



*REPUBLIKA SRBIJA*  
*AP VOJVODINA*  
Zavod za javno zdravlje Pančevo  
Pasterova 2, 26000 Pančevo

---

**CENTAR ZA PROMOCIJU ZDRAVLJA, ZA ANALIZU, PLANIRANJE,  
ORGANIZACIJU ZDRAVSTVENE ZAŠTITE, INFORMATIKU I BIOSTATISTIKU U  
ZDRAVSTVU**

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA  
PRIMARNE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG  
OKRUGA, U 2014. GODINI**

**Broj: 05-169/3-2015**

**Datum: 13.03.2015. godine**

# ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA PRIMARNE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, U 2014. GODINI

## UVOD

U cilju unapređenja kvaliteta rada zdravstvenih ustanova, u 2014. godini, predviđeno je i istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama.

Cilj procene zadovoljstva je ustanoviti stepen zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama, i koji su to faktori koji utiču na njihovo zadovoljstvo, odnosno nezadovoljstvo.

U istraživanju zadovoljstva zaposlenih korišćen je anketni upitnik, koji je jedinstven za primarnu i sekundarnu zdravstvenu zaštitu. Direktor i Komisija za unapređenje kvaliteta rada obaveštavaju zaposlene o vremenu i načinu sprovođenja istraživanja. Komisija, takođe imenuje lice odgovorno za sprovođenje istraživanja, prema dogovorenoj metodologiji, njegovo organizovanje i nadzor. Anketa je anonimna.

Istraživanje zadovoljstva zaposlenih sprovedeno je u svim zdravstvenim ustanovama na teritoriji Južnobanatskog okruga, a za potrebe ove analize korišćeni su podaci iz anketa: Doma zdravlja Alibunar, Doma zdravlja Bela Crkva, Doma zdravlja Kovačica, Doma zdravlja Kovin, Doma zdravlja Opovo, Doma zdravlja Pančevo, Doma zdravlja „1. Oktobar“ Plandište i Doma zdravlja Vršac, među svim zaposlenima koji su bili prisutni na poslu na dan 08.12.2014. godine.

Ukupan broj zaposlenih u Domu zdravlja Alibunar je 148. U toku istraživanja na poslu je bio prisutno 129 radnika. Podeljeno je 129 upitnika, a popunjeno 73 (stopa odgovora je 56,59%).

Ukupan broj zaposlenih u Domu zdravlja Bela Crkva je 101. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 75 radnika. Podeljeno je 75 upitnika, a popunjeno 74 (stopa odgovora je 98,67%).

Ukupan broj zaposlenih u Domu zdravlja Vršac je 243. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 180 radnika. Podeljeno je 180 upitnika, a popunjeno 173 (stopa odgovora je 96,11%).

Ukupan broj zaposlenih u Domu zdravlja Kovačica je 170. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 152 radnika. Podeljeno je 152 upitnika, a popunjeno 129 (stopa odgovora je 84,87%).

Ukupan broj zaposlenih u Domu zdravlja Kovin je 202. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 169 radnika. Podeljeno je 169 upitnika i popunjeno 137 (stopa odgovora je 81,07%).

Ukupan broj zaposlenih u Domu zdravlja Opovo je 75. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 50 radnika. Podeljeno je 50 upitnika, a popunjeno 33 (stopa odgovora je 66,00%).

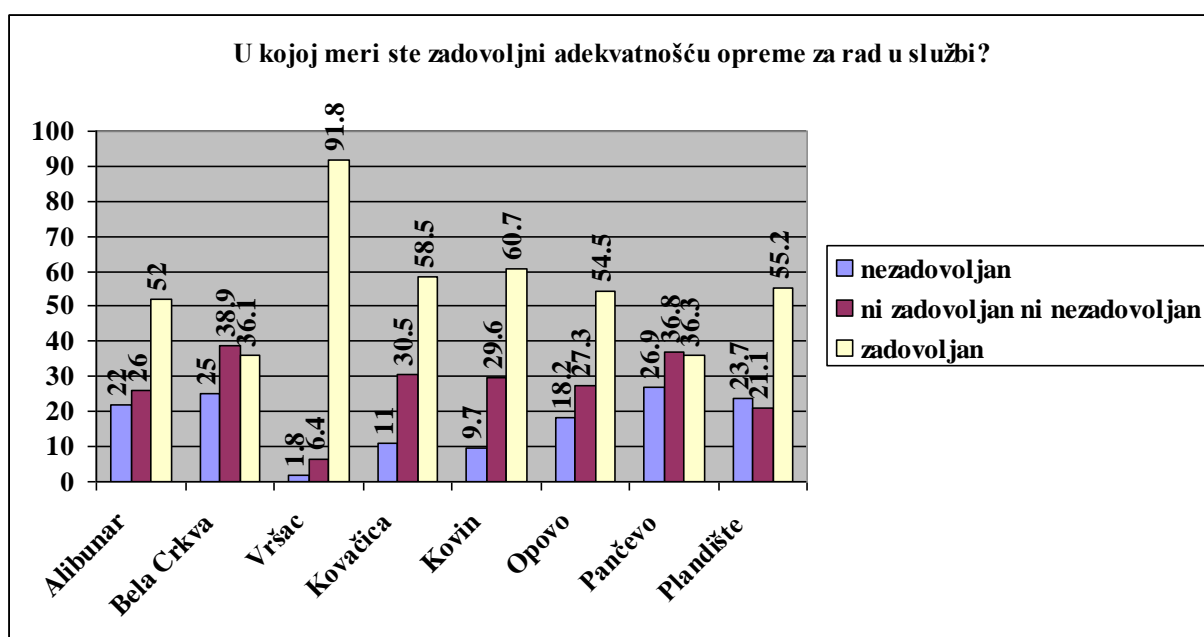
Ukupan broj zaposlenih u Domu zdravlja Pančevo je 589. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 470 radnika. Podeljeno je 470 upitnika, a popunjeno 271 (stopa odgovora je 57,66%).

Ukupan broj zaposlenih u Domu zdravlja „1. Oktobar“ Plandište je 70. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 45 radnika. Podeljeno je 38 upitnika, a popunjeno 38 (stopa odgovora je 100%).

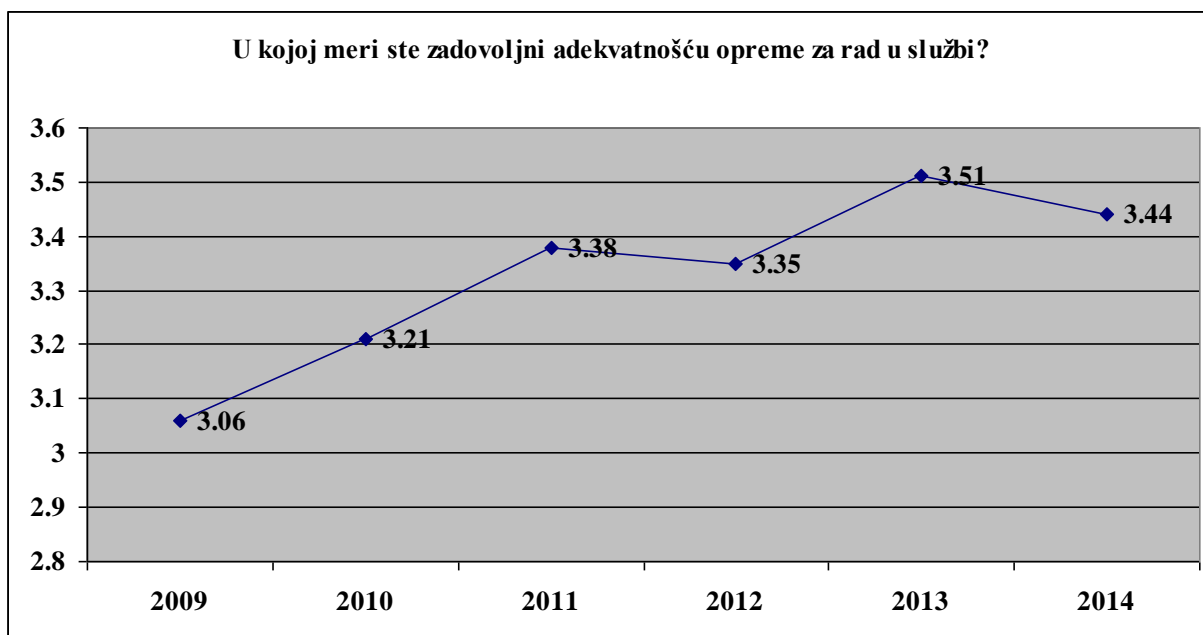
## ANALIZA REZULTATA

### DOM ZDRAVLJA

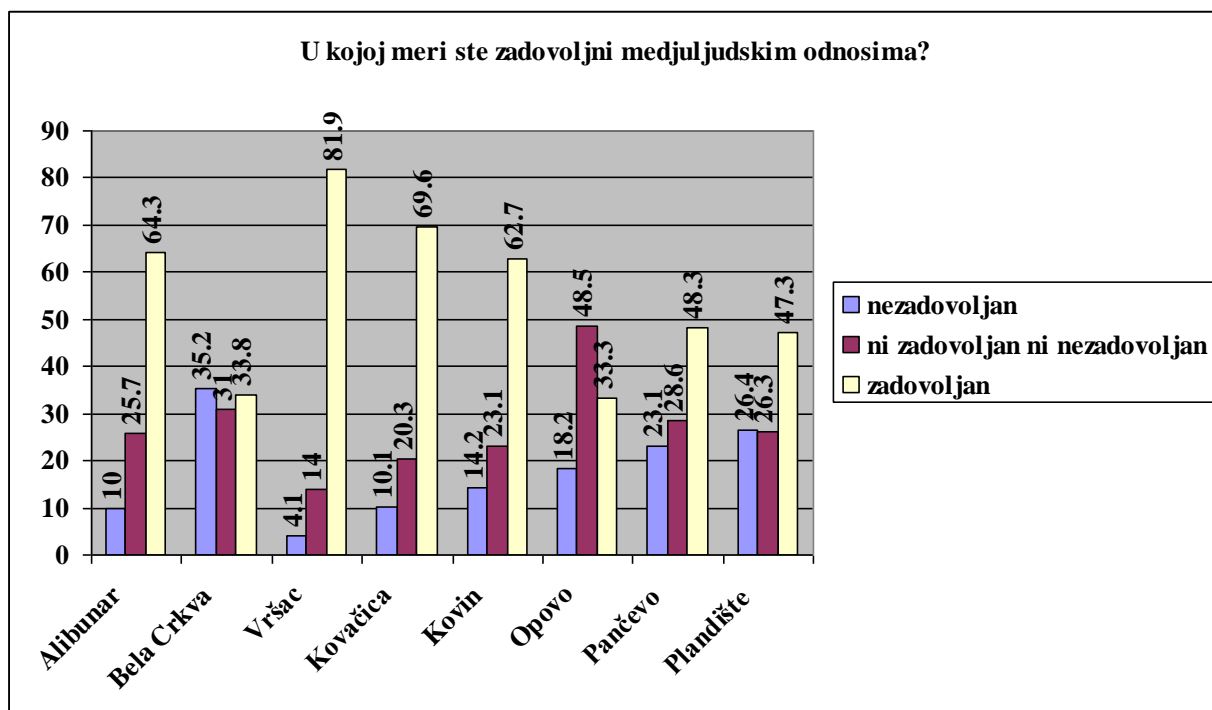
Analizom zadovoljstva zaposlenih u primarnoj zdravstvenoj zaštiti u Južnobanatskom okrugu, posmatrano u poslednjih šest godina zapaža se smanjenje procenta anketiranih zaposlenih zdravstvenih radnika od 2009. godine (85,7%) do 2014. godine (79,51%), porast procenta anketiranog zaposlenog tehničkog osoblja sa 7% (2009) na 10,14% (2014), porast procenta anketiranih zdravstvenih saradnika (sa 3,2% na 3,51%) i procenta administrativnih radnika (sa 4,1% na 6,82%). Procentat anketiranih zaposlenih koji obavljaju neku od rukovodećih funkcija kretao se od (15,8%) 2009.godine i smanjivao se do 2011. godine kada je iznosio (13,1%), a zatim rastao do 2013. godine kada je iznosio (15,6%), da bi u 2014. godini opet opao na (14,30%).



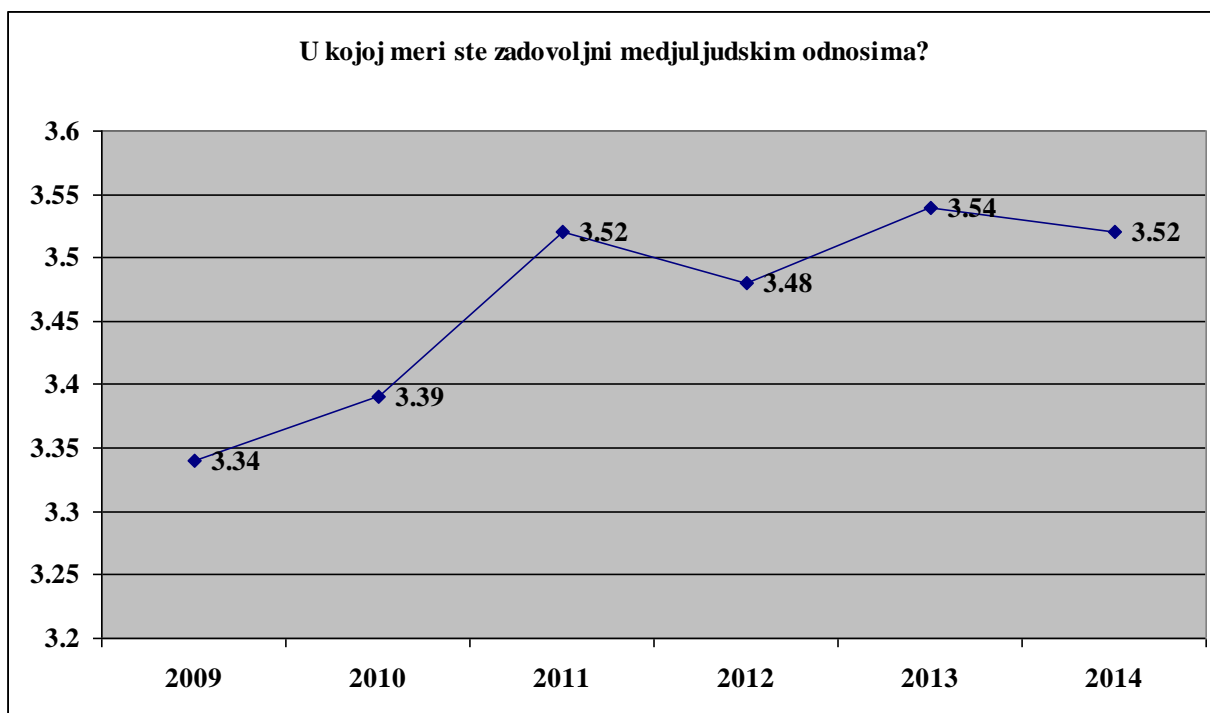
Adekvatnošću opreme za rad najviše su zadovoljni anketirani zaposleni radnici u Domu zdravlja Vršac (91,8%), a najveće nezadovoljstvo je izraženo u Domu zdravlja Pančevo (26,9%). Od (6,4%) korisnika u Domu zdravlja Vršac do (38,9%) u Domu zdravlja Bela Crkva je neopredeljeno što se tiče zadovoljstva opremom za rad.



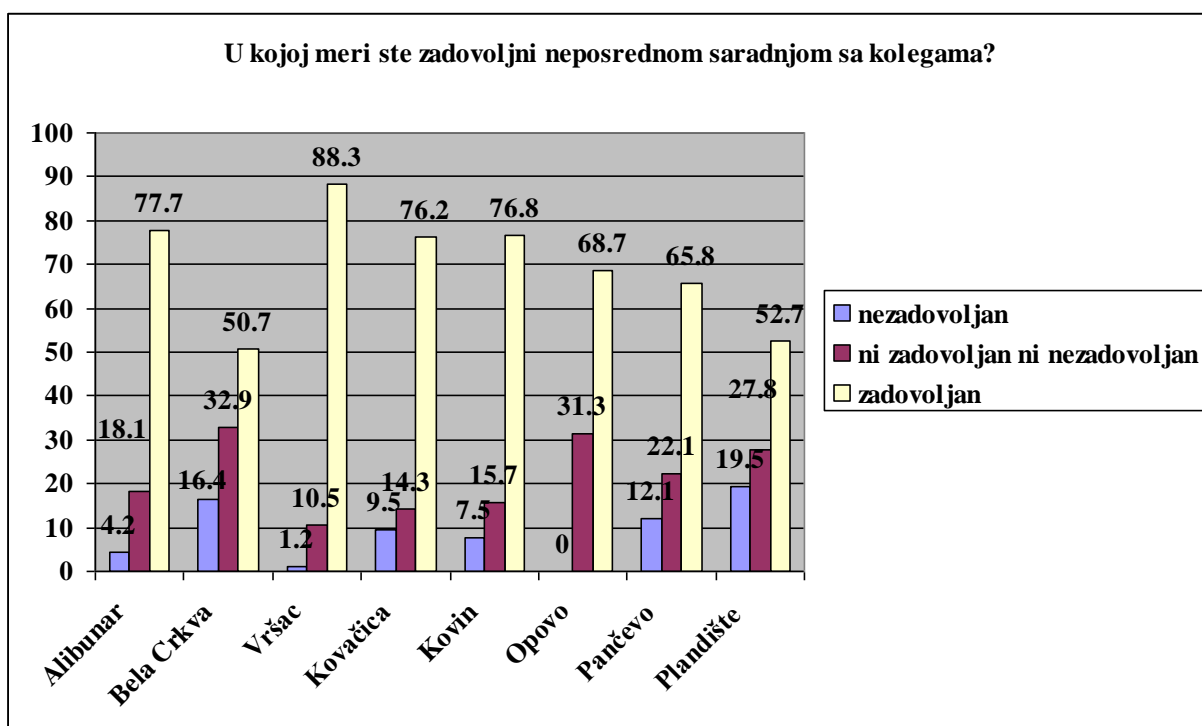
Prosečna ocena za zadovoljstvo anketiranih zaposlenih adekvatnošću postojeće opreme u zdravstvenoj ustanovi je u 2014. godini iznosila (3,44) i opala je u odnosu na prethodnu godinu (3,51). Ako se analiziraju ocene za zadovoljstvo postojeće opreme od 2009. godine, uočava se da je zadovoljstvo medicinskom opremom poraslo sa ocene (3,06) na ocenu ( 3,44).



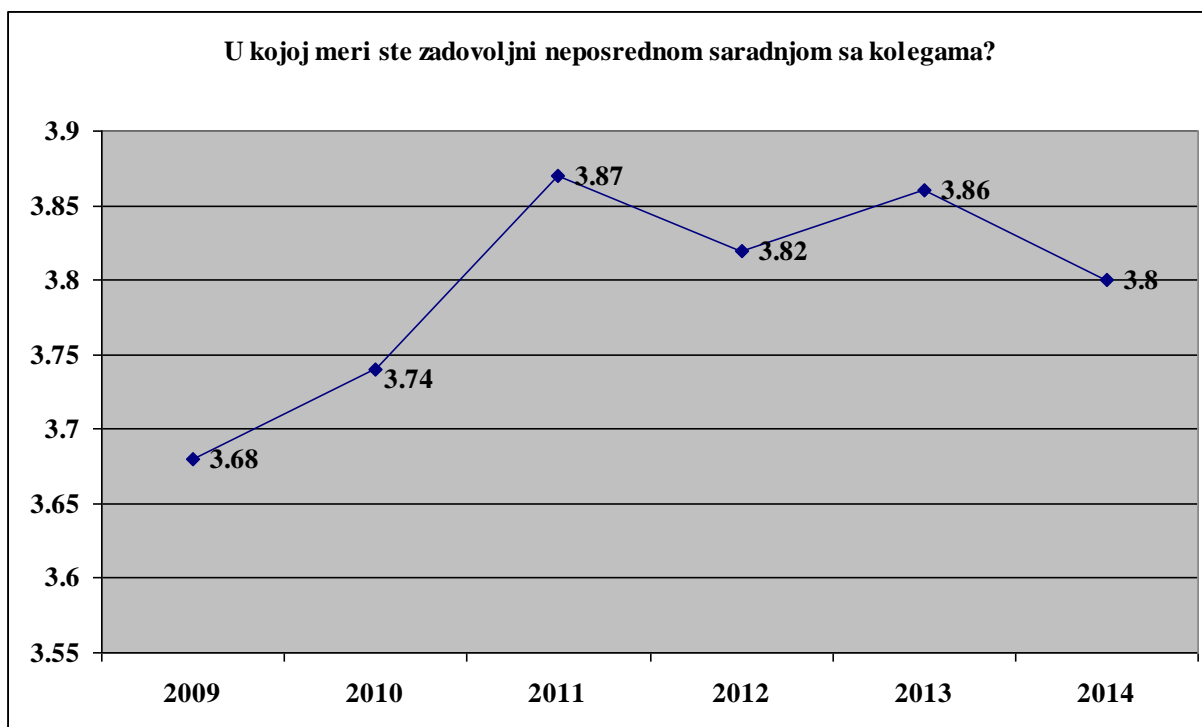
Međuljudskim odnosima su najviše zadovoljni anketirani zaposleni radnici u Domu zdravlja Vršac (81,9%), a najveće nezadovoljstvo je izraženo u Domu zdravlja Bela Crkva (35,2%).



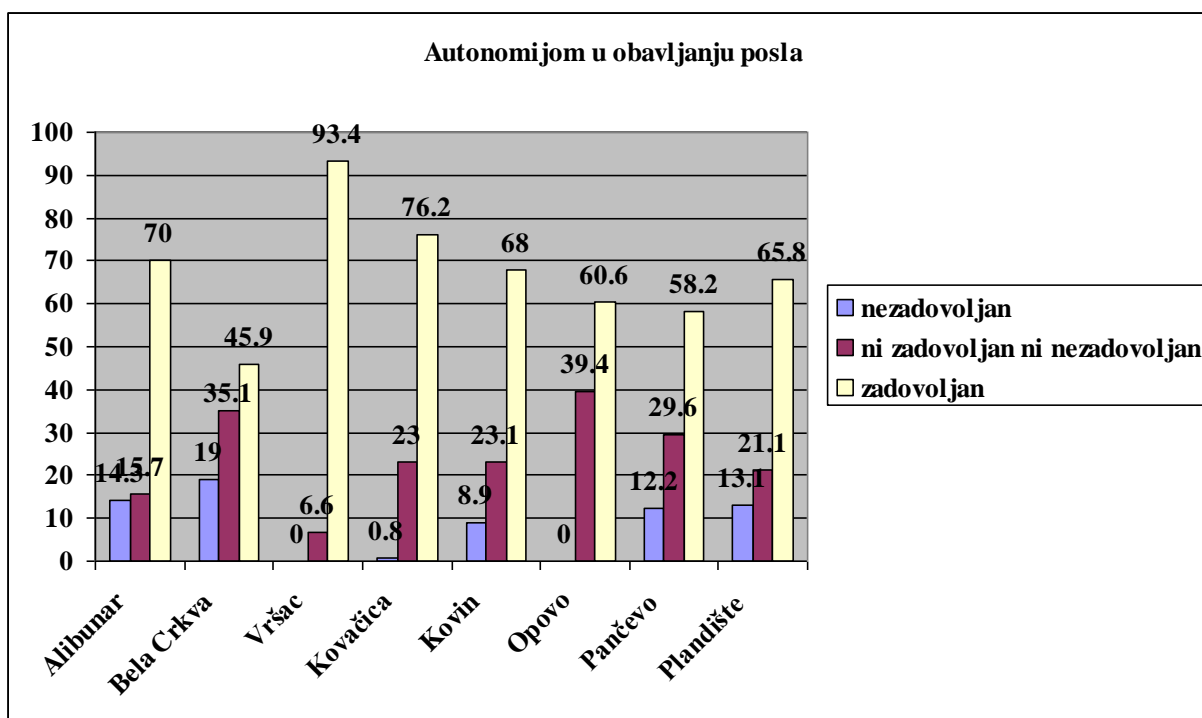
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih međuljudskim odnosima opala je u 2014. godini (3,52) u odnosu na prethodnu godinu (3,54). Ako se analiziraju ocene u poslednjih šest godina (od 2009. godine) uočava se da je prosečna ocena porasla (sa 3,34 na 3,52).



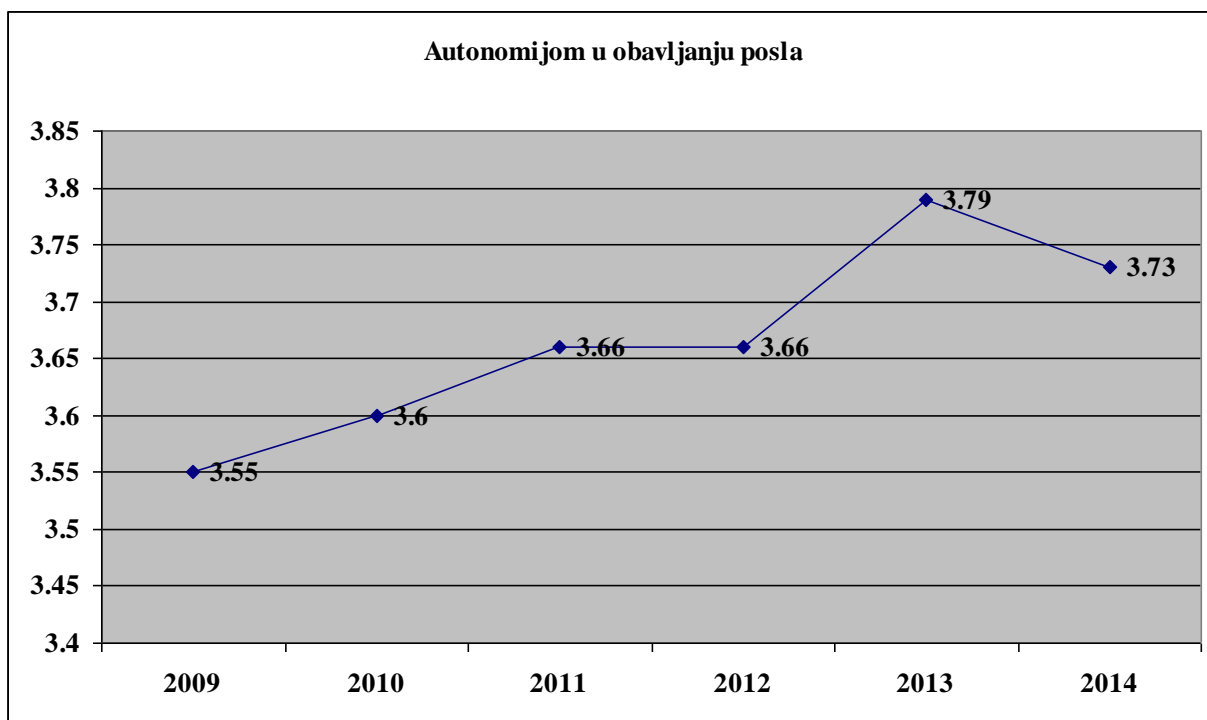
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama primarne zdravstvene zaštite je zadovoljna neposrednom saradnjom sa kolegama. Najviše su zadovoljni zaposleni u Domu zdravlja Vršac (88,3%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Domu zdravlja Plandište (19,5%).



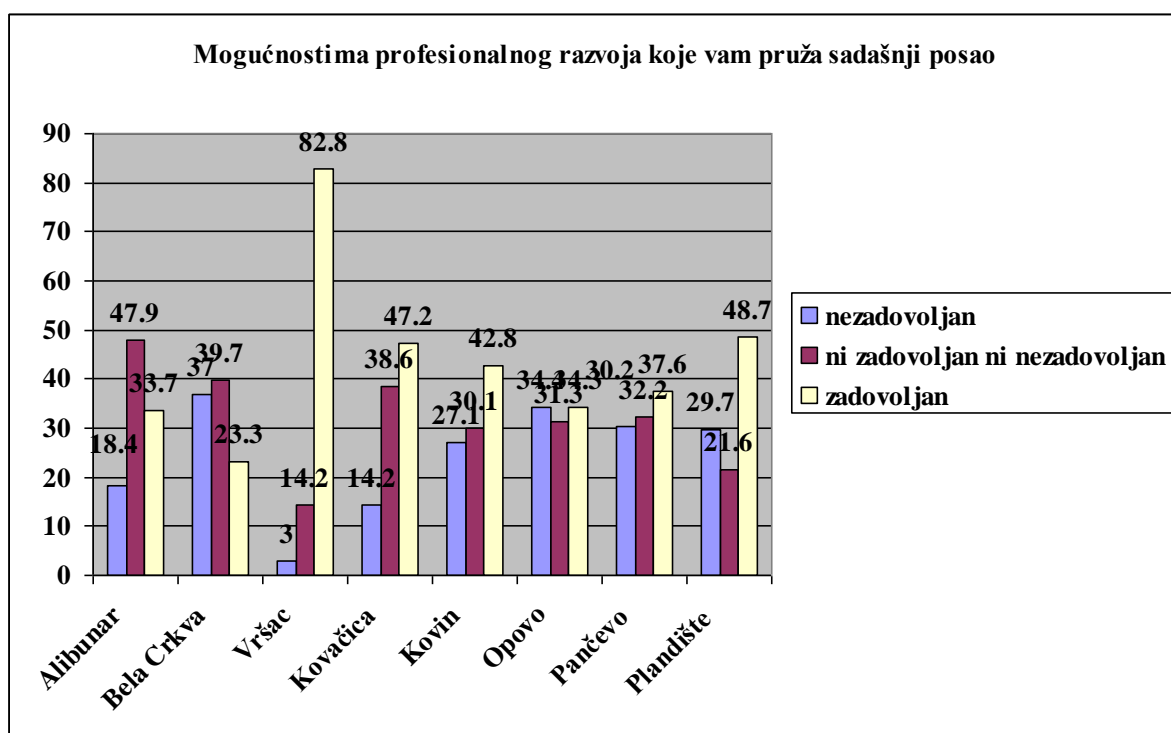
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih saradnjom sa kolegama opala je u 2014. godini (3,8) u odnosu na prethodnu godinu (3,9). Ako se analiziraju ocene u poslednjih šest godina (od 2009. godine) uočava se da je prosečna ocena porasla ( sa 3,7 na 3,8).



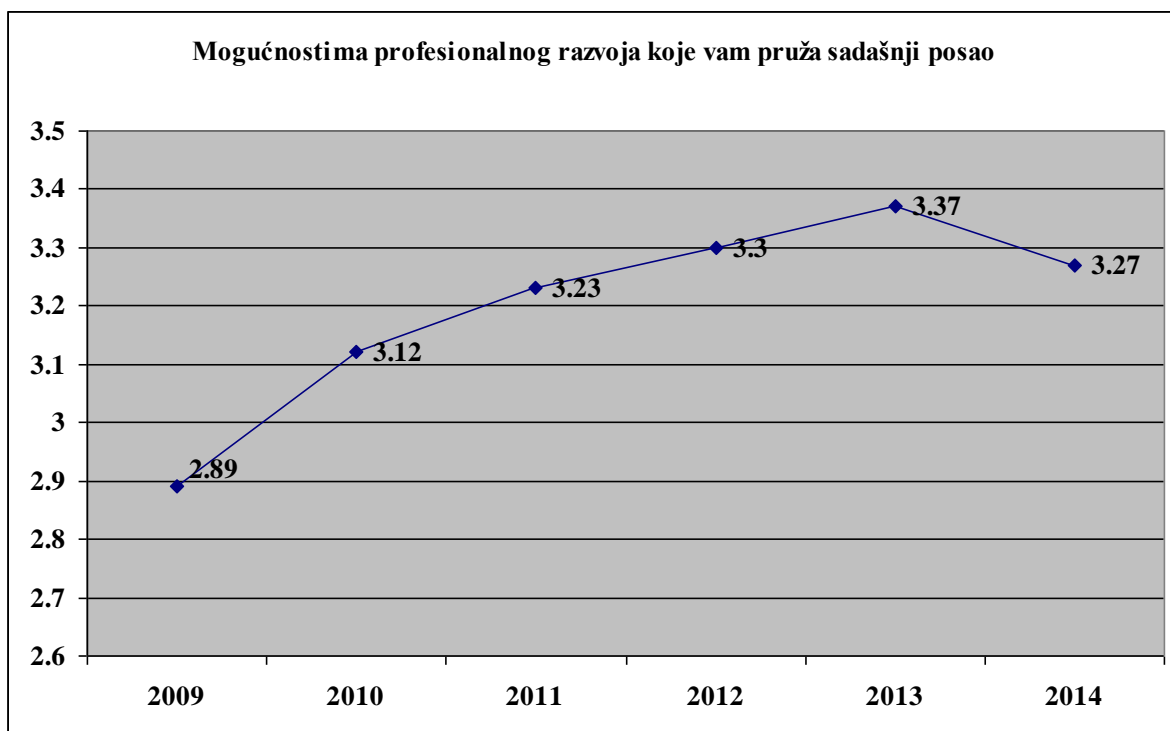
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama primarne zdravstvene zaštite je zadovoljna autonomijom u obavljanju posla. Najviše su zadovoljni zaposleni u Domu zdravlja Vršac (93,4%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Domu zdravlja Bela Crkva (19%).



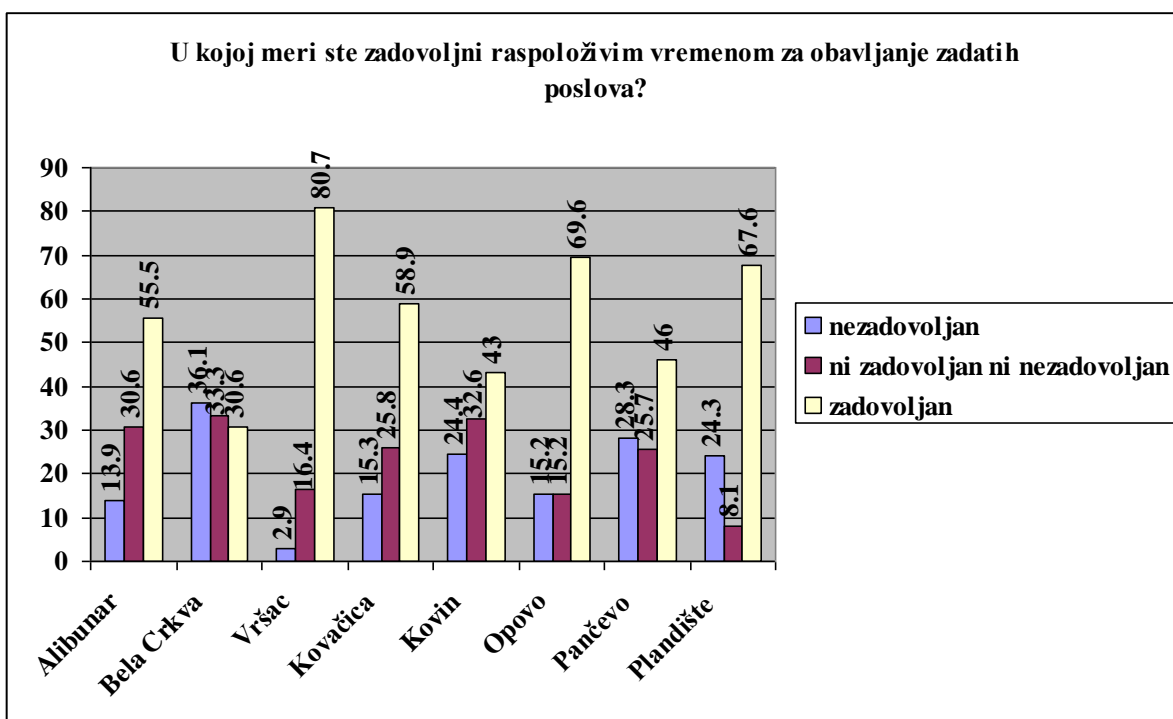
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih autonomijom u obavljanju posla opala je u 2014. godini (3,73) u odnosu na prethodnu godinu (3,79). Ako se analiziraju ocene u poslednjih šest godina (od 2009. godine) uočava se da je prosečna ocena porasla (sa 3,55 na 3,73).



Sa mogućnostima profesionalnog razvoja najviše su zadovoljni anketirani zaposleni radnici u Domu zdravlja Vršac (82,8%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Domu zdravlja Bela Crkva (37%). Procenat anketiranih zaposlenih radnika koji su neopredeljeni što se tiče mogućnosti profesionalnog razvoja se kreće od (14,2%) u Domu zdravlja Vršac do (47,9%) u Domu zdravlja Alibunar.

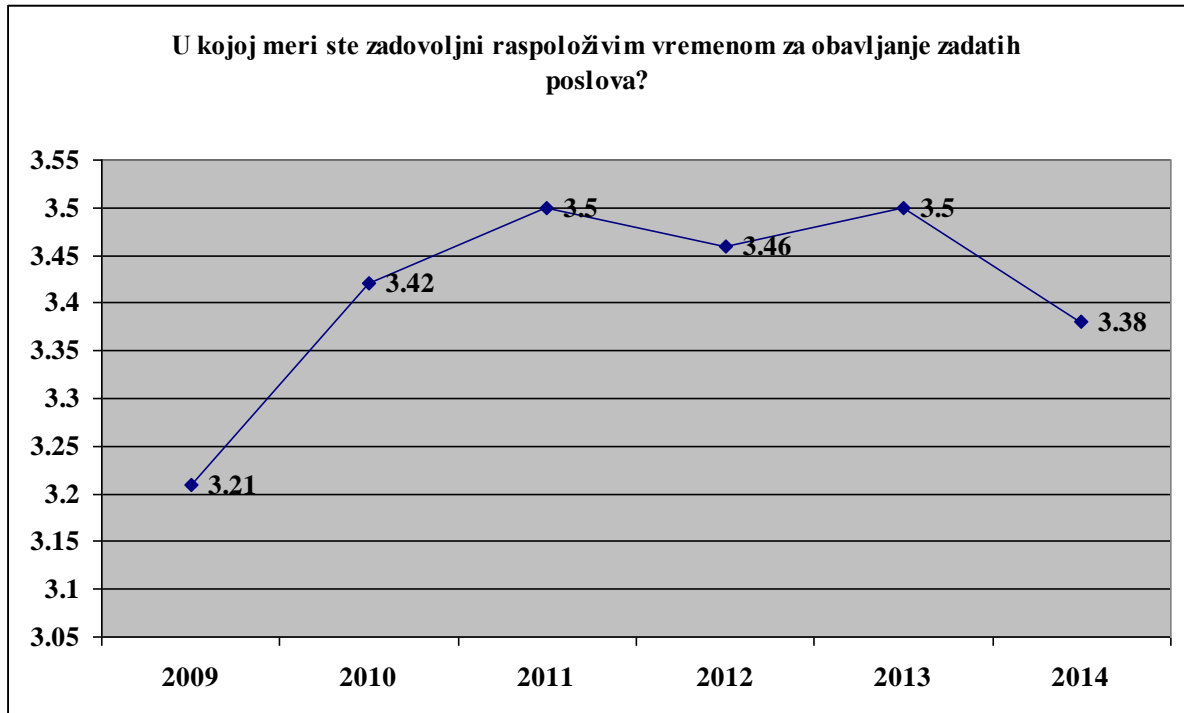


Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih mogućnostima profesionalnog razvoja opala je u 2014. godini (3,27) u odnosu na prethodnu godinu (3,37). Ako se analiziraju ocene u poslednjih šest godina (od 2009. godine) uočava se da je prosečna ocena porasla (sa 2,89 na 3,27).

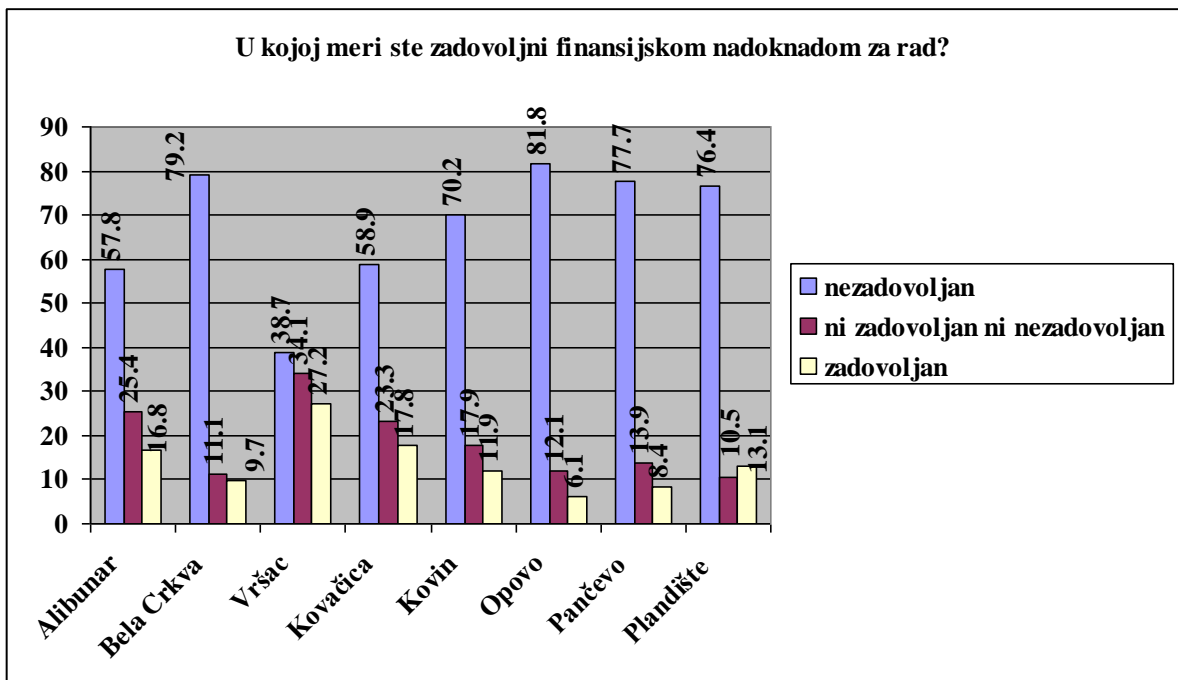


Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama primarne zdravstvene zaštite je zadovoljna raspoloživim vremenom za obavljanje zadatah poslova. Najviše su zadovoljni zaposleni u Domu zdravlja Vršac (80,7%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Domu zdravlja Bela Crkva (36,1%). Procenat anketiranih zaposlenih radnika koji su neopredeljeni što se tiče raspoloživog vremena za obavljanje zadatah poslova se kreće od (8,1%) u Domu zdravlja Plandište do (33,3%) u Domu zdravlja Bela Crkva.



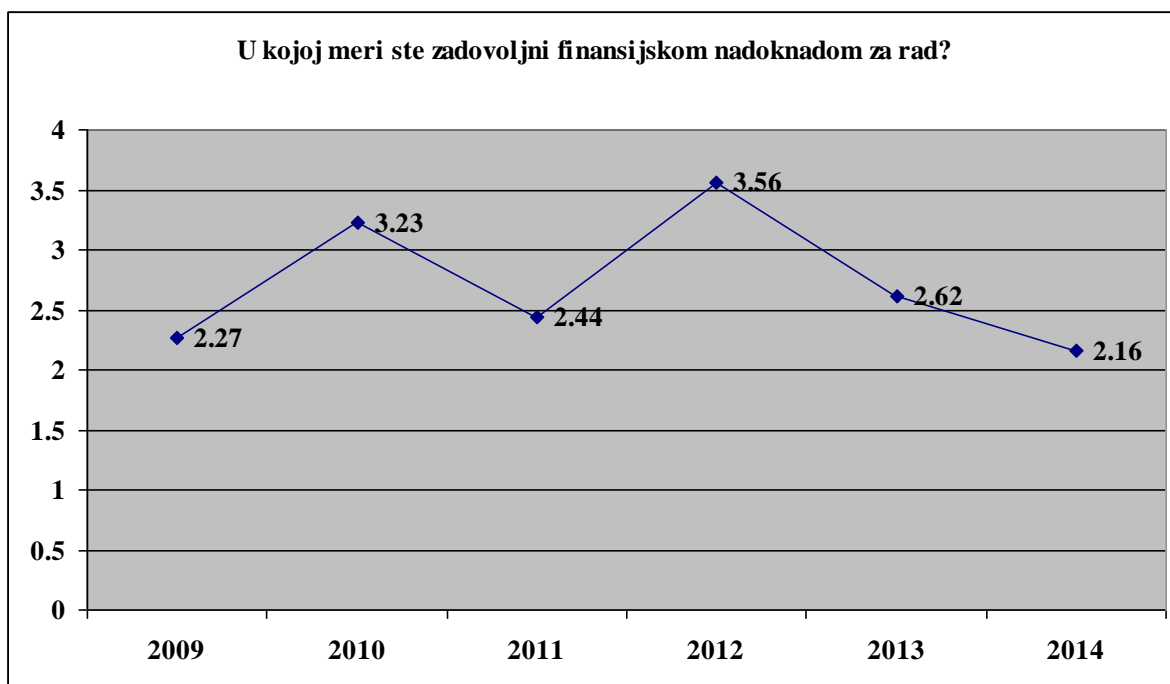


Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih sa raspoloživim vremenom za obavljanje zadatih poslova, opala je u 2014. godini (3,38) u odnosu na prethodnu godinu (3,5). Ako se analiziraju ocene u poslednjih šest godina (od 2009. godine), uočava se da je prosečna ocena porasla sa ( 3,21) na (3,38).

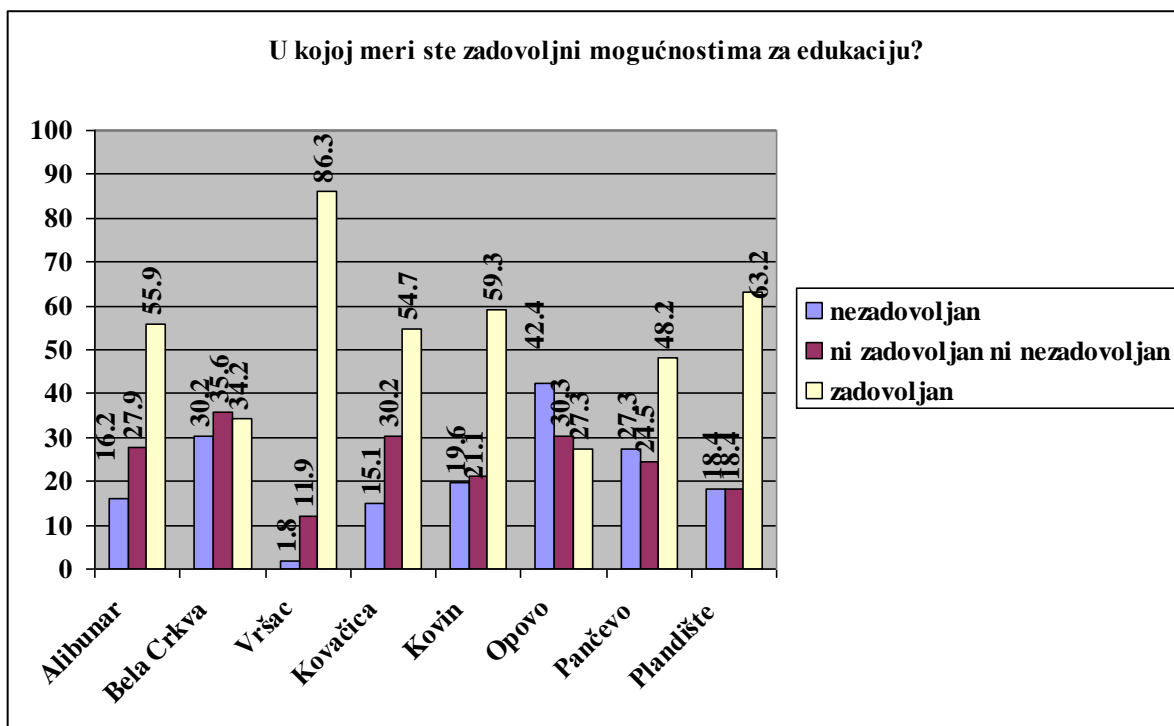


Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama primarne zdravstvene zaštite je nezadovoljna finansijskom nadoknadom za rad. Najveće nezadovoljstvo je izraženo u Domu zdravlja Opovo (81,8%). Jedino u Domu zdravlja Vršac su se anketirani zaposleni radnici podeljeno izjasnili što se tiče zadovoljstva finansijskom nadoknadom za rad. Procenat anketiranih zaposlenih radnika koji su

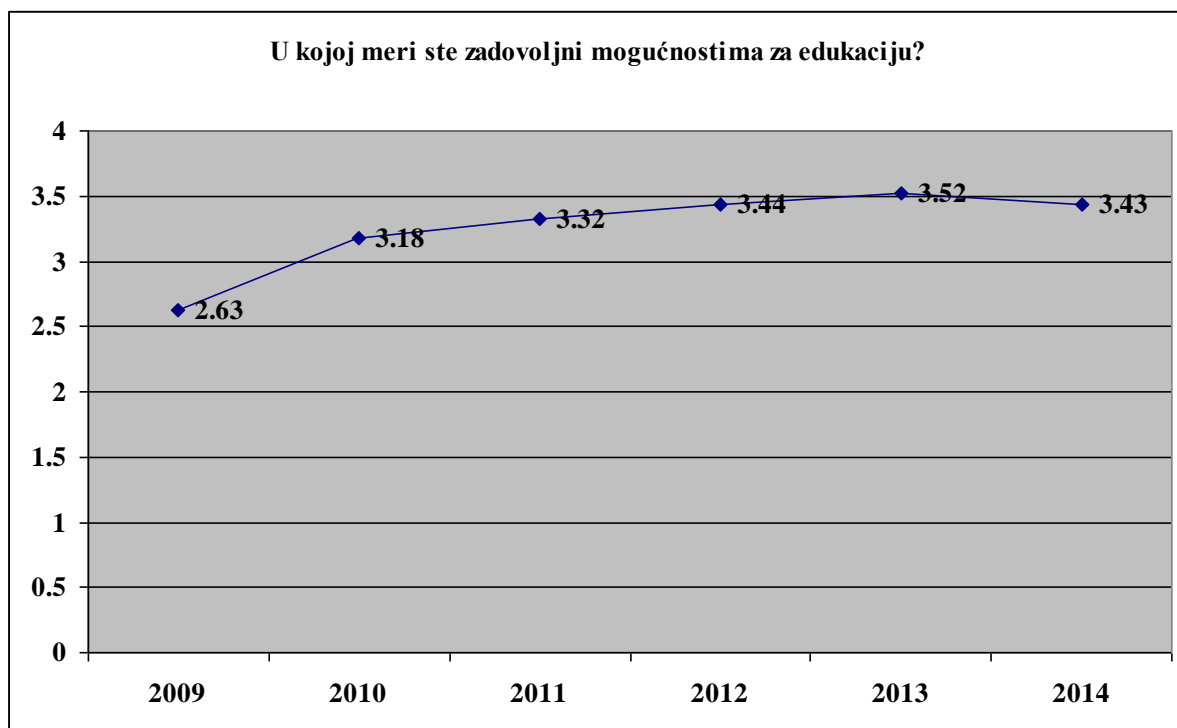
neopredeljeni što se tiče finansijske nadoknade za rad se kreće od (10,5%) u Domu zdravlja Plandište do (34,1%) u Domu zdravlja Vršac.



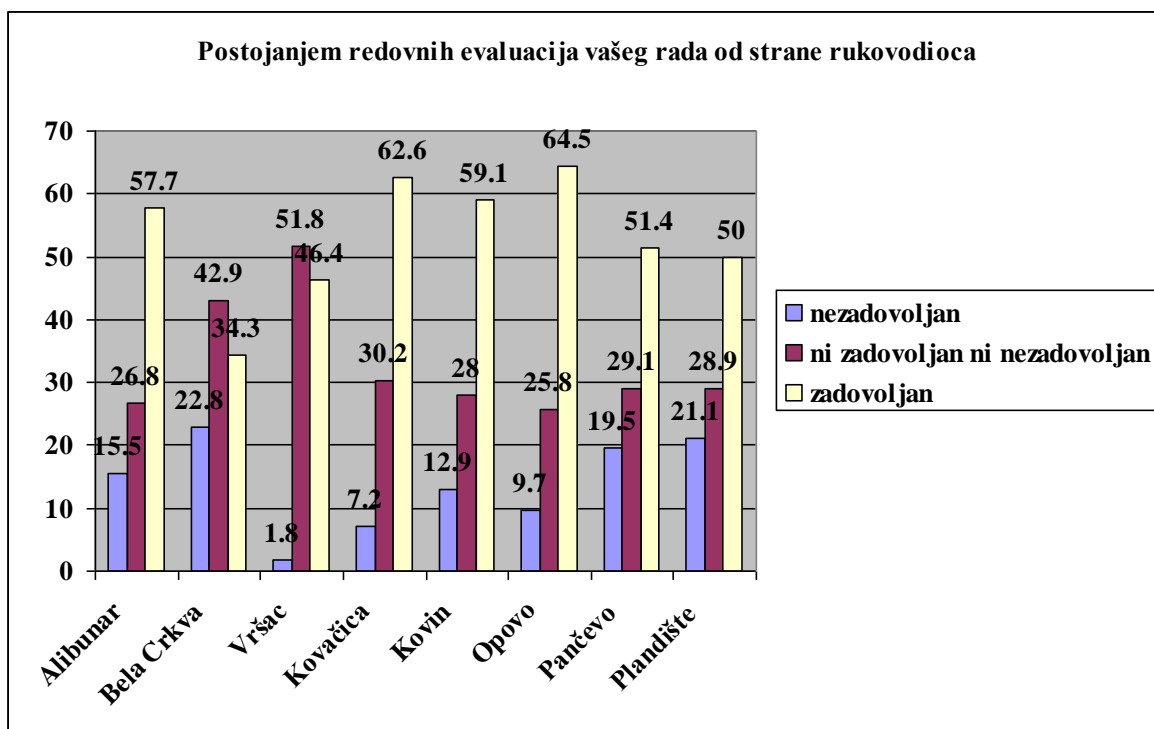
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih sa finansijskom nadoknom za rad, opala je u 2014. godini (2,16) u odnosu na prethodnu godinu (2,62). Ako se analiziraju ocene u poslednjih šest godina (od 2009. godine), uočava se da je prosečna ocena takođe opala (sa 2,27 na 2,16).



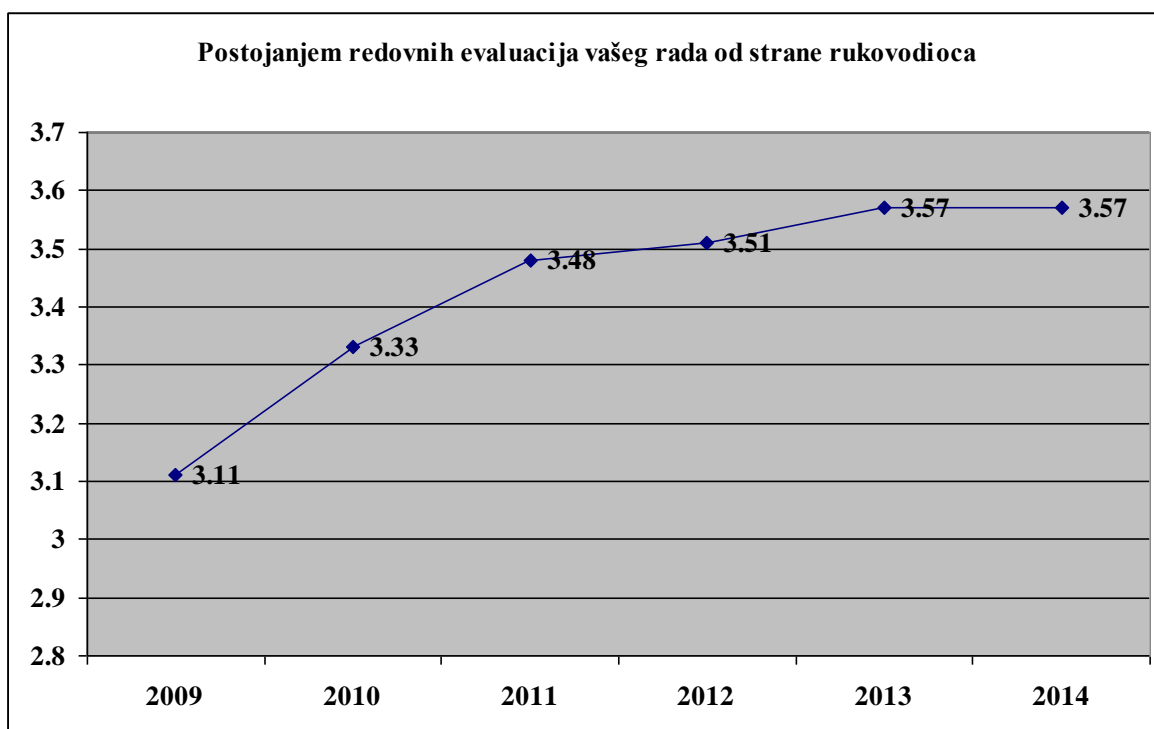
Većina anketiranih zaposlenih radnika je zadovoljna mogućnostima za edukaciju. Najviše su zadovoljni anketirani zaposleni radnici u Domu zdravlja Vršac (86,3%), a najveće nezadovoljstvo je izraženo u Domu zdravlja Opovo (42,4%). Procenat anketiranih zaposlenih radnika koji su neopredeljeni što se tiče zadovoljstva mogućnostima za edukaciju se kreće od (11,9%) u Domu zdravlja Vršac do (35,6%) u Domu zdravlja Bela Crkva.



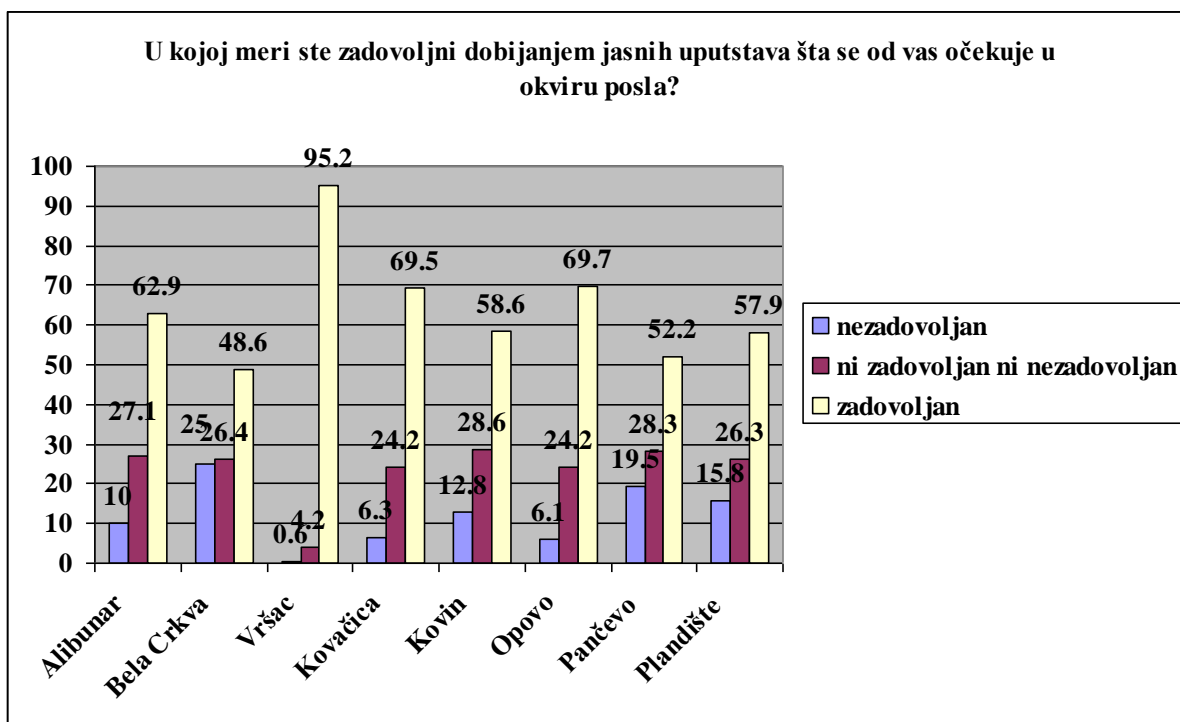
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih radnika sa mogućnostima za edukaciju, opala je u 2014. godini (3,43) u odnosu na prethodnu godinu (3,52). Ako se analiziraju ocene u poslednjih šest godina (od 2009. godine), uočava se da je prosečna ocena porasla (sa 2,63 na 3,43).



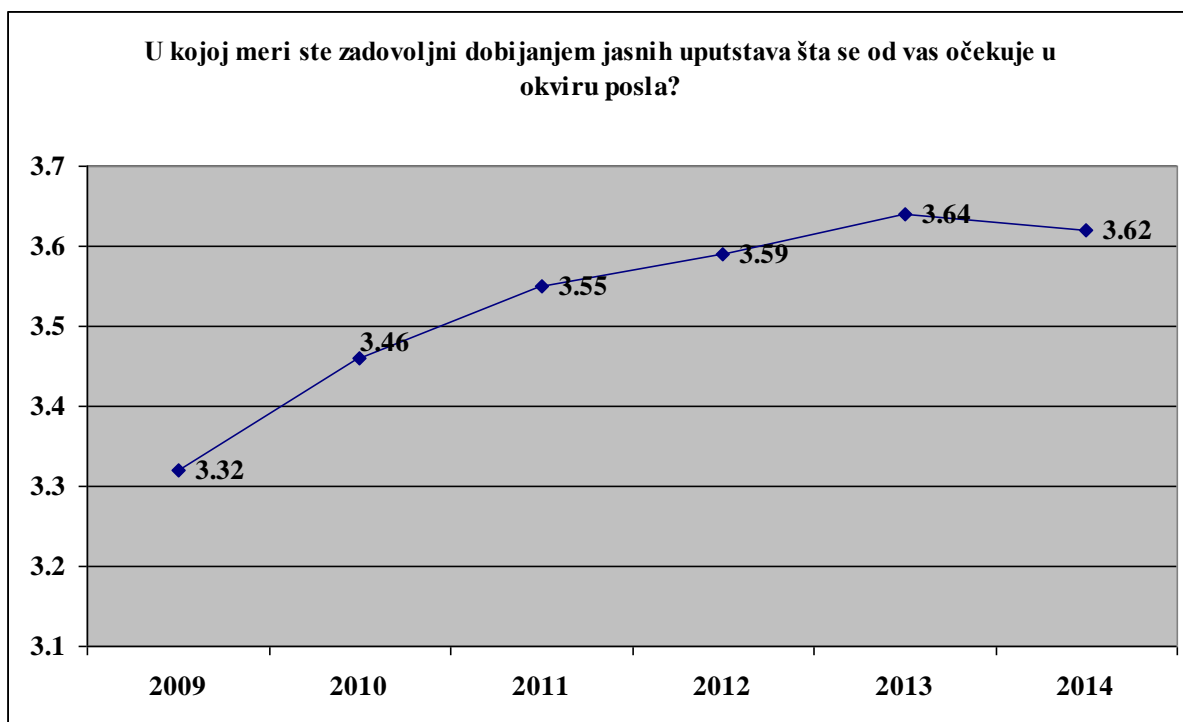
Većina anketiranih zaposlenih radnika je zadovoljna postojanjem redovnih evaluacija rada od strane rukovodilaca. Najviše su zadovoljni zaposleni u Domu zdravlja Opovo (64,5%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Domu zdravlja Bela Crkva (22,8%). Procenat anketiranih zaposlenih radnika koji su neopredeljeni što se tiče zadovoljstva postojanjem redovnih evaluacija rada od strane rukovodioca se kreće od (25,8%) u Domu zdravlja Opovo do (51,8%) u Domu zdravlja Vršac.



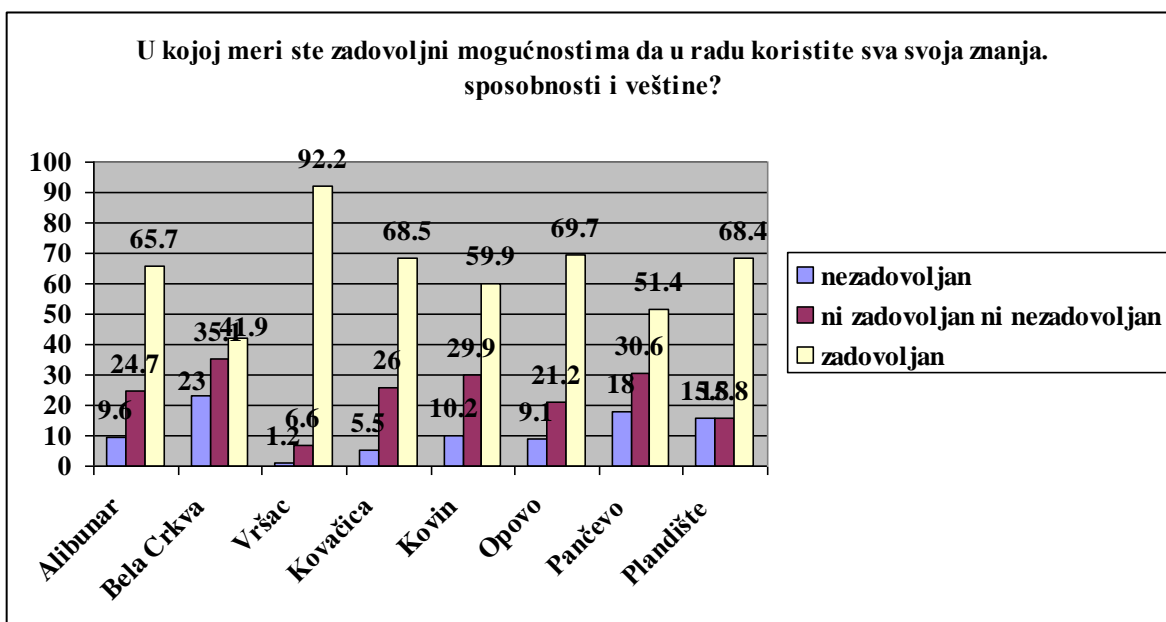
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih radnika sa postojanjem redovnih evaluacija rada od strane rukovodioca, ostala je ista u 2014. godini (3,57) kao i u prethodnoj godini. Ako se analiziraju ocene u poslednjih šest godina (od 2009. godine), uočava se da je prosečna ocena porasla sa (3,11) na (3,57).



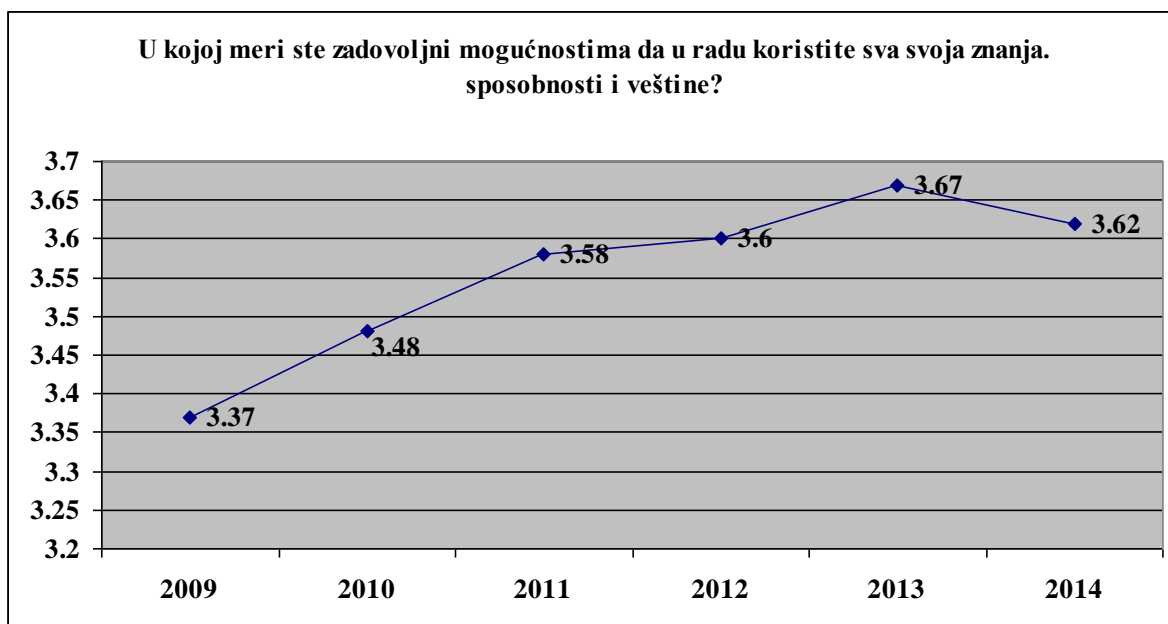
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama primarne zdravstvene zaštite je zadovoljna što se tiče dobijanja jasnih uputstava šta se od njih očekuje u okviru posla. Najviše su zadovoljni zaposleni u Domu zdravlja Vršac (95,2%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Domu zdravlja Bela Crkva (26,4%). Procenat anketiranih zaposlenih radnika koji su neopredeljeni što se tiče zadovoljstva dobijenim upustvima se kreće od (4,2%) u Domu zdravlja Vršac do (28,6%) u Domu zdravlja Kovin.



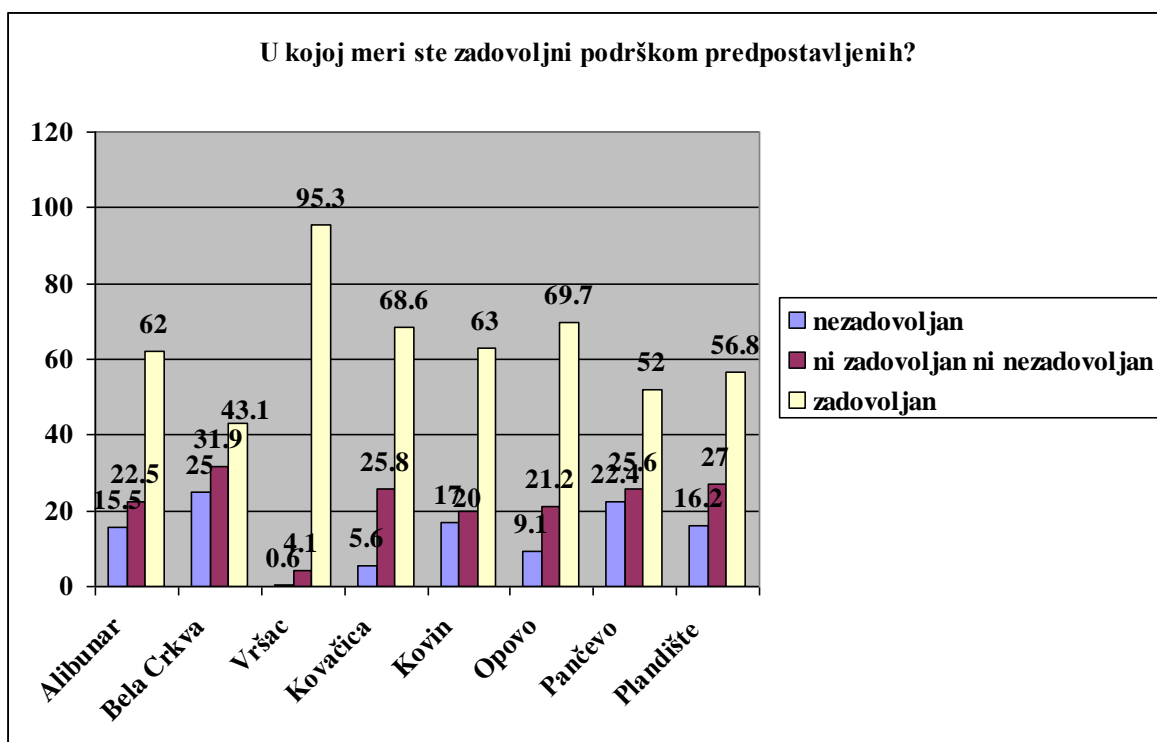
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih radnika sa dobijanjem jasnih uputstava šta se od njih očekuje u okviru posla, opala je u 2014. godini (3,62) u odnosu na prethodnu godinu (3,64). Ako se analiziraju ocene u poslednjih šest godina (od 2009. godine), uočava se da je prosečna ocena porasla ( sa 3,32 na 3,62).



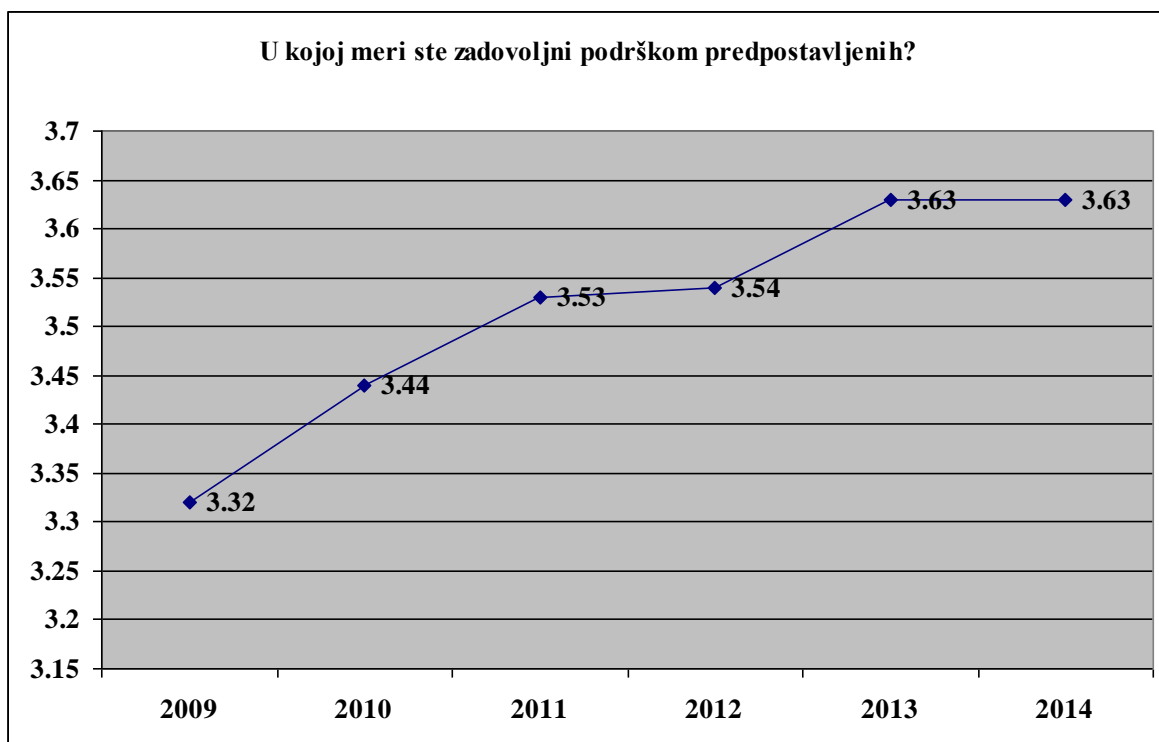
Većina anketiranih zaposlenih radnika je zadovoljna mogućnostima da u radu koristi sva svoja znanja, sposobnosti i veštine. Najviše su zadovoljni zaposleni u Domu zdravlja Vršac (92,2%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Domu zdravlja Bela Crkva (23%). Procenat anketiranih zaposlenih radnika koji su neopredeljeni što se tiče zadovoljstva mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine se kreće od ( 6,6%) u Domu zdravlja Vršac do (35,1%) u Domu zdravlja Bela Crkva.



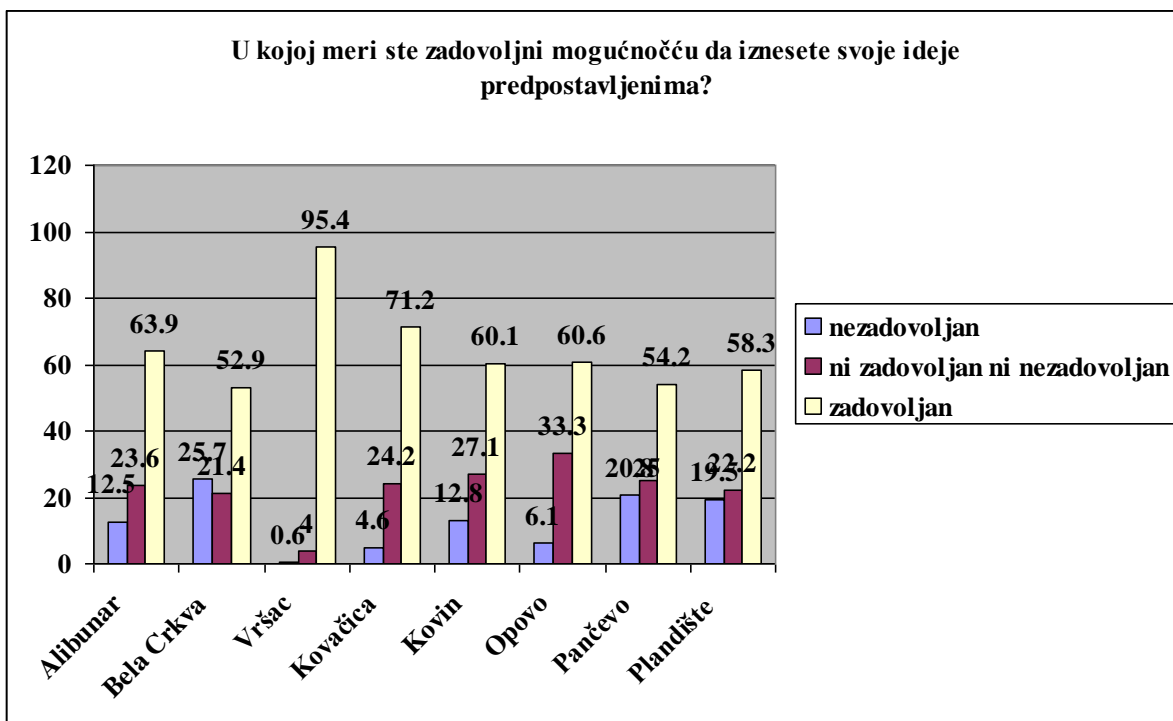
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih radnika sa mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine, opala je u 2014. godini (3,62) u odnosu na prethodnu godinu (3,67). Ako se analiziraju ocene u poslednjih šest godina (od 2009. godine), uočava se da je prosečna ocena porasla (sa 3,37 na 3,62).



Većina anketiranih zaposlenih radnika je zadovoljna podrškom predpostavljenih. Najviše su zadovoljni zaposleni u Domu zdravlja Vršac (95,3%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Domu zdravlja Bela Crkva (25%).

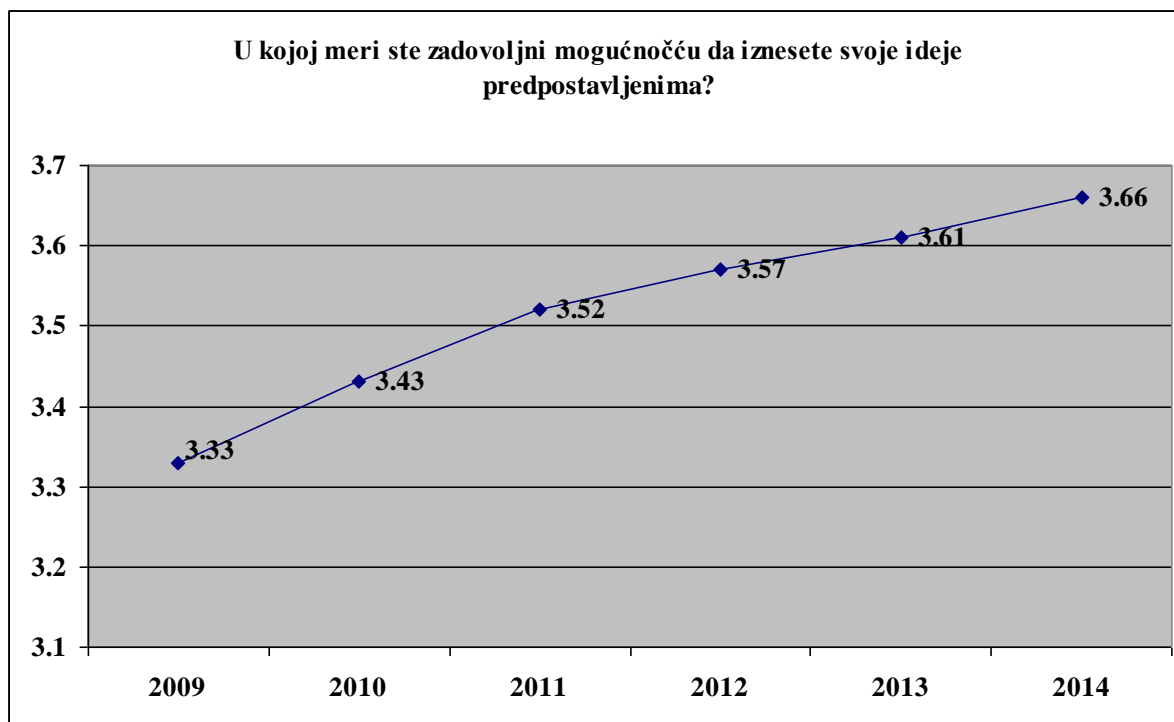


Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih radnika sa mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine, ostala je ista u 2014. godini (3,63) kao i prethodne godine. Ako se analiziraju ocene u poslednjih šest godina (od 2009. godine), uočava se da je prosečna ocena porasla (sa 3,32 na 3,63).

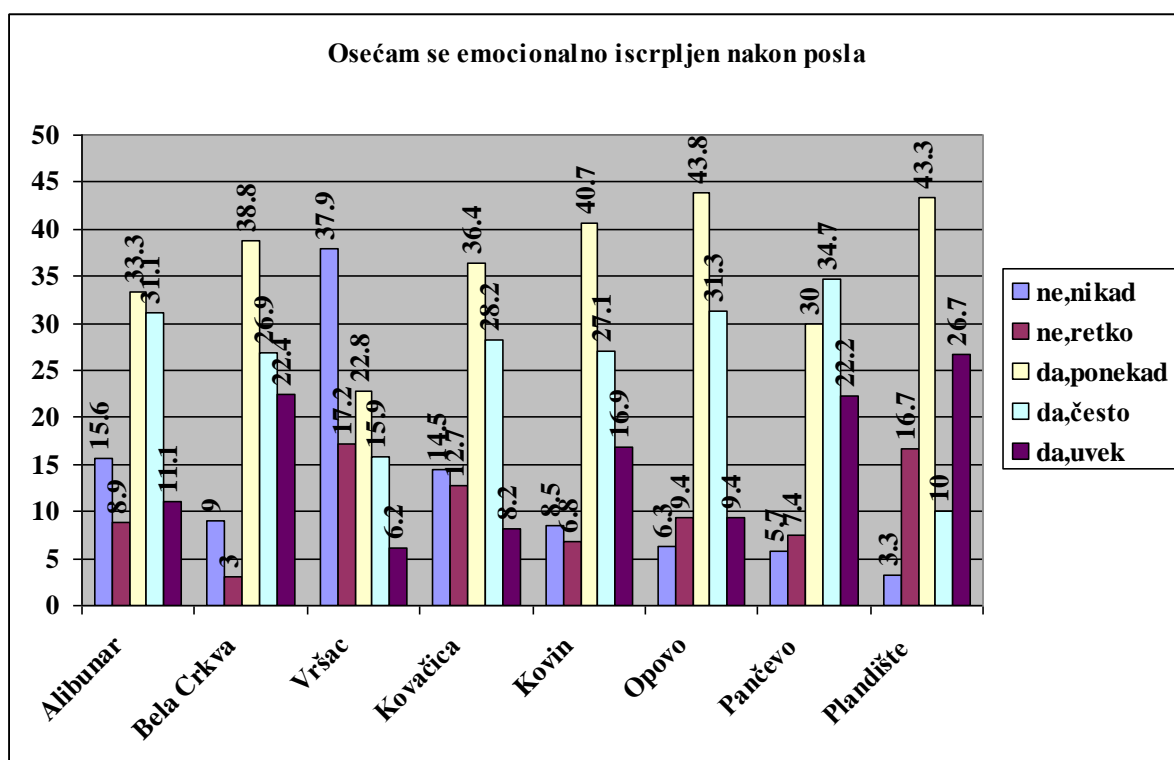




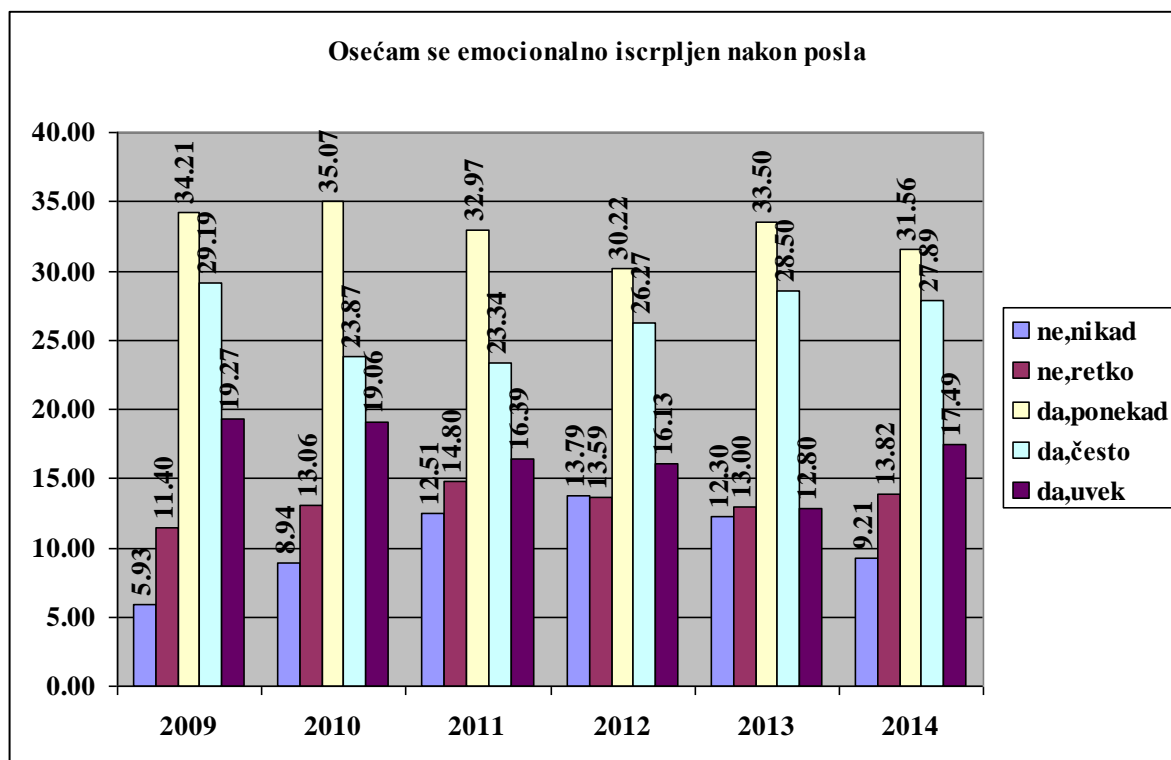
Većina anketiranih zaposlenih radnika je zadovoljna mogućnostima da iznesu svoje ideje predpostavljenima. Najviše su zadovoljni zaposleni u Domu zdravlja Vršac (95,4%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Domu zdravlja Bela Crkva (25,7%).



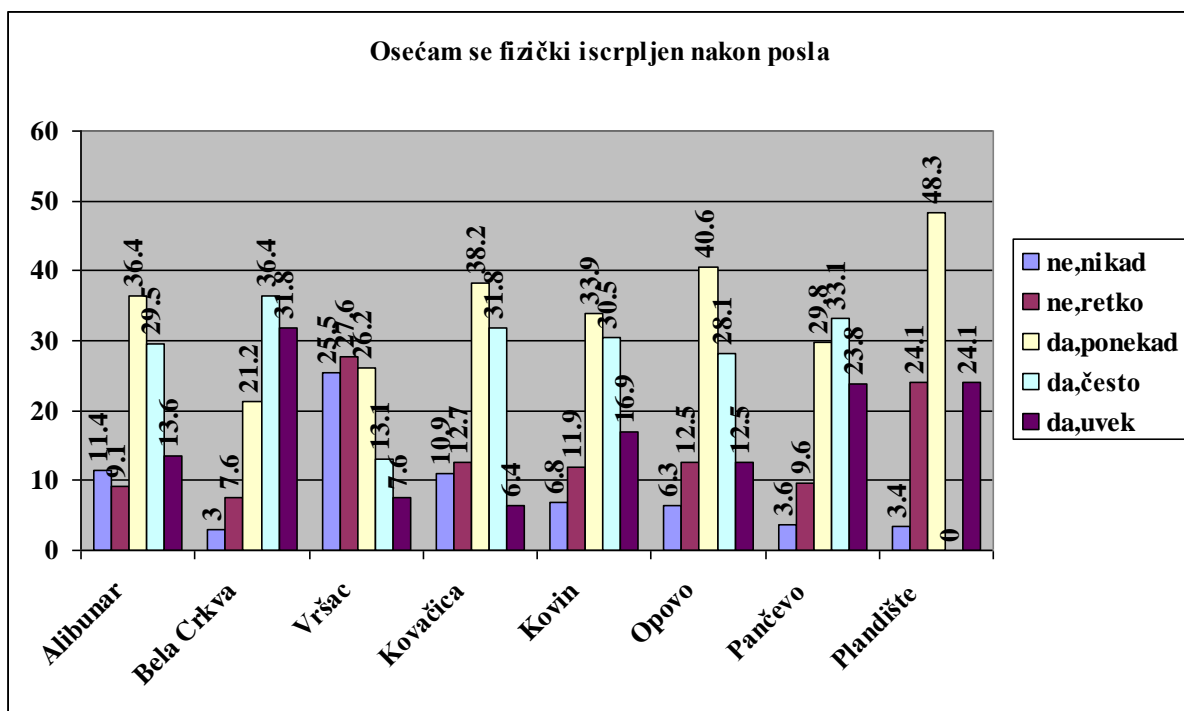
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih radnika sa mogućnostima da iznesu svoje ideje predpostavljenima, porasla je u 2014. godini (3,66) u odnosu na prethodnu godinu (3,61). Ako se analiziraju ocene u poslednjih šest godina (od 2009. godine), uočava se da je prosečna ocena porasla (sa 3,33 na 3,66).



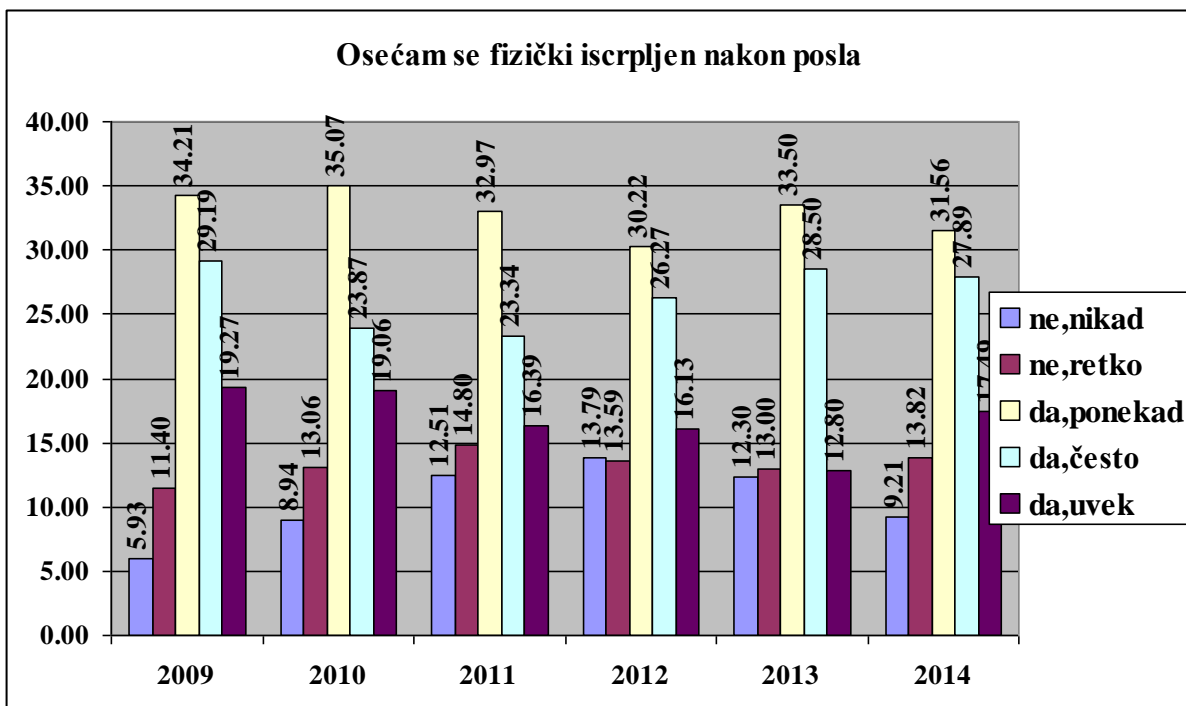
Većina anketiranih zaposlenih radnika je ponekad ili često emocionalno iscrpljena nakon posla. Najviše anketiranih zaposlenih radnika koji se izjašnjavaju da se ponekad osećaju emocionalno iscrpljeno nakon posla je zabeleženo u Domu zdravlja Opovo i Plandište, a najviše onih koji smatraju da nisu nikada emocionalno iscrpljeni nakon posla je bilo u Domu zdravlja Vršac.



Najveći procenat zaposlenih tokom šest godina praćenja, ponekad se oseća emocionalno iscrpljeno nakon posla i kreće se u intervalu (od 30% do 35%). Procenat onih koji se nikada posle posla ne osećaju emocionalno iscrpljeno rastao je počev od 2009. godine (5,9%) do 2012. godine (13,8%) i od tada pokazuje pad (9,21% u 2014. godini). Procenat onih koji se uvek osećaju emocionalno iscrpljeno nakon posla smanjivao se od 2009. godine (19,3%) do 2013. godine (12,8%), a u 2014. godini ponovo pokazuje porast (17,49%). Procenat zaposlenih koji se često osećaju emocionalno iscrpljeno posle posla kreće se od (23,3% ) u 2011.godini do (29,2%) u 2009.godini.

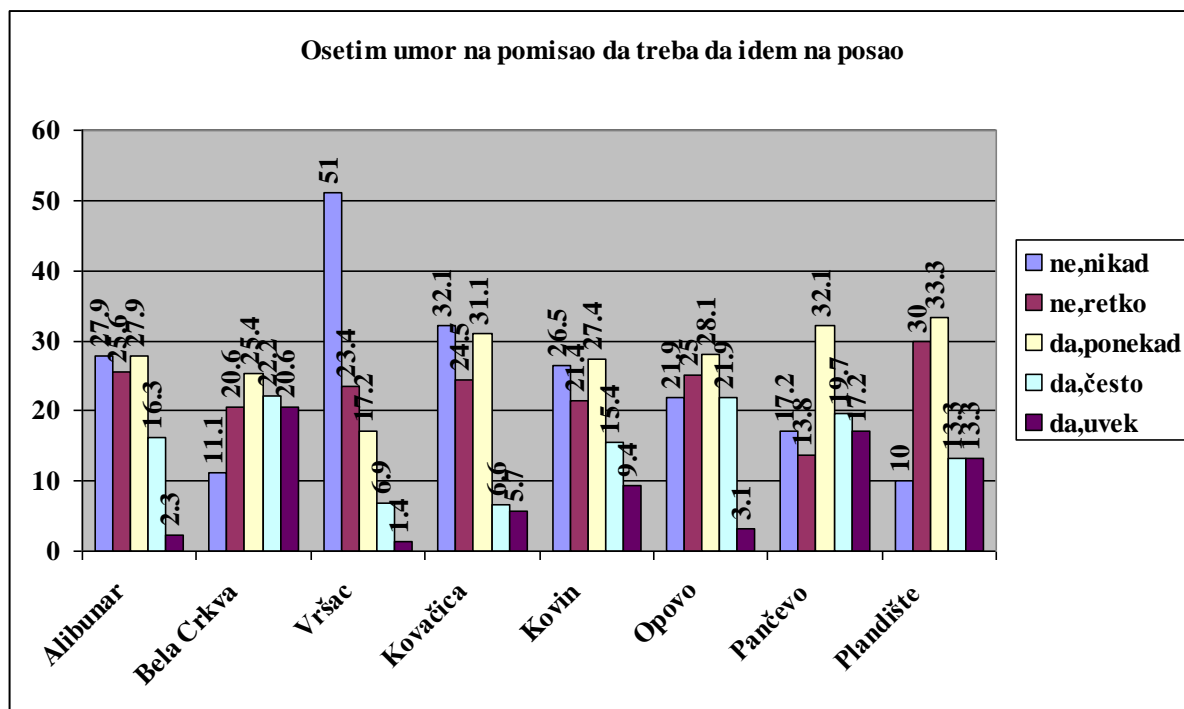


Većina anketiranih zaposlenih radnika je ponekad ili često fizički iscrpljena nakon posla. Najviše anketiranih zaposlenih radnika koji se izjašnjavaju da se ponekad osećaju fizički iscrpljeno nakon posla je zabeleženo u Domu zdravlja Plandište. U Beloj Crkvi najviše ih se izjasnilo da se često osećaju fizički iscrpljeno nakon posla. Najviše onih koji su smatrali da nisu nikada fizički iscrpljeni nakon posla je u Domu zdravlja Vršac, dok onih koji su uvek fizički iscrpljeni je u Domu zdravlja Bela Crkva.

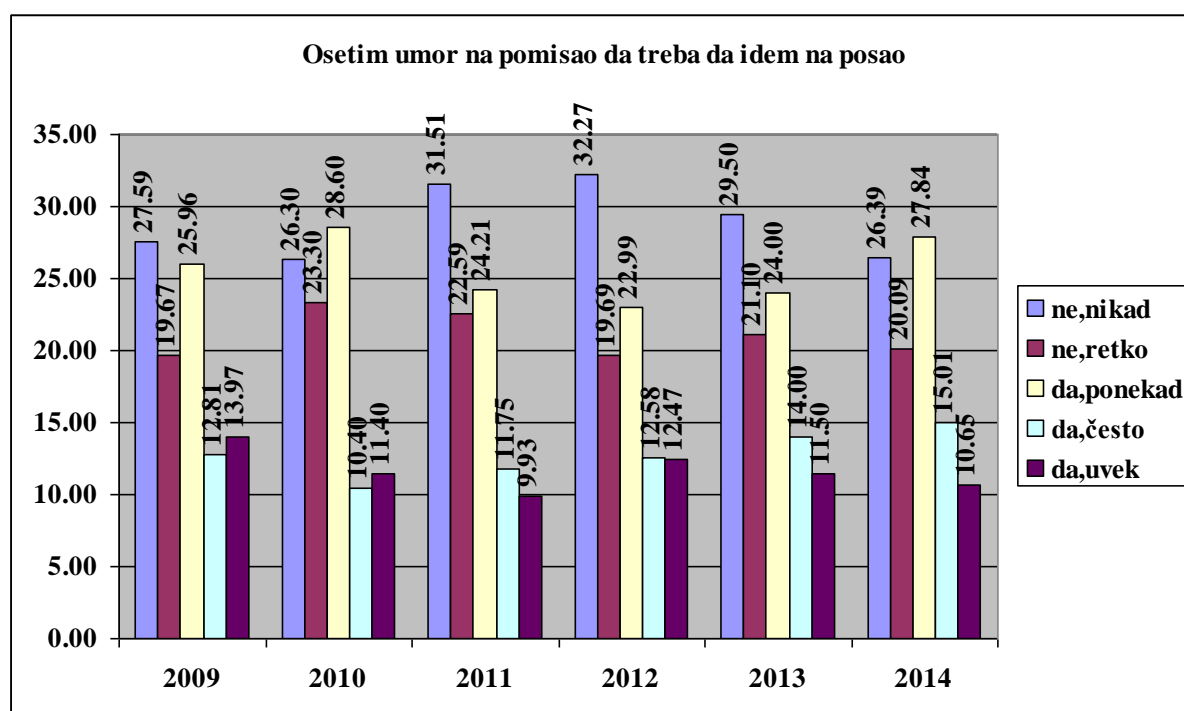


Najveći procenat zaposlenih tokom šest godina praćenja, ponekad se oseća fizički iscrpljen nakon posla i kreće se u intervalu od 30% do 35%. Procenat onih koji se nikada posle posla ne osećaju fizički iscrpljeno rastao je počev od 2009. godine (5,9%) do 2012. godine (13,8%) i od tada pokazuje pad

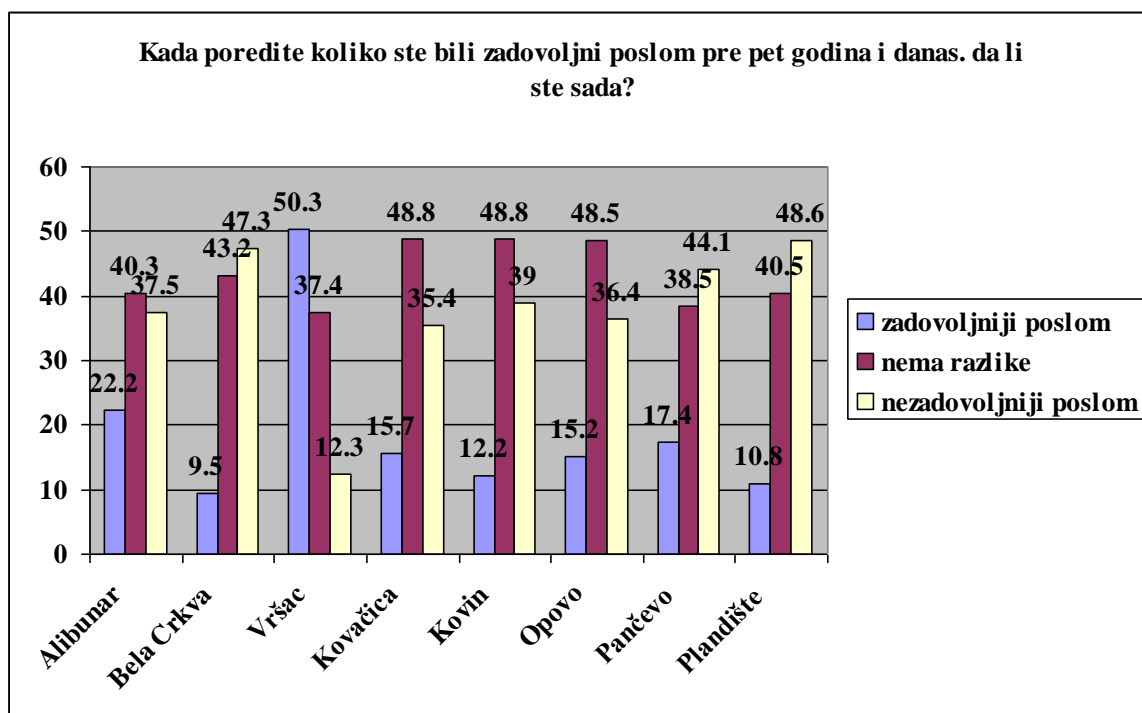
(9,21% u 2014. godini). Procenat onih koji se uvek osećaju fizički iscrpljeno nakon posla smanjivao se od 2009. godine (19,3%) do 2013. godine (12,8%) da bi u 2014. godini pokazao porast na (17,40%). Procenat zaposlenih koji se često osećaju fizički iscrpljeno posle posla kreće se od (23,3% ) 2011.godine do (29,2% ) 2009.godine.



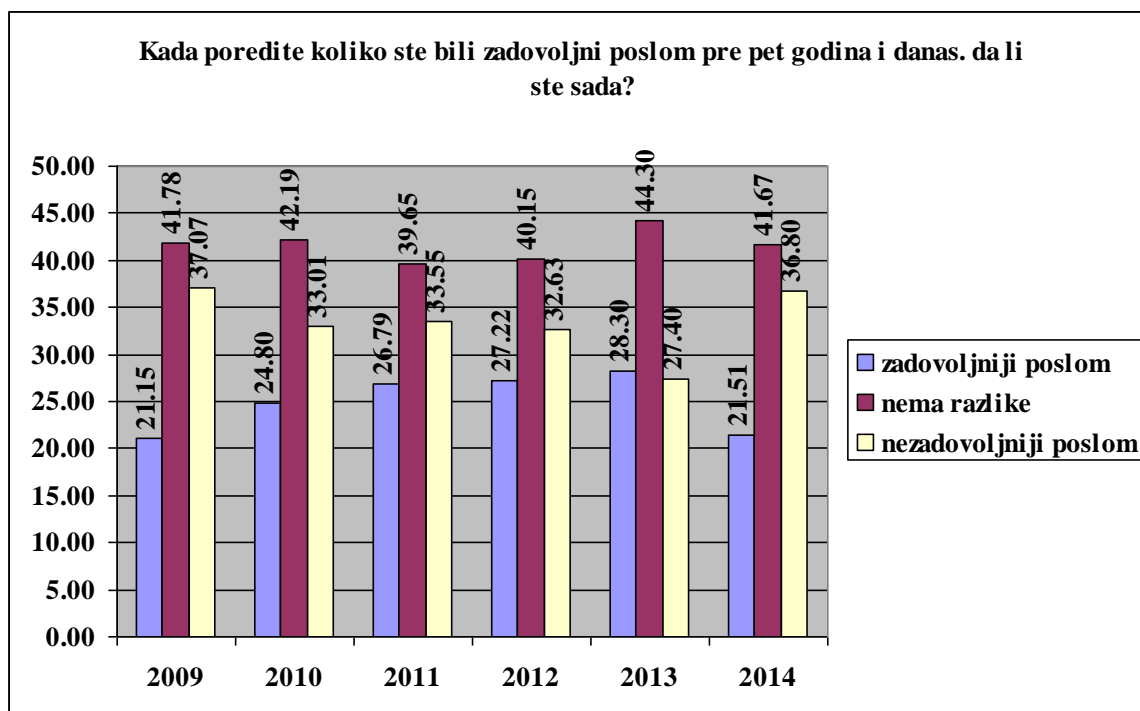
Većina anketiranih zaposlenih radnika nikad, retko ili ponekad oseti umor pri pomisli da treba da idu na posao. Najviše anketiranih zaposlenih radnika koji su se izjasnili da nikada ne osećaju umor pri pomisli da treba da idu na posao je zabeležen u Domu zdravlja Vršac, a najviše ih se u Plandištu izjasnilo da retko i ponekad osete umor. Isti procenat anketiranih u Domu zdravlja Alibunar se izjasnilo da nikada i ponekad oseti umor pri pomisli da treba da idu na posao.



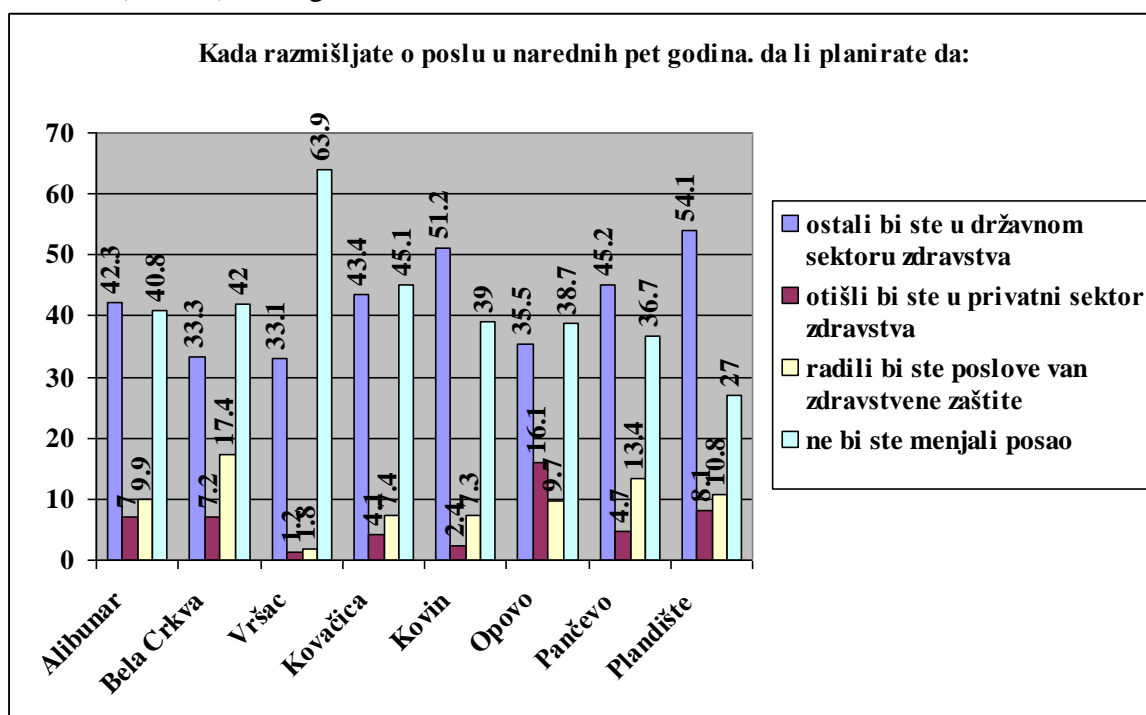
Procenat zaposlenih tokom šest godina praćenja, koji nikada ne oseti umor na pomisao da treba da ide na posao kreće se u intervalu od (26,3% ) 2010. godine do (32,3%) 2012.godine. Procenat onih koji uvek oseće umor pri pomisli da idu na posao najniži je bio 2011. godine (10%), a najviši 2009. godine (14%). Od (23%) 2012. godine do ( 28,6% ) 2010.godine , je interval onih koji ponekad oseće umor pri pomisli da idu na posao.



U većini domova zdravlja najveći procenat anketiranih zaposlenih radnika smatra da nema razlike u zadovoljstvu poslom sada i pre šest godina, sem u Vršcu gde su se izjasnili kao zadovoljniji poslom sada. U Beloju Crkvi, Pančevu i Plandištu nezadovoljniji su poslom sada, nego pre šest godina.

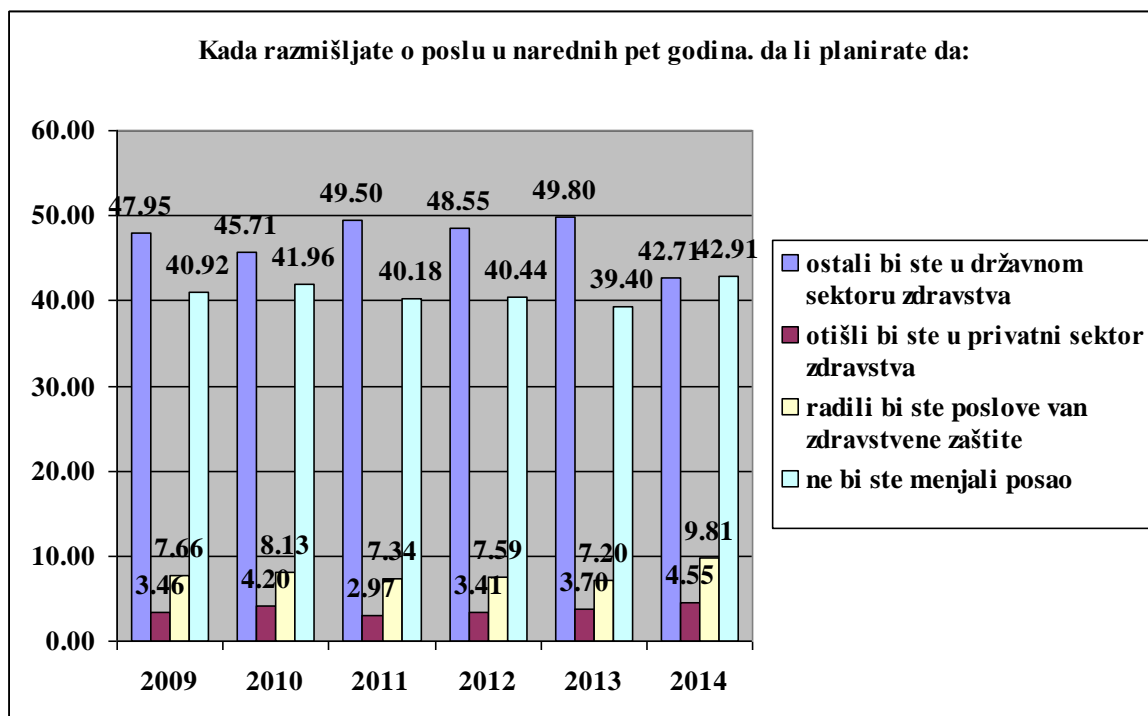


Procenat zaposlenih tokom šest godina praćenja, koji su zadovoljniji poslom sada u odnosu na pre šest godina rastao je počev od 2009. godine (21%) do 2013. godine kada je iznosio (28,3%), da bi u 2014. godini opao na (21,51%). Procenat onih koji su nezadovoljniji sada u odnosu na pre šest godina smanjivao se od 2009. godine sa (37%) na (27,4%) u 2013. godini, a u 2014. godini je porastao na (36,80%). Procenat zaposlenih koji smatraju da nema razlike sada i pre šest godina kretao se od (39,6%) 2011.godine do (44,3%) 2013.godine.

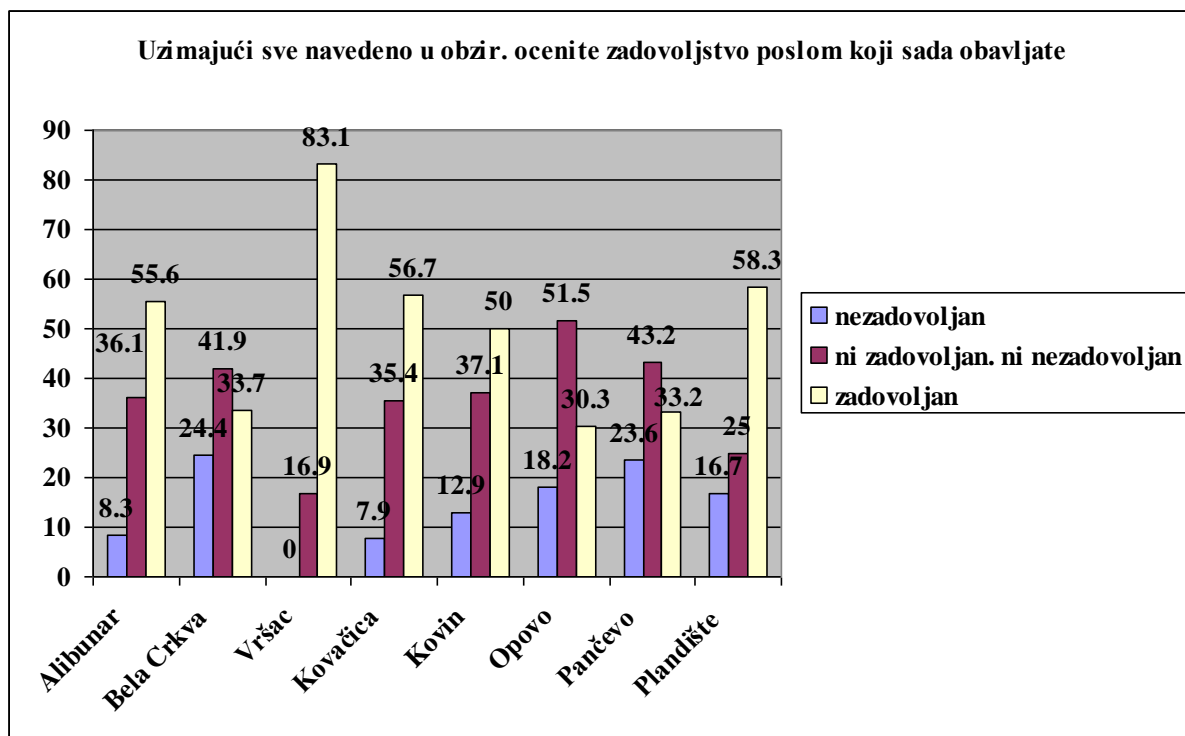


Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama primarne zdravstvene zaštite ne bi menjala posao koji obavlja i ostali bi u državnom sektoru zdravstva. Najviše radnika koji ne bi menjali posao koji trenutno rade je u Domu zdravlja Vršac. Najviše radnika koji bi ostali u državnom sektoru zdravstva je u

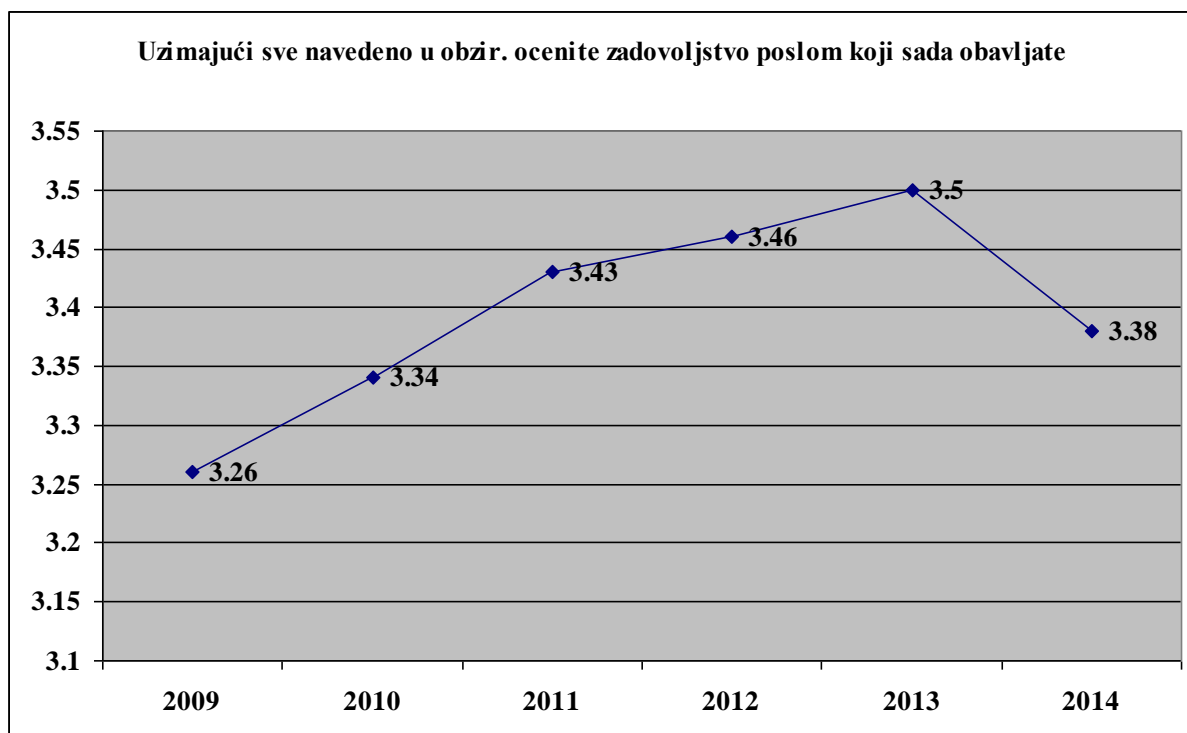
Domu zdravlja Plandište. Manji broj anketiranih zaposlenih radnika bi radilo poslove van zdravstvene zaštite ili bi otišli u privatni sektor zdravstva.



Veći procenat anketiranih zaposlenih radnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti u Južnobanatskom okrugu posmatrano unazad šest godina ostao bi u državnom sektoru zdravstva (od 45,7% u 2010. godini do 49,8% u 2013. godini), a posao ne bi menjalo u intervalu od (39,4%) 2013. do (43%) 2014. Procenat zaposlenih koji bi radili poslove van zdravstvene zaštite kretao se ispod (10 %) u posmatranom periodu od šest godina, a manje od (5%) otišlo bi u privatni sektor zdravstvene zaštite.



Uzimajući sve navedeno u obzir, anketirani zaposleni radnici su ili zadovoljni poslom koji obavljaju ili su neopredeljeni. Najviše zaposlenih koji su zadovoljni poslom koji trenutno obavljaju je u Domu zdravlja Vršac (83,1%), a najveće nezadovoljstvo je izraženo u Domu zdravlja Bela Crkva (24,4%).



Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih radnika poslom koji sada obavljaju, opala je u 2014. godini (3,38) u odnosu na prethodnu godinu (3,50). Ako se analiziraju ocene u poslednjih šest godina (od 2009. godine), uočava se da je prosečna ocena porasla ( sa 3,26 na 3,38).



## ZAKLJUČAK

Analizom dobijenih rezultata iz ankete za istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama na teritoriji Južnobanatskog okruga, može se zaključiti da:

### 1. U primarnoj zdravstvenoj zaštiti:

- anketirani zaposleni radnici su nezadovoljni: sa finansijskom nadoknadom za rad;
- zadovoljstvo opremom i profesionalnim razvojem je polovično;
- oko polovine zaposlenih je ponekad i često emocionalno i fizički iscrpljeno nakon posla i nikad, retko ili samo ponekad oseti i umor pri pomisli da treba da ide na posao;
- od petine do trećine zaposlenih radnika je na postavljena pitanja odgovorilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni;
- zadovoljstvo zaposlenih radnika se ogleda u: dobroj saradnji sa kolegama i međuljudskim odnosima, autonomijom u obavljanju posla, raspoloživim vremenom za obavljanje zadatah poslova, edukacijama, evaluacijama rada od strane rukovodioca, dobijanjem jasnih uputstava o radu, korišćenjem svojih znanja, sposobnosti i veština, podršci predpostavljenih i mogućnostima iznošenja ideja predpostavljenima;
- kod oko polovine radnika nema razlike u zadovoljstvu poslom od pre šest godina i sada, trećina je nezadovoljnija poslom, a najmanje je radnika koji su zadovoljniji poslom;
- većina radnika bi ostala u državnom sektoru zdravstva i ne bi menjala posao koji obavlja, a manji procenat anketiranih zaposlenih radnika otišao bi u privatni sektor zdravstva ili bi radilo poslove van zdravstvene zaštite.
- uzimajući sve napred navedeno u obzir, zadovoljstvo zaposlenih radnika poslom koji obavljaju je polovično. Najzadovoljniji zaposleni radnici su u Domu zdravlja Vršac, a najnezadovoljniji u Domu zdravlja Bela Crkva i Pančevo;
- u odnosu na početak istraživanja zadovoljstva zaposlenih u 2007. godini, prosečna ocena za ukupno zadovoljstvo je u 2014. godini porasla sa 3,31 na 3,38, a u odnosu na prošlu godinu opala je sa 3,50 na 3,38.

Šestogodišnjom analizom zadovoljstva zaposlenih u primarnoj zdravstvenoj zaštiti uočava se da su prosečne ocene u 2014. godini u odnosu na 2013. godinu opale što se tiče svih pitanja, a u odnosu na 2009. godinu ocene su veće, izuzev za finansijsku nadoknadu za rad koja je najniža u 2014. godini. Procenat zaposlenih koji se ponekad i često posle posla osećaju emocionalno i fizički iscrpljeno nije se značajnije menjao tokom šest godina istraživanja. Broj radnika koji ne osećaju razliku u zadovoljstvu poslom od pre šest godina i sada nije se značajnije menjao tokom šest godina istraživanja, a broj zadovoljnjih i nezadovoljnjih je isti. Većina anketiranih zaposlenih ostali bi u državnom sektoru zdravstva i taj procenat nije se menjao značajnije tokom proteklih šest godina, kao i procenat onih koji ne bi menjali posao.

**Konačan zaključak na osnovu odgovora anketiranih zaposlenih radnika bi bio ovakav:**

Najbolju opremu ima Dom zdravlja Vršac, a sa najlošijom opremom rade zaposleni u Domu zdravlja Pančevo. Međuljudski odnosi su uglavnom dobri, izuzev u Domu zdravlja Bela Crkva gde se javlja najveće nezadovoljstvo i Domu zdravlja Opovo gde radnici ne mogu da se odluče da li su zadovoljni ili nisu sa međuljudskim odnosima. Kolegijalna saradnja je dobra u svim zdravstvenim ustanovama. Mesečnom zaradom je zadovoljan manji broj anketiranih, a najnezadovoljniji su u Domu zdravlja Opovo. Zadovoljstvo profesionalnim razvojem je polovično. Autonomijom u poslu, profesionalnim razvojem, vremenom za rad, uputstvima za rad, korišćenjem znanja, sposobnosti i veštine, podrškom predpostavljenih i iznošenjem svojih ideja

predpostavljenima najzadovoljniji su radnici u Vršcu, a najnezadovoljniji radnici u Beloj Crkvi. Edukacijama su najzadovoljniji radnici u Opovu, a najnezadovoljniji radnici u Beloj Crkvi. Evaluacijama rada od strane rukovodilaca su najzadovoljniji radnici u Opovu, a najnezadovoljniji radnici u Beloj Crkvi. Nešto više od polovine zaposlenih ponekad i često radi pod stresom. Oko polovine smatra da nema razlike u zadovoljstvu poslom sada i pre šest godina. Analizom dobijenih rezultata iz ankete istraživanja zadovoljstva zaposlenih radnika može se zaključiti da je oko polovine zadovoljno poslom i da bi većina zaposlenih radnika ostala u državnoj službi i ne bi menjala posao koji sada obavlja.

**Zaposleni radnici predlažu: povećanje, a ne smanjenje mesečne zarade, stimulaciju prema rezultatima rada, povećanje koeficijenta nemedicinskim radnicima, omogućiti bolju organizaciju rada, nabavku nove opreme, uniformi, obezbeđivanje odgovarajućih uslova i sredstava za rad, renoviranje postojećeg prostora, kao i obezbeđivanje dovoljnog broja radnika, kontinuirano stručno usavršavanje, unapređenje međuljudskih odnosa i saradnje među zaposlenim radnicima, bolju komunikaciju, smanjivanje obima posla u vođenju medicinske dokumentacije, obezbeđenje informacionog sistema i prestanak istraživanja jer se ne uvažavaju predlozi iz anketnih upitnika. Organizovanje sistematskih pregleda za zdravstvene radnike i priznavanje statusa službenog lica.**

Najviše komentara anketiranih zaposlenih radnika odnosilo se na mesečnu zaradu i na nejednakost u visini primanja između zdravstvenih radnika i nemedicinskih radnika sa istim stepenom obrazovanja. I dalje su najzadovoljniji su radnici u Domu zdravlja Vršac pa se nameće zaključak da se u Domu zdravlja u Vršcu kontinuirano sprovode mere i aktivnosti na unapređenju kvaliteta rada pa se samim tim povećava i zadovoljstvo radnika

**Predlog mera za sve zdravstvene ustanove je da se u Plan unapređenja kvaliteta rada u delu koji se odnosi na zadovoljstava zaposlenih radnika, uvrste mere i aktivnosti kojima bi se unapredilo zadovoljstvo zaposlenih radnika.**

**Načelnik Centra za promociju zdravlja,  
za analizu, planiranje,  
organizaciju zdravstvene zaštite,  
informatiku i biostatistiku u zdravstvu  
Dr Spomenka Markov  
spec. socijalne medicine**