



Градски завод
за јавно здравље
Београд



ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ
У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА
ПРИМАРНОГ НИВОА
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ
У БЕОГРАДУ
У 2023. ГОДИНИ

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље Београд

Директор Завода:

Мр. сци мед. Гордана Тамбурковски

Помоћник директора:

Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић-Јанковић

Центар за анализу, планирање и организацију здравствене службе

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Носилац задатка:

Др сци. мед. др Катарина Војводић

Анализу урадила:

Др Јована Вуковић

САДРЖАЈ

ЛИСТА ТАБЕЛА.....	4
ЛИСТА ГРАФИКОНА.....	4
УВОД	7
Стопа одговора.....	9
Карактеристике испитаника.....	11
Задовољство запослених појединим аспектима посла.....	16
Задовољство запослених условима за рад	19
Опрема за рад	20
Простор за рад.....	22
Задовољство запослених расположивим временом за обављање посла	25
Аутономија у обављању посла.....	28
Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад.....	31
Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи.....	34
Задовољство запослених професионалним развојем и континуираном едукацијом	37
Задовољство запослених међуљудским односима.....	40
Уважавање и вредновање рада запосленог од стране претпостављених.....	41
Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама	44
Однос пацијената према запосленима.....	47
Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција	50
Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла у редовним околностима	53
Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла	54
Планови о промени посла	56
Укупно задовољство послом	59
Коментари испитаника	63
ЗАКЉУЧАК	65

ЛИСТА ТАБЕЛА

Табела 1 Табела 1 Стопе одговора у истраживању задовољства запослених у установама примарне заштите у Београду у 2023. години	9
Табела 2 Структура испитаника у здравственим установама према старости у 2023. години	13
Табела 3 Структура испитаника у здравственим установама према обављању руководеће функције у 2023. години	15
Табела 4 Задовољство запослених појединим аспектима посла у 2023. години	17
Табела 5 размишљање о промени посла у здравственим установама на примарном нивоу здравствене заштите, 2023. године	58
Табела 6 Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2010-2023. године посматрано по здравственим установама и разлика између 2014.- 2023. година.....	62

ЛИСТА ГРАФИКОНА

Графикон 1 Структура испитаника према полу, 2019-2023.....	12
Графикон 2 Структура испитаника према старости, 2019-2023	12
Графикон 3 Структура испитаника по занимању у 2023. години	14
Графикон 4 Додатни рад у настави, приватној пракси и другом сектору, који испитаници обављају поред посла у установи, 2020 – 2023	16
Графикон 5 Просечне оцене задовољства запослених појединим аспектима рада, 2014 – 2023	18
Графикон 6 Просечна оцена задовољства испитаника аспектима посла који су уведени 2015. године, 2015-2023	18
Графикон 7 Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад, 2019-2023	20
Графикон 8 Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у периоду 2014 - 2023. године.....	20
Графикон 9 Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад, 2023	21
Графикон 10 Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019 - 2023. години	22
Графикон 11 Задовољство запослених адекватношћу простора за рад, 2020-2023	22
Графикон 12 Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу простора за рад у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2020. - 2023. године.....	23
Графикон 13 Задовољство запослених адекватношћу простора за рад исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2020 - 2023. години	23
Графикон 14 Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у здравственим установама, 2019 - 2023. године	24
Графикон 15 Задовољство расположивим временом за обављање послова, 2019-2023	25
Графикон 16 Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у периоду 2014-2023. године.....	25
Графикон 17 Просечна оцена задовољства запослених расположивим временом за обављање послова исказано просечном оценом, у зависности од занимања, 2019-2023	26
Графикон 18 Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у здравственим установама, 2019 - 2023. године	27
Графикон 19 Задовољство аутономијом у обављању посла, 2019- 2023	28
Графикон 20 Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у периоду, 2014-2023	28
Графикон 21 Задовољство запослених аутономијом у обављању посла исказано просечном оценом, у зависности од занимања, 2019-2023	29
Графикон 22 Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у здравственим установама, 2019-2023	30
Графикон 23 Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад, 2019-2023	31

Графикон 24 Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у периоду 2014-2023. године	32
Графикон 25 Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. - 2023. години.....	32
Графикон 26 Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у здравственим установама, 2019-2023	33
Графикон 27 Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи, 2020-2023	34
Графикон 28 Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи у периоду 2015-2023. године	35
Графикон 29 Задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установи исказано просечном оценом, у зависности од занимања, 2019-2023.....	35
Графикон 30 Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи, 2019 -2023	36
Графикон 31 Задовољство могућностима професионалног развоја и континуиране едукације, 2019-2023	37
Графикон 32 Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације, 2015-2023.....	38
Графикон 33 Задовољство запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације исказано просечном оценом, у зависности од занимања, 2019-2023.....	38
Графикон 34 Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације у здравственим установама, 2019-2023	39
Графикон 35 Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи, 2019-2023.....	41
Графикон 36 Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи у периоду 2015-2023. године	42
Графикон 37 Задовољство запослених уважавањем и вредновањем рада у установи исказано просечном оценом, у зависности од занимања, 2019-2023.....	42
Графикон 38 Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада у установи.....	43
Графикон 39 Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама, 2019-2023	44
Графикон 40 Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у периоду 2014-2023. године	44
Графикон 41 Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. - 2023. години.....	45
Графикон 42 Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у здравственим установама у периоду 2019 - 2023. године.....	46
Графикон 43 Задовољство односом пацијената према запосленима, 2019-2023.....	47
Графикон 44 Просечне оцене задовољства односом пацијената према запосленима у периоду 2019-2023. године.....	48
Графикон 45 Задовољство запослених односом пацијената према запосленима, 2019-2023	48
Графикон 46 Просечне оцене задовољства запослених односом пацијената према запосленима, 2019-2023	49
Графикон 47 Задовољство запослених одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција, 2020-2023	50
Графикон 48 Задовољство запослених одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција, у зависности од занимања, 2020-2023	51
Графикон 49 Просечне оцене задовољства запослених одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција у установама примарне здравствене заштите у Београду, 2020 - 2023.године.....	52
Графикон 50 Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла, 2019-2023	54
Графикон 51 Осећај стреса и напетости на послу, у односу на полове,2023. године (%)	54
Графикон 52 Осећај стреса и напетости на послу, у односу на занимање,2023. године (%)	55
Графикон 53 Просечне оцене перципираног стреса и напетости у здравственим установама у 2023. годину.....	56
Графикон 54 Планови запослених у вези са променом посла, 2023	57

Графикон 55 Планови запослених у вези промене посла, у односу на пол, 2023. године	57
Графикон 56 Задовољство послом, 2023.....	59
Графикон 57 Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2014-2023. године	59
Графикон 58 Просечне оцене задовољства послом у зависности од занимања у 2020. - 2023. године .	60
Графикон 59 Просечне оцене задовољства послом у Београду у периоду 2021-2023. године посматрано по здравственим установама	61

УВОД

Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите и провери квалитета стручног рада, 2007. године утврђена је обавеза здравствених установа у Републици Србији, да једном годишње спроведу испитивање задовољства својих радника, ураде анализу добијених резултата, као и да спроводе мере и активности на унапређењу квалитета на основу резултата истраживања. Анкета је анонимна и добровољна, а спроводи се у свим здравственим установама у исто време и са истим упитником, по методологији коју утврђује Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“.

У 2023. години, дана 27. новембра анкетирани су сви запослени радници, присутни на послу у периоду од 07 – 20 часова тј. до краја радног времена који су желели да учествују у истраживању. У испитивању је коришћен упитник са 23 питања затвореног типа и једним питањем отвореног типа (коментари испитаника). У 2020. и 2021. години, због пандемије COVID-19 планирано је да истраживање задовољства запослених у установама примарне здравствене заштите буде спроведено у децембру месецу, без дефинисаног датума. Установама је остављено да се организују на најбољи начин поштујући противепидемијске мере. У периоду 2020-2022. године, упитник је измењен, додата су питања у вези са COVID-19 инфекцијом и условима рада у условима пандемије.

Приликом попуњавања упитника, испитаници су имали могућност да на скали од 1 до 5 искажу своје задовољство појединим аспектима рада (1-веома незадовољан; 2-незадовољан; 3-ни задовољан, ни незадовољан; 4-задовољан; 5-веома задовољан), као и да се одреде за опцију 6- питање се не односи на мене.

Упитником су обухваћени и планови у вези са променом посла (одлазак у приватни сектор, рад ван здравствене заштите, одлазак у иностранство или остајање на истом послу).

Испитаници су на крају, узимајући све поменуте аспекте посла у обзир, давали оцену укупног задовољства послом (1 - веома незадовољан; 2 - незадовољан; 3 - ни задовољан, ни незадовољан; 4 - задовољан; 5 - веома задовољан).

Прикупљени су и социо-демографски подаци о полу, годинама старости и руководећем положају испитаника, као и подаци о томе да ли испитаници сем посла који обављају у својој установи раде и у настави, приватној пракси или другом сектору, а ово је једино питање у упитнику на које се може одговорити на више понуђених одговора.

За разлику од претходних година када је унос података вршен у Градском заводу за јавно здравље, 2020. године су здравствене установе, након прикупљања попуњених

упитника уносили попуњене упитнике у за то креирану Excel базу и достављале попуњене Excel базе у електронском облику Градском заводу за јавно здравље Београд где су достављени подаци обједињени у јединствену базу и анализирани за ниво града Београда. Од 2021. године здравствене установе уносе податке у базу коју је креирао Институт за јавно здравље Србије у Сервису јавног здравља.

За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. Резултати су приказани табеларно и графички. База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 21.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

У истраживању су учествовали запослени свих профила (здравствени радници, здравствени сарадници, технички и административни радници) у следећим домовима здравља (ДЗ) и заводима на примарном нивоу здравствене заштите:

- 1) Дому здравља „Др Милорад Влајковић“ Барајево (у даљем тексту: ДЗ „Барајево“)
- 2) Дому здравља „Вождовац“
- 3) Дом здравља „Врачар“
- 4) Дом здравља „Гроцка“
- 5) Дом здравља „Звездара“
- 6) Дом здравља „Земун“
- 7) Дом здравља „Др Ђорђе Ковачевић“ Лазаревац (у даљем тексту: ДЗ „Лазаревац“)
- 8) Дом здравља „Младеновац“
- 9) Дом здравља „Нови Београд“
- 10) Дом здравља „Обреновац“
- 11) Дом здравља „Др Милутин Ивковић“ Палилула (у даљем тексту: ДЗ „Палилула“)
- 12) Дом здравља „Раковица“
- 13) Дом здравља „Савски венац“
- 14) Дом здравља „Сурчин“
- 15) Дом здравља „Сопот“
- 16) Дом здравља „Стари град“
- 17) Дом здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица (у даљем тексту: ДЗ „Чукарица“)
- 18) Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова (у даљем тексту: 333 радника МУП)
- 19) Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије (у даљем тексту: 333 радника ЖС)
- 20) Завод за здравствену заштиту студената (у даљем тексту: 333 студената)
- 21) Завод за хитну медицину помоћ Београд (у даљем тексту: ЗУМ)
- 22) Градски завод за кожане и венеричне болести, Београд (у даљем тексту: ГЗ за кожане и венеричне болести)
- 23) Завод за геријатрију и палијативно збрињавање, Београд
- 24) Градски завод за плућне болести и туберкулозу (у даљем тексту: ГЗ за плућне болести и ТБЦ)

Стопа одговора

На дан спровођења истраживања у 17 домова здравља и 7 завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите, на послу је било укупно 7.505 запослених. Од тога 5.817 запослених је учествовало у анкети, што је за 561 испитаника више него прошле године (~10% више). У овим установама укупно је подељено 6.976 упитника, чиме је обухваћено 77,5% запослених присутних на послу тог дана. Стопа одговора у односу на број подељених упитника износила је 83,4% (Табела 1).

Табела 1 Табела 1 Стопе одговора у истраживању задовољства запослених у установама примарне заштите у Београду у 2023. години

Здравствене установе	Број запослених присутних на послу у току истраживања	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Стопа одговора у односу на број подељених упитника	Стопа одговора у односу на број запослених присутних на послу
Дом здравља Барајево	112	106	95	89,6	84,8
Дом здравља Вождовац	548	548	495	90,3	90,3
Дом здравља Врачар	277	265	225	84,9	81,2
Дом здравља Гроцка	286	286	261	91,3	91,3
Дом здравља Звездара	517	517	359	69,4	69,4
Дом здравља Земун	656	656	656	100,0	100,0
Дом здравља Лазаревац	191	152	152	100,0	79,6
Дом здравља Младеновац	241	125	104	83,2	43,2
Дом здравља Нови Београд	196	165	161	97,6	82,1
Дом здравља Обреновац	606	606	330	54,5	54,5
Дом здравља Палилула	301	301	275	91,4	91,4
Дом здравља Раковица	647	638	571	89,5	88,3
Дом здравља Савски венац	401	380	192	50,5	47,9
Дом здравља Сопот	185	184	172	93,5	93,0
Дом здравља Сурчин	78	77	67	87,0	85,9
Дом здравља Стари град	248	246	188	76,4	75,8
Дом здравља Чукарица	532	506	499	98,6	93,8
Укупно домови здравља	6973	6515	5501	84,4	78,9
333 радника МУП-а	100	100	75	75,0	75,0
333 радника ЖС	134	124	124	100,0	92,5
333 студената	155	155	151	97,4	97,4
Завод за ургентну медицину	205	45	39	86,7	19,0
Завод за кожне и венеричне болести	56	56	51	91,1	91,1
Завод за геријатрију и палијативно збрињавање	178	157	154	98,1	86,5
Завод за плућне болести и ТБЦ	123	120	105	87,5	85,4
УКУПНО заводи	1483	1218	1015	83,3	68,4
У К У П Н О домови здравља и заводи	7505	6976	5817	83,4	77,5

Стопа одговора у домовима здравља је незнатно већа (84,4%) у односу на заводе (83,3%). Посматрано по установама, највећа стопа одговора од 100% постигнута је у ДЗ „Земун“, ДЗ „Лазаревац“ и 333 радника ЖС, док је висока стопа одговора (90% и више) постигнута у ДЗ „Вождовац“, „Гроцка“, „Нови Београд“, „Палилула“, „Сопот“, „Чукарица“, 333 студената, Завод за кожне и венеричне болести и Заводу за геријатрију и палијативно збрињавање (Табела 1). Најмања стопа одговора је у ДЗ „Савски венац“ (50,5%), ДЗ Обреновац (54,5%) и ДЗ „Звездара“ (69,4%).

Стопа одговора у односу на број запослених присутних на послу на дан спровођења анкете на нивоу свих установа износи 77,5% и већа је у домовима здравља (78,9%) у односу на заводе (68,4%).

Највећи обухват (преко 90%) враћених упитника у односу на број запослених присутних на послу на дан спровођења анкете, постигнут је у ДЗ „Земун“, „Вождовац“, „Гроцка“, „Палилула“, „Сопот“, „Чукарица“, 333 радника ЖС и 333 студената.

Обухват мањи од 50% одговора у односу на број запослених присутних на послу постигнут је у Заводу за ургентну медицину где је због сменског рада и терена обухваћено само 19% запослених, а такође у ДЗ „Савски венац“ и „Младеновац“ (Табела 1).

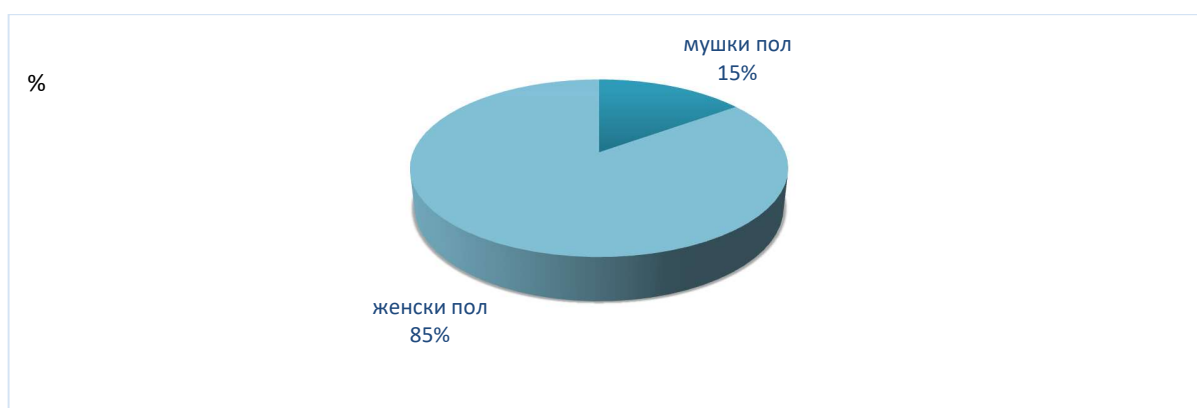
Карактеристике испитаника

- Пол
- Старост
- Занимање
- Руководећа функција
- Обављање другог посла, поред посла у установама примарне здравствене заштите

У оквиру карактеристика испитаника анализирани су: пол, старост, занимање, руководећа функција и да ли поред посла у установи обављају и други посао.

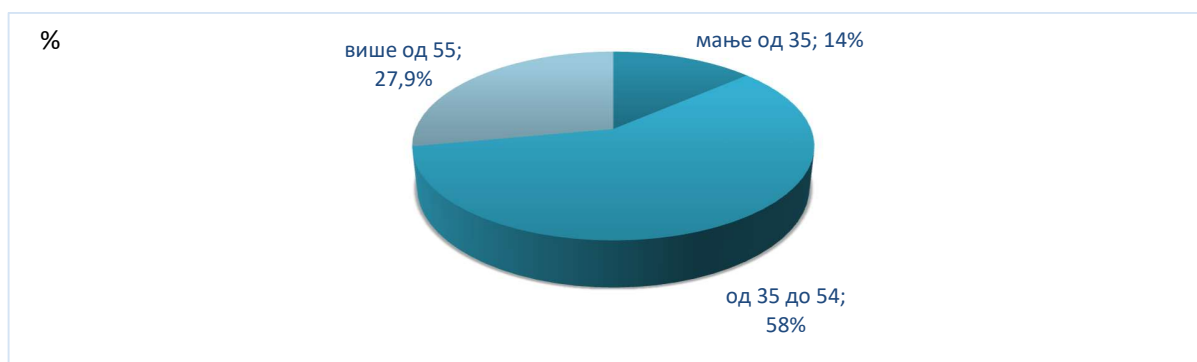
Од 5.817 запослених у установама примарне здравствене заштите у Београду који су попунили анкету, испитаника мушког пола било је 799 (15,1%) а испитаника женског пола 4.479 или 84,9% (Графикон 1).

Графикон 1 Структура испитаника према полу, 2023



У анкетирању је учествовало највише испитаника старосне доби од 35 до 54 године (58%), затим оних који су старији од од 55 година 28%, док је најмање било испитаника испод 35 година живота, 14% (Графикон 2).

Графикон 2 Структура испитаника према старости, 2023



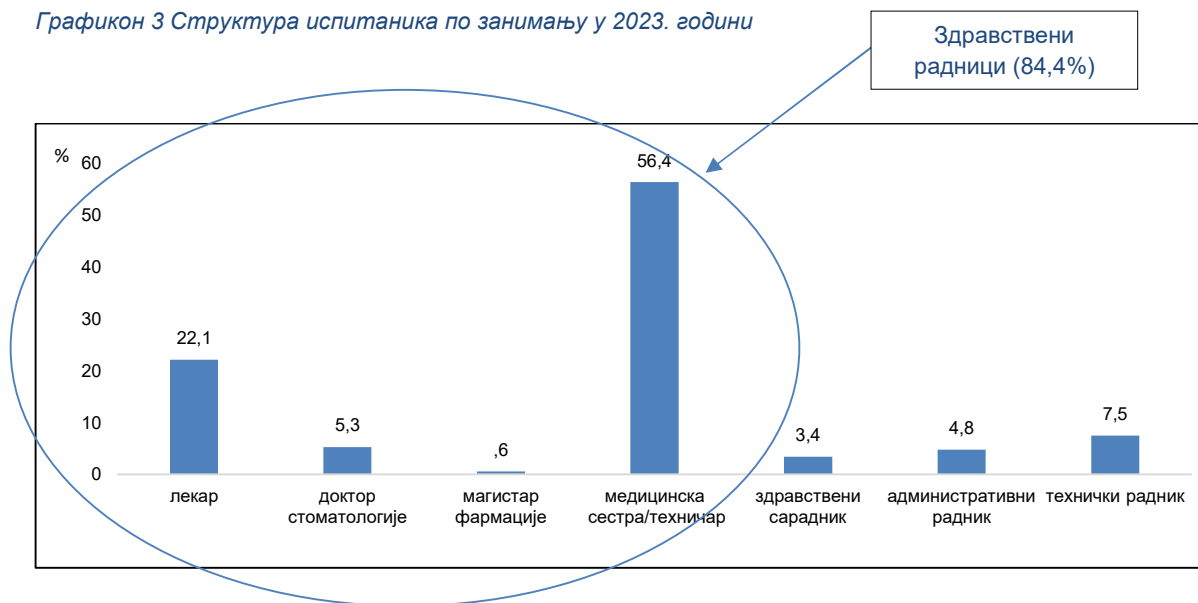
Највећи проценат испитаника млађих од 35 година био је у домовима здравља „Лазаревац“ (20,7%), „Чукарица“ (19,9%), „Раковица“ и „Сурчин“ (оба 18,2%), а међу заводима у Заводу за кожне и венеричне болести, 14% (Табела 2). У ДЗ „Младеновац“ и „Стари град“, као и ГЗ за плућне болести и ТБЦ скоро сваки други запослени је старији од 55 година.

Табела 2 Структура испитаника у здравственим установама према старости у 2023. години

Здравствена установа	Године старости				Укупно
		мање од 35	35 до 54	више од 55	
	n	12	48	35	95
Дом здравља Барајево	%	12,6%	50,5%	36,8%	100,0%
	n	67	270	139	476
Дом здравља Вождовац	%	14,1%	56,7%	29,2%	100,0%
	n	23	145	49	217
Дом здравља Врачар	%	10,6%	66,8%	22,6%	100,0%
	n	38	150	67	255
Дом здравља Гроцка	%	14,9%	58,8%	26,3%	100,0%
	n	38	182	110	330
Дом здравља Звездара	%	11,5%	55,2%	33,3%	100,0%
	n	95	389	170	654
Дом здравља Земун	%	14,5%	59,5%	26,0%	100,0%
	n	31	93	26	150
Дом здравља Лазаревац	%	20,7%	62,0%	17,3%	100,0%
	n	5	54	45	104
Дом здравља Младеновац	%	4,8%	51,9%	43,3%	100,0%
	n	18	85	48	151
Дом здравља Нови Београд	%	11,9%	56,3%	31,8%	100,0%
	n	33	199	98	330
Дом здравља Обреновац	%	10,0%	60,3%	29,7%	100,0%
	n	43	165	66	274
Дом здравља Палилула	%	15,7%	60,2%	24,1%	100,0%
	n	104	321	146	571
Дом здравља Раковица	%	18,2%	56,2%	25,6%	100,0%
	n	20	109	62	191
Дом здравља Савски венац	%	10,5%	57,1%	32,5%	100,0%
	n	18	112	36	166
Дом здравља Сопот	%	10,8%	67,5%	21,7%	100,0%
	n	12	36	18	66
Дом здравља Сурчин	%	18,2%	54,5%	27,3%	100,0%
	n	20	81	81	182
Дом здравља Стари град	%	11,0%	44,5%	44,5%	100,0%
	n	98	269	125	492
Дом здравља Чукарица	%	19,9%	54,7%	25,4%	100,0%
	n	675	2708	1321	4704
Укупно домови здравља	%	14,3%	57,6%	28,1%	100,0%
	n	8	42	25	75
333 радника МУП-а	%	10,7%	56,0%	33,3%	100,0%
	n	6	107	11	124
333 радника "Железнице Србије"	%	4,8%	86,3%	8,9%	100,0%
	n	12	86	49	147
333 студената	%	8,2%	58,5%	33,3%	100,0%
	n	1	24	13	38
Завод за ургентну медицину Београд	%	2,6%	63,2%	34,2%	100,0%
	n	7	36	7	50
Завод за кожне и венеричне болести	%	14,0%	72,0%	14,0%	100,0%
	n	16	99	35	150
Завод за геријатрију и палијативно збрињавање	%	10,7%	66,0%	23,3%	100,0%
	n	9	44	42	95
Завод за плућне болести и ТБЦ	%	9,5%	46,3%	44,2%	100,0%
	n	59	438	182	679
УКУПНО заводи	%	8,7%	64,5%	26,8%	100,0%
	n	734	3146	1503	5383
У К У П Н О домови здравља и заводи	%	13,6%	58,4%	27,9%	100,0%

Структура испитаника у односу на занимање слична је као и претходних година. У 2023. години највише су били заступљени здравствени радници, 84,4% (Графикон 3). Техничких радника је било 7,5%, административних радника 4,8%, а најмање је било здравствених сарадника 3,4%. Више од половине испитаника су биле медицинске сестре/техничари (56,4%).

Графикон 3 Структура испитаника по занимању у 2023. години



Руководећу функцију је имало 479 испитаника (9%). Највише руководећег кадра било је међу магистрима фармације (20%), мање међу административним радницима (16,4%) и лекарима (12,1%), док је најмање оних који имају руководећу функцију међу техничким радницима (мање од 5%).

Највише запослених са руководећом функцијом је анкетирано у Дому здравља „Барајево“ (19%), а међу заводима у ГЗ за плућне болести и ТБЦ (18,8%), 333 радника ЖС (16,1%) и 333 студената, 15,8% (Табела 3). Најмање испитаника са руководећом функцијом анкетирано је у ДЗ „Врачар“ (5,2%) и „Обреновац“ (3,3%).

Табела 3 Структура испитаника у здравственим установама према обављању руководеће функције у 2023. години

Здравствена установа	Руководећа функција		
	да	не	Укупно
Дом здравља Барајево	16	68	84
	19,0%	81,0%	100,0%
Дом здравља Вождовац	43	424	467
	9,2%	90,8%	100,0%
Дом здравља Врачар	11	201	212
	5,2%	94,8%	100,0%
Дом здравља Гроцка	25	220	245
	10,2%	89,8%	100,0%
Дом здравља Звездара	27	295	322
	8,4%	91,6%	100,0%
Дом здравља Земун	56	597	653
	8,6%	91,4%	100,0%
Дом здравља Лазаревац	15	133	148
	10,1%	89,9%	100,0%
Дом здравља Младеновац	9	95	104
	8,7%	91,3%	100,0%
Дом здравља Нови Београд	21	131	152
	13,8%	86,2%	100,0%
Дом здравља Обреновац	11	319	330
	3,3%	96,7%	100,0%
Дом здравља Палилула	18	255	273
	6,6%	93,4%	100,0%
Дом здравља Раковица	45	526	571
	7,9%	92,1%	100,0%
Дом здравља Савски венац	15	177	192
	7,8%	92,2%	100,0%
Дом здравља Сопот	18	119	137
	13,1%	86,9%	100,0%
Дом здравља Сурчин	5	61	66
	7,6%	92,4%	100,0%
Дом здравља Стари град	16	163	179
	8,9%	91,1%	100,0%
Дом здравља Чукарица	31	449	480
	6,5%	93,5%	100,0%
333 радника МУП-а	6	65	71
	8,5%	91,5%	100,0%
333 радника „Железнице Србије“	20	104	124
	16,1%	83,9%	100,0%
333 студената	23	123	146
	15,8%	84,2%	100,0%
Завод за ургентну медицину Београд	3	35	38
	7,9%	92,1%	100,0%
Завод за кожне и венеричне болести	7	44	51
	13,7%	86,3%	100,0%
Завод за геријатрију и палијативно збрињавање	20	132	152
	13,2%	86,8%	100,0%
Завод за плућне болести и ТБЦ	18	78	96
	18,8%	81,3%	100,0%
У К У П Н О домови здравља и заводи	479	4814	5293
	9,0%	91,0%	100,0%

Када је испитивано да ли запослени поред посла који обављају у установи, раде додатно, резултати су показали да највећи број испитаника не ради додатно (84,7%), а највише запослених је било додатно ангажовано у приватној пракси (6,7%) (Графикон 4). У неком другом сектору је запослено 4,7% испитаника а у настави мање од један посто испитаника.

Графикон 4 Додатни рад у настави, приватној пракси и другом сектору, који испитаници обављају поред посла у установи, 2020 – 2023



Задовољство запослених појединим аспектима посла

Запослени су, као и претходних година, били најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама, расположивим временом за рад, као и адекватношћу простора за рад. **Најчешћи разлог незадовољства** запослених је финансијска надокнада за рад а затим следи могућност за професионални развој и континуирану едукацију. Од 2020. године анкетом се оцењује и одржавање хигијенских мера за спречавање болничких инфекција (Табела 4).

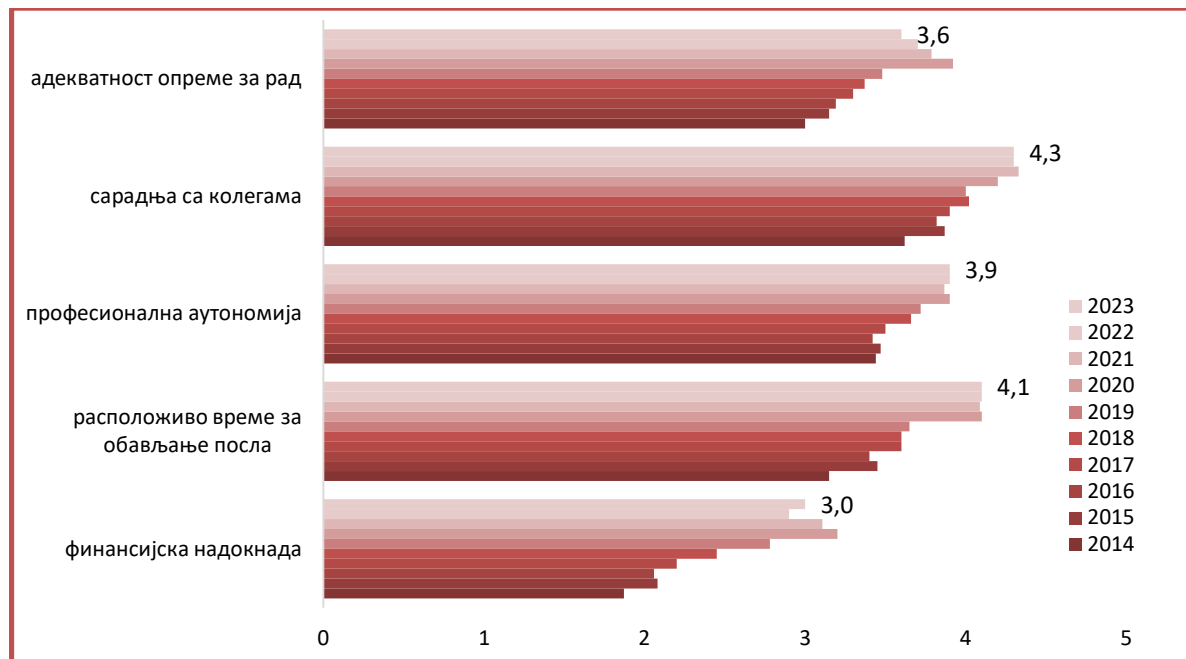
Табела 4 Задовољство запослених појединим аспектима посла у 2023. години

Испитивани аспект		веома незадовољ ан	незадовоља н	ни задовољан ни незадовољ ан	задовољан	веома задовољ ан	не односи се на мене	Укупно
адекватност опреме	n	403	592	1326	1605	1513	37	5476
	%	7,4	10,8	24,2	29,3	27,6	0,7	100
адекватан простор за рад	n	364	492	1105	1580	1919	27	5487
	%	6,6	9,0	20,1	28,8	35	0,5	100
расположиво време за рад	n	206	271	828	1622	2507	29	5463
	%	3,8	5,0	15,2	29,7	45,6	0,5	100
професионална аутономија	n	343	346	923	1775	1980	97	5464
	%	6,3	6,3	16,9	32,5	36,2	1,8	100
уважавање и вредновање рада од стране претпостављених	n	396	395	819	1568	2264	29	5471
	%	7,2	7,2	15,0	28,7	41,4	0,5	100
непосредна сарадња са колегама	n	110	158	604	1551	3021	32	5476
	%	2,0	2,9	11,0	28,3	55,2	0,6	100
однос пацијената према вама	n	241	270	826	1535	2202	391	5465
	%	4,4	9,4	24,5	28,1	40,3	7,2	100
професионални развој и континуирана едукација	n	575	529	1010	1549	11608	185	5456
	%	10,5	9,7	18,5	28,4	29,5	3,4	100
финансијска надокнада	n	1004	918	1523	1170	824	28	5477
	%	18,3	16,8	27,8	21,4	15,2	0,5	100
руковођење и организација рада	n	428	375	1007	1577	1959	115	5461
	%	7,8	6,9	18,4	28,9	35,9	2,1	100
хигијенски услови за спречавање болничких инфекција	n	473	532	1109	1338	1926	96	5474
	%	8,6	9,7	20,3	24,4	35,2	1,8	100

На Графикону 5. приказане су осцилације у вредностима просечних оцена задовољства запослених у зависности од испитиваног аспекта посла. Важно је напоменути да поређење резултата свих испитиваних аспеката у односу на 2020. годину не даје реалну слику задовољства запослених на нивоу примарне здравствене заштите у Београду јер је у истраживању 2020. године учествовао део здравствених установа, за разлику од претходних и наредних година када су учествовале све установе примарне здравствене заштите.

Запослени су 2023. године, као и претходних година, најнижом просечном оценом (3,0) оценили задовољство финансијском надокнадом за рад, али је то аспект чија је просечна оцена задовољства највише порасла у протеклих 10 година и то за 1,1. Оценом 4,3 оцењен је аспект непосредне сарадње са колегама и вредност овог аспекта је у току десетогодишњег праћења порасла за 0,6.

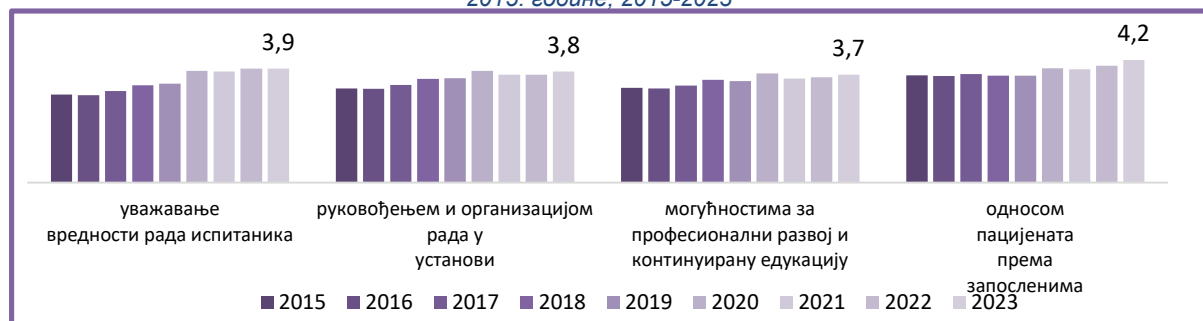
Графикон 5 Просечне оцене задовољства запослених појединим аспектима рада, 2014 – 2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

У 2023. години, запослени који раде са пацијентима, однос пацијената према њима су оценили већом оценом него остале испитиване аспекте, који су уведени 2015. године као нови аспекти задовољства запослених (Графикон 6). Аспект уважавања рада испитаника је у периоду од 2015. до 2023. године највише порастао (за 0,9).

Графикон 6 Просечна оцена задовољства испитаника аспектима посла који су уведени у истраживање 2015. године, 2015-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

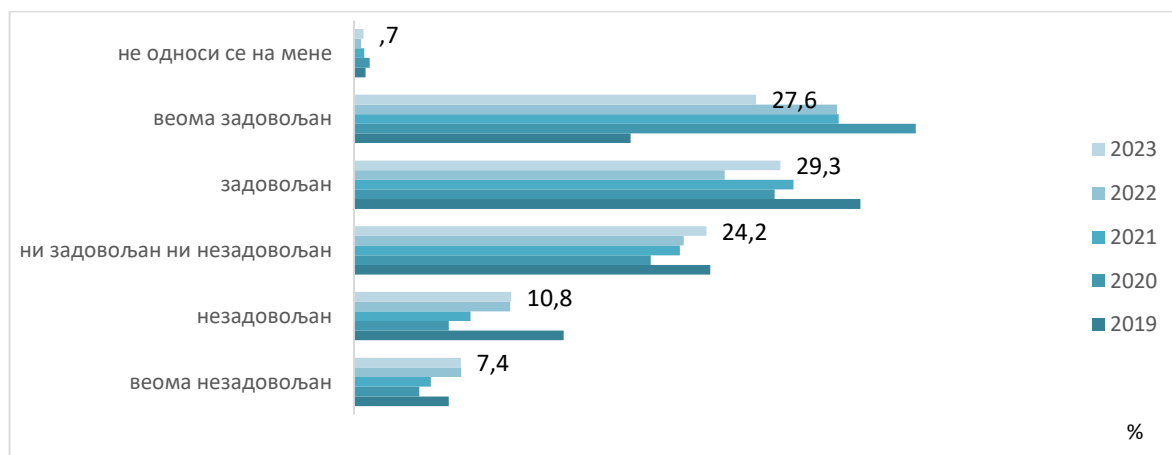
Задовољство запослених условима за рад

- Опрема за рад
- Простор
- Распоживо време за рад
- Аутономија у обављању посла
- Финансијска накнада за рад
- Руковођење и организација рада у установи
- Могућност за професионални развој/
континуирану едукацију

Опрема за рад

У 2023. години, више од половине запослених је веома задовољно или задовољно адекватношћу опреме за рад, док је сваки шести испитаник незадовољан и веома незадовољан (Графикон 7).

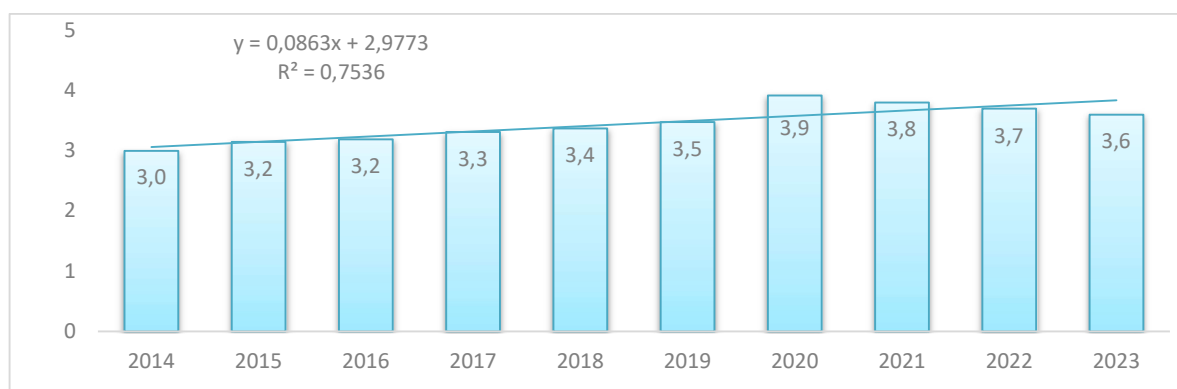
Графикон 7 Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад, 2019-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Просечна оцена задовољства **опремом** за рад од стране запослених у установама примарне здравствене заштите у Београду је 3,6 и опада у протекле 4 године. Постоји тренд раста просечне оцене овог аспекта у десетогодишњем праћењу, а посебно у годинама пандемије (Графикон 8).

Графикон 8 Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у периоду 2014 - 2023. године

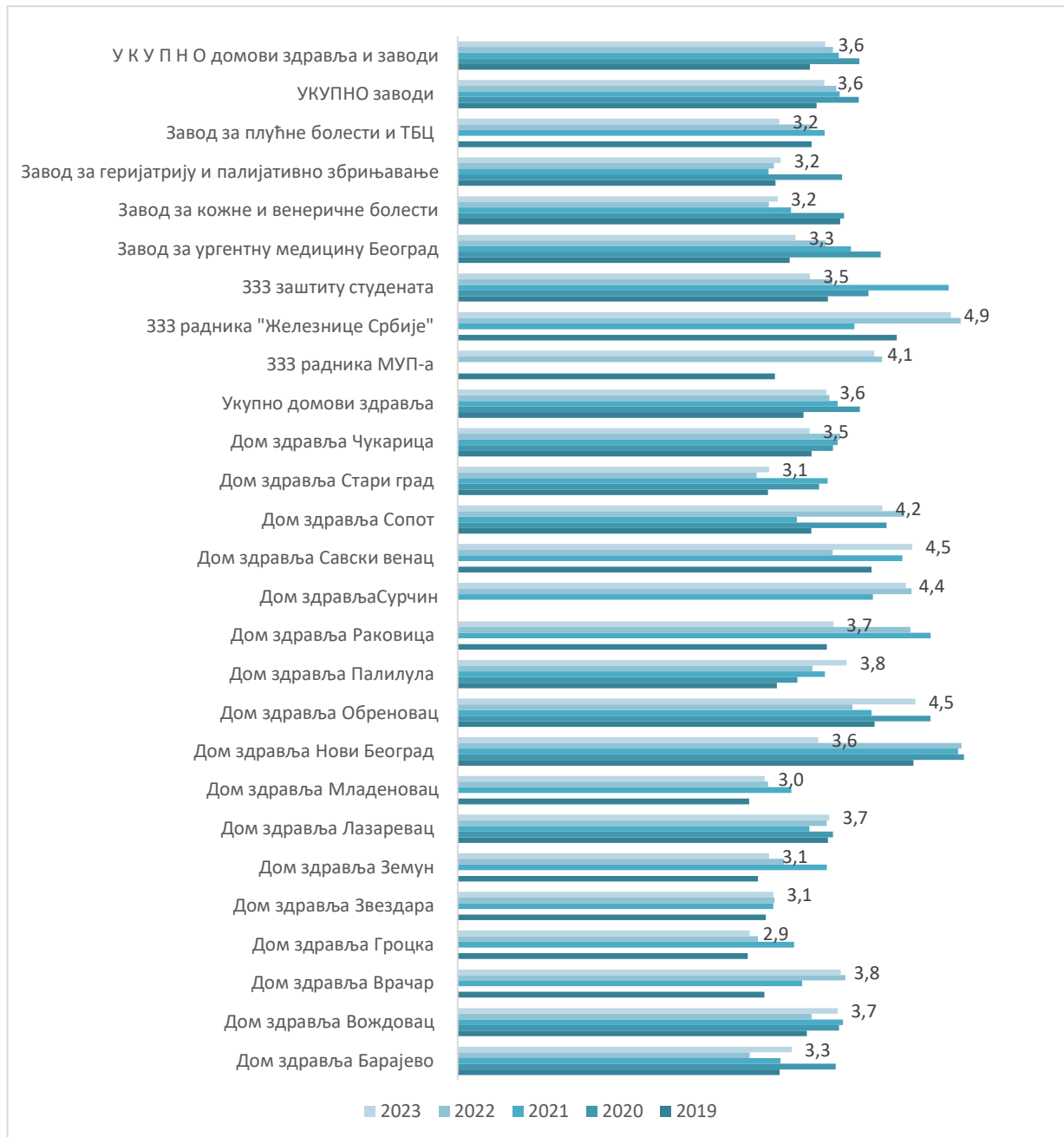


Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Најзадовољнији опремом су запослени 333 радника ЖС који су овај аспект оценили са 4,9, док су оценом 4,5 овај аспект оценили ДЗ „Савски венац“ и „Обреновац“.

Најнезадовољнији опремом за рад су домови здравља „Гроцка“ и „Младеновац“ (2,9 и 3,0), (Графикон 9). Највећи пад задовољства опремом примећује се у оцени испитаника Дома здравља „Нови Београд“ (са 4,5 на 3,6) у периоду 2019. до 2023. године. У Дому здравља „Сопот“ и „Палилула“ просечна оцена овог аспекта порасла је за 0,7 (од 2019. до 2023. године), и 333 радника ЖС за 1,0. Разлика у задовољству запослених овим аспектом посла између установа је статистички значајна ($F=49,300$, $DF=23$, $p<0,01$).

Графикон 9 Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад, 2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Овим аспектом посла, најзадовољнији су фармацеути и административни радници, затим здравствени сарадници, док су најмање задовољни технички радници и доктори стоматологије (Графикон 10).

Графикон 10 Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад исказано просечном оценом, у зависности од занимања у периоду 2019 - 2023. године

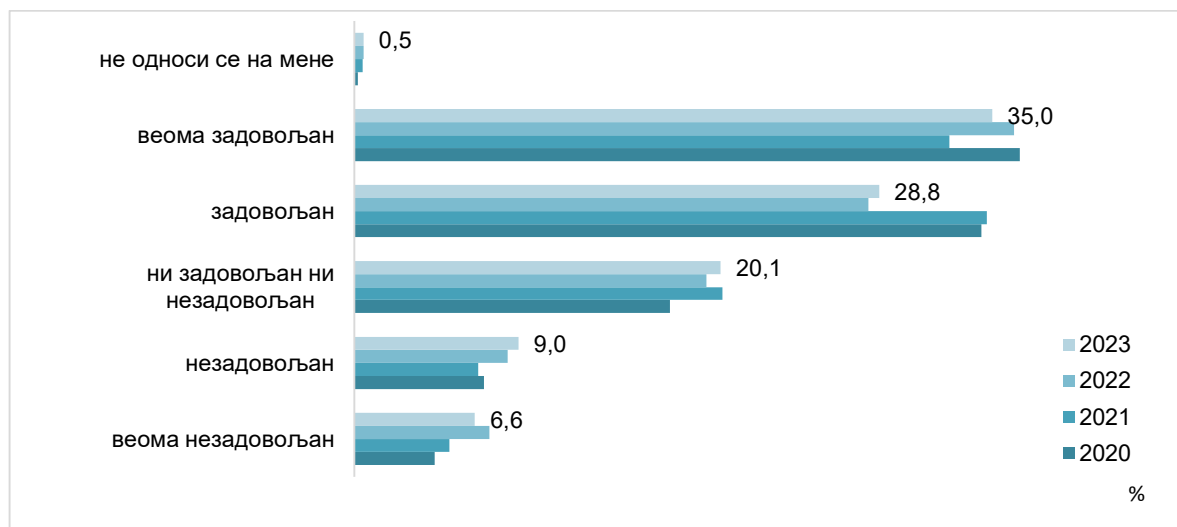


Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Простор за рад

У 2023. години нешто мање од 70% запослених било је веома задовољно или задовољно **адекватношћу простора за рад**, док је сваки шести испитаник био незадовољан и веома незадовољан (Графикон 11).

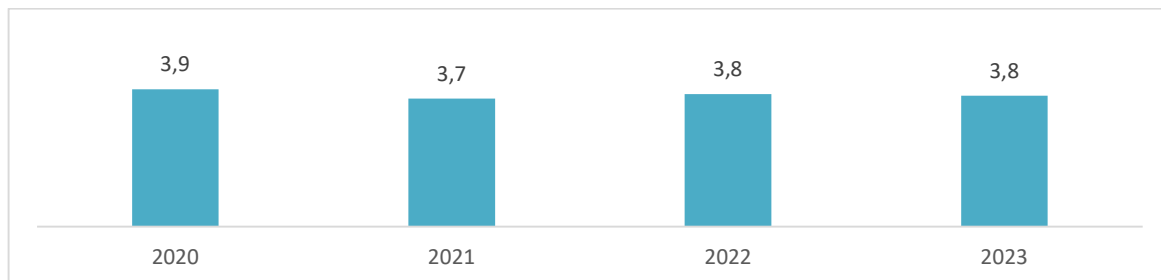
Графикон 11 Задовољство запослених адекватношћу простора за рад, 2020-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Просечна оцена задовољства **простором** за рад од стране запослених у установама примарне здравствене заштите у Београду у 2023. години износила је 3,8 (Графикон 12).

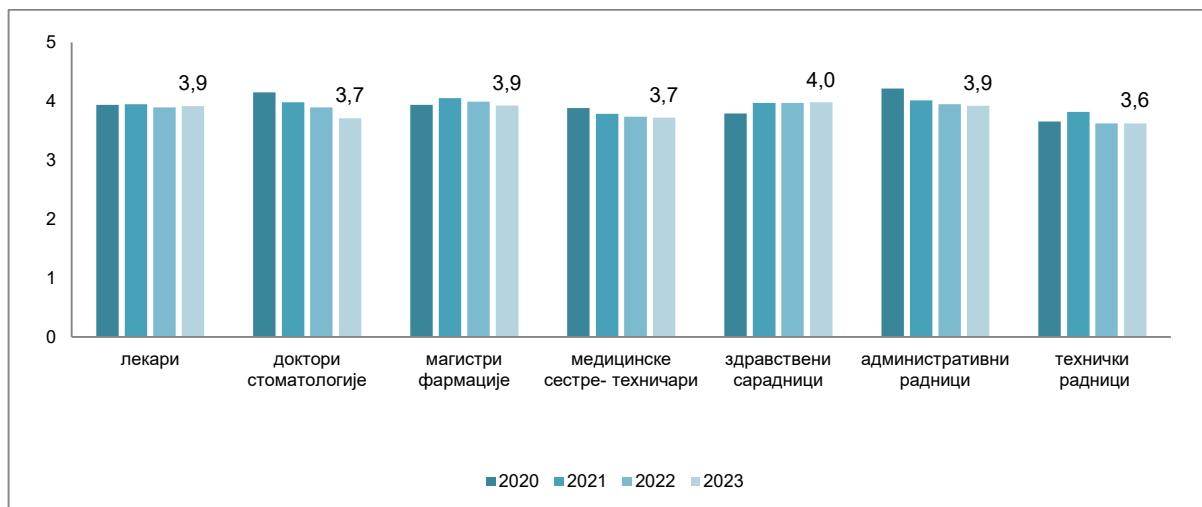
Графикон 12 Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу простора за рад у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2020. - 2023. године



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Овим аспектом посла најзадовољнији су били здравствени сарадници. Магистри фармације и административни радници оценили су истом оценом овај аспект, док су најмање задовољни простором за рад технички радници (Графикон 13).

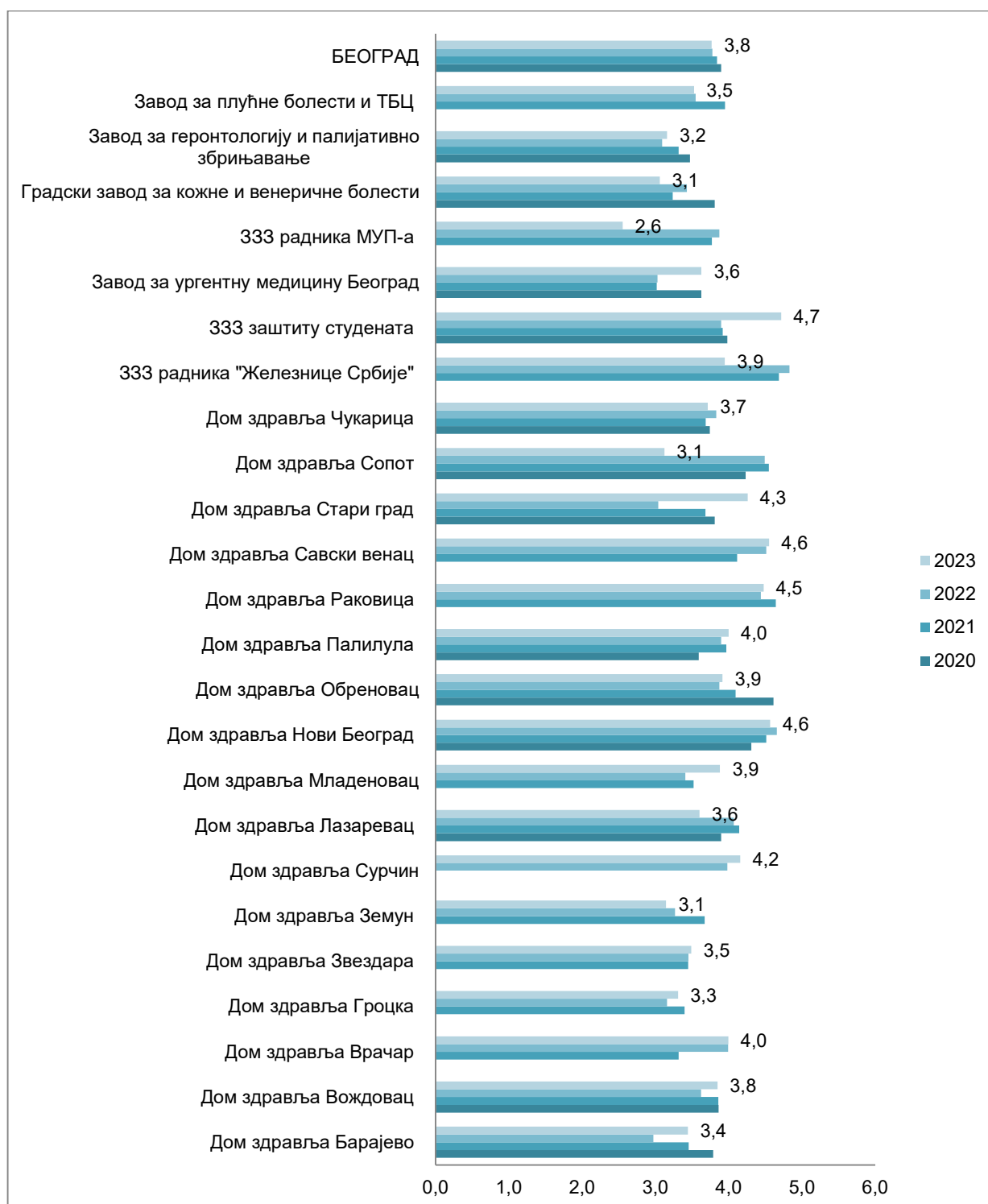
Графикон 13 Задовољство запослених адекватношћу простора за рад исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2020 - 2023. години



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Најзадовољнији простором за рад су запослени у 333 студената (4,7) и ДЗ „Нови Београд“ и „Савски венац“ (4,6), а најнезадовољнији су запослени у 333 радника МУП-а, 2,6 (Графикон 14). Разлика у задовољству запослених овим аспектом посла између установа је статистички значајна ($F=41,342$, $DF=23$, $p<0,01$).

Графикон 14 Просечне оцене задовољства запослених адекватношћу простора за рад у здравственим установама, 2019 - 2023. године

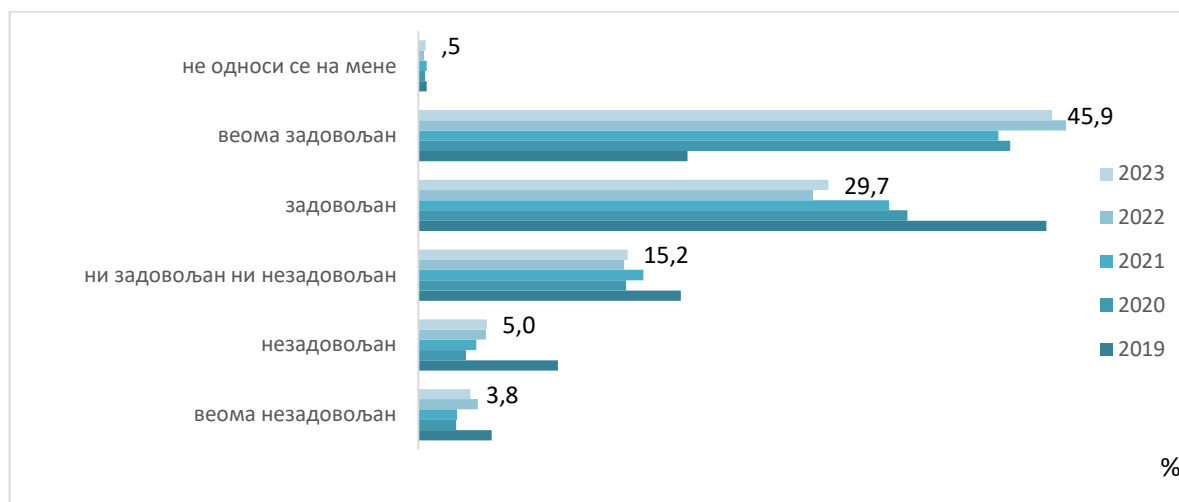


Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Задовољство запослених расположивим временом за обављање посла

Три четвртине испитаника у 2023. години је било задовољно и веома задовољно **расположивим временом за обављање послова**, док је 8,8% испитаника био незадовољно и веома незадовољно (Графикон 15).

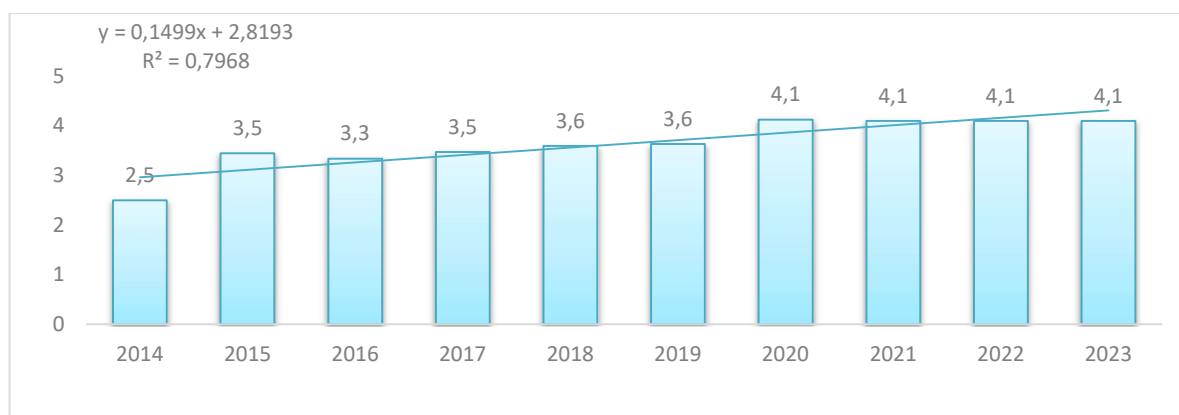
Графикон 15 Задовољство расположивим временом за обављање послова, 2019-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Задовољство расположивим временом који имају запослени за обављање послова је до 2020. године било највеће у 2019. години. У протекле 4 године задовољство овим аспектом посла је оцењено истом просечном оценом, 4,1, што је уједно и највећа вредност оценом у посматраном периоду. Десетогодишњим праћењем задовољства запослених расположивим временом уочава се статистички значајан растући тренд задовољства (Графикон 16).

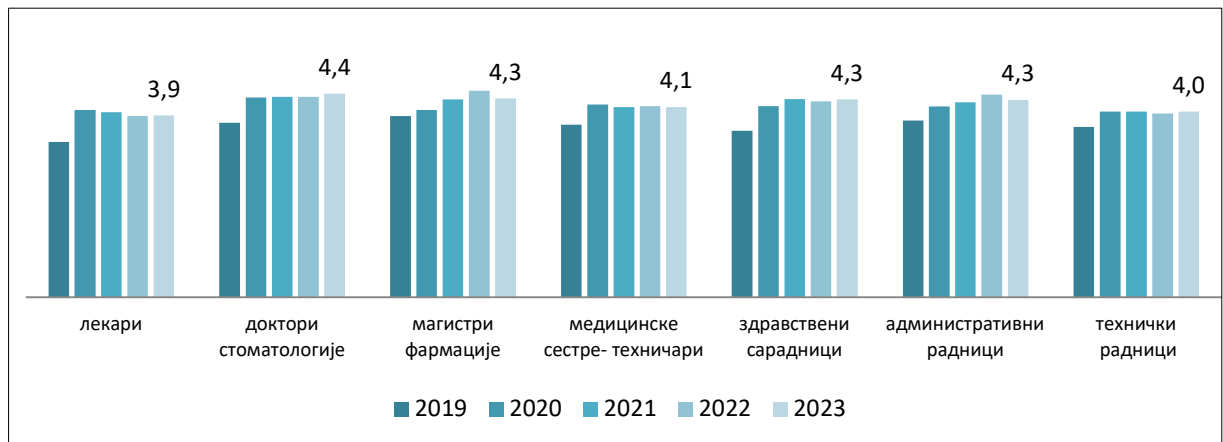
Графикон 16 Просечне оценом задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у периоду 2014-2023. године



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

У 2023. години, лекари су били најмање задовољни расположивим временом за обављање послова (3,9), а најзадовољнији су били доктори стоматологије (4,4), док су магистри фармације, здравствени сарадници и административни радници дали исту просечну оцену (4,3) (Графикон 17).

Графикон 17 Просечна оцена задовољства запослених расположивим временом за обављање послова исказано просечном оценом, у зависности од занимања, 2019-2023

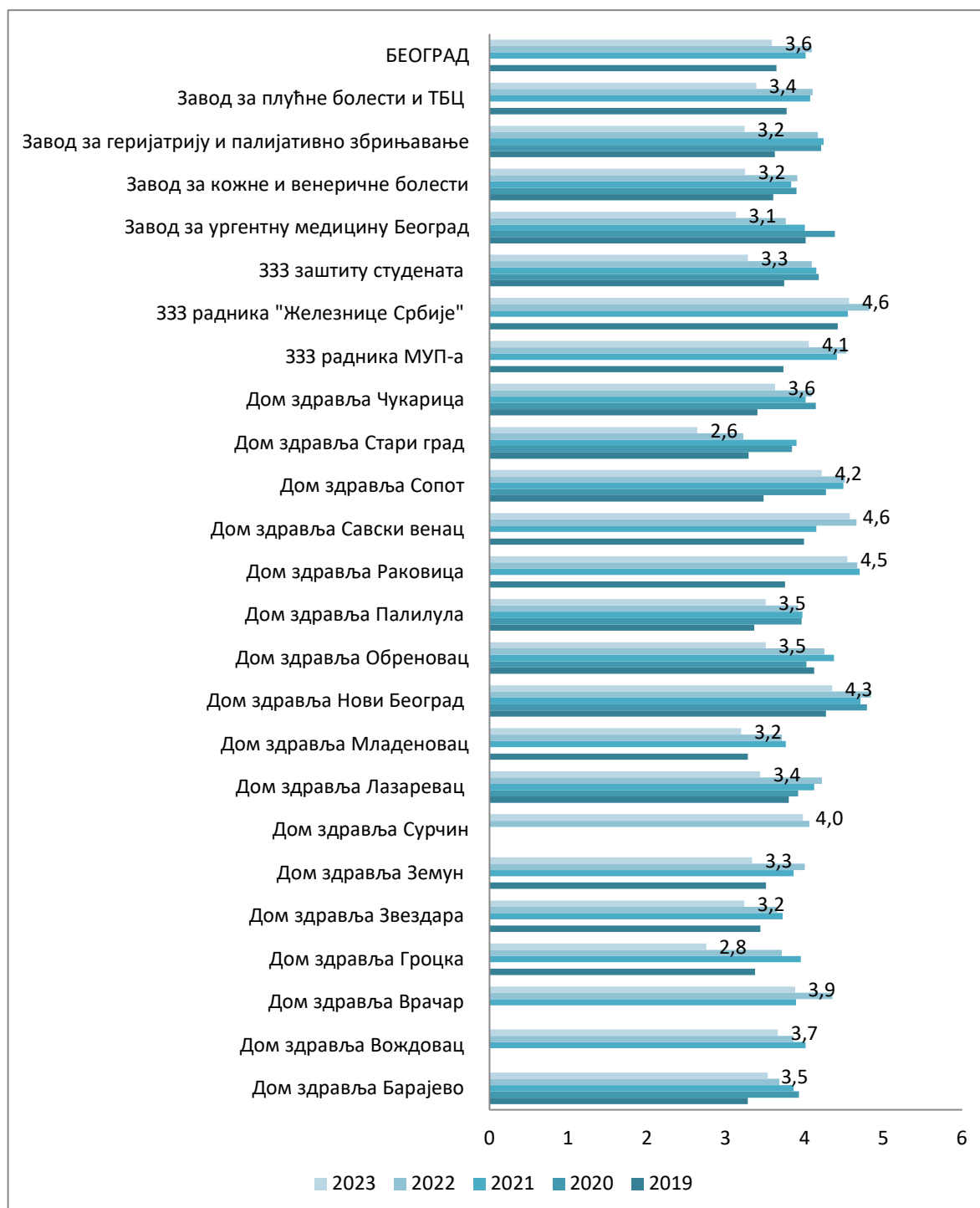


Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Расположивим временом за обављање послова, најзадовољнији су били испитаници у 333 радника „Железнице Србије“ у и Дому здравља „Савски венац“ (иста оцена 4,6), а затим у Дому здравља „Раковица“ (4,5), а најмање задовољни су запослени у Дому здравља „Стари град“ (2,6) и „Гроцка“, 2,8 (Графикон 18).

Разлика у задовољству запослених овим аспектом посла између установа је статистички значајна ($F=24,609$, $DF=23$, $p<0,01$).

Графикон 18 Просечне оцене задовољства запослених расположивим временом за обављање послова у здравственим установама, 2019 - 2023. године

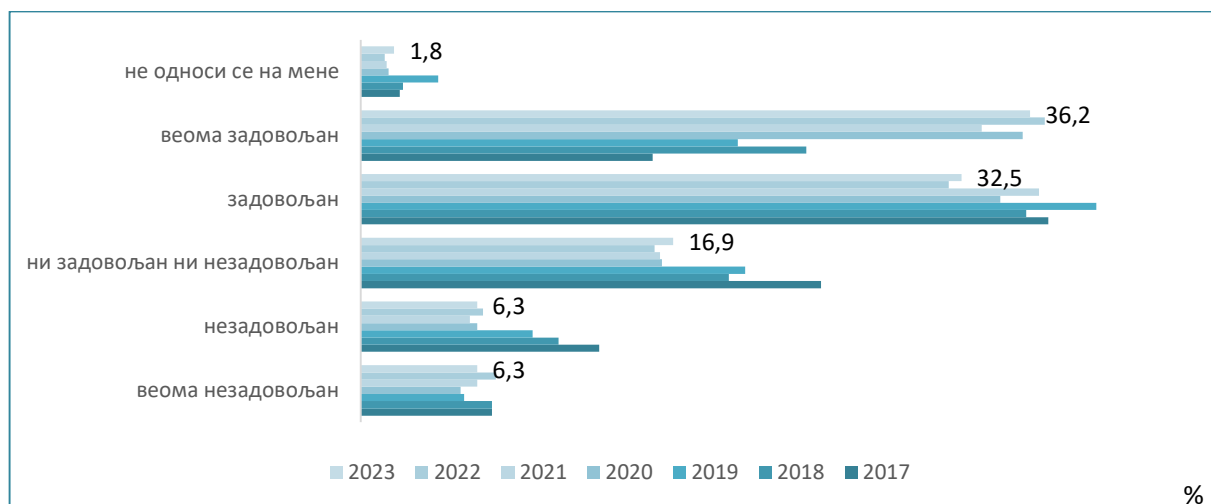


Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Аутономија у обављању посла

Аутономијом у обављању посла (могућношћу самосталног доношења одлука) незадовољан је сваки осми испитаник, а задовољно и веома задовољно је 68,7% испитаника (Графикон 19).

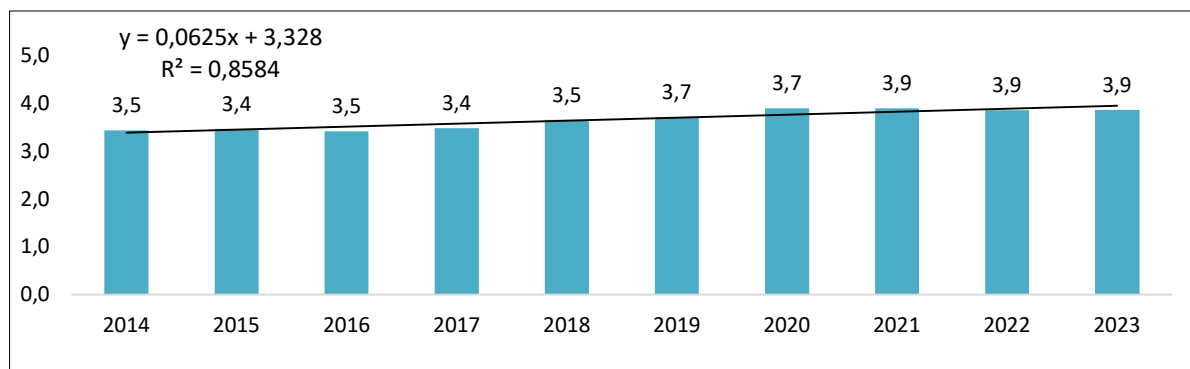
Графикон 19 Задовољство аутономијом у обављању посла, 2019- 2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

На нивоу свих установа примарне здравствене заштите у Београду, **аутономијом у обављању посла** запослени су били најзадовољнији у протекле три године (просечна оцена 3,9). У протеклих десет година задовољство овим аспектом показује тренд раста који је статистички значајан (Графикон 20).

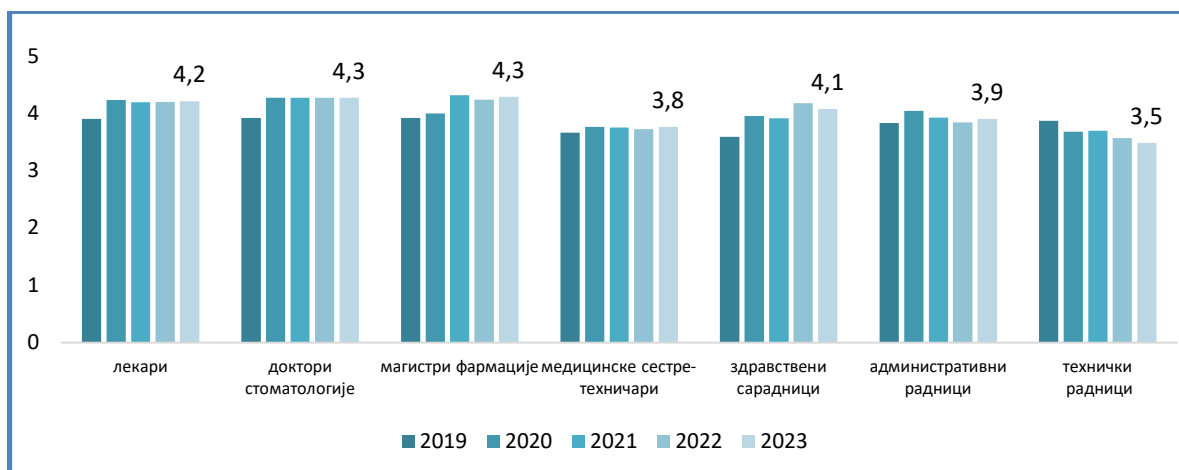
Графикон 20 Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у периоду, 2014-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

У 2023. години, овим аспектом посла најзадовољнији су били доктори стоматологије и магистри фармације (4,3), а најмање технички радници 3,5 и медицинске сестре/техничари 3,8 (Графикон 21).

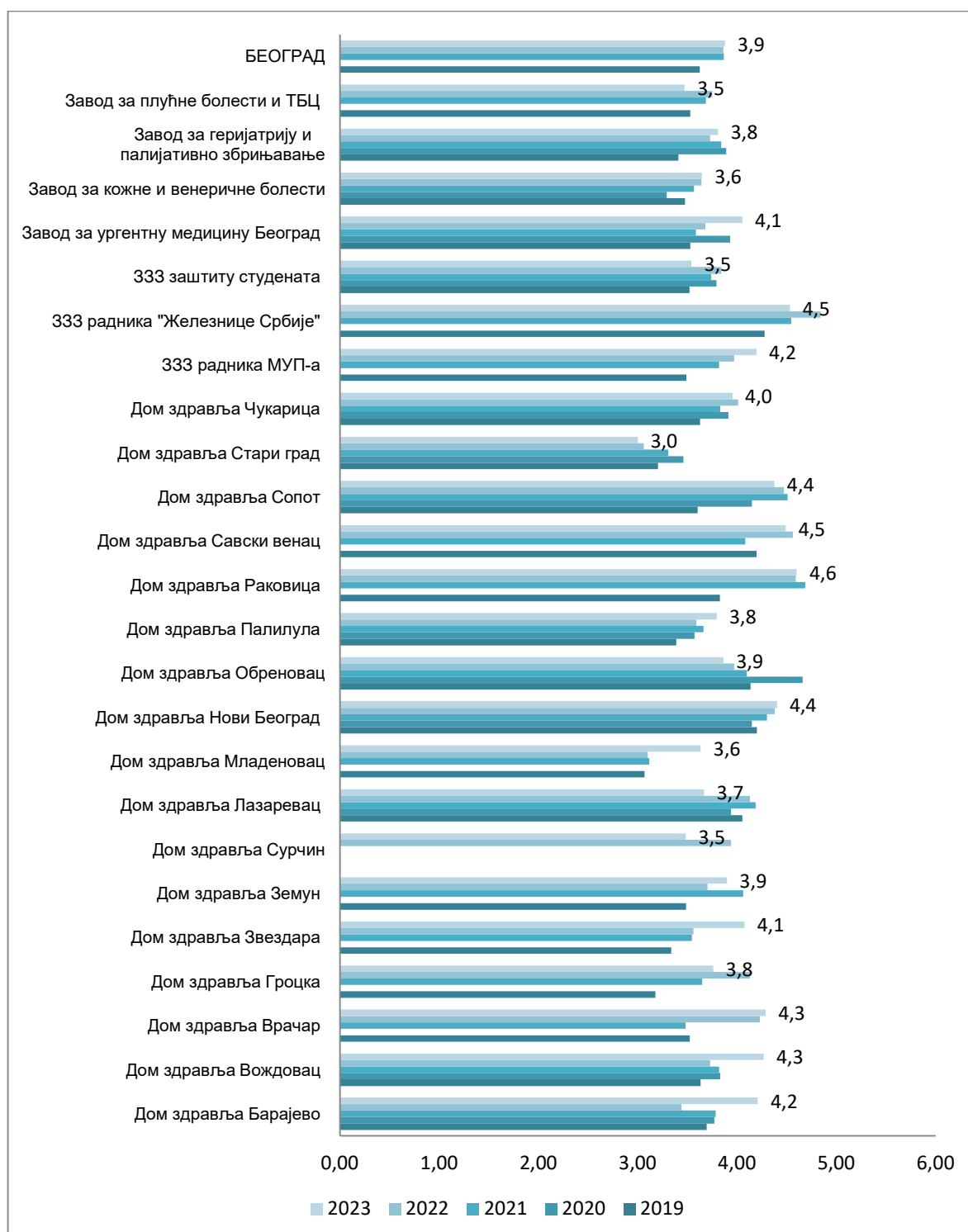
Графикон 21 Задовољство запослених аутономијом у обављању посла исказано просечном оценом, у зависности од занимања, 2019-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Запослени у Дому здравља „Раковица“ (просечна оцена 4,6), 333 радника ЖС и Дому здравља „Савски венац“ (просечне оцене 4,5) су највећим оценама оценили аутономију у обављању посла, док су најмање просечне оцене дали запослени у Дому здравља „Стари град“, 3,0 (Графикон 22). Разлика у задовољству запослених овим аспектом посла међу установа је статистички значајна ($F=21,081$, $DF=23$, $p<0,01$).

Графикон 22 Просечне оцене задовољства запослених аутономијом у обављању посла у здравственим установама, 2019-2023

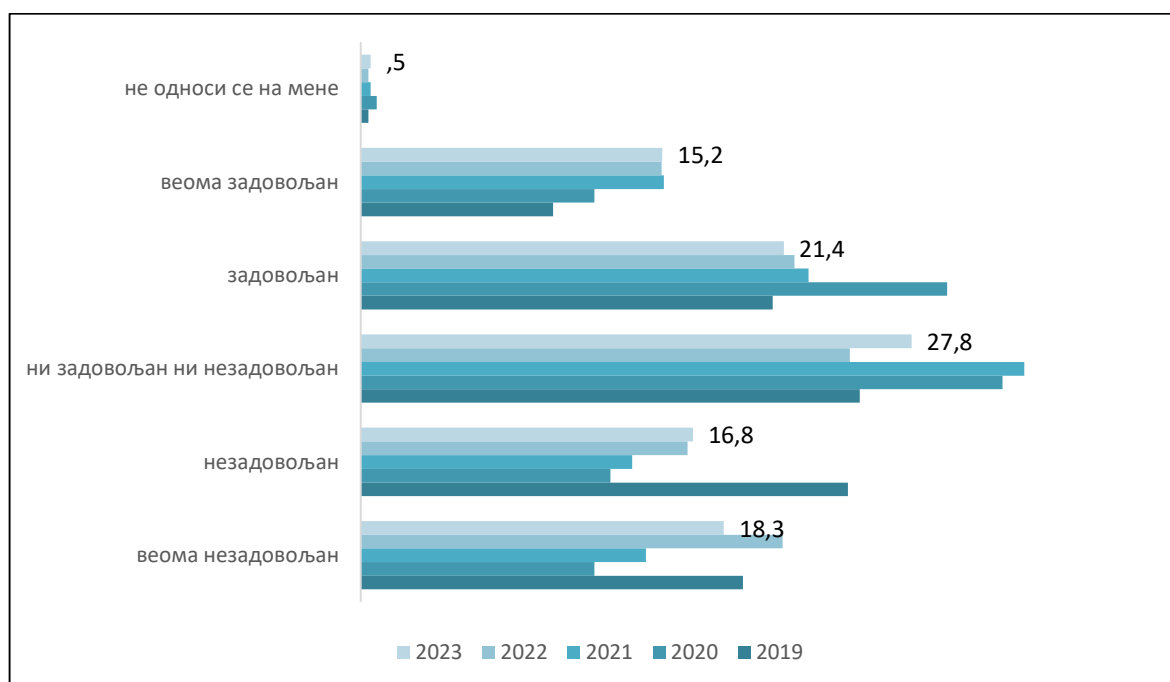


Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад

Више од трећине испитаника (36,6%) у 2023. години је задовољно или веома задовољно финансијском надокнадом за рад (Графикон 23). У петогодишњем праћењу овог аспекта (од 2019. до 2023. године) пораст задовољства овим аспектом је са 30,5% на 36,6%. Финансијском надокнадом за рад незадовољно је 35,1% испитаника у 2023. години, док је 2019. године 43,9% испитаника било веома незадовољно или незадовољно.

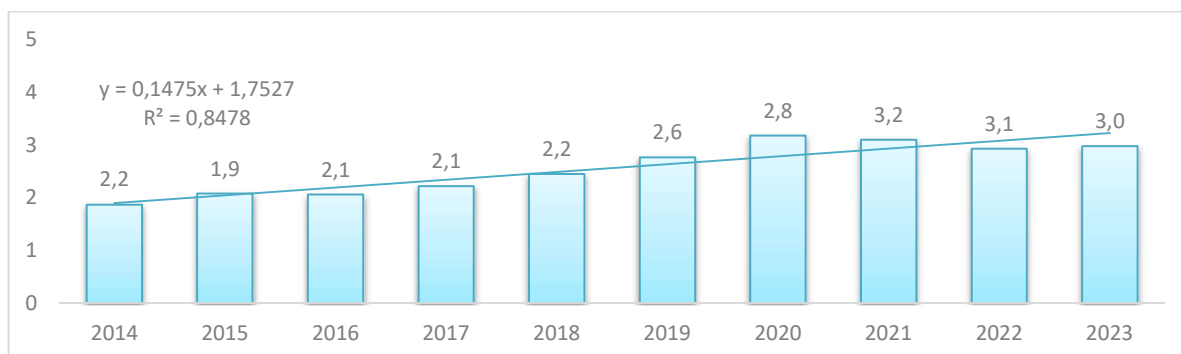
Графикон 23 Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад, 2019-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

У периоду од 2014. године, задовољство **финансијском надокнадом се повећавало, а највећу вредност** је имало у периоду пандемије (Графикон 24). У 2023. години задовољство овим аспектом оцењено је нижом оценом него у претходне две године (3,0).

Графикон 24 Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у периоду 2014-2023. године



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

У 2023. години у највећој мери овим аспектом посла незадовољни су технички радници и медицинске сестре -техничари, а најзадовољнији су били магистри фармације (Графикон 25).

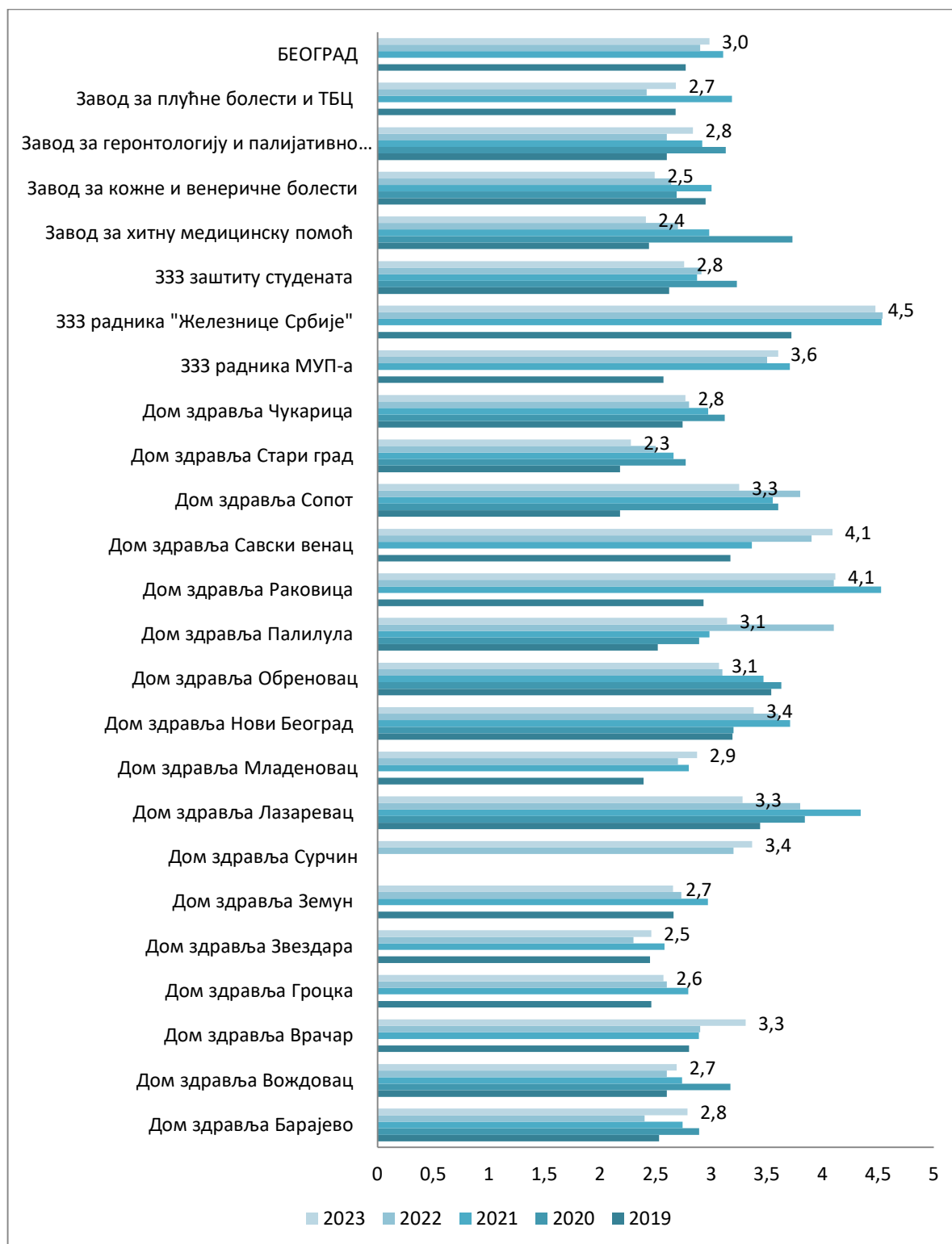
Графикон 25 Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. - 2023. години



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Испитаници у ДЗ „Стари Град“, ЗУМ, ДЗ „Звездара“ и Заводу за кожне и венеричне болести дали су најниже оцене овом аспекту (2,3; 2,4; 2,5; 2,5), док су најзадовољнији запослени у 333 радника ЖС (4,5) и домовима здравља „Савски венац“ и „Раковица“, просечна оцена 4,1 (Графикон 26). У домовима здравља „Раковица“ и „Сопот“, као и 333 радника МУП-а, просечна оцена овог аспекта је порасла за око 1,0 од 2019. до 2023. године. Разлика у задовољству запослених овим аспектом посла између установа је статистички значајна ($F=37,802$, $DF=23$, $p<0,01$).

Графикон 26 Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у здравственим установама, 2019-2023

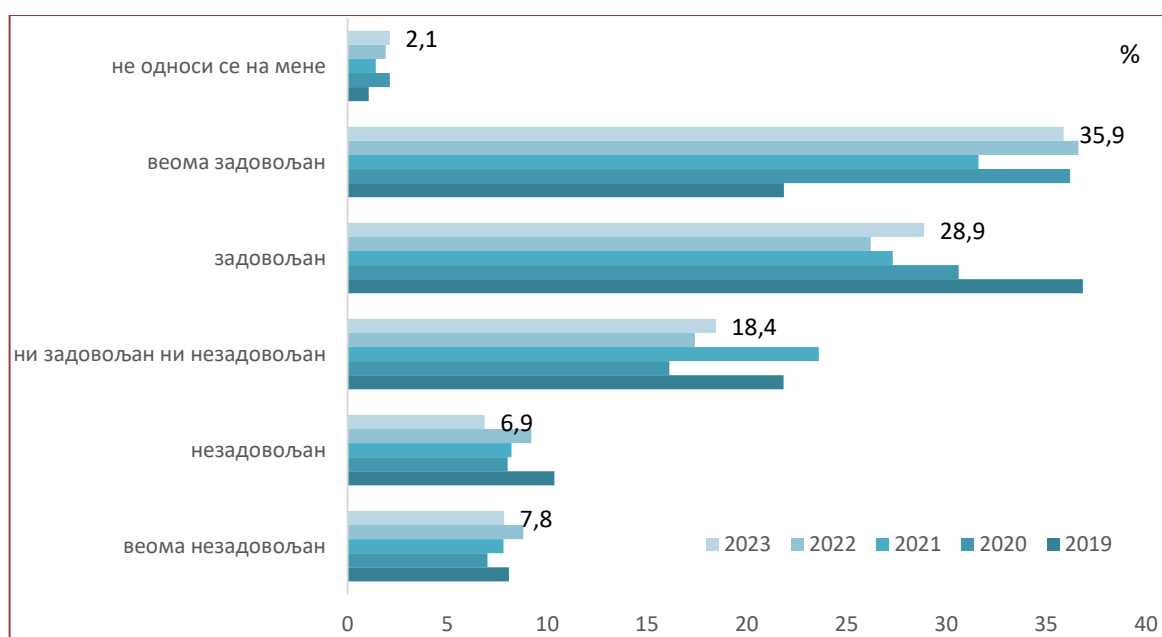


Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи

Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи први пут је испитивано 2015. године, а око две трећине испитаника је у 2023. години било задовољно и веома задовољно овим аспектом рада, док је 14,7% испитаника било незадовољно и веома незадовољно, што је за 4% испитаника мање него прошле године (Графикон 27).

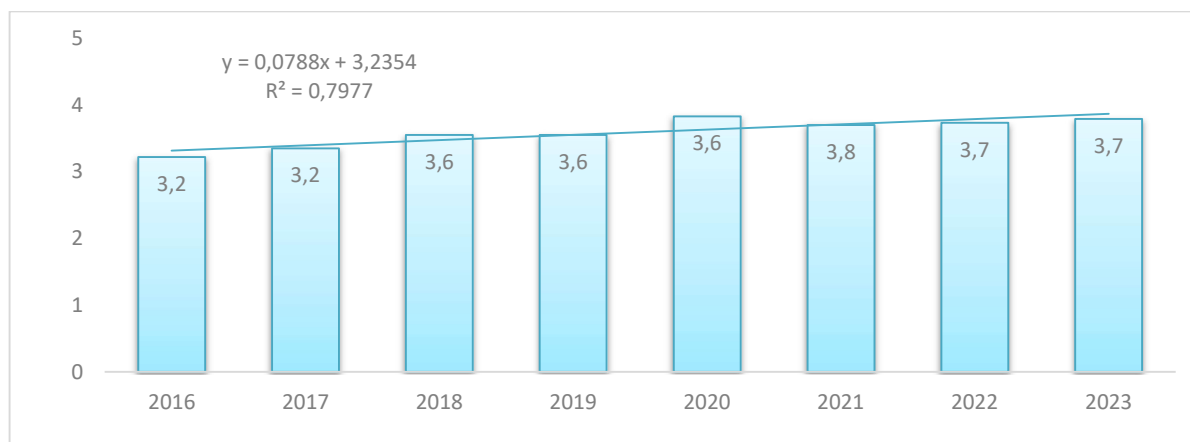
Графикон 27 Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи, 2020-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Просечна оцена задовољства руковођењем и организацијом рада у 2022. и 2023. години на нивоу београдских установа примарне здравствене заштите је 3,7, што је уједно и највећа оцена од почетка праћења, после 2021. године када је оцена била 3,8 (Графикон 28).

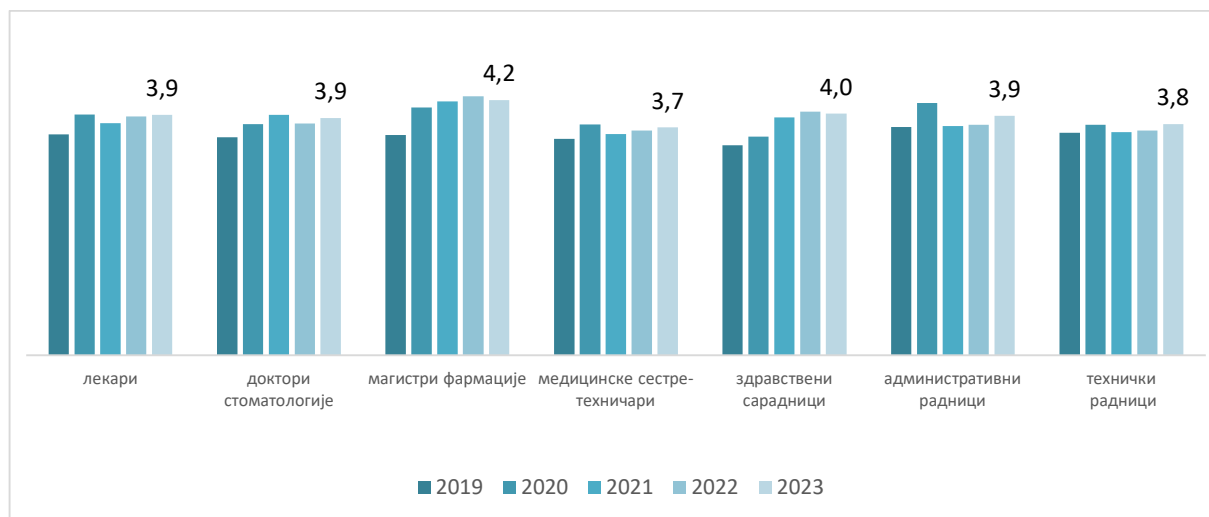
Графикон 28 Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи у периоду 2015-2023. године



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Овим аспектом посла у 2023. години у највећој мери задовољни су били магистри фармације и здравствени сарадници, затим административни радници и доктори стоматологије, док су најмање задовољне медицинске сестре/техничари и технички радници (Графикон 29).

Графикон 29 Задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установи исказано просечном оценом, у зависности од занимања, 2019-2023

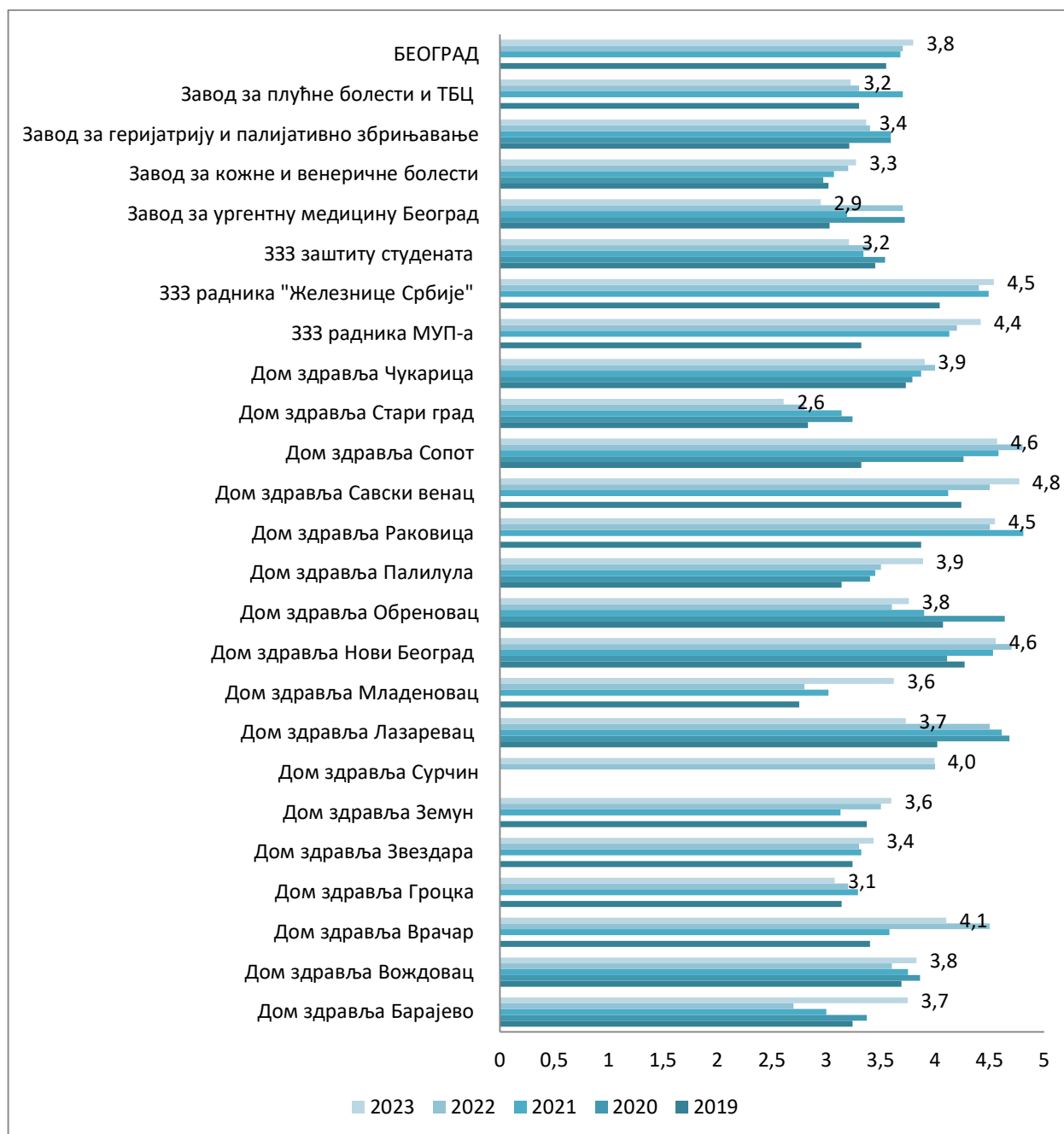


Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Испитаници у домовима здравља „Савски венац“ (4,8), „Сопот“ и „Нови Београд“ (по 4,6) најзадовољнији су **руковођењем и организацијом рада у установи**, а најмање су задовољни испитаници у Дому здравља „Стари град“ (2,6) и ЗУМ, 2,9 (Графикон 30). У Дому здравља „Сопот“ и 333 радника МУП-а просечна оцена овог аспекта је порасла за

1,0 у периоду од 2019. до 2023. године. Разлика у задовољству запослених овим аспектом посла међу установа је статистички значајна ($F=42,014$, $DF=23$, $p<0,01$).

Графикон 30 Просечне оцене задовољства руковођењем и организацијом рада у установи, 2019 -2023



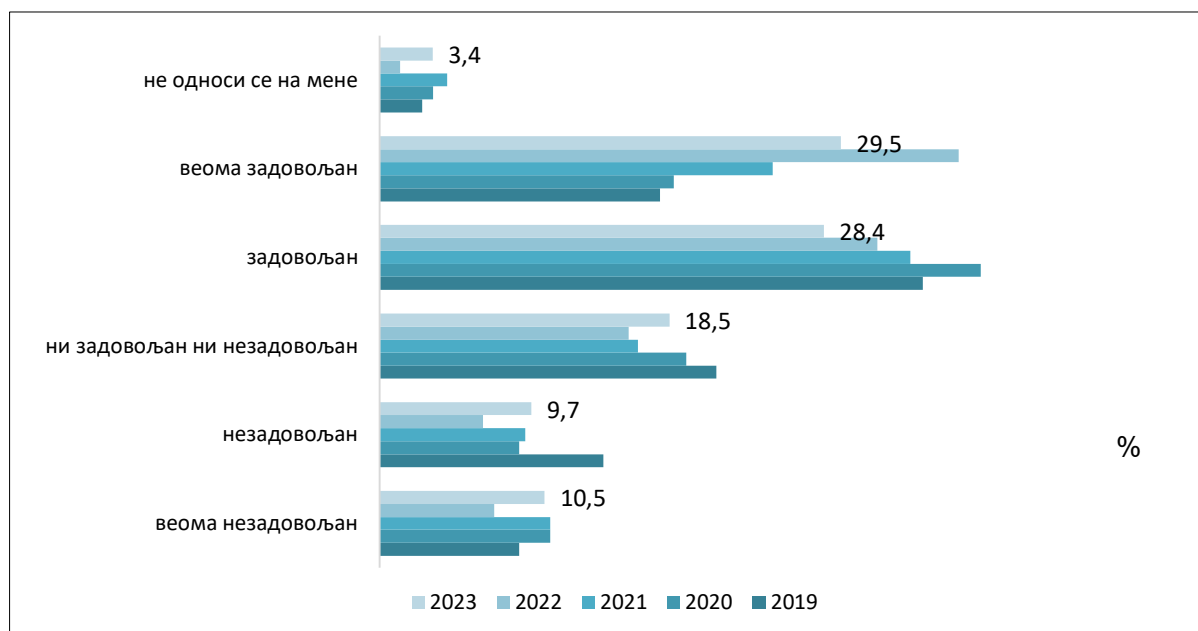
Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Задовољство запослених професионалним развојем и континуираном едукацијом

Могућност професионалног развоја и континуиране едукације у оквиру једног питања први пут је испитивана 2015. године (у претходним годинама истраживано је одвојено задовољство запослених професионалним развојем и могућношћу за континуирану едукацију).

Две трећине испитаника (57,9%) у 2023. години је задовољно и веома задовољно **могућностима професионалног развоја и континуиране едукације**, што је мање у односу на прошлу годину за више од 10% (68,8%). Незадовољна или веома незадовољна овим аспектом била је петица испитаника, 20,2% (Графикон 31).

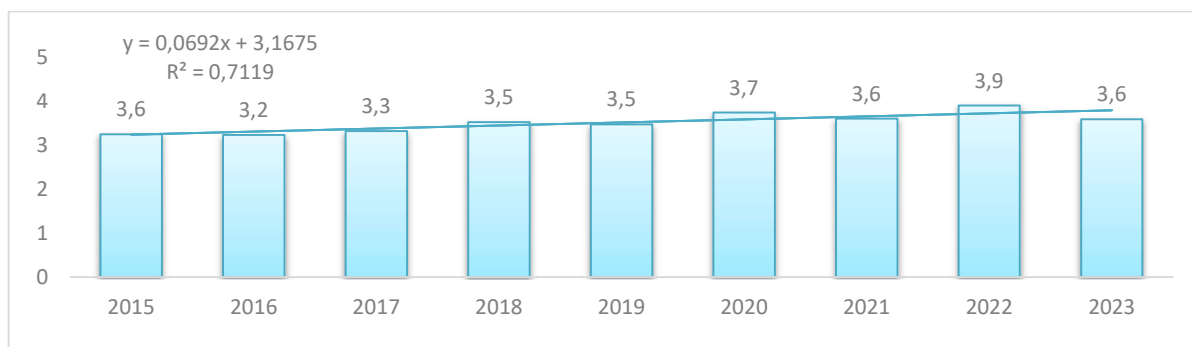
Графикон 31 Задовољство могућностима професионалног развоја и континуиране едукације, 2019-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Пад просечне оцене задовољства могућношћу за професионални развој и континуирану едукацију, у односу на прошлу годину је за 0,3. У 2022. години оцена овог аспекта је била 3,9, док је у 2023. години та оцена 3,6 (Графикон 32).

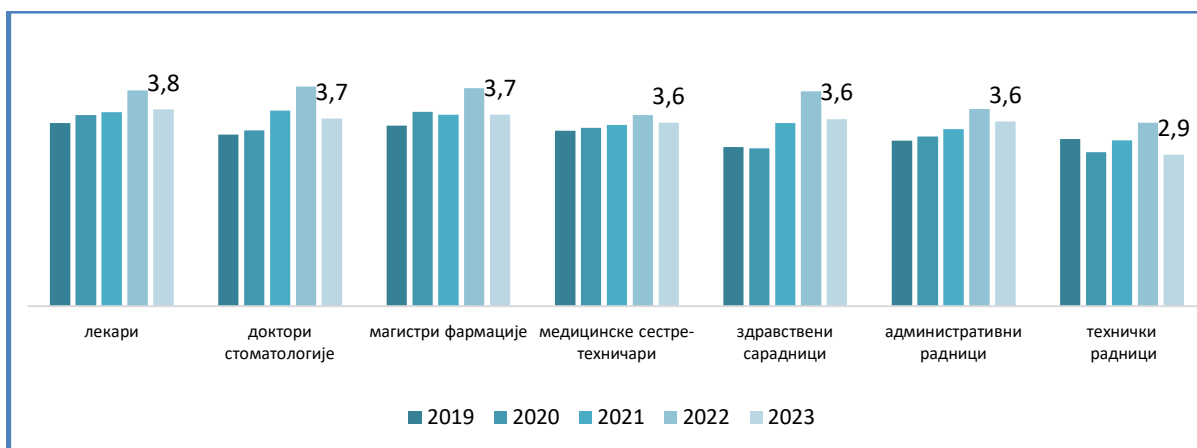
Графикон 32 Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације, 2015-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Овим аспектом посла најзадовољнији су лекари, затим доктори стоматологије и магистри фармације, а најмање технички радници (Графикон 33).

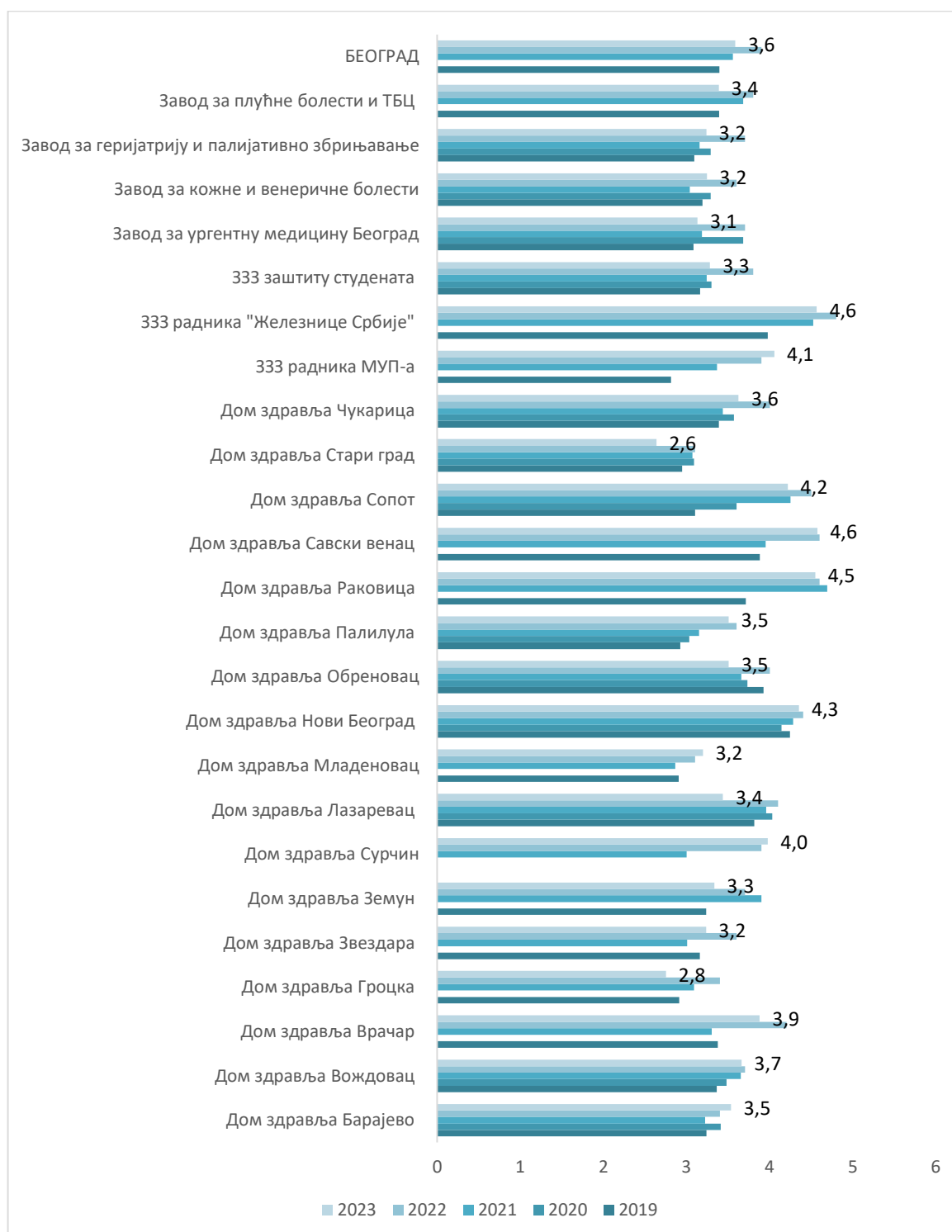
Графикон 33 Задовољство запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације исказано просечном оценом, у зависности од занимања, 2019-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Највећом просечном оценом су **могућности професионалног развоја и континуиране едукације** оценили запослени 333 радника ЖС и ДЗ „Савски венац“ (4,6), а затим запослени у ДЗ „Раковица“ (4,5) и ДЗ „Нови Београд“ (4,3). Најмање задовољни су запослени у домовима здравља „Стари град“ (2,6) и „Гроцка“, 2,8 (Графикон 34). У 333 радника МУП-а и Дому здравља „Савски венац“, просечна оцена задовољства овим аспектом је порасла за 1,2 односно за 1,1 од 2019. до 2023. године. Разлика у задовољству запослених овим аспектом посла између установа је статистички значајна ($F=35,844$, $DF=23$, $p<0,01$).

Графикон 34 Просечне оцене задовољства запослених могућностима професионалног развоја и континуиране едукације у здравственим установама, 2019-2023



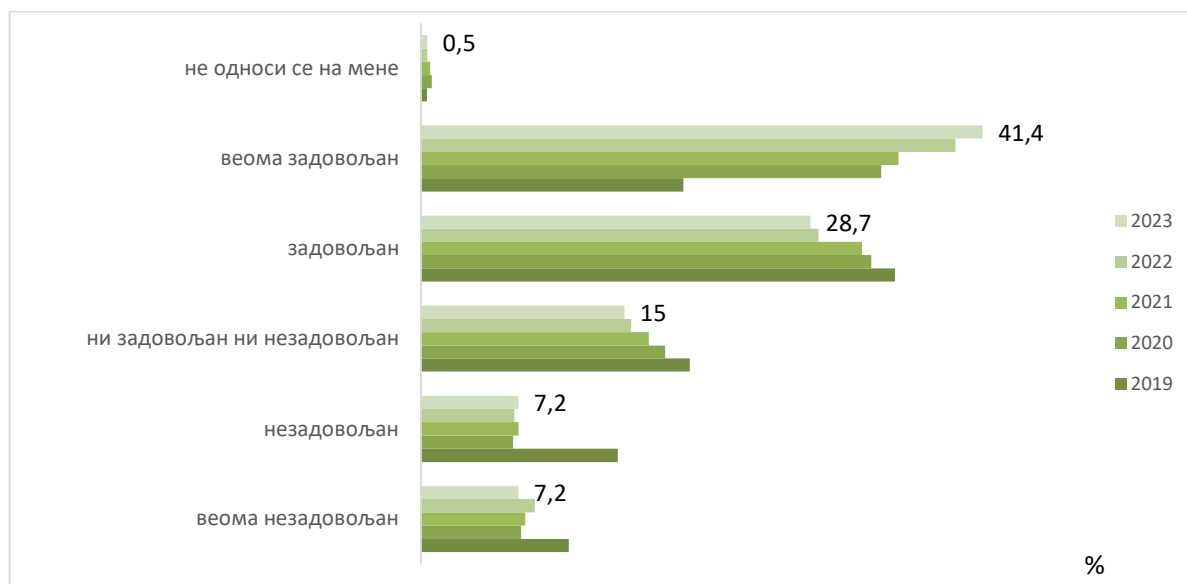
Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

- Уважавање и вредновање рада запослених од стране претпостављених
- Непосредна сарадња са колегама
- Однос пацијената и запослених

Уважавање и вредновање рада запосленог од стране претпостављених

Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог први пут је испитивано 2015. године, а резултати испитивања у 2023. години показују да су испитаници у највећем проценту били веома задовољни (41,4%) или задовољни (28,7%) овим аспектом посла, док је око 14,4% испитаника било незадовољно и веома незадовољно (Графикон 35).

Графикон 35 Задовољство уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи, 2019-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Просечна оцена задовољства уважавањем и вредновањем рада запосленог у 2023. години иста је као и претходне године (3,9) и знатно је већа у односу на период пре пандемије. Постоји статистички значајан тренд раста задовољства овим аспектом посла (Графикон 36).

Графикон 36 Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада запосленог у установи у периоду 2015-2023. године



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Овим аспектом посла у највећој мери задовољни су магистри фармације (4,4), доктори стоматологије (4,1) и лекари (4,0), док су најнезадовољнији технички радници (3,7). Истом просечном оценом су овај аспект оцениле медицинске сестре/техничари, здравствени сарадници и административни радници (3,9) (Графикон 37).

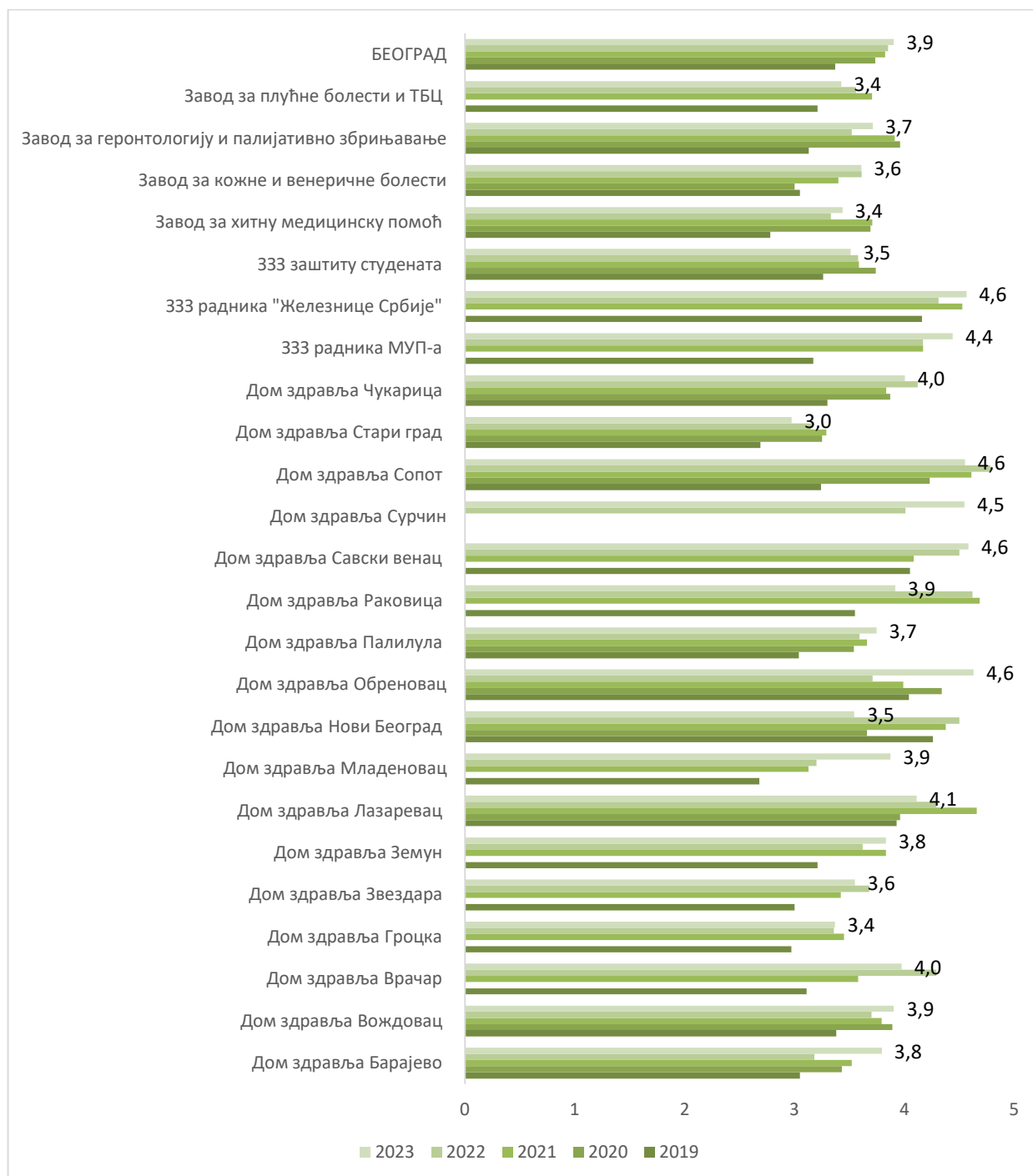
Графикон 37 Задовољство запослених уважавањем и вредновањем рада у установи исказано просечном оценом, у зависности од занимања, 2019-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Испитаници у домовима здравља „Обреновац“, „Сопот“, „Савски венац“ и 333 радника „Железнице Србије“ најзадовољнији су уважавањем и вредновањем рада у установи и дали су исту просечну оцену 4,6, а најмање задовољни су у Дому здравља „Стари град“, 3,0 (Графикон 38). У домовима здравља „Сопот“, „Младеновац“ и 333 радника МУП-а просечна оцена овог аспекта је порасла за више од један од 2019. до 2023. године. Разлика у задовољству запослених овим аспектом посла између установа је статистички значајна ($F=26,360$, $DF=23$, $p<0,01$).

Графикон 38 Просечне оцене задовољства уважавањем и вредновањем рада у установи

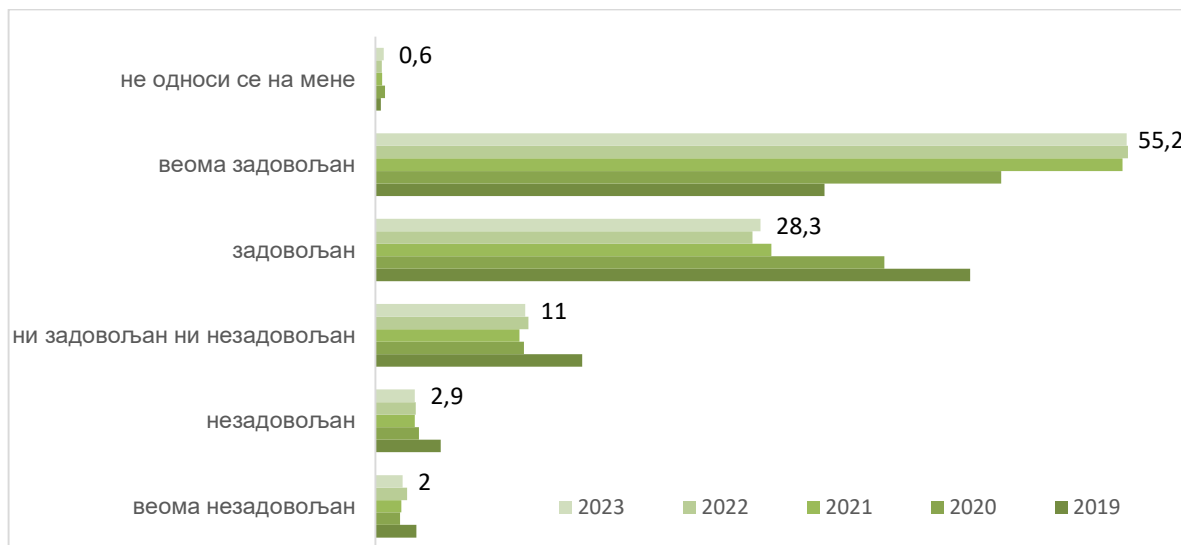


Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама

У 2023. години **непосредном сарадњом са колегама** задовољно и веома задовољно је више од 80% испитаника (од којих је више од половине веома задовољно), док је мање од 5% испитаника веома незадовољно или незадовољно (Графикон 39).

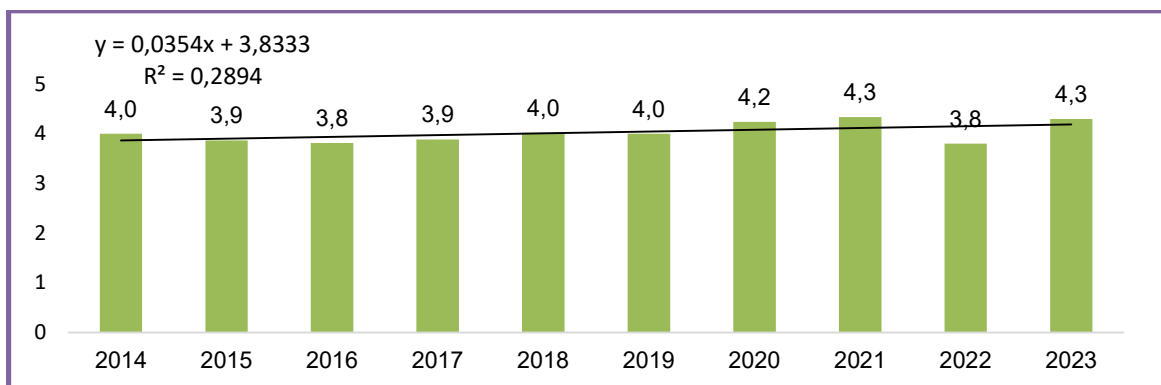
Графикон 39 Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама, 2019-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Задовољство запослених **непосредном сарадњом са колегама** у периоду 2014 – 2023. године показује растућу линију тренда. Највећа вредност просечне оцене задовољства сарадњом међу запосленима (4,3) забележена је у 2021. и 2023. години (Графикон 40).

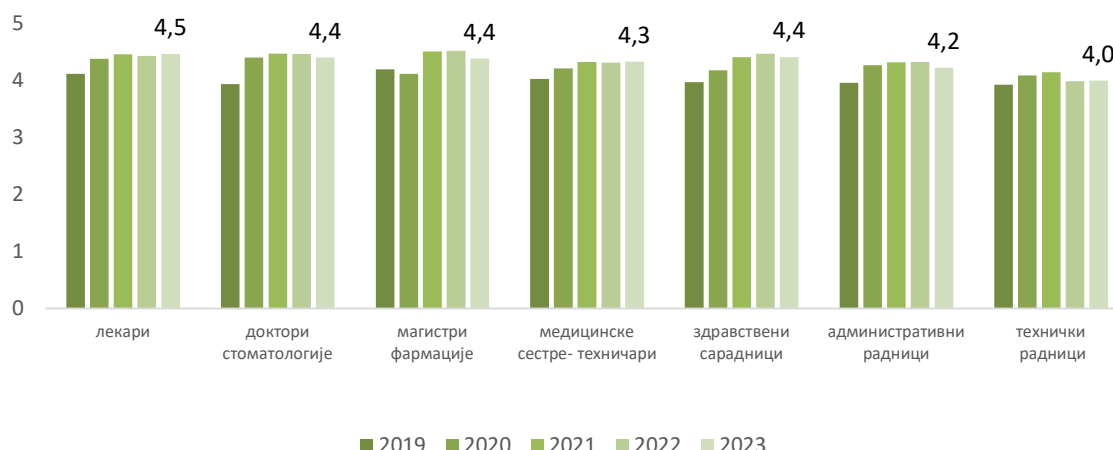
Графикон 40 Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у периоду 2014-2023. године



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

У 2023. години, овим аспектом посла, најзадовољнији су били лекари, док су доктори стоматологије, магистри фармације и здравствени сарадници дали исту просечну оценоу (4,4), а технички радници су били најмање задовољни овим аспектом (Графикон 41).

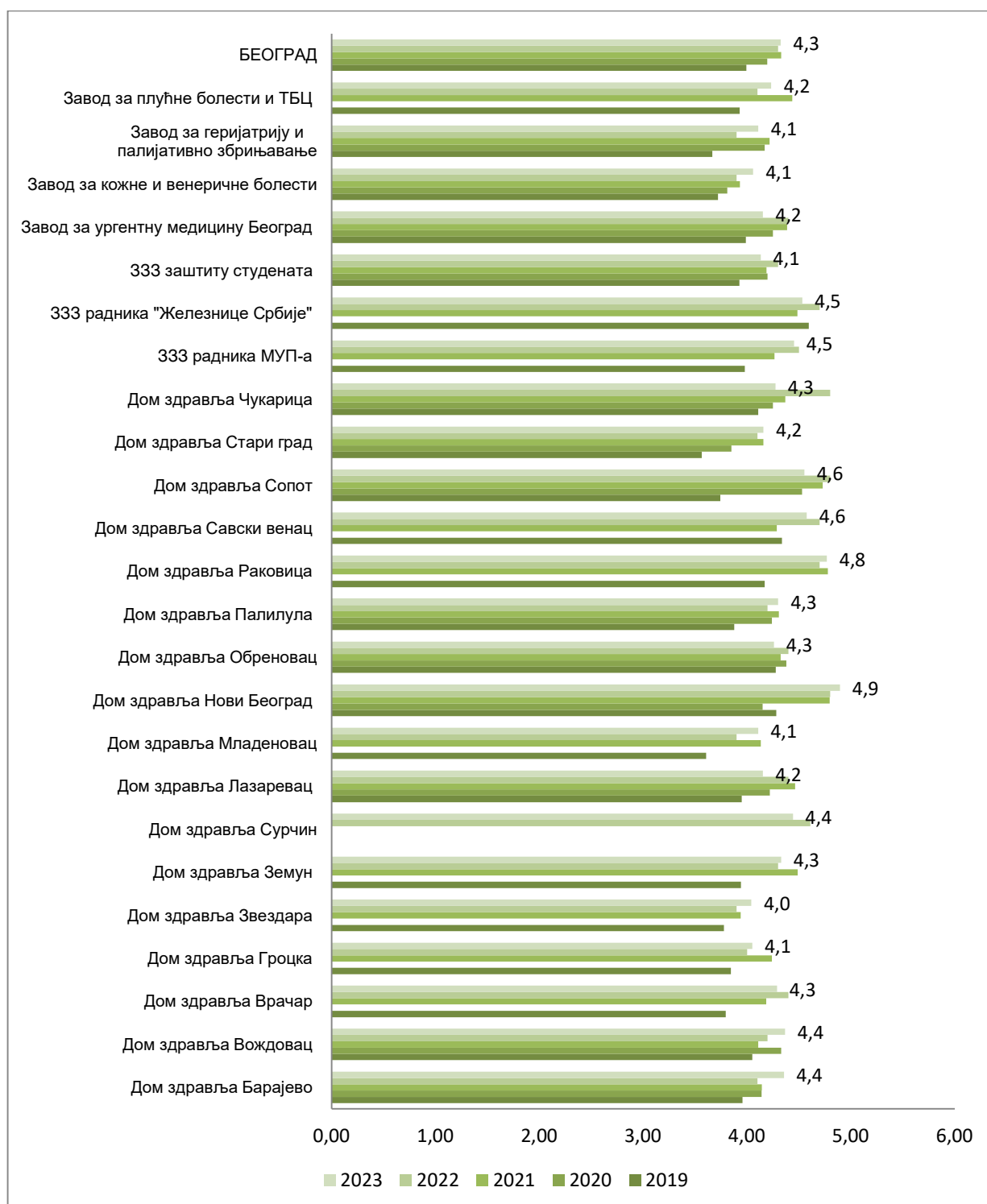
Графикон 41 Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама исказано просечном оценом, у зависности од занимања у 2019. - 2023. години



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Непосредном сарадњом са колегама, у 2023. години, најзадовољнији су били запослени у домовима здравља „Нови Београд“ (4,9) и „Раковица“ (4,8), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом (4,0) запослени у Дому здравља „Звездара“ (Графикон 42). У Дому здравља „Сопот“ просечна оцена овог аспекта је порасла за 0,8 од 2019. до 2023. године. Разлика у задовољству запослених овим аспектом посла између установа је статистички значајна ($F=13,472$, $DF=23$, $p<0,01$).

Графикон 42 Просечне оцене задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у здравственим установама у периоду 2019 - 2023. године

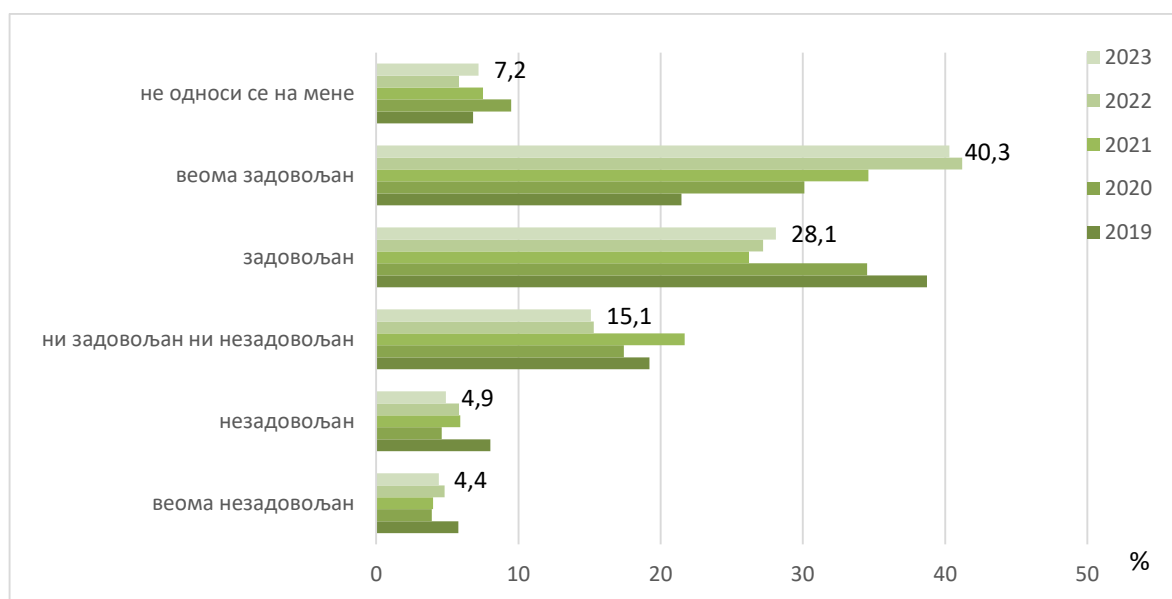


Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Однос пацијената према запосленима

Задовољство односом пацијената према запосленима први пут је испитивано у 2015. години. Испитаници који су одговорили на ово питање у 2023. години, у највећем проценту су задовољни или веома задовољни (око 70% испитаника) односом пацијената према њима (Графикон 43).

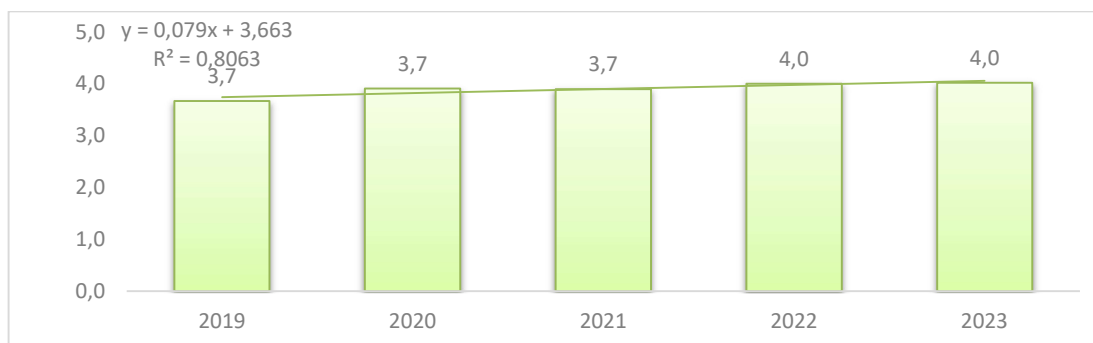
Графикон 43 Задовољство односом пацијената према запосленима, 2019-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Задовољство овим аспектом рада у периоду од 2019. до 2021. године (уз ограничење у тумачењу резултата које се односи на обухват установа истраживањем у 2020. години) било је 3,7, да би се у протекле две године просечна оцена овог аспекта повећала на 4,0 (Графикон 44).

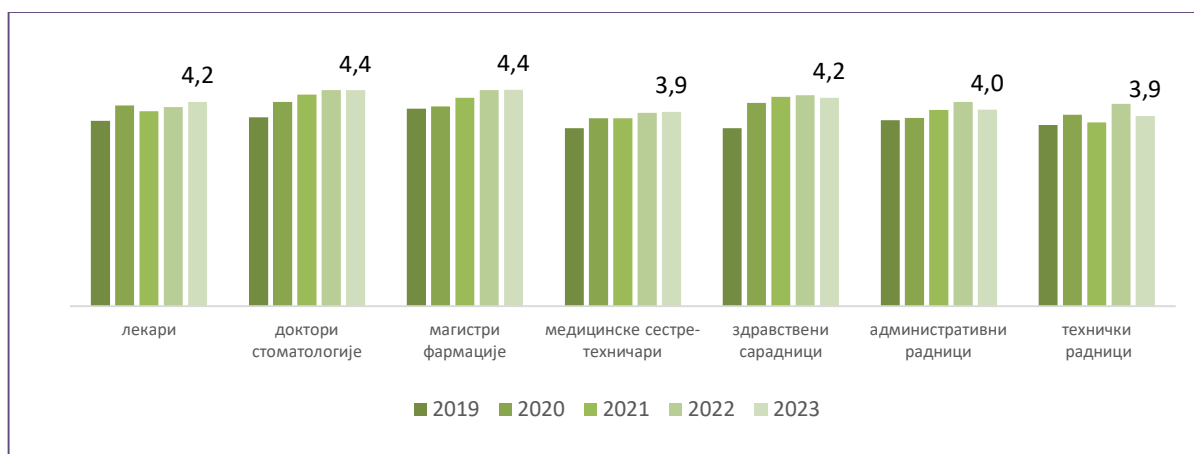
Графикон 44 Просечне оцене задовољства односом пацијената према запосленима у периоду 2019-2023. године



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Овим аспектом посла, у 2023. години, у највећој мери задовољни су доктори стоматологије и магистри фармације, док су најмање задовољне медицинске сестре/техничари и технички радници (Графикон 45).

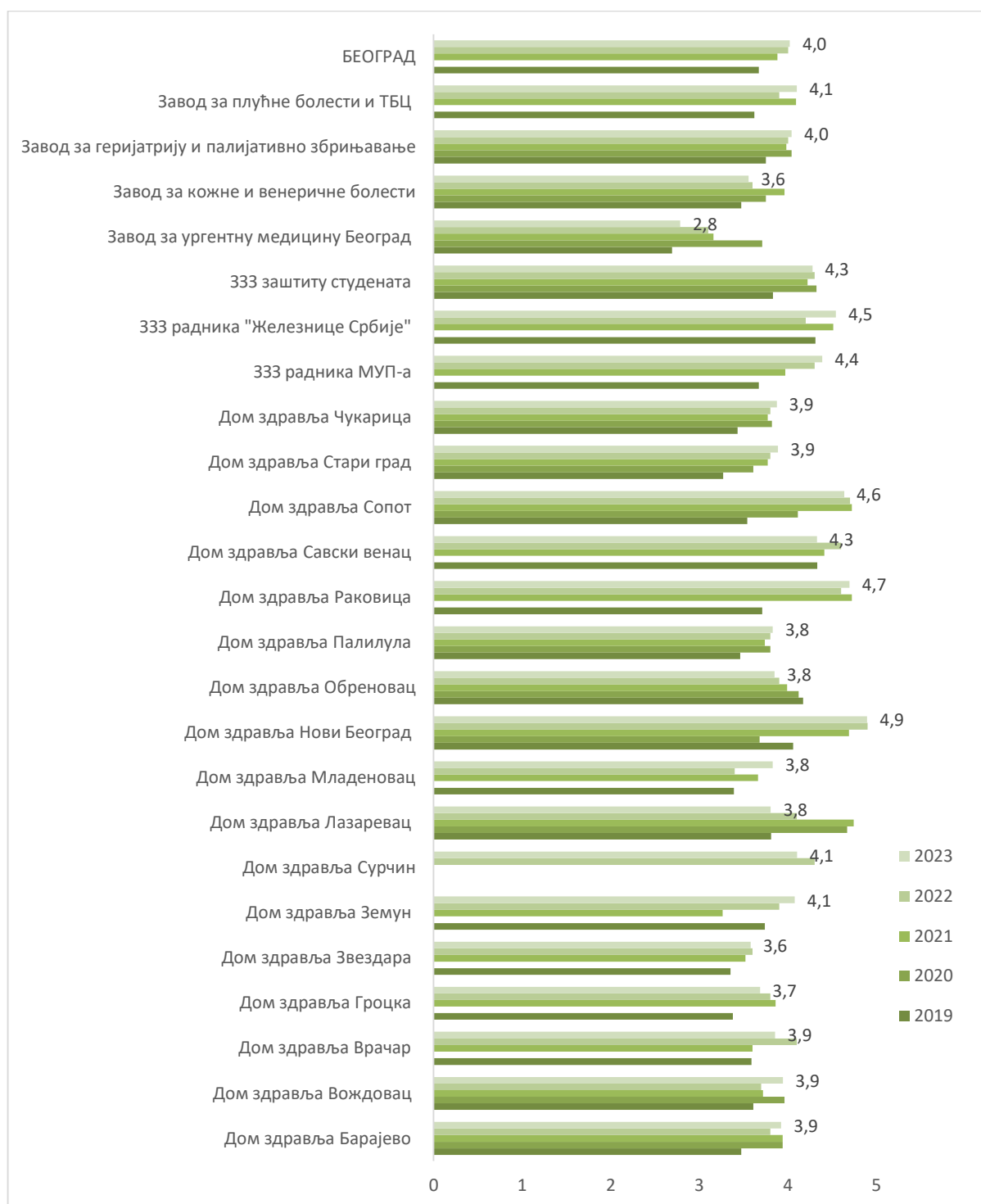
Графикон 45 Задовољство запослених односом пацијената према запосленима, 2019-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Испитаници у Заводу за ургентну медицину су у 2023. години били најмање задовољни **односом пацијената према запосленима** (оцена 2,8), а најзадовољнији су испитаници у Дому здравља „Нови Београд“ са оценом 4,9 (Графикон 46). У Дому здравља „Сопот“ и „Раковица“ просечна оцена овог аспекта је порасла за једну оцену од 2019. до 2023. године. Разлика у задовољству запослених овим аспектом посла међу установа је статистички значајна ($F=24,361$, $DF=23$, $p<0,01$).

Графикон 46 Просечне оцене задовољства запослених односом пацијената према запосленима, 2019-2023

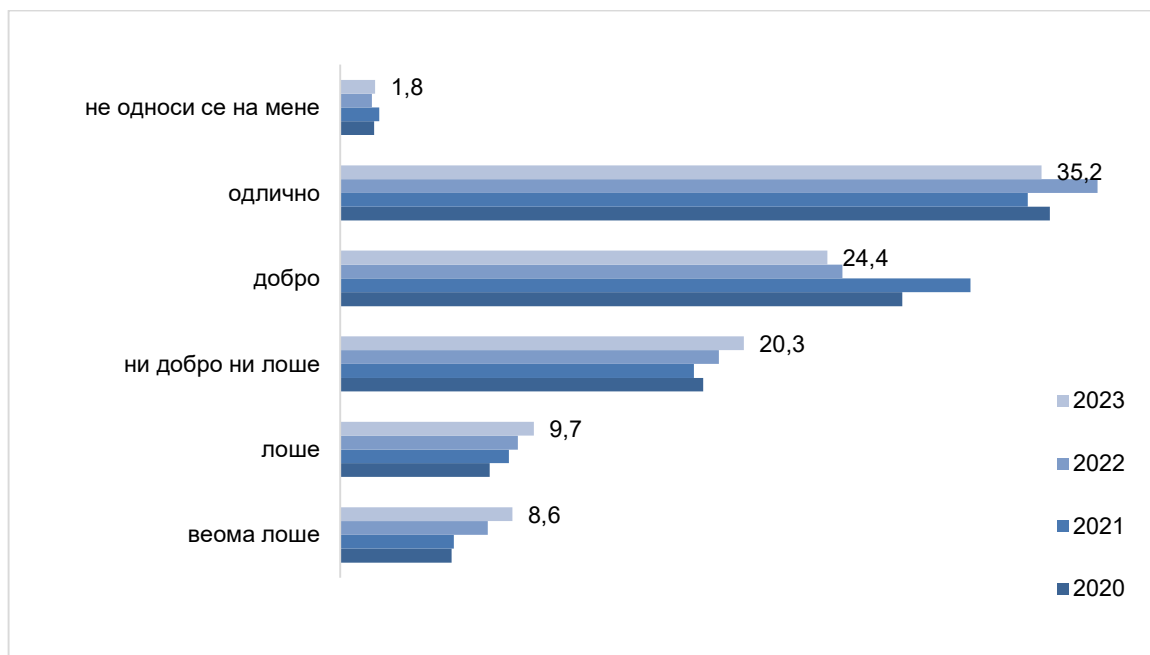


Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција

Задовољство запослених **одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција** први пут је испитивано 2020. године. У 2023. години око 60% испитаника је сматрало да су хигијенски услови одлични или добри, што је за 4% мање од почетка праћења овог аспекта. Око 18,4% испитаника је хигијенске услове сматрало за лоше или веома лоше (Графикон 47).

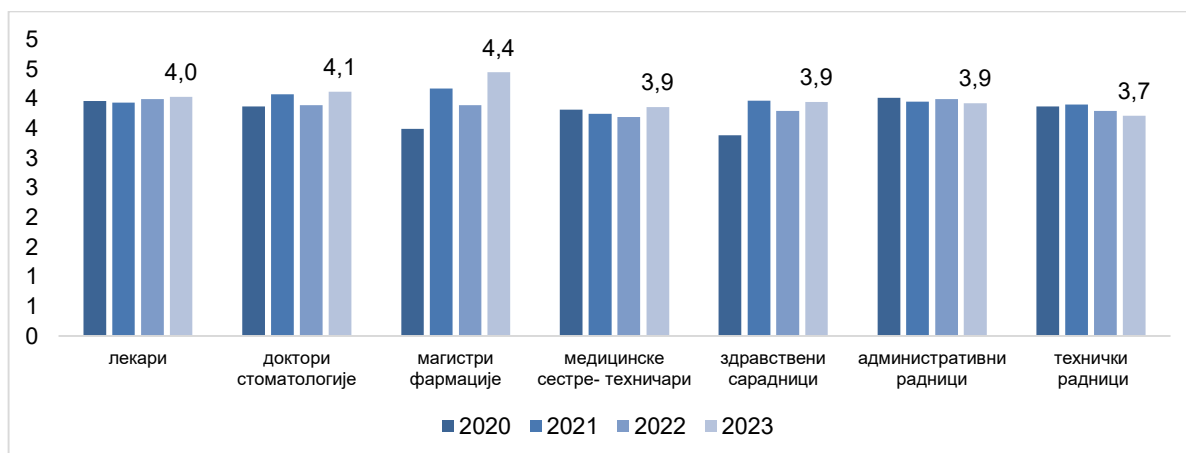
Графикон 47 Задовољство запослених одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција, 2020-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Овим аспектом рада најзадовољнији су били магистри фармације и доктори стоматологије (просечна оцена 4,4, односно 4,1), а најнезадовољније су били технички радници са просечном оценом 3,7 (Графикон 48).

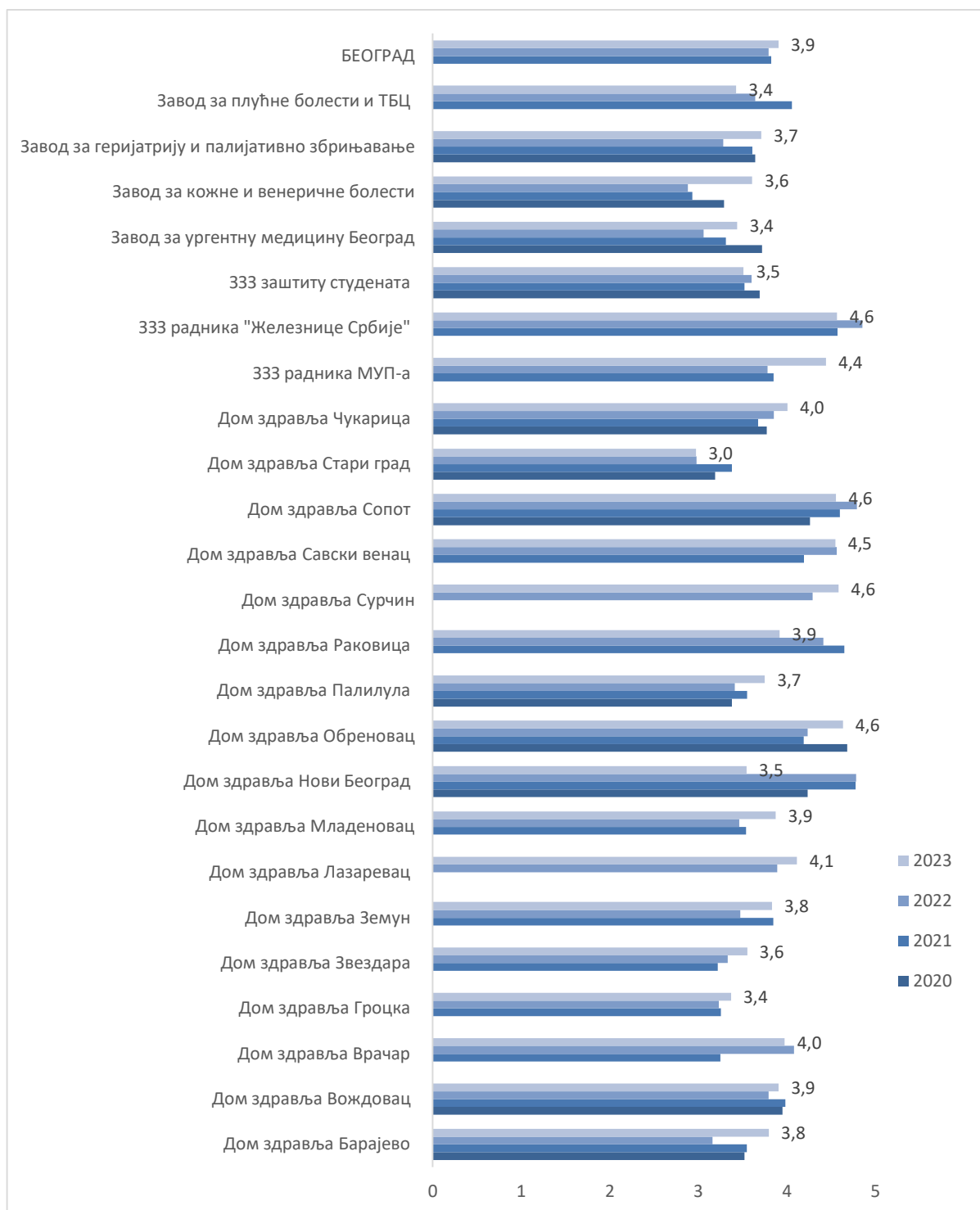
Графикон 48 Задовољство запослених одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција, у зависности од занимања, 2020-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Одржавање хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција највећом и истом просечном оценом оценили су запослени 333 ЖС и у домовима здравља „Сопот“, „Сурчин“ и „Обреновац“ (сви 4,6). Најнезадовољнији су испитаници у ДЗ „Стари град“, просечна оцена 3,0 (Графикон 49). Изузимајући 2020. годину, у 2021. години укупно задовољство овим аспектом у ДЗ „Нови Београд“ смањило се за 1,2. Разлика у задовољству запослених овим аспектом посла између установа је статистички значајна ($F=53,282$, $DF=23$, $p<0,01$).

Графикон 49 Просечне оцене задовољства запослених одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција у установама примарне здравствене заштите у Београду, 2020 - 2023. године



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

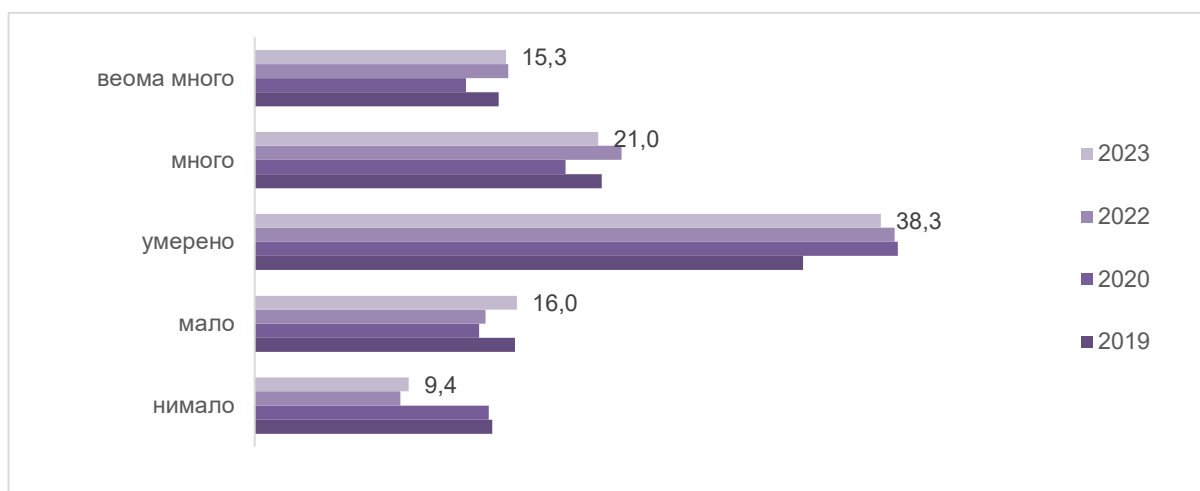
Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла у редовним околностима

- Осећај напетости, притиска и стреса приликом обављања посла
- Планови о промени посла

Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла

У претходним годинама испитиване су емоционална и физичка исцрпљеност након посла и присуство умора при помисли на одлазак на посао. У посматраној години, око трећине испитаника осећа умерену напетост при обављању посла (38%), док исто толико (36,3%) испитаника је закружило да осећа много или веома много притиска на послу. Четвртина (25,4%) запослених у 2023. години нису нимало или су осећали благи стрес при обављању посла (Графикон 50).

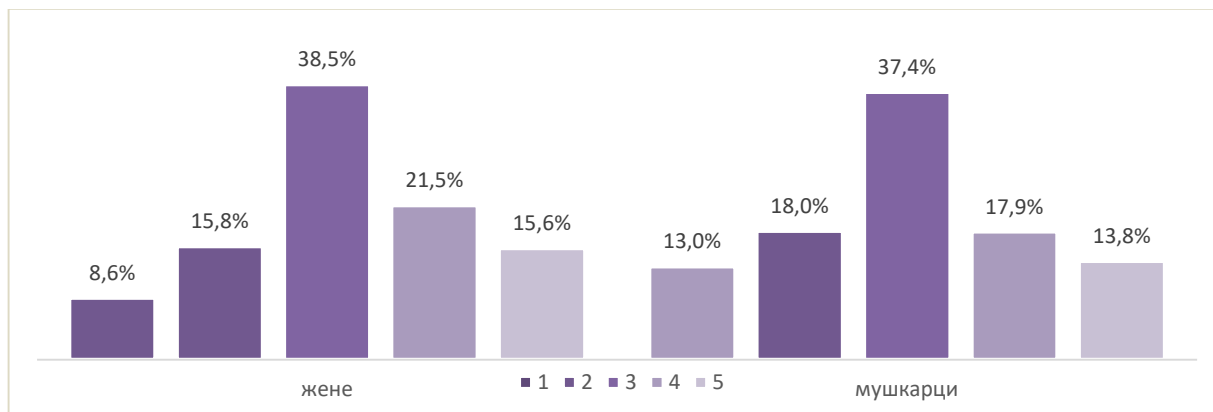
Графикон 50 Осећај напетости, притиска и стрес приликом обављања посла, 2019-2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

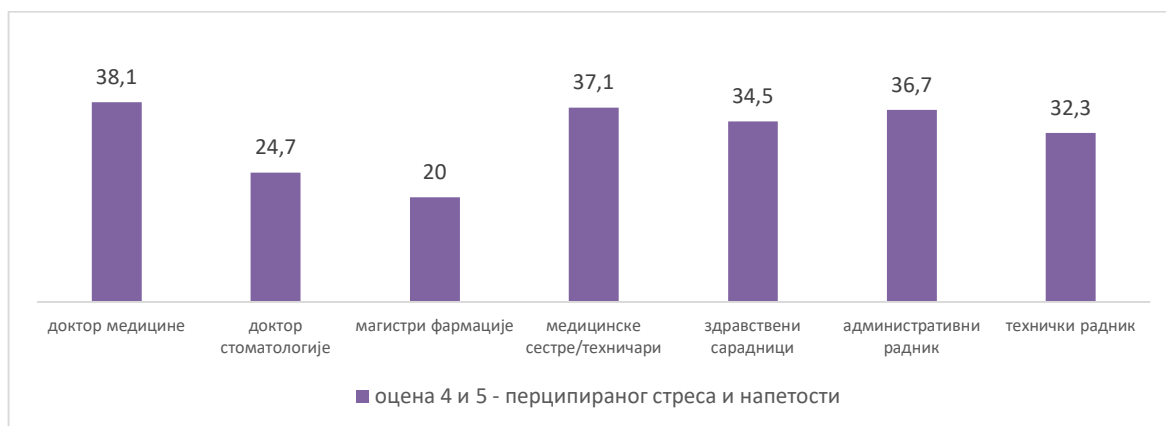
Сваки трећи мушкарац који је одговорио на ово питање је навео да је **мало или нимало** под стресом на послу (31%), док је свака четврта жена дала исте оцене овом аспект (24,4%). Насупрот томе, жене су чешће наводиле да се **много или веома много** осећају под стресом на послу (37,1%), док су мушкарци нешто ређе давали највише оцене, 31,6% (Графикон 51). Скоро исти број мушкараца и жена осећа умерени стрес на послу.

Графикон 51 Осећај стреса и напетости на послу, у односу на полове, 2023. године (%)



У 2023. години, сваки пети магистар фармације и сваки четврти доктор стоматологије је рекао да се осећа много или веома много под стресом током свакодневног обављања посла. Доктори медицине и медицинске сестре/техничари су најчешће оценили да се осећају под притиском на послу (38,1% и 37,1% дало оцену 4 или 5). Од осталих профила запослених који нису здравствени радници највише се под стресом осећају административни радници (36,7%), а нешто мање здравствени сарадници (34,5%) и технички радници (32,3%) (Графикон 52).

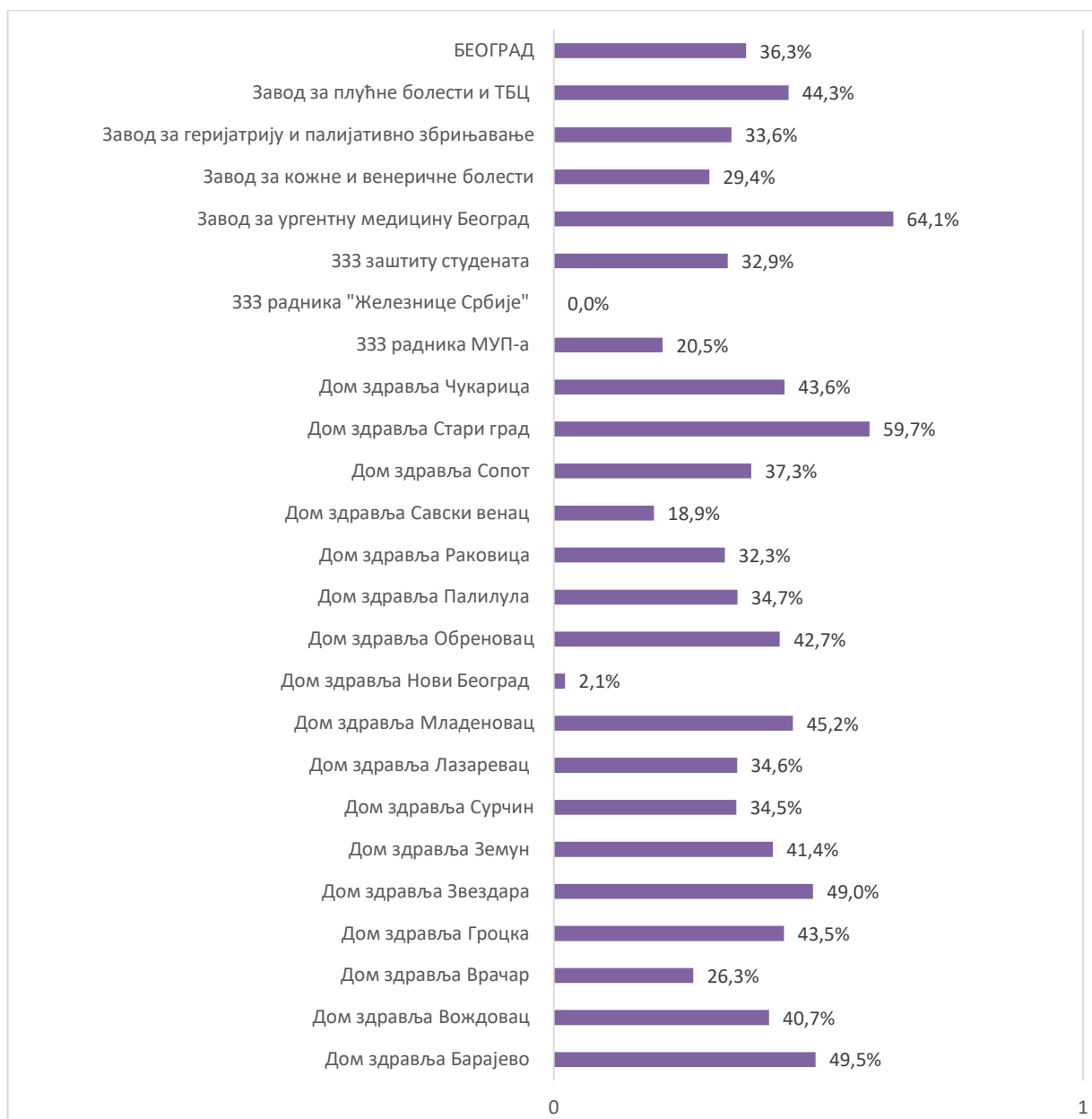
Графикон 52 Осећај стреса и напетости на послу, у односу на занимање, 2023. године (%)



Три пута више пријављују осећај стреса особе које су старости 55 и више година у односу на млађе од 34 година (веома много 29,4%: 10,7%), док највише пријављују испитаници средње животне доби између 35 и 55 година живота (59,9% њих је дало оцену 5-веома много). Нема статистички значајне разлике у перципираном стресу при обављају посла у односу на руководећу функцију ($\chi^2 = 63,534$, $DF=4$, $p=0,208$).

Оценом 4 или 5 је стрес оценило 1.961 испитаник, а највећи проценат из ЗУМ (64,1% испитаника који су попунили анкету) и ДЗ „Стари град“ (59,7%). Ниједан испитаник из 333 радника ЖС и само 2,1% испитаника из ДЗ „Нови Београд“ су оценили свој доживљај стреса и напетости на послу оценом 4 или 5 (Графикон 53).

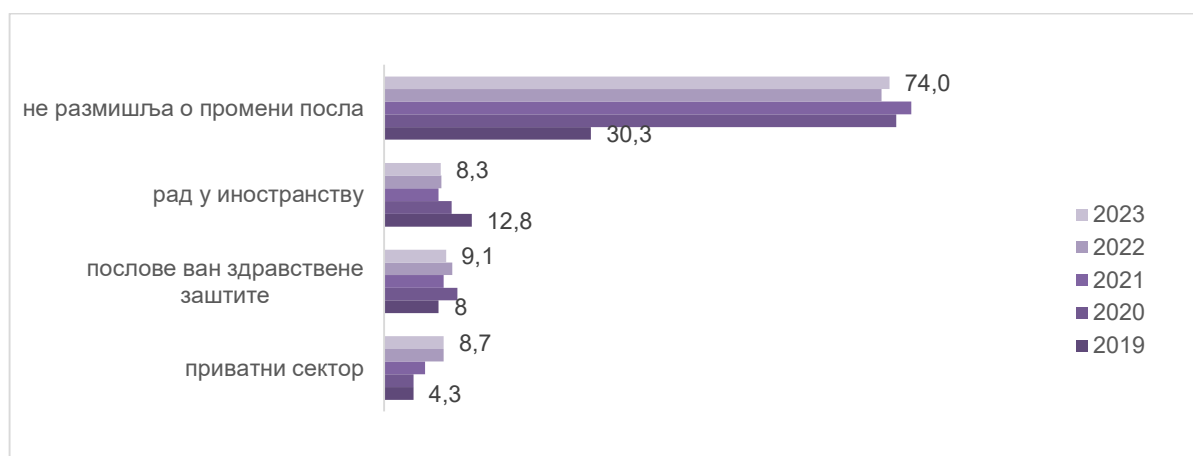
Графикон 53 Процент испитаника који је оценио стрес оценом 4 или 5 (много и веома много), по здравственим установама у 2023. години



Планови о промени посла

У наредном периоду не размишља о промени посла више од три четвртине запослених. У приватни сектор здравства отишло би 8,3% испитаника (скоро 4,4% више него пре пет година), а 9,1% би обављало послове ван система здравствене заштите. У иностранство планира да оде сваки дванаести запослени, док је пре пет година планирао сваки осми запослени (Графикон 54).

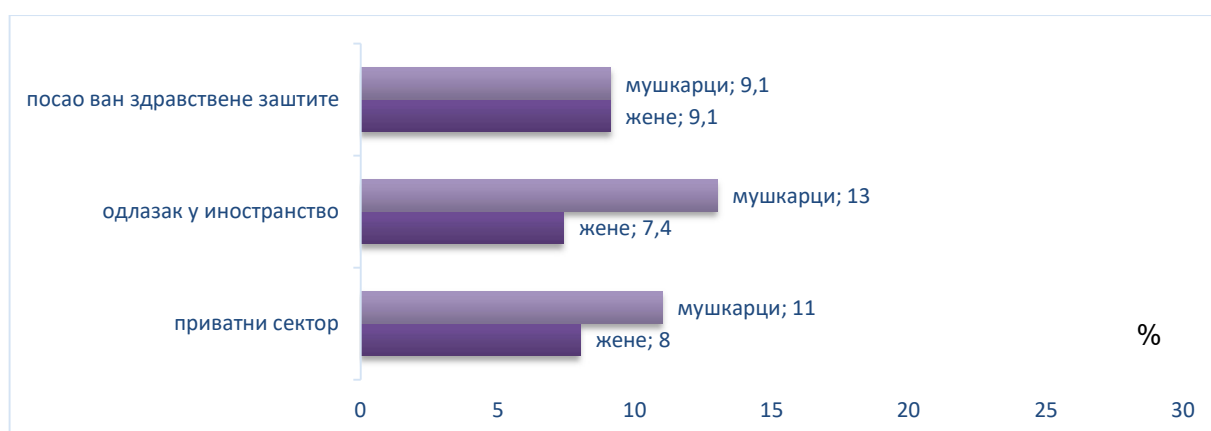
Графикон 54 Планови запослених у вези са променом посла, 2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

О промени посла више размишљају мушкарци, и то о одласку у приватни сектор (11% мушкараца и 8% жена) или одласку у иностранство (13% мушкараца и 7,4% жена), док о промени посла ван здравствене заштите подједнако разматрају оба пола (9,1%) (Графикон 55).

Графикон 55 Планови запослених у вези промене посла, у односу на пол, 2023. године



У приватни сектор би најпре отишли магистри фармације и лекари, а затим доктори стоматологије и здравствени сарадници. О раду ван здравствене заштите највише размишљају административни радници, технички радници и медицинске сестре/техничари. План о одласку у иностранство најпре имају доктори стоматологије, док други профили запослених размишљају о овоме нешто мање. Нема статистичке значајне разлике у односу на руководећу функцију и планове о промени посла ($F=3,856$, $DF=3$, $p=0,277$). О промени посла (у приватни сектор, ван здравствене заштите или о одласку у иностранство) размишља чак половина запослених у ЗУМ и скоро половина у ДЗ „Стари град“. Више од трећине запослених у ДЗ „Барајево“, „Гроцка“, „Звездара“, „Земун“, „Чукарица“, 333 студената, ГЗ за кожные и венеричне болести и ГЗ за плућне

болести и ТБЦ такође размишља о промени посла. Нико од анкетираних у 333 радника ЖС не размишља о промени посла (Табела 5).

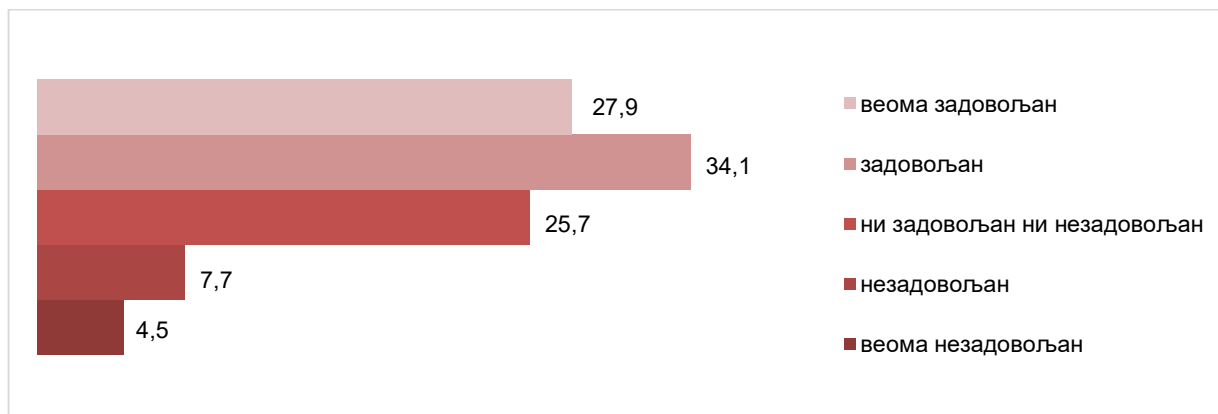
Табела 5. Размишљање о промени посла у здравственим установама на примарном нивоу здравствене заштите, 2023. године

Здравствена установа	Да ли размишљате о промени посла?		
	да	не	Укупно
Дом здравља Барајево	31	61	92
	33,7%	66,3%	100,0%
Дом здравља Вождовац	148	328	476
	31,1%	68,9%	100,0%
Дом здравља Врачар	55	163	218
	25,2%	74,8%	100,0%
Дом здравља Гроцка	86	143	229
	37,6%	62,4%	100,0%
Дом здравља Звездара	125	214	339
	36,9%	63,1%	100,0%
Дом здравља Земун	154	497	651
	23,7%	76,3%	100,0%
Дом здравља Лазаревац	30	115	145
	20,7%	79,3%	100,0%
Дом здравља Младеновац	18	86	104
	17,3%	82,7%	100,0%
Дом здравља Нови Београд	47	104	151
	31,1%	68,9%	100,0%
Дом здравља Обреновац	24	305	329
	7,3%	92,7%	100,0%
Дом здравља Палилула	57	218	275
	20,7%	79,3%	100,0%
Дом здравља Раковица	105	466	571
	18,4%	81,6%	100,0%
Дом здравља Савски венац	23	162	185
	12,4%	87,6%	100,0%
Дом здравља Сопот	18	121	139
	12,9%	87,1%	100,0%
Дом здравља Сурчин	16	50	66
	24,2%	75,8%	100,0%
Дом здравља Стари град	82	94	176
	46,6%	53,4%	100,0%
Дом здравља Чукарица	173	318	491
	35,2%	64,8%	100,0%
333 радника МУП-а	22	52	74
	29,7%	70,3%	100,0%
333 радника „Железнице Србије“	0	124	124
	0,0%	100,0%	100,0%
333 студената	53	96	149
	35,6%	64,4%	100,0%
Завод за ургентну медицину Београд	19	19	38
	50,0%	50,0%	100,0%
Завод за кожне и венеричне болести	19	31	50
	38,0%	62,0%	100,0%
Завод за геријатрију и палијативно збрињавање	42	108	150
	28,0%	72,0%	100,0%
Завод за плућне болести и ТБЦ	37	58	95
	38,9%	61,1%	100,0%
У К У П Н О домови здравља и заводи	1384	3933	5317
	26,0%	74,0%	100,0%

Укупно задовољство послом

На питање о задовољству послом који обављају у целини, запослени су у већем проценту изјавили да су веома задовољни и задовољни, а у мањем проценту да су незадовољни и веома незадовољни (Графикон 56).

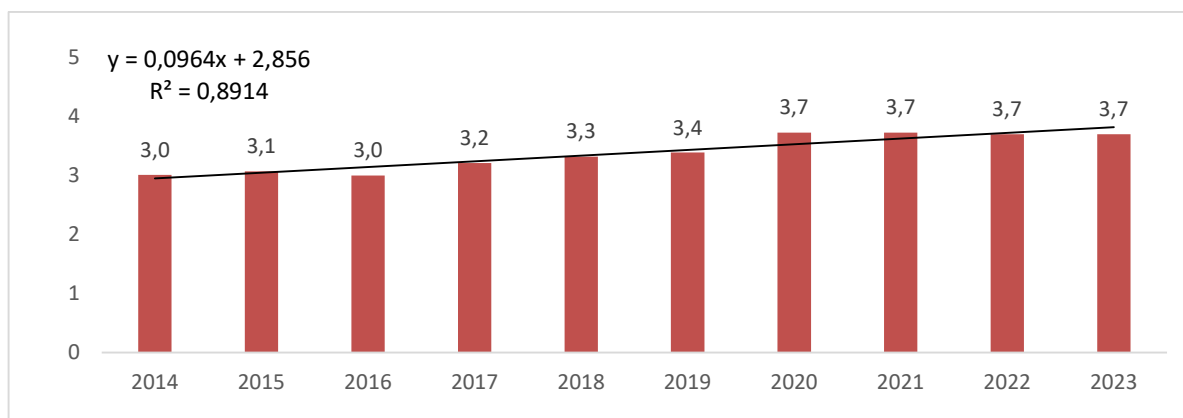
Графикон 56. Задовољство послом, 2023



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

На скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства послом је 3,7 и иста је као и у претходне три године, али је већа у односу на период пре пандемије (Графикон 57).

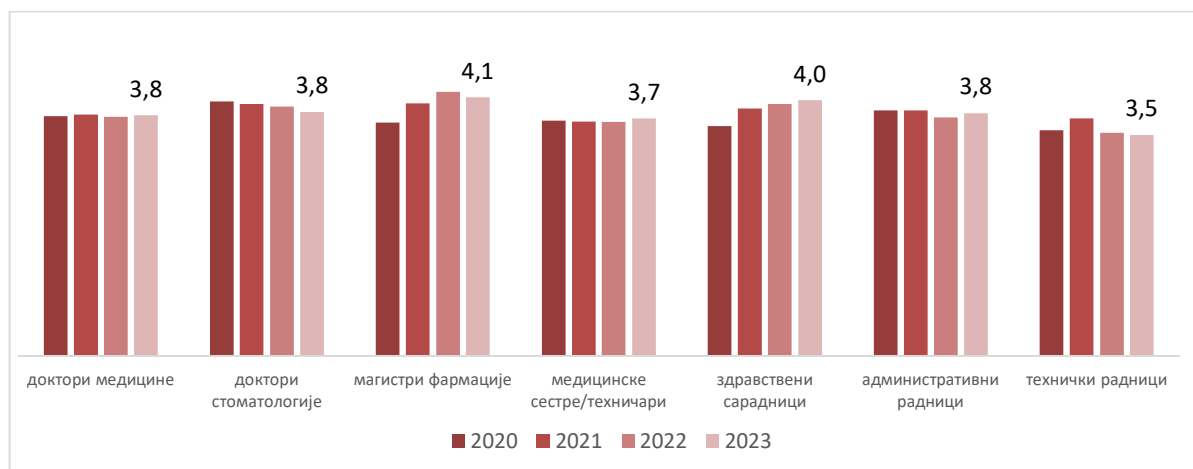
Графикон 57 Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2014-2023. године



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Фармацеути су у 2023. години били најзадовољнији послом у примарној здравственој заштити у Београду, а следе их здравствени сарадници, стоматолози и доктори медицине (Графикон 58). Технички радници су били најнезадовољнији послом у 2023. години (3,5).

Графикон 58 Просечне оцене задовољства послом у зависности од занимања у 2020. - 2023. године



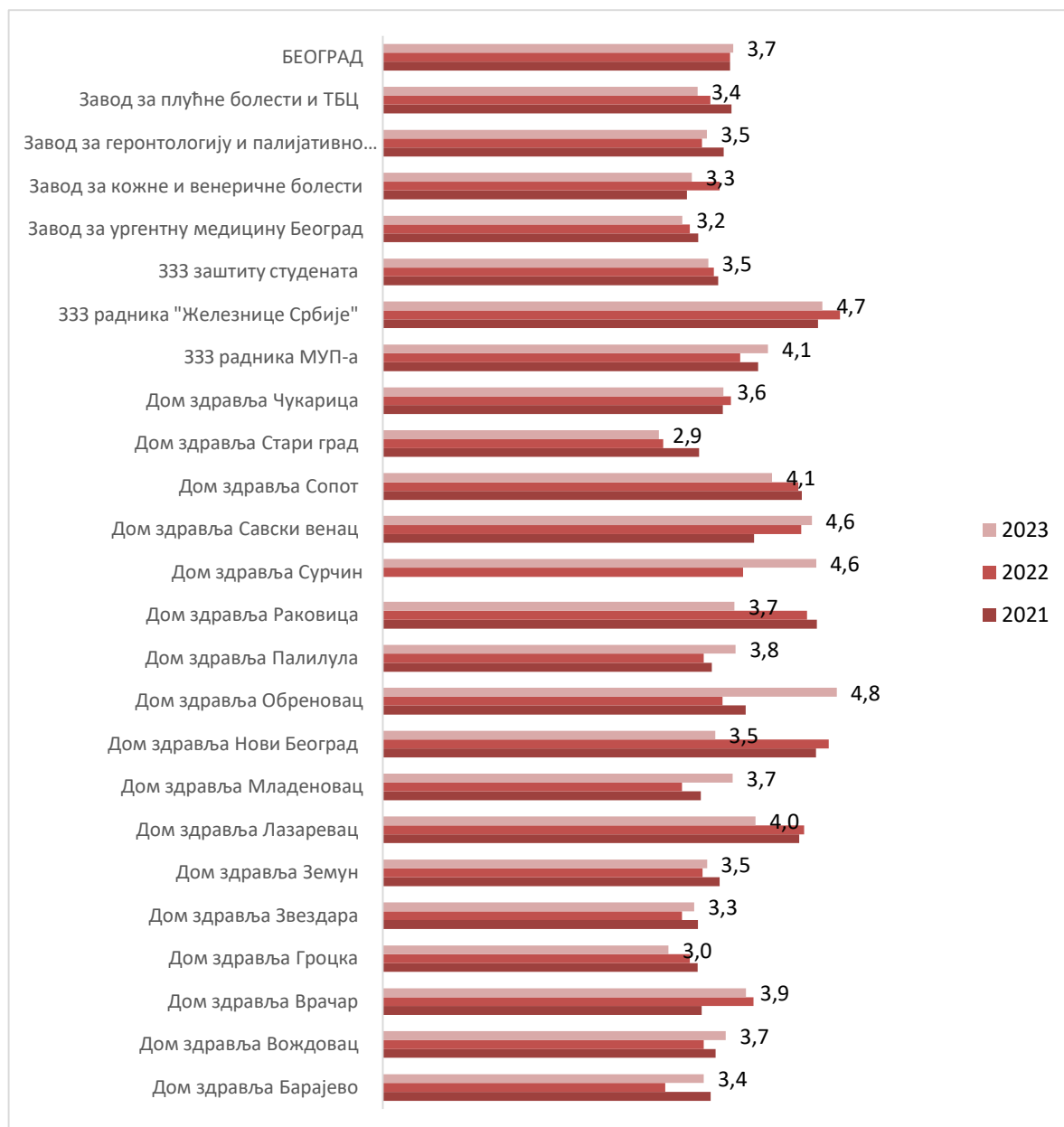
Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години односе само на установе које су спровеле истраживање

Задовољнији послом су испитаници млађе животне доби (млађи од 34 година - 3,74; 35 до 54 година старости-3,77; 55 и старији-3,68; $F=3,230$, $DF=2$, $p=0,040$) и запослени на руководећим функцијама (руководиоци – 3,98; остали - 3,71; $F=26,557$, $DF=1$, $p<0,01$). Задовољство послом се није статистички значајно разликовало међу половима ($F=0,589$, $DF=4$, $p=0,670$).

Највеће просечне оцене задовољства послом дали су запослени у Дому здравља „Обреновац“ (4,8), 333 радника ЖС (4,7) затим у Дому здравља „Сурчин“ и „Савски венац“ са истом просечном оценом, 4,6 (Графикон 59). У 12 од 24 испитиване установе просечна оцена задовољства послом је опала у протекле три године, а највише у ДЗ „Нови Београд“ за више од једне оцене. Највећи пораст задовољства послом у посматраном периоду је у ДЗ „Обреновац“ и то за једну оцену. Најмање су задовољни послом у ДЗ „Стари град“, Гроцка“, ЗУМ-у, ГЗ за плућне болести ТБЦ и ДЗ „Барајево“ (оцена мања од 3,5).

Приликом тумачења добијених резултата, треба имати у виду присутне разлике између установа у структури запослених према полу, старости, занимању. Такође, домови здравља и заводи на примарном нивоу здравствене заштите у Београду се разликују и према величини, опремљености, кадровској обезбеђености, што је могло утицати на добијене резултате.

Графикон 59 Просечне оцене задовољства послом у Београду у периоду 2021-2023. године посматрано по здравственим установама



Напомена: вредности се односе на све здравствене установе примарне здравствене заштите у Београду, док се у 2020. години овај аспект није оцењивао због епидемиолошке ситуације

Пад средње оцене задовољства запослених у протеклих 10 година уочава се у Дому здравља „Гроцка“ и „Стари град“, а повећање за више од једне просечне оцене се уочава у ДЗ „Врачар“, „Лазаревац“, Савски венац“ и у ЗЗЗ радника ЖС (црвеним су обележене оцене у паду, а плавим у порасту) (Табела 5).

Табела 6 Просечне оцене задовољства запослених у периоду 2010-2023. године посматрано по здравственим установама и разлика између 2014.- 2023. година

Здравствена установа	2014	2014	2015	2016	2019	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2023- 2014
ДЗ Барајево	3,2	3,3	2,7	3,0	3,1	3,2	3,0	3,6	3,5	3,0	3,4	0,2
ДЗ Вождовац	3,2	3,0	3,2	2,9	3,1	3,2	3,3	3,6	3,5	3,4	3,7	0,5
ДЗ Врачар	2,8	2,8	2,8	2,6	2,8	2,9	3,3		3,4	4,0	3,9	1,1
ДЗ Гроцка	3,1	2,8	2,9	2,9	2,9	3,1	3,0		3,4	3,3	3,0	-0,1
ДЗ Звездара	3,1	3,0	2,8	2,8	3,0	2,9	3,0		3,4	3,2	3,3	0,2
ДЗ Земун	3,5	3,2	3,3	3,1	3,1	3,2	3,3		3,6	3,4	3,5	0
ДЗ Лазаревац	2,8	2,9	2,8	3,3	3,0	3,4	3,8	4,4	4,4	4,5	4,0	1,2
ДЗ Младеновац	3,0	2,9	3,1	2,8	2,9	2,9	2,8		3,4	3,2	3,7	0,7
ДЗ Нови Београд	2,7	2,5	3,1	2,9	3,8	4,1	3,9	3,8	4,6	4,8	3,5	0,8
ДЗ Обреновац	3,8	3,5	3,4	3,6	4,2	3,6	4,0	4,5	3,9	3,6	4,8	1
ДЗ Палилула	3,3	3,0	3,1	2,9	2,9	3,1	3,1	3,4	3,5	3,4	3,8	0,5
ДЗ Раковица	3,3	3,0	3,1	2,7	3,5	3,9	3,6		4,6	4,5	3,7	0,4
ДЗ Сурчин										3,8	4,6	4,6
ДЗ Савски венац	3,3	3,7	3,2	4,0	3,7	4,4	3,9		4,0	4,5	4,6	1,3
ДЗ Сопот	3,5	3,1	3,7	3,6	3,7	3,4	3,5	4,2	4,5	4,4	4,1	0,6
ДЗ Стари град	3,2	2,9	2,8	2,9	2,9	2,9	2,9	3,3	3,4	3,0	2,9	-0,3
ДЗ Чукарица	3,2	3,1	3,2	2,9	3,1	3,1	3,3	3,6	3,6	3,7	3,6	0,4
ЗЗЗ радника МУП-а	3,2	2,8	2,8	2,9	3,0	3,7	3,0		4,0	3,8	4,1	0,9
ЗЗЗ радника ЖС	3,1	2,8	3,1	3,2	3,3	3,3	4,0		4,6	4,9	4,7	1,6
ЗЗЗ студената	3,1	2,8	3,1	3,2	3,1	3,3	3,4	3,7	3,6	3,5	3,5	0,4
Завод за ургентну медицину Београд	2,5	3,0	2,3	2,5	2,9	3,2	3,2	3,8	3,4	3,3	3,2	0,7
Завод за кожне и венеричне болести	3,1	3,2	3,3	3,0	2,9	3,1	3,4	3,3	3,2	3,6	3,3	0,2
Завод за геронтологију и палијативно збрињавање	3,3	2,9	2,9	3,0	3,2	3,2	3,2	3,8	3,6	3,4	3,5	0,2
Завод за плућне болести и ТБЦ	2,9	2,3	3,1	3,0	2,9	2,9	3,2		3,7	3,5	3,4	0,5
БЕОГРАД	3,1	3,0	3,0	3,0	3,2	3,3	3,4	3,8	3,8	3,7	3,7	0,6

Коментари испитаника

Кроз једно питање отвореног типа, запослени су имали могућност да у упитник упишу своје предлоге за унапређење квалитета рада. Дом здравља Нови Београд није унео коментаре запослених у базу за унос података, тако да су обрађени коментари из 23 установе. Од 5.817 радника који су попунили анкетни упитник у овим установама, коментаре је навело 445 испитаника (13,1%). Највећи број похвала, како руководству, тако и организацији рада исказано је у домовима здравља „Врачар“ и „Савски венац“.

Највише коментара односило се на потребу повећања плате запосленима.

- *„Мислим да ће се задовољство запослених самим тим и квалитет рада повећати уколико дође до повећања плате.“* (лекар, Дом здравља „Земун“)
- *„Било би лепо да држава препозна значај немедицинских радника у здравственим установама и да им коригује плате.“* (административни радник, Дом здравља „Сопот“)

Значајан број коментара се односио на потребу за бољим руковођењем (14% коментара), незадовољство опремом за рад (~12% коментара) и побољшања услова рада (~8% коментара). Запослени, такође, изражавају потребу за повећањем кадра (7% коментара) и већим могућностима за професионални развој, односно континуирану едукацију (5,6% одговора). Када су у питању услови рада, у великом делу коментара се захтева топли оброк, униформе, обезбеђење мензе, паркинг простора, али и унапређење опремљености, као и побољшање хигијене у установама примарне здравствене заштите. Такође, сматрају да су преоптерећени, како административним пословима, тако и бројем пацијената, што резултује сталним осећајем стреса и замора. Као значајан извор незадовољства наводе и неплаћање прековременог рада и дежурстава.

- *„Дежурства недељом да се плате у складу са законом, а не да иде као нека накнада радног времена или не знам како се већ зове.“* (лекар, Завод за геријатрију и палијативно збрињавање, Београд)
- *„Смањити радно време на 7 сати, обезбедити савременији материјал за рад, наменити простор за одмор, пресвлачење и кување кафе. Организовати кантине за запослене да не морају да носе два obroка током дугих смена или да морају да купују нездраво јер је то већином доступно у близини дома здравља.“* (здравствени сарадник, Дом здравља „Савски венац“)
- *„Вратити старо радно време, обновити стоматолошке столице за рад, побољшати хигијену установе.“* (доктор стоматологије, Дом здравље „Стари град“)

Значајан удео запослених коментарише руководећи кадар, при чему истичу да су потребни стручни, обучени и одговорни руководиоци, који адекватно вреднују рад

запослених. Такође, жале се на непостојање двосмерне комуникације између извршилаца и руководећег кадра, као и на не подржавање самосталног одлучивања.

- *„Здравство је на најнижим гранама, лоше руководство које не интересује ништа, осим личне зараде и рада на студијама које се приватно плаћају“* (здравствени сарадник – Завод за плућне болести и ТБЦ)
- *„Да се скрене пажња појединим лекарима да се опходе са поштовањем према сестрама. Зна се како сме да се комуницира на радном месту, шта је дозвољено, а шта је мобинг.“* (медицинска сестра/техничар, Дом здравља „Барајево“)

Значајан број коментара сугерисао је потребу за проширењем кадра у здравственим установама свих профила, као и на неадекватне хигијенске услове установа, што је доведено у везу са лошим кадровским стањем и недостатком опреме за рад.

- *„Потребан је већи број лекара да бисмо могли сваком пацијенту довољно да се посветимо.“* (лекар, Дом здравља „Палилула“)
- *„Запослити више радника на општој пракси, тотално одвојити кућно лечење од опште праксе...“* (лекар, Дом здравља „Чукарица“)
- *„Запослити још спремачица и набавити квалитетнију хемију за рибаче просторија.“* (Медицинска сестра/техничар, Дом здравља „Лазаревац“)

Као и претходних година, запослени истичу и да је упитник увек исти и нерепрезентативан. Изнели су и своје неповерење у ово истраживање пишући да нема сврхе да дају своје коментаре, јер сигурно неће бити уважени или да су давали предлоге у претходним испитивањима, али да се ништа није променило.

ЗАКЉУЧАК

Анкета је спроведена у све 24 београдске здравствене установе које своју делатност обављају на нивоу примарне здравствене заштите, а просечна оцена задовољства послом у целини је 3,7. Уколико посматрамо укупно задовољство послом у протеклих 10 година (2014-2023. године), просечна оцена задовољства има растући тренд (пораст за 0,6), док је највиша просечна оцена задовољства запослених била у 2022. години и износила је 3,8.

У анкетирању је учествовало знатно више жена, али задовољство послом се није значајно разликовало међу половима. Задовољнији су били запослени млађи од 34 године у односу на остале старосне групе, запослени који имају руководећу функцију и они који раде додатно у приватној пракси, настави или неком другом сектору. Најзадовољнији послом су били фармацеути, а следе их здравствени сарадници и доктори стоматологије.

У 2023. години најзадовољнији послом су запослени у Дому здравља „Обреновац“, 333 радника ЖС, затим у Дому здравља „Сурчин“ и „Савски венац“. У 12 од 24 испитиване установе просечна оцена задовољства послом је опала у протекле три године, а највише у ДЗ „Нови Београд“ за више од једне оцене. Највећи пораст задовољства послом у посматраном периоду је у ДЗ „Обреновац“ и то за једну оцену. Најмање су задовољни запослени у ДЗ „Стари град“, Гроцка, Заводу за ургентну медицину, ГЗ за плућне болести и ТБЦ и ДЗ „Барајево“. Приликом тумачења добијених резултата, треба имати у виду присутне разлике између установа у структури запослених према полу, старости, занимању. Такође, домови здравља и заводи на примарном нивоу здравствене заштите у Београду се разликују и према величини, опремљености, кадровској обезбеђености, што је могло утицати на добијене резултате.

Најчешћи разлог незадовољства запослених је финансијска надокнада за рад и могућност за професионални развој и континуирану едукацију. Аспекти којима су запослени најзадовољнији су непосредна сарадња са колегама, однос пацијената према запосленима, расположиво време за рад и адекватност простора за рад. Нижи степен задовољства је везан за адекватност опреме за рад и руковођење у установи.

Највећи број испитаника осећа умерену напетост или стрес при обављању посла. Највише висок степен стреса пријављују испитаници средње животне доби, жене, док у односу на руководећу функцију нема статистички значајне разлике у перципираном стресу. У односу на занимање 38% доктора медицине и 37% медицинских сестара су навели да се осећају много или веома много под стресом током свакодневног обављања посла, док тај осећај има сваки пети магистар фармације, сваки четврти доктор стоматологије, као и сваки трећи административни радник, односно здравствени сарадник, као и сваки трећи технички радник. Испитаници у 333 радника „Железнице Србије“ најмање осећају стрес, затим у ДЗ „Савски венац“, „Нови Београд“ и „Раковица“. Највише перципирају стрес при свакодневном послу запослени у Заводу за ургентну медицину, а затим у ДЗ „Стари град“.

О промени посла не размишља $\frac{3}{4}$ запослених, док они који о томе размишљају најчешће би обављали послове ван система здравствене заштите или у приватном сектору. О промени посла више размишљају мушкарци, и то о одласку у приватни сектор или одласку у иностранство, док промену посла ван здравствене заштите подједнако разматрају оба пола. У приватни сектор би најпре отишли магистри фармације и лекари, а затим доктори стоматологије и здравствени сарадници. О раду ван здравствене заштите највише размишљају административни радници, технички радници и медицинске сестре/техничари. План о одласку у иностранство најпре имају доктори стоматологије, док други профили запослених размишљају о овоме нешто мање. О промени посла (у приватни сектор, ван здравствене заштите или о одласку у иностранство) размишља чак половина запослених у Заводу за ургентну медицину и скоро половина у ДЗ „Стари град“. Више од трећине запослених у ДЗ „Барајево“, „Гроцка“, „Звездара“, „Земун“, „Чукарица“, 333 студената, ГЗ за кожне и венеричне болести и ГЗ за плућне болести и ТБЦ такође размишља о промени посла. Нико од анкетираних у 333 радника ЖС не размишља о промени посла.

Од 445 испитаника који су написали примедбу/предлог за унапређење квалитета рада и задовољства запослених, највише коментара односило се на потребу повећања плате запосленима. Даље примедбе односиле су се на потребу за бољим руковођењем, на незадовољство опремом за рад и потребу за побољшањем услова рада (топли оброк, униформе, обезбеђење мензе, паркинг простора, као и побољшање хигијене у установама примарне здравствене заштите). Такође, сматрају да су преоптерећени, како административним пословима, тако и бројем пацијената, што резултује сталним осећајем стреса и замора. Запослени, такође, изражавају потребу за повећањем кадра и већим могућностима за професионални развој односно континуирану едукацију.

У циљу унапређења задовољства запослених потребно је применити низ мера са фокусом на уважавање рада запослених, бољу комуникацију, тимски рад, боље разумевање запослених, континуирану едукацију и професионални развој запослених, награђивање и мотивацију, као и унапређење организације рада.