).



Исказано задовољство запослених послом који обављају (слика 2) је у корелацији са питањима везаним за **управљање каријером**, с обзиром на то да већина запослених

(59,23%) не би уопште мењало посао, док би 29,50% остао у државном сектору здравства уколико би били у прилици да промене радно место (слика 3).



ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства запослених показује добре резултате у свим испитиваним елементима што показују и веће просечне оцене у 2008. години. Дошло је до повећања задовољства запослених послом који обављају за 4,67% у 2008. години у односу на 2007. годину. Највише је порасло задовољство могућностима за едукацију (раст од 10,40%) и задовољство месечном зарадом (раст од 7,73%). Међутим и поред тога запослени су и даље мање задовољни овим елементима у односу на остатак питања. Најбоље је оцењена непосредна сарадња са колегама, док је могућност за напредовање најлошије оцењена.

Планирање и имплементација неопходних интервенција за унапређење професионалне сатисфакције треба да иде у правцу даљег јачања сарадње између запослених и њихових руководилаца, посебно у правцу боље комуникације и преношења информација, као и јаснијег планирања каријере запослених у смислу пружања могућности за напредовање. Даља улагања у кадрове, опрему и простор водиће у већу сатисфакцију запослених, што представља основ за бољу мотивацију и ефикасност запослених у активностима које обављају на свом радном месту пружајући тако својим корисницима квалитетније услуге.

Извештај припремили:

дипл. фарм. спец. Сања Јовић, Апотека „Београд”

Проф. др Љиљана Тасић, Фармацеутски факултет Универзитета у Београду

дипл. инг. Дејана Поповић, Апотека “Београд”

Датум: 06.02.2009.