



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



**ЦЕНТАР ЗА РАЗВОЈ
ФАРМАЦЕУТСКЕ ПРАКСЕ**

**ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА
ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА И
ПРИВАТНОЈ ПРАКСИ - АПОТЕКАМА
РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2013. ГОДИНЕ**

**Београд
Фебруар 2014. године**

УВОД

Задовољство запослених као стални део Програма за унапређење квалитета рада у здравственим установама (ЗУ) у Републици Србији испитано је 02. децембра 2013. године у периоду од 7:00 до 19:00 часова. Испитивањем су обухваћене све здравствене установе - апотеке које су у државном сектору, апотеке које се налазе у саставу домова здравља, као и ЗУ-апотеке и приватна пракса у приватном власништву.

Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању задовољства запослених су:

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

Апотеке које се налазе у саставу домова здравља (II): Дом здравља Др Јанош Хаџи - Бачка Топола, Дом здравља Др Мартон Шандор - Мали Иђош, Дом здравља -Српска Црња, Дом здравља Нови Бечеј, Дом здравља – Алибунар, Дом здравља - Бела Црква, Дом здравља – Ковин, Дом здравља – Опово, Дом здравља - Бачки Петровац, Дом здравља Др Душан Савић-Дода – Беочин, Дом здравља – Рума, Дом здравља Драган Фундук – Пећинци, Дом здравља Рековац, Дом здравља Ћуприја, Дом здравља - Бела Паланка.

Апотеке (ЗУ - апотеке и приватна пракса) у приватном власништву (III): **Суботица** – Санафарм; **Зрењанин** – Семпервивум; **Кикинда** – Стеса-лек; **Панчево** – Фармекс апотеке, Код сунчаног сата, Миралек, Пандора; **Сомбор** – Маркони, Златни лав, Випера, Лекфарм; **Нови Сад** – Јанковић, Вива, Здравље плус, Мелем, Проф-фарм, Феникс апотека; **Шабац** – Лекофарма, Мелем, Мелиса, Здравље, Medicoviva, Belladonna, Клење, Медекс; **Ваљево** – Вiorpharm; **Смедерево** – Паланка лек; **Пожаревац** – Селић, Нана, Шеки-Тилиа; **Крагујевац** – ОТО Medicalpharm, Теа, Здравље, Центар; **Јагодина** – Сунце плус, Florapharm, Алоја, Вива, МС-фарм; **Бор** – Живковић, Обекс; **Ужице** – Хигија; **Чачак** – Neven-pharm, Крсмановић; **Краљево** - Нугија, Neopharma, **Ниш** – Фармакоп, Левел фармација, Невен, Чаир-Пebra, Вива, Mega Pharmacy; **Пирот** – Антић; **Лесковац** – Апотекарска установа Џунић, Ана, Здравље; **Београд** – Оаза здравља, Lilly Drogerie, Бабовић Медика, Alba Graeca Pharm, Multi pharماسia, Вива, Euromedic, Бајфарм, Emily pharm, Милетић плус, Орлеан плус, Felix, Нада, Лора, Medica Vg, Кумодраж 2, Magna Pharma, ДХФ, К-pharma, С-фарм, Formasana Pharm, Вита Лонга Фарм, Altiora Pharma.

Испитивање је спроведено по методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ у складу са важећим Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите. У испитивању су коришћене базе података Института за јавно здравље Републике Србије „Др Милан Јовановић Батут“.

ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА

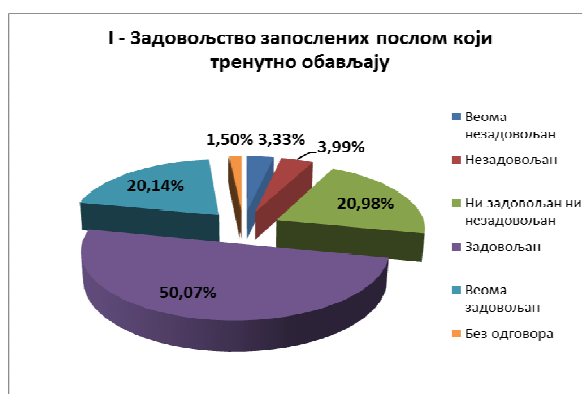
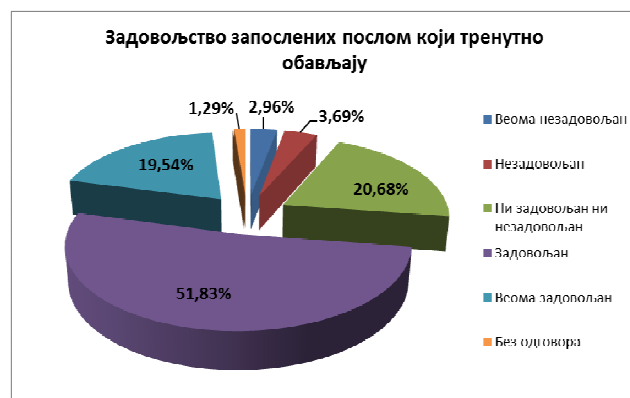
Истраживање је спроведено помоћу Упитника о задовољству запослених. Овај упитник је идентичан за све здравствене установе и приватну праксу. Процент присутних запослених на дан истраживања био је 88,61%, а од тог броја 91,62% се одазвало попуњавању анкете у оквиру овог испитивања (табела 1). Број попуњених и обрађених упитника је 5333.

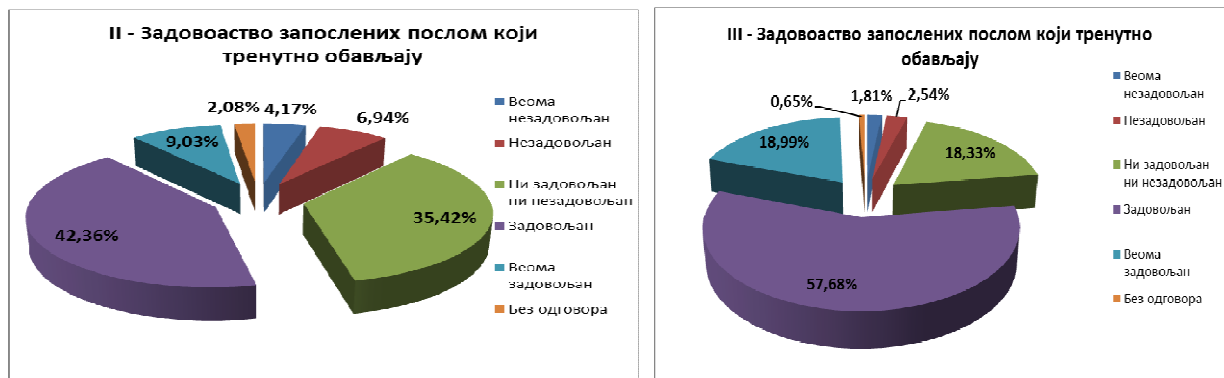
Табела 1. Одзив апотека у испитивању задовољства запослених

Врста апотеке	Број апотека	Укупан број запослених	Број запослених присутних на послу	Број запослених који су попунили анкету
ЗУ-апотеке у државном власништву	36	4712	4231	3809
Апотеке у оквиру домова здравља	15	184	154	144
ЗУ-апотеке и приватна пракса у приватном власништву	80	1673	1436	1380
Укупно	131	6569	5821	5333

Највећи проценат попуњених упитника је од стране здравствених радника и то 79,30% (I-73,72; II-84,72; III-94,13), затим административних радника 8,93% (I-11,18; II-9,72; III-2,61), техничких радника 7,43% (I-9,69; II-3,47; III-1,59) и здравствених сарадника свега 1,26% (I-1,55; II-0,69; III-0,51). Већим делом (80,01%) испитаници се не налазе на неком од руководећих радних места (I-56,38; II-2,32; III-21,30).

Задовољних или веома задовољних послом који тренутно обављају је висок проценат запослених (71,37%), а знатно нижи незадовољних или веома незадовољних (6,66%), док се 20,68% није сврстало ни у групу задовољних ни у групу незадовољних (слика 1).





Слика 1. Задовољство запослених послом који тренутно обављају

По питању планова везаних за посао, у наредних пет година 54,42% испитаника не би мењало посао. Код питања поређења задовољства послом пре пет година и данас, проценат задовољних се константно смањује у односу на предходне године (2009. - 43,16%, 2010. - 40,05%, а 2011. - 40,27%, 2012. - 34,72%, 2013. - 34,13%). Највећи број испитаника је одговорио да нема разлике (41,35%). Ово питање могуће је обрадити само за ЗУ-апотеке које су у државном власништву, пошто апотеке у саставу домова здравља као и ЗУ-апотеке и приватна пракса ову врсту истраживања раде по први пут.

Највећи број испитаника одговорио је да је задовољан адекватношћу опреме за рад у служби - 47,85% (I-44,60; II-45,14; III-57,10), а веома задовољних је 24,60% (I-23,47; II-9,72; III-29,28).

На питање у којој мери су задовољни међуљудским односима, највећи проценат испитаника је изјавио да су задовољни 44,53% (слика 2).



Слика 2. Задовољство међуљудским односима у 2013. години

Непосредном сарадњом међу колегама највише је задовољан приватни сектор, а најмање апотеке у саставу домова здравља (табела 2).

Табела 2. Задовољство непосредном сарадњом међу колегама у 2013. години

Апотека	просечна оцена	%					
		веома незад.	незад.	ни задов. ни незад.	задов.	веома задов.	без одговора
I	4,15	0,81%	2,70%	11,97%	48,02%	34,52%	1,97%
II	3,87	0,00%	4,17%	27,08%	44,44%	22,92%	1,39%
III	4,43	0,07%	0,94%	5,07%	43,55%	49,86%	0,51%

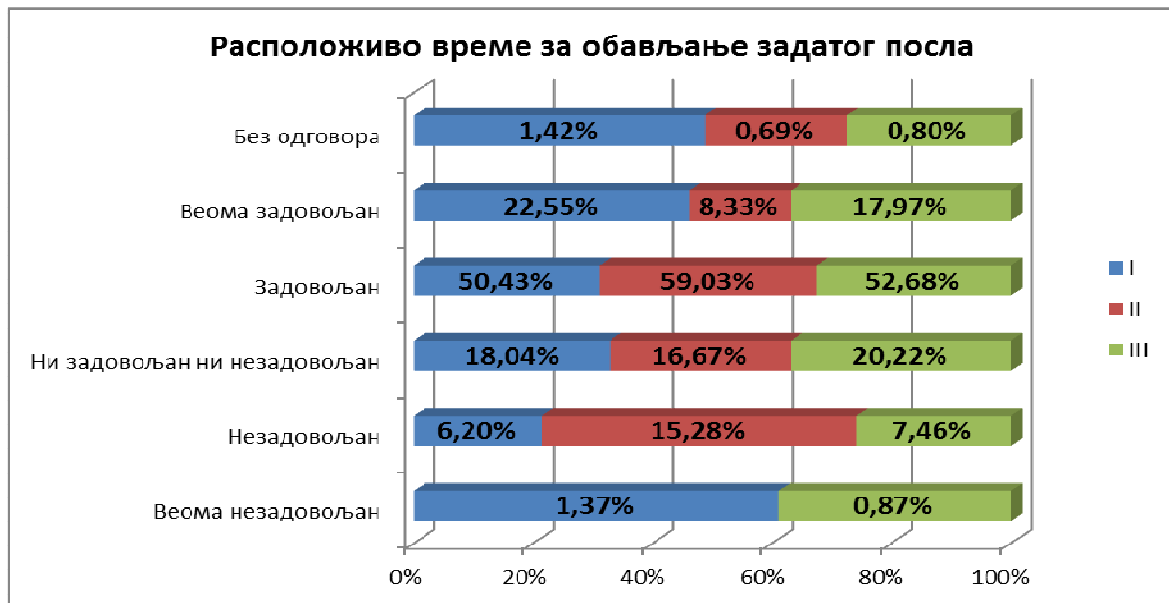
Задовољство аутономијом у обављању посла је у благом паду у односу на прошлу годину - 2012. године број задовољних и веома задовољних био је 78,98%, а 2013. године је 78,21% (табела 3). Приказани резултати у табели 3 су само за ЗУ-апотеке у државном власништву. Процент задовољних и веома задовољних аутономијом у обављању посла у апотекама које су у саставу домова здравља је 58,33%, а у апотекама у приватном власништву је 82,97%.

Табела 3. Задовољство аутономијом у обављању посла

год.	просечна оцена	%						
		веома незад.	незад.	ни задов. ни незад.	задов.	веома задов.	погрешан унос	без одговора
2007.	3.57	2.69	9.65	24.65	50.34	10.44	/	2.24
2008.	3.69	1.91	8.44	21.91	50.76	14.45	0.03	2.5
2009.	3.92	0.97	5.14	16.54	51.96	21.66	/	3.71
2010.	3,99	1,02	4,33	15,42	49,24	26,59	0,03	3,36
2011.	4,02	0,99	4,32	15,36	47,00	28,98	0,05	3,30
2012.	4,06	0,69	2,46	15,25	51,01	27,97	0,00	2,62
2013.	4,03	0,92%	4,02%	14,23%	50,64%	27,57%	0,00%	2,63%

На питање задовољства могућношћу за професионални развој који имају запослени на садашњем радном месту, резултати су следећи: веома задовољни - 23,66% (I-23,08; II-11,81; III-26,52); задовољних - 39,26% (I-38,23; II-31,94; III-42,90); ни задовољних ни незадовољних - 23,29% (I-23,52; II-29,86; III-21,96); незадовољних - 9,15% (I-9,58; II-18,06; III-7,03) и веома незадовољних - 2,27% (I-2,81; II-4,86; III-0,51).

На слици 3 приказано је задовољство расположивим временом за обављање задатих послова у ЗУ-апотекама у државном власништву, апотекама у саставу домова здравља и ЗУ-апотекама и приватној пракси у приватном власништву. Највећи проценат испитаника задовољних расположивим временом је у апотекама које су у саставу домова здравља.



Слика 3. Распоживо време за обављање задатог посла

Године 2009. уведен је нови параметар за праћење задовољства запослених, а то је задовољство могућношћу да запослени у току свог рада користе сва своја знања, способности и вештине. Резултати испитивања показују следеће: веома задовољних - 27,43% (I-26,25; II-11,11; III-32,39); задовољних - 47,95% (I-47,34; II-48,61; III-49,57); ни задовољних ни незадовољних - 16,86% (I-17,41; II-27,78; III-14,20); незадовољних - 5,33% (I-5,93; II-9,03; III-3,26) и веома незадовољних - 1,31% (I-1,68; II-2,08; III-0,22).

Финансијском надокнадом за рад (платом) задовољство/незадовољство је приближно као и протеклих година у случају испитивања задовољства у установама у којима су спроведена. Средње оцене за године 2007 - 2013. редом су 3,4; 3,63; 3,42; 3,39; 3,50; 3,57; 3,49. На слици 4 приказан је проценат веома задовољних испитаника по годинама (2007-2013) за ЗУ-апотеке у државном власништву, као и поређење процента веома задовољних испитаника у све три категорије апотека које се прате.





Слика 4. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад

По питању задовољства запослених могућностима за едукацију, истраживање је показало да је свега 7,35% веома незадовољно и незадовољно овим могућностима, при чему су запослени у апотекама у оквиру домова здравља далеко незадовољнији у односу на запослене у осталим категоријама апотека (I-8,03; II-20,14; III-4,13), а 71,46% испитаника је задовољно и веома задовољно постојањем редовних евалуација њиховог рада од стране руководиоца.

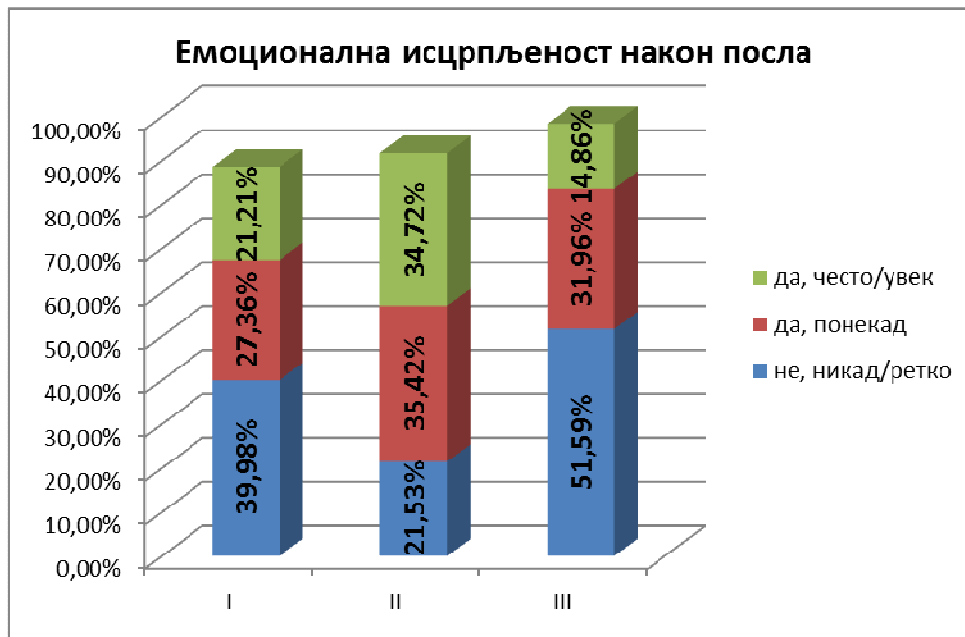
Испитивање задовољства подршком претпостављених показује да највећи проценат испитаника је задовољан (44,12%), мање је веома задовољних (32,63%), а незадовољних и веома незадовољних је у много мањем проценту (6,90%). Уколико посматрамо следеће питање о задовољству могућностима да запослени изнесу своје идеје претпостављенима можемо уочити да је број задовољних и веома задовољних највиши у приватном сектору (81,30%), а најнижи је у апотекама у оквиру домова здравља (65,28%) (табела 4).

Табела 4. Задовољство могућношћу да запослени изнесу своје идеје предпостављенима

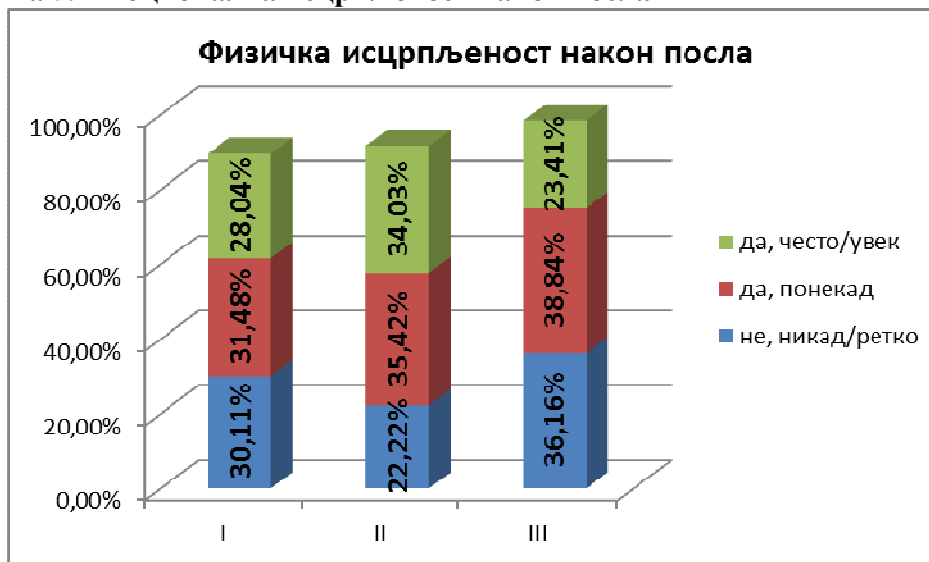
Апотека	просечна оцена	%					
		веома незад.	незад.	ни задов. ни незад.	задов.	веома задов.	без одговора
I	3,99	2,00%	5,09%	16,04%	43,76%	31,64%	1,47%
II	3,64	3,47%	11,81%	19,44%	47,92%	17,36%	0,00%
III	4,08	0,94%	2,90%	14,49%	50,00%	31,30%	0,36%

Резултати за задовољство запослених процесом добијања јасних упутстава потребних за обављање посла су следећи: задовољни I-46,44; II-44,44; III-52,25, и веома задовољни I-29,93; II-13,19; III-33,19.

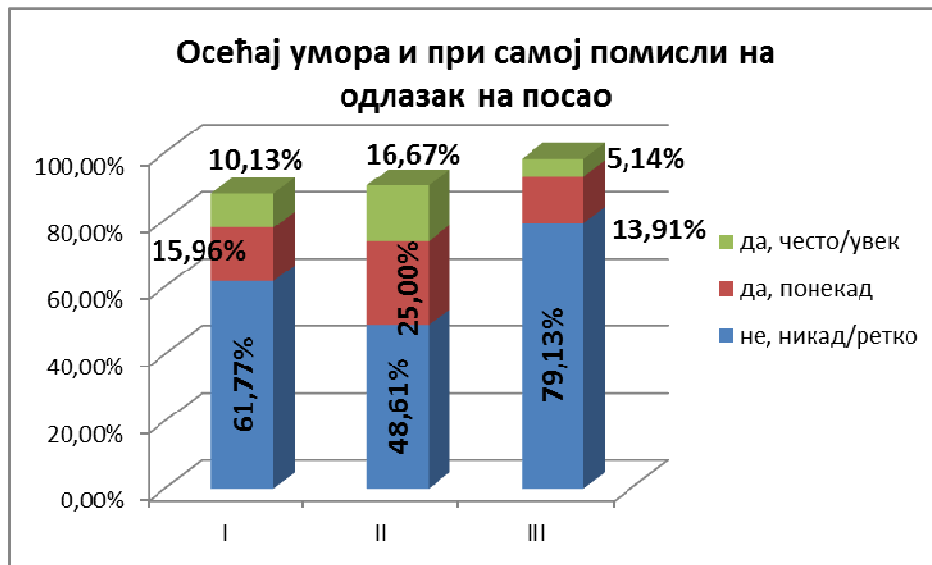
Емоционална и физичка исцрпљеност, као и осећај умора при самој помисли на посао највише се јавља, према резултатима истраживања, код апотека које су у саставу домова здравља, а најмање код апотека у приватном власништву (слике 5, 6 и 7).



Слика 5. Емоционална исцрпљеност након посла



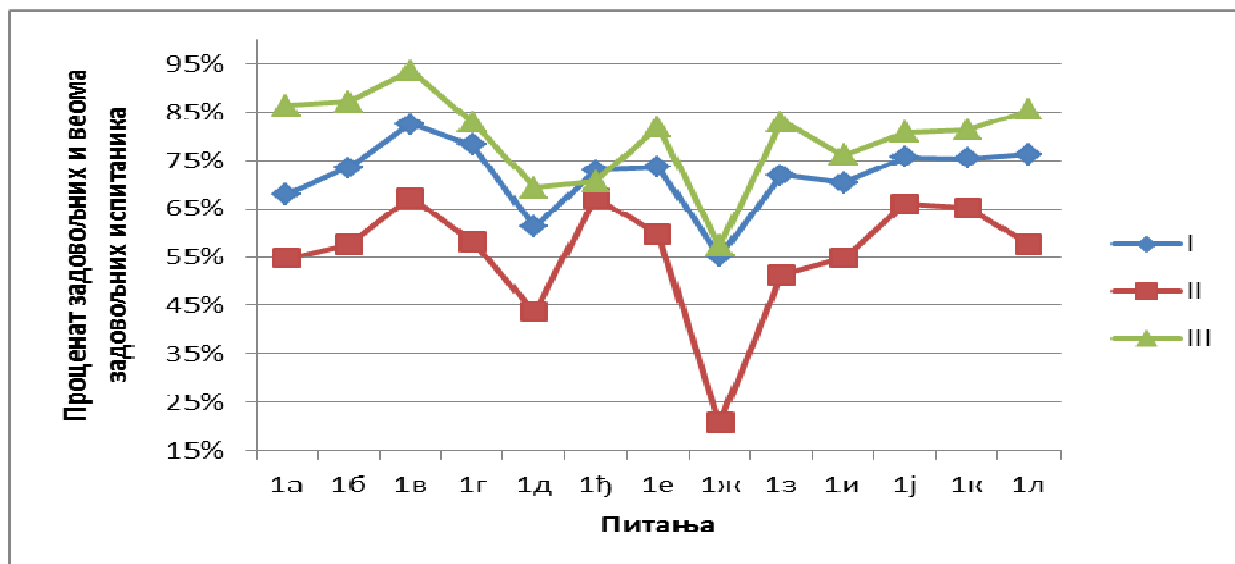
Слика 6. Физичка исцрпљеност након посла



Слика 7. Осећај умора и при самој помисли на одлазак на посао

ЗАКЉУЧАК

Уопштено поредећи посматране три различите категорије апотека, може се закључити да су запослени најзадовољнији у приватном сектору (сва питања изузев код питања 1ђ где су у предности ЗУ – апотеке у државном власништву и 1ж где су изједначене оцене). Посматрајући график можемо уочити да су запослени у апотекама у саставу домова здравља по свим питањима најнезадовољнији (видети слику 8). Како се ове године први пут спроводи истраживање за апотеке у саставу домова здравља и апотеке у приватном власништву, не можемо поредити резултате са претходним годинама.



Слика 8. Задовољство запослених у 2013. години

(ЗУ – Апотеке у државном власништву (I); Апотеке у оквиру домова здравља (II); Апотеке у приватном власништву (III))

Извештај припремили:

Проф. др Љиљана Тасић

Дипл. фарм. мед. биох. спец. Андријана Милошевић Георгиев

Универзитет у Београду - Фармацеутски факултет

Датум: 14.02.2014.