



**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 –
АПТЕКАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2014. ГОДИНЕ**

2015.

Извештај припремили:

Проф.др Љиљана Тасић

Др Сци Марина Одаловић

Дипл.фарм.спец. Јована Бркић

УВОД

У развијеним земљама и земљама у развоју задовољство запослених представља значајан предиктор квалитета и ефикасности здравственог система (1). Оно такође представља важну детерминанту перформанси здравствених радника (2).

Национално испитивање задовољства запослених се спроводи по осми пут у апотекама у државном власништву, а по други пут у апотекама које се налазе у саставу домова здравља (у даљем тексту апотеке у саставу домова здравља) и апотекама у приватном власништву.

МЕТОД

Истраживање задовољства запослених је спроведено 8.12.2014. у свим здравственим установама – апотекама (у даљем тексту апотека) примарне здравствене заштите – апотекама у државном власништву, апотекама у саставу домова здравља и апотекама 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. Како питање „Када размишљате о послу у наредних пет година...“ није било прилагођено запосленима који раде у приватном сектору, ова популација испитаника је искључена при обради података који су се односили на ово питање. Особама одговорним на нивоу установе је пре почетка истраживања достављено стручно-методолошко упутство „Методологија испитивања задовољства запослених у здравственим установама у Републици Србији 2014. године – прилагођено за здравствене установе апотеке“ у коме је детаљно објашњен начин спровођења истраживања и унос података у Excel табелу и у образац у Word-у који се односи на одзив запослених. Подаци су затим достављани Центру за развој фармацеутске и биохемијске праксе – Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет где је вршена њихова контрола и унос у централну електронску базу података. Обрада података је обављена у SPSS 22 софтверу. Примењене су методе дескриптивне статистике. Истраживање задовољства запослених се у апотекама у саставу домова здравља и у апотекама у приватном власништву спроводи тек од 2013. године, и стога су, углавном, резултати поређени само са претходном годином.

РЕЗУЛТАТИ

У истраживању је учествовало 210 апотека (38 у државном власништву, 37 у саставу домова здравља и 135 у приватном власништву). У односу на 2013. годину знатно се повећао број апотека (за 79; 60,3%) који је доставио резултате истраживања, процентуално највеће повећање броја достављених података је код апотека у саставу домова здравља за 22 (146,7%), затим следе апотеке у приватном власништву за 55 (68,8%). Број апотека у државном власништву које су доставиле резултате испитивања се незнатно повећао (за 2; 5,6%). Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

Апотеке у државном власништву: Суботица, Зрењанин, Кикинда, Сента, Вршац, Панчево, Сомбор, Врбас, Нови Сад, Сремска Митровица, Лозница, Шабац, Ваљево, Велика Плана, Смедерево, Смедеревска Паланка, Пожаревац, Аранђеловац, Крагујевац, Јагодина, Параћин, Бор, Зајечар, Ужице, Горњи Милановац, Чачак, Краљево, Нови Пазар, Крушевац, Ниш, Прокупље, Пирот, Лесковац, Бујановац, Врање, Косовска Митровица, Гњилане, Београд

Апотеке у саставу домова здравља: Бачка Топола, Мали Иђош, Житиште, Српска Црња, Нови Бечеј, Сечањ, Ада, Кањижа, Нови Кнежевац, Чока, Алибунар, Бела Црква, Ковин, Опово, Пландиште, Бач, Бачка Паланка, Бачки Петровац, Беочин, Бечеј, Жабаљ, Србобран, Темерин, Тител, Инђија, Ириг, Пећинци, Рума, Стара Пазова, Шид, Деспотовац, Рековац, Свилајнац, Ћуприја, Тутин, Дољевац, Бела Паланка

Апотеке у приватном власништву: *Суботица*¹ – Гален плус, Санафарм, Фармамед; *Зрењанин* – Sempervivum, Cosmopharm ZU; *Кикинда* – Стеса-Лек; *Панчево* – Евелин, Код сунчаног сата, Миралек, Пандора, Фармекс Апотеке; *Сомбор* – Випера, Златни лав; *Нови Сад* – Belladonna, Биофарм, Бојана Лек, Јанковић, Лаурус, Мелем, Новолек, Проф-Фарм, Феникс-Апотека, Флос, Хигија; *Сремска Митровица* – Цвејић; *Шабац* – Belladonna, Здравље, Иридис, Камичак, Лекофарма, Медекс, Мелем, Мелиса, Рајић, Тија-Фарм, Цавић; *Ваљево* – Biopharm, Вегафарма; *Смедерево* – Зен, Паланка Лек; *Пожаревац* – Алтеа, Беладона, Нана, Селић, Шеки-Тилиа; *Крагујевац* – Здравље, Нана+, Oto Medicalpharm, Pharma Plus, Теа, Центар; *Јагодина* – Алоја, Belladonna, Вива, МС-фарм, Невен, Сунце Плус, Flogapharm; *Бор* – Belladonna, Живковић, Обекс, Сана; *Ужице* – Арсић, Лек плус, Хигија; *Чачак* – Neven Pharm, Крсмановић; *Краљево* – Neopharma, Нугија – Краљево, Нугија – Нови Пазар; *Ниш* – Вива, Дона фарм, Левел фармација, Mega Pharmacy, Медифарм, Невен, Nevenpharm, Фармакоп, Чаир Пebra; *Пирот* – Althaea, Антић, Belladonna medik, Снежана; *Лесковац* – Живот, Здравље, Медика, Фармаком; *Врање* – Манасијевић Елизабета; *Прокупље* – Дентал; *Београд* – Агапе, Alba Graeca Pharm, Alitona Pharma, Бајфарм, Бену, Боквица, Вива, Вива Б Плус, Вита, Вита Лонга Фарм, Galen Pharm, Дрен Фарма-Апотека, ДХФ, Е-фарм, Emily

¹ Град представља седиште управног округа у коме се налази седиште апотеке

Pharm, Eugomedic, Иван, Иванчић и син Фармација, Игњатовић, ИН Апотека Јуричић, К-pharma, Крајина, Кумодраж II, Лептир, Ливада, Lilly drogerie, Лора, Магистра Живановић, Мајана, Милетић плус, Milla Pharm, Молика, Multi Pharmација, Нада, Нана Лек, Оаза здравља, Орлеан Плус, Orthoaid, R Pharm, С-Фарм, Sing Pharm, Срећковић, Станковић, Тајм Фарм, Фарманеа, Westpharm

Од 6665 запослених у апотекама којима је подељен упитник, 5937 га је попунило, а одзив испитаника износи 89,1% (табела 1). Број попуњених упитника се повећао у односу на 2013. годину за 604, што је и очекивано јер се повећао број апотека које су доставиле резултате истраживања. Међутим, мањи број запослених у апотекама у државном власништву је попунио упитник у односу на претходну годину (за 191), иако је број апотека које су доставиле резултате истраживања повећан. Одзив запослених у апотекама се смањило за 2,5% у односу на 2013. годину.

Табела 1. Одзив запослених у апотекама, Србија, 2014.

	Број апотека	Укупан број запослених	Број запослених присутних на послу 08.12.2014.	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Одзив запослених у апотекама (%)
Државном власништву	38	4701	4194	4192	3618	86,3
У саставу домова здравља	37	432	369	369	354	95,9
Приватном власништву	135	2524	2108	2104	1965	93,4
Укупно	210	7657	6671	6665	5937	89,1

Дистрибуција запослених у апотеци према занимању: 83,2 % су здравствени радници, 1,3% су здравствени сарадници, 8,2% су административни радници, 7,4% су технички радници. На руководећој функцији се налази 19,7% од укупног броја запослених. У табели 2 је приказана дистрибуција запослених према занимању.

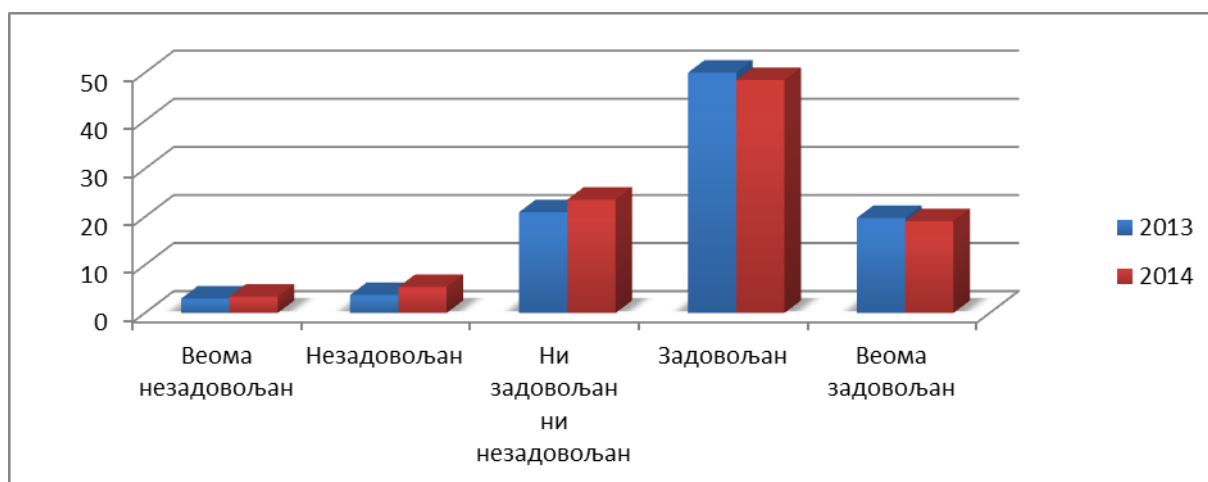
Табела 2. Дистрибуција запослених у апотекама према занимању, у процентима, Србија, 2014.

	Државном власништву	У саставу домова здравља	Приватном власништву
Здравствени радник	77,5	86,5	92,9
Здравствени сарадник	1,5	3,2	0,7

Административни радник	11,4	5,6	2,8
Технички радник	9,6	4,7	3,7

Опште задовољство послом међу запосленим у апотекама је смањено у односу на 2013. годину. У 2014. години проценат запослених који су незадовољни и веома незадовољни се повећао (за 2,1%) као и проценат ни задовољних ни незадовољних (за 2,6%), а проценат задовољних и веома задовољних се смањио (за 4,7%) (графикон 1). Када се саберу проценти задовољних (48,5%) и веома задовољних (19,1%) запослених послом у 2014. години, констатује се да је више од две трећине запослених задовољно послом који обавља у апотеци.

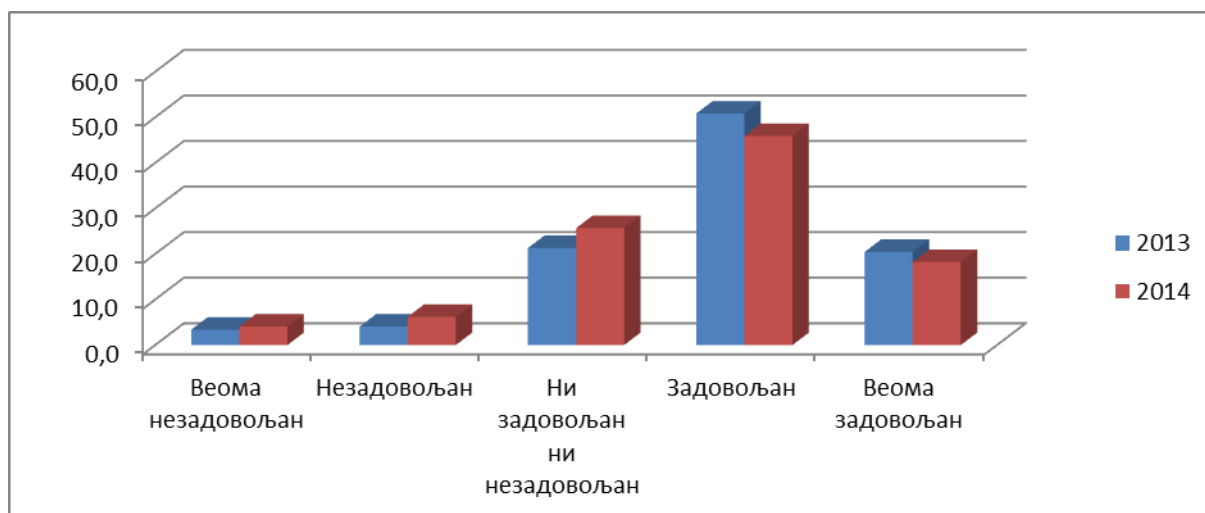
Графикон 1. Дистрибуција одговора запослених у апотекама према општем задовољству послом, изражена у процентима, Србија, 2013–2014.



Запослени у апотекама у саставу домова здравља су оценили задовољство послом са најнижом просечном оценом (3,31), затим следе запослени у апотекама у државном власништву (3,68), а највишу просечну оцену задовољства су имали запослени у апотекама у приватном власништву (3,93).

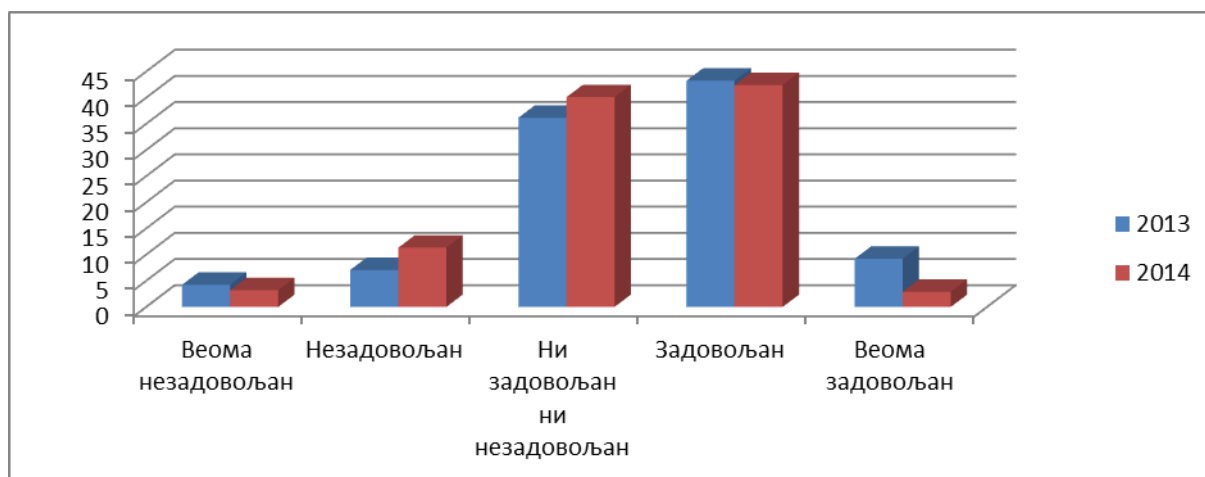
У апотекама у државном власништву опште задовољство послом међу запосленим је смањено у односу на 2013. годину: проценат запослених који су незадовољни и веома незадовољни се повећао за 2,8% као и проценат ни задовољних ни незадовољних за 4,4%, а проценат задовољних и веома задовољних се смањио за 7,2% (графикон 2).

Графикон 2. Дистрибуција одговора запослених у апотекама у државном власништву према општем задовољству послом, изражена у процентима, Србија, 2013–2014.



Посматрајући опште задовољство послом међу запосленим у апотекама у саставу домова здравља у односу на 2013. годину, уочава се повећање процента запослених који су незадовољни и веома незадовољни за 3,2%, као и процента ни задовољних ни незадовољних за 3,9%, и смањење процента задовољних и веома задовољних за 7,1% (графикон 3).

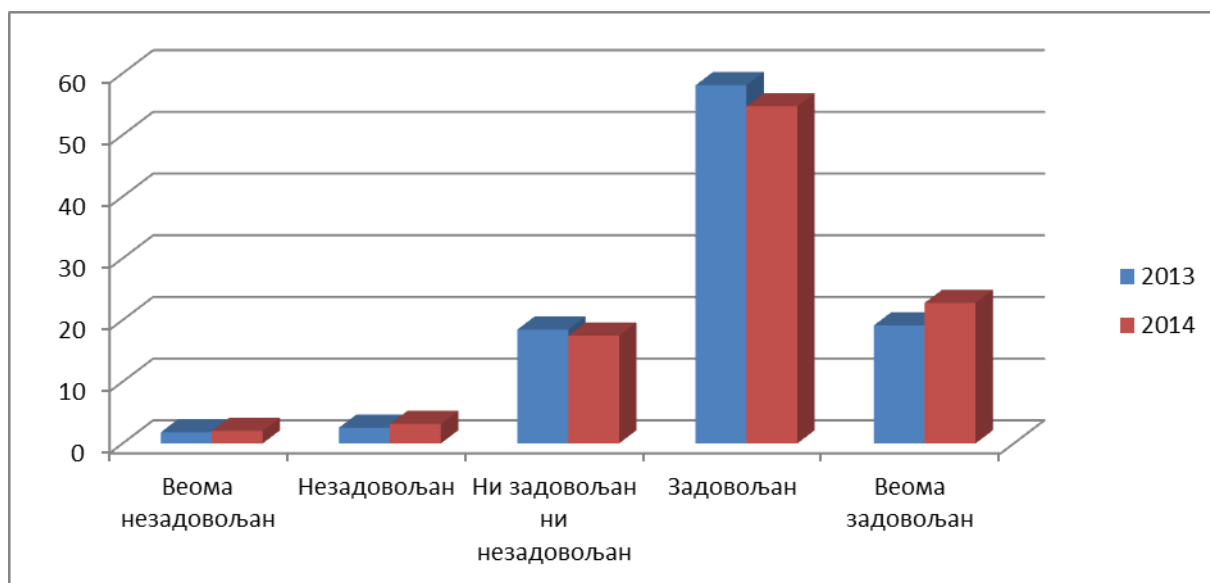
Графикон 3. Дистрибуција одговора запослених у апотекама у саставу домова здравља према општем задовољству послом, изражена у процентима, Србија, 2013–2014.



Међу запосленим у апотекама у приватном власништву је једино забележено благо повећање процента задовољних и веома задовољних (за 0,2%), међутим повећан

је и проценат незадовољних и веома незадовољних за 0,8%, а смањен број ни задовољних ни незадовољних за 1,0% (графикон 4).

Графикон 4. Дистрибуција одговора запослених у апотекама у приватном власништву према општем задовољству послом, изражена у процентима, Србија, 2013–2014.



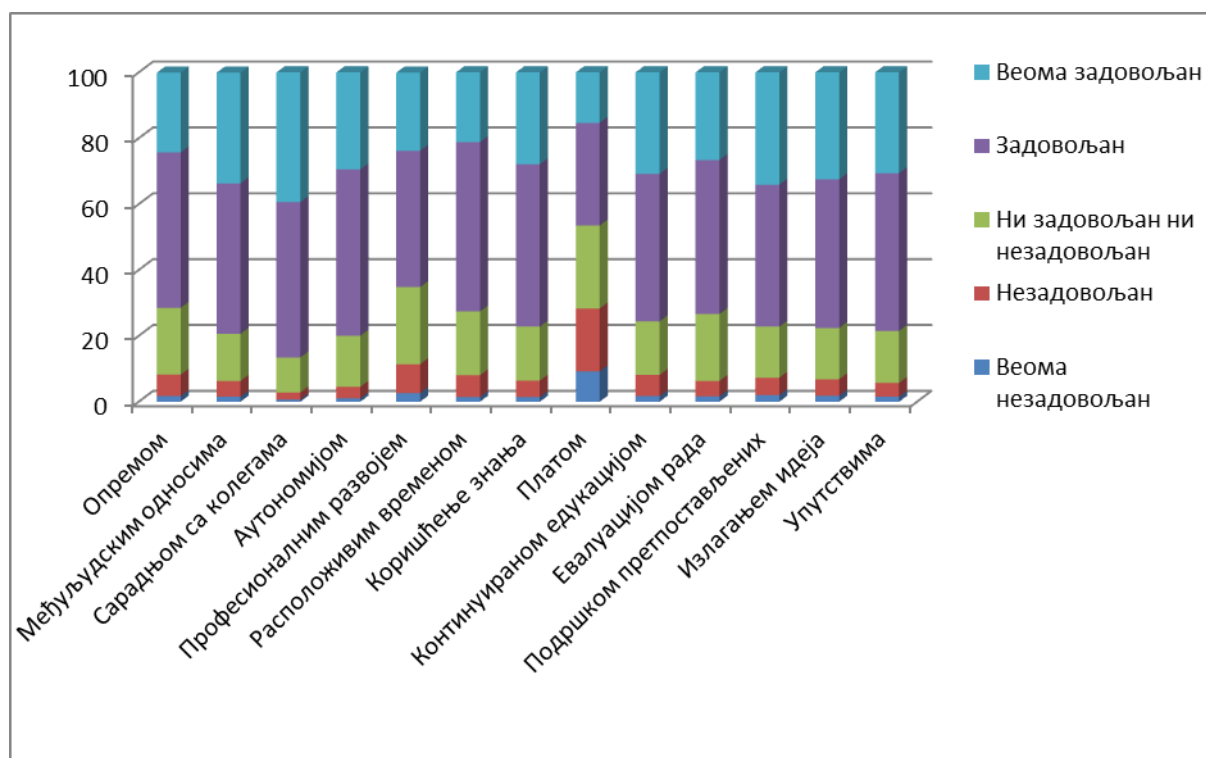
Више од 50% запослених свих профила у апотекама је задовољно или веома задовољно послом. Највећи проценат веома незадовољних је међу техничким радницима (7,2%), а највише веома задовољних је међу административним радницима (20,9%) (табела 3). Запослени на руководећој функцији су задовољнији послом у односу на запослене који нису руководиоци, а просечне оцене задовољства износе респективно 3,85 и 3,73.

Табела 3. Дистрибуција одговора запослених у апотекама према општем задовољству послом и занимању, изражена у процентима, Србија, 2014.

	Здравствени радник	Здравствени сарадник	Административни радник	Технички радник
Веома незадовољан	3,0	4,1	2,6	7,2
Незадовољан	5,2	9,5	5,2	5,5
Ни задовољан ни незадовољан	23,2	29,7	22,6	24,8
Задовољан	48,9	51,4	48,7	45,0
Веома задовољан	19,7	5,4	20,9	17,5

Просечна оцена задовољства запослених у апотекама се за различите аспекте посла креће од 3,24 до 4,23. Аспекти посла којима су запослени најнезадовољнији су плата и могућности професионалног развоја, а свим осталим аспектима је преко седамдесет процената запослених задовољно и веома задовољно. Запослени су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама, 86,6% њих је задовољно или веома задовољно (графикон 5).

Графикон 5. Дистрибуција одговора запослених у апотекама према задовољству одређеним аспектима посла, изражена у процентима, Србија, 2014.



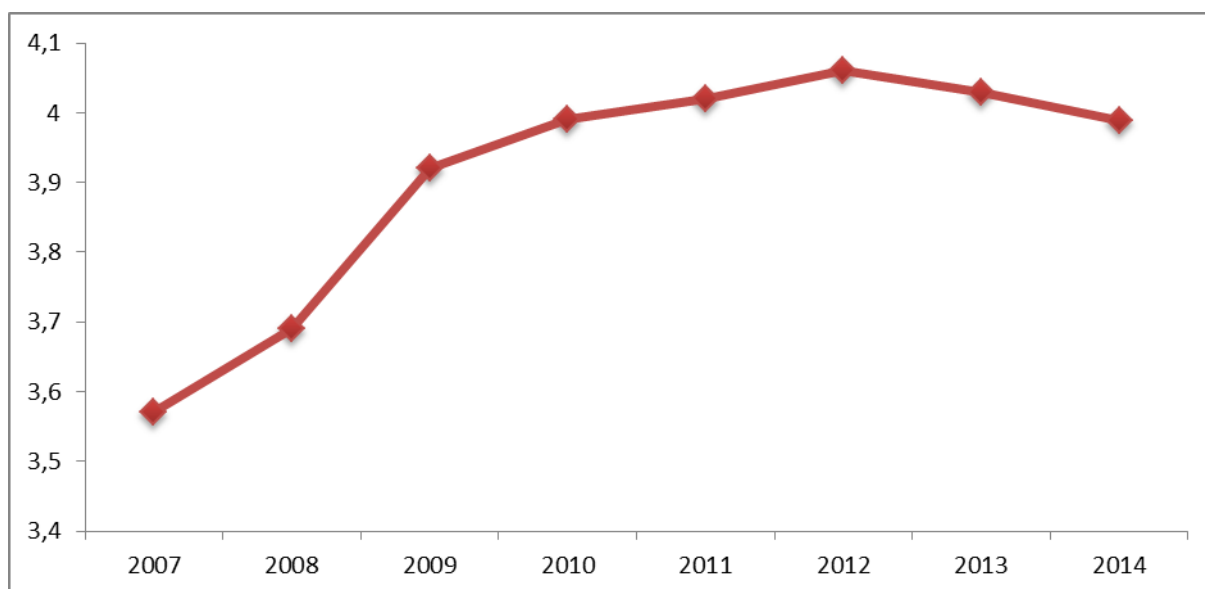
Опремом са којом раде су најзадовољнији запослени у апотекама у приватном власништву (просечна оцена 4,10), а најмање задовољни запослени у апотекама у саставу домова здравља (3,48). У односу на 2013. годину проценат задовољних и веома задовољних запослених опремом са којом раде се смањио за 1,1% и износи 71,4%.

Удео задовољних и веома задовољних запослених међуљудским односима се повећао у свим апотекама у односу на 2013. годину (у државном власништву са 74,8% на 75,0%, у саставу домова здравља са 60,1% на 64,6%, у приватном власништву са 87,4% на 88,9%).

Непосредном сарадњом са колегама су најзадовољнији запослени у приватним апотекама, а најмање у саставу домова здравља, а просечне оцене износе респективно 4,42 и 3,90. Просечне оцене задовољства непосредном сарадњом са колегама су непромењене у односу на 2013. годину.

Као и претходне године, аутономијом у обављању посла су били најзадовољнији запослени у апотекама у приватном власништву (просечна оцена 4,18), а најнезадовољнији запослени у апотекама у саставу домова здравља (3,71). Од 2007. до 2012. године задовољство аутономијом у обављању посла је расло међу запосленим у апотекама у државном власништву, а у претходне две године се бележи благи пад (графикон б).

Графикон б. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама у државном власништву аутономијом у обављању посла, Србија, 2007–2014.



Најнезадовољнији могућностима за професионални развој су запослени у апотекама у саставу домова здравља, просечна оцена 3,34. Удео незадовољних и веома незадовољних запослених могућностима за напредовање је исти као и претходне године и износи 11,4%.

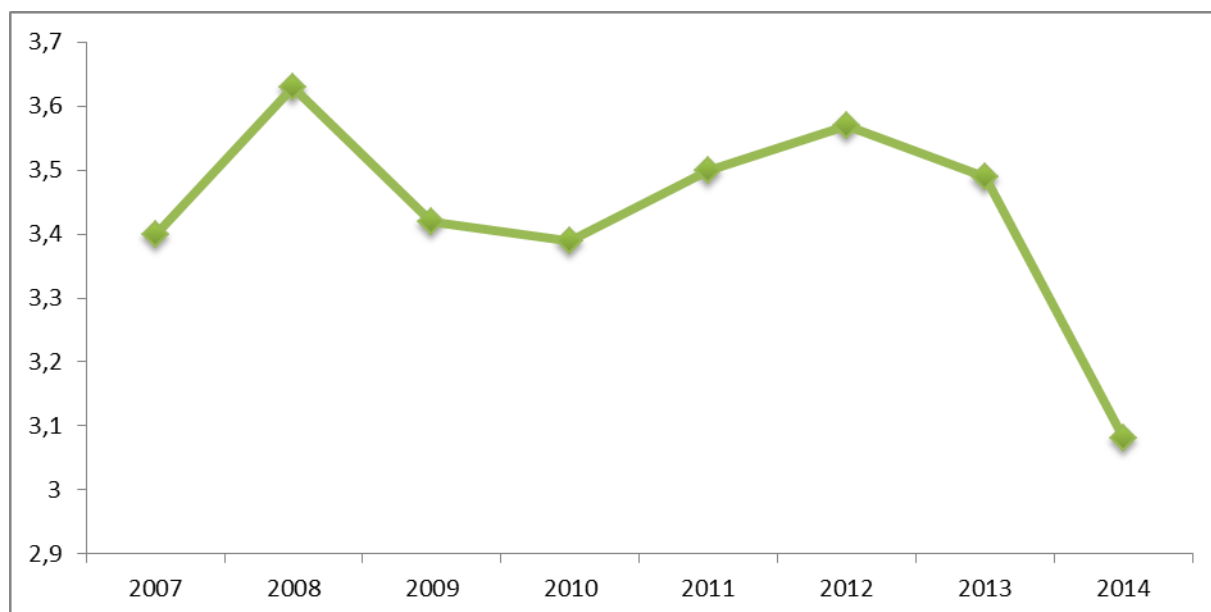
Задовољних и веома задовољних расположивим временом за обављање послова је највише међу запосленим у апотекама у државном власништву (74,6%), а затим следе запослени у апотекама у приватном власништву (71,2%). У односу на 2013. годину, удео задовољних и веома задовољних запослених расположивим временом за

обављање послова је остао исти међу запосленим у апотекама у приватном власништву, благо се повећао међу запосленим у државном власништву (за 0,6%), а знатно се смањио код запослених у апотекама у саставу домова здравља са 67,8% на 57,8%.

Посматрајући задовољство запослених могућностима да користе своја знања, способности и вештине у односу на претходну годину, уочава се да се проценат задовољних и веома задовољних запослених благо смањио међу запосленим у апотекама у државном власништву (за 0,3%) и износи 74,4%, у апотекама у саставу домова здравља порастао (за 3,2%) и износи 63,8% и у апотекама у приватном власништву порастао (за 2,3%) и износи 84,5%.

Задовољних и веома задовољних финансијском надокнадом за рад је 61,2% запослених у апотекама у приватном власништву, 40,6% запослених у апотекама у државном власништву, а само 15,7% запослених у апотекама у саставу домова здравља. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама у државном власништву финансијском надокнадом за рад је знатно нижа у односу на претходних 7 година (графикон 7).

Графикон 7. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама у државном власништву финансијском надокнадом за рад, Србија, 2007–2014.



Удео незадовољних и веома незадовољних запослених у апотекама могућностима за континуирану едукацију се благо повећао у односу на 2013. годину са 7,4% на 8,1%. До повећања незадовољства могућностима за континуирану едукацију је дошло међу запосленим у апотекама у државном власништву, удео незадовољних и веома незадовољних се повећао са 8,0% на 9,7%. Незадовољство могућностима за континуирану едукацију је смањено код запослених у апотекама у саставу домова здравља (удео незадовољних и веома незадовољних се смањило са 20,1% на 17,6%) и у приватном власништву (удео незадовољних и веома незадовољних се смањило са 4,1% на 3,8%).

У поређењу са претходном годином, удео запослених у апотекама који су задовољни и веома задовољни редовним евалуацијама рада од стране руководиоца је повећан за 2,0% и сада износи 73,5%.

У апотекама проценат запослених који су задовољни и веома задовољни подршком претпостављених у 2014. години је порастао у односу на 2013. годину за скромних 0,5% и износи 77,2%. Уколико се посматрају просечне оцене задовољства запослених подршком претпостављених уочава се да су најзадовољнији запослени у апотекама у приватном власништву (4,20), а најмање у апотекама у саставу домова здравља (3,71).

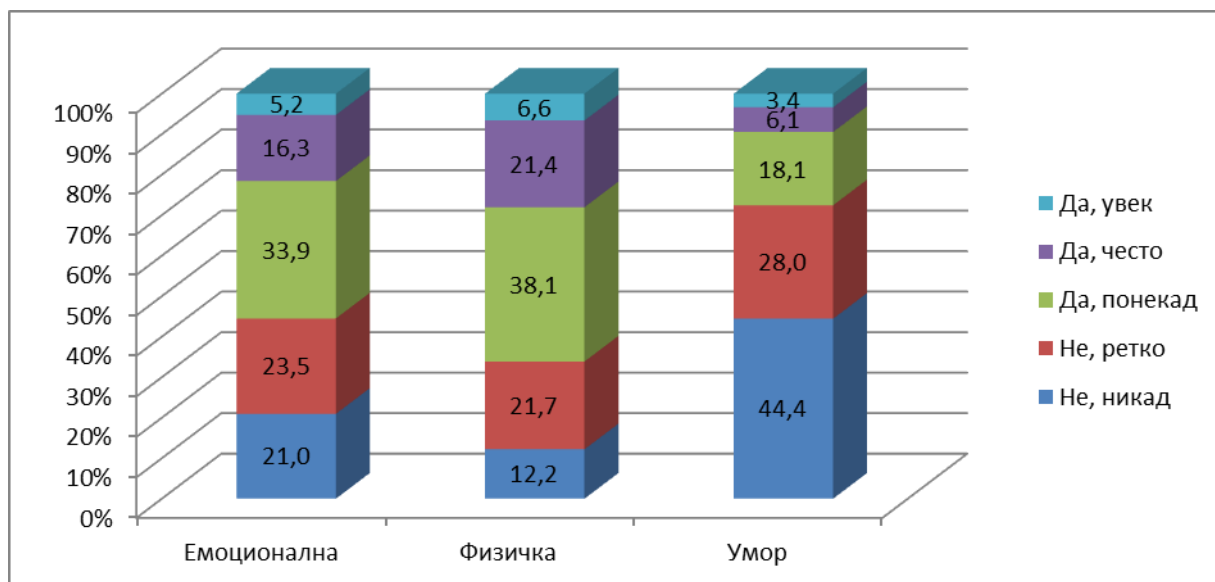
Просечна оцена задовољства могућношћу излагања својих идеја претпостављенима се повећала код запослених у апотекама у саставу дома здравља (са 3,64 на 3,73) и у приватном власништву (са 4,08 на 4,18), а смањила код запослених у апотекама у државном власништву са 3,99 на 3,95.

Задовољство запослених јасноћом упутстава која добијају од претпостављених је у односу на претходну годину повећано код запослених у апотекама у државном власништву (удео задовољних и веома задовољних се повећао за 0,3%) и запослених у апотекама у саставу домова здравља (удео задовољних и веома задовољних се повећао

за 10,0%), а смањено код запослених у апотекама у приватном власништву (удео задовољних и веома задовољних се смањио за 1,7%).

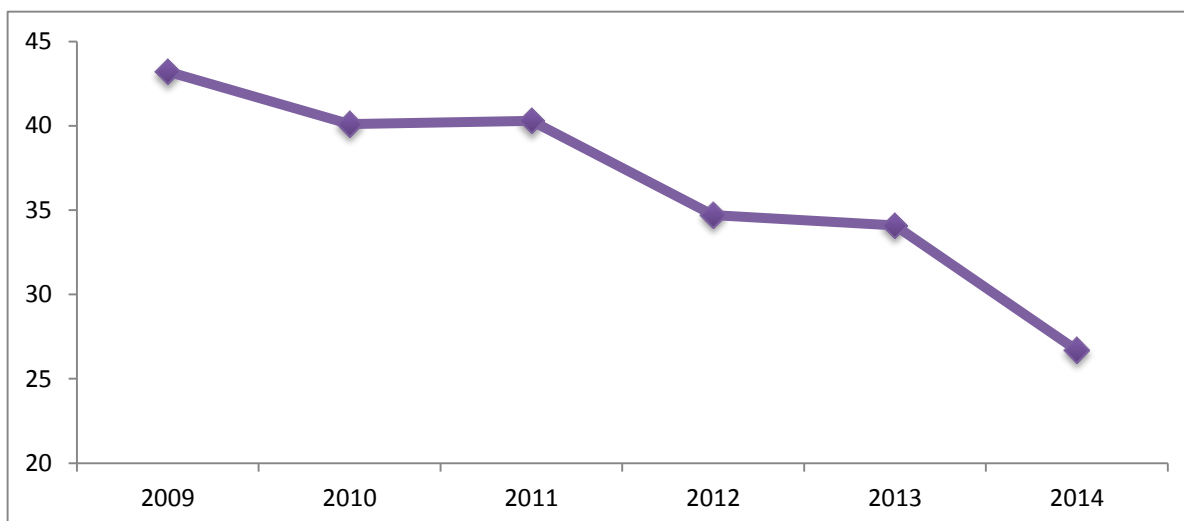
Запослени у апотекама су на петостепеној Ликертовој скали процењивали емоционалну и физичку исцрпљеност повезану са послом, као и у којој мери осећају умор при помисли на посао. Дистрибуција запослених у односу на осећај исцрпљености је приказана на графикону 8. Као и претходне године емоционална и физичка исцрпљеност, као и осећај умора при помисли на посао су најзаступљенији код запослених у апотекама у саставу домова здравља, а најмање код запослених у апотекама у приватном власништву.

Графикон 8. Дистрибуција одговора запослених у апотекама у односу на осећај исцрпљености повезане са послом, у процентима, Србија, 2014.



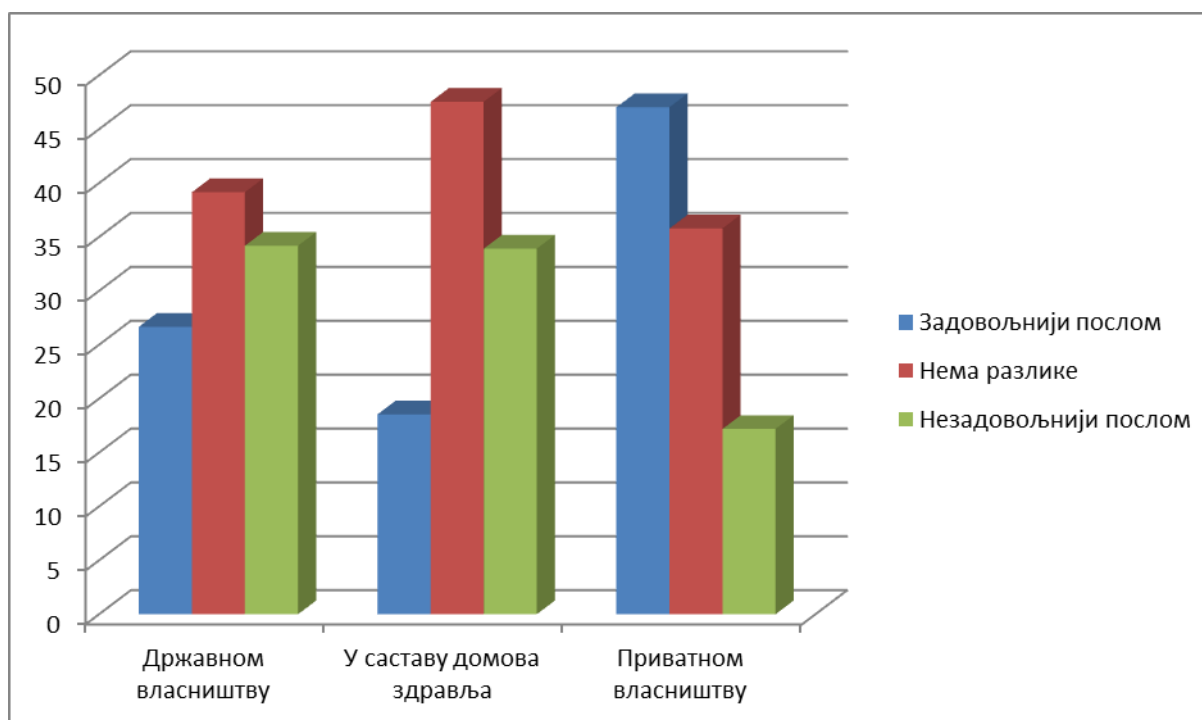
Највећи проценат запослених у апотекама не осећа разлику у задовољству послом у односу на период од пре пет година (38,4%). Од 2009. године се константно смањује проценат запослених у апотекама у државном власништву који су задовољнији послом у односу на период од пре пет година (графикон 9).

Графикон 9. Удео запослених у апотекама у државном власништву који су задовољнији послом у односу на период од пре 5 година, у процентима, Србија, 2009–2014.



Готово половина запослених у апотекама у приватном власништву је задовољнија послом у односу на период од пре пет година (47,0%), а свега 17,2% њих је незадовољније. Већина од запослених у апотекама у државном власништву и у саставу домова здравља сматра да нема разлике у њиховом задовољству послом у односу на период од пре 5 година (графикон 10).

Графикон 10. Дистрибуција одговора запослених у апотекама према поређењу задовољства послом од пре пет година и данас, у процентима, Србија, 2014.



Највећи удео запослених у апотекама задовољнијих послом у односу на период од пре 5 година (40,2%), као и најмањи удео незадовољних је међу административним радницима (21,8%). Највећи проценат незадовољнијих послом у односу на период од пре 5 година је међу здравственим сарадницима (17,6%) (табела 4).

Табела 4. Дистрибуција одговора запослених у апотекама према поређењу задовољства послом од пре пет година и данас и занимању, у процентима, Србија, 2014.

	Здравствени радник	Здравствени сарадник	Административни радник	Технички радник
Задовољнији послом	32,9	17,6	40,2	33,5
Нема разлике	37,8	48,6	38,0	41,2
Незадовољнији послом	29,3	33,8	21,8	25,3

Како питање које се односи на промену посла није прилагођено за запослене који раде у апотекама у приватном власништву, анализирани су само подаци добијени из апотека у државном власништву и апотека у саставу домова здравља. Од укупног броја запослених у апотекама у државном власништву и у апотекама у саставу домова здравља, 47,4% не би мењало посао, 44,2% би остало у државном сектору здравства, 6,2% би радило послове ван здравствене заштите, а 2,1% би отишло у приватни сектор здравства.

Највећи удео од запослених у апотекама у државном власништву и у апотекама у саставу домова здравља који не би мењао посао је међу административним радницима (55,6%). Здравствени сарадници би у највећем проценту међу запосленим радили послове ван здравствене заштите (11,3%) и у највећем броју би отишли у приватни сектор здравства (4,8%), а у најмањем проценту не би мењали свој посао (43,5%). У државном сектору би у највећем проценту остали здравствени радници (46,3%). Удео здравствених радника који би радило послове ван здравствене заштите износи 5,9% (табела 5).

Табела 5. Дистрибуција одговора запослених у апотекама у државном власништву и у апотекама у саставу домова здравља у односу на питање где планирају да раде у наредних пет година и према занимању, у процентима, Србија, 2014.

	Здравствени радник	Здравствени сарадник	Административни радник	Технички радник
Остали у државном сектору здравства	46,3	40,3	35,7	41,6
Отишли у приватни сектор здравства	2,2	4,8	0,7	2,3
Радили послове ван здравствене заштите	5,9	11,3	8,0	5,3
Не би мењали посао	45,6	43,5	55,6	50,7

ЗАКЉУЧАК

У односу на претходну годину смањило се опште задовољство запослених у апотекама. Најзадовољнији свим аспектима посла су били запослени у апотекама у приватном власништву. Просечне оцене задовољства расположивог времена за обављање послова изједначене су код запослених у апотекама у државном и пританом власништву. Најнезадовољнији су били запослени у апотекама у саставу домова здравља. Уочљиво је активније учешће приватног сектора у праћењу задовољства запослених, и осталих показатеља квалитета, а што се може приписати интензивнијем уговарању услуга са РФЗО, те активнијем учешћу у ФЗД Србије.

Особе одговорне за људске ресурсе у апотекама, треба да резултате добијене у овом истраживању искористе и за потребе своје установе, како би испунили потребе својих запослених и повећали њихово задовољство, а самим тим и њихову продуктивност, што би последично установи дало конкурентску предност на тржишту.

ЛИТЕРАТУРА

1. Tran BX, Van Minh H, Ninh ND. Factors associated with job satisfaction among commune health workers: implications for human resource policies. *Global health action*. 2013;6:18619.
2. Blaauw D, Ditlopo P, Maseko F, Chirwa M, Mwisongo A, Bidwell P, et al. Comparing the job satisfaction and intention to leave of different categories of health workers in Tanzania, Malawi, and South Africa. *Global health action*. 2013;6:19287.

ПРИЛОГ

Упитник о задовољству запослених у апотекама, дистрибуција одговора у процентима, Србија, 2014.

МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА
Републике Србије



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„Др Милан Јовановић Батут“



1. У којој мери сте задовољни?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Адекватношћу опреме за рад у служби	1,7	6,5	20,3	47,2	24,2
б) Међуљудским односима	1,5	4,8	14,3	45,7	33,6
в) Непосредном сарадњом са колегама	0,6	2,2	10,6	47,2	39,4
г) Аутономијом у обављању посла	1,0	3,5	15,5	50,5	29,6
д) Могућностима професионалног развоја које вам пружа садашњи посао	2,6	8,8	23,4	41,4	23,7
ђ) Располовивим временом за обављање задатих послова	1,4	6,6	19,4	51,4	21,3
е) Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	1,4	5,0	16,4	49,3	27,9
ж) Финансијском надокнадом за рад	9,2	19,1	25,2	31,2	15,3
з) Могућностима које имате за континуирану едукацију	1,7	6,4	16,3	44,8	30,8

и) Постојањем редовних евалуација вашег рада од стране руководиоца	1,6	4,7	20,3	46,8	26,7
ј) Подршком претпостављених	2,0	5,3	15,5	43,1	34,1
к) Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	1,8	5,0	15,6	45,1	32,5
л) Добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у саставу посла	1,5	4,2	15,8	47,9	30,6

2. На скали од 1 до 5 (1 = не, никад; 2 = не, ретко; 3 = да, понекад; 4 = да, често; 5 = да, увек) означите сваку понуђену изјаву у вези исцрпљености која је повезана са послом.

	<i>Не, никад</i>	<i>Не, ретко</i>	<i>Да, понекад</i>	<i>Да, често</i>	<i>Да, увек</i>
а) Осећам се емоционално исцрпљен након посла	21,0	23,5	33,9	16,3	5,2
б) Осећам се физички исцрпљен након посла	12,2	21,7	38,1	21,4	6,6
в) Осетим умор на помисао да треба да идем на посао	44,4	28,0	18,1	6,1	3,4

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

Задовољнији послом	33,0
Нема разлике	38,4
Незадовољнији послом	28,6

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

Останете у државном сектору здравства	44,2
Одете у приватни сектор здравства	2,1
Радите послове ван здравствене заштите	6,2
Уопште не размишљате о промени посла	47,4

*Како питање није прилагођено запосленима у приватном сектору у анализу су укључени само запослени из државног сектора.

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

Веома незадовољан	3,4
Незадовољан	5,4
Ни задовољан ни незадовољан	23,6
Задовољан	48,5
Веома задовољан	19,1

6. Да ли тренутно обављате неку од руководећих функција?

Да	Не
19,7	80,3

7. Занимање:

Здравствени радник	83,2
Здравствени сарадник	1,3
Административни радник	8,2
Технички радник	7,4