



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



**UNIVERZITET U BEOGRADU
FARMACEUTSKI
FAKULTET**



**CENTAR ZA RAZVOJ FARMACEUTSKE
I BIOHEMIJSKE PRAKSE**

ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА – АПТЕКАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2016. ГОДИНЕ

2017.

Извештај припремили:

Проф.др Љиљана Тасић

Дипл.фарм.спец. Јована Бркић

УВОД

Иако постоји велики број дефиниција задовољства послом, оно се може на једноставан начин дефинисати као степен до кога особе воле свој посао (Ferguson, Ashcroft & Hassell, 2011). Незадовољни и немотивисани здравствени радници утичу на пружање услуга здравствене заштите, као и на искуства пацијената. Ако се посматра индивидуални ниво, незадовољство послом је повезано са лошим менталним здрављем, а нарочито са стресом и анксиозношћу. Посматрајући организациони ниво незадовољство доводи до ниске продуктивности, ниске организационе ефективности, абстенцијализма, а може довести и до тога да се радници у потпуности повуку са тржишта рада (Hassell, Seston, & Shann, 2007). Незадовољство послом може утицати на то како пацијенти посматрају фармацеуте, а то може довести до тежње пацијената да ограниче своју интеракцију са фармацеутима. Задовољство послом здравствених радника је повезано са задовољством пацијената и утиче на континуитет здравствене заштите. Смањење перформанси фармацеута може довести до тога да се пацијенту наносе штета или за последицу може имати чак и смртни исход код пацијента (Hincapie, Yandow, Hines, Martineau & Warholak, 2012).

МЕТОД

Истраживање задовољства запослених у свим здравственим установама – апотекама (у даљем тексту апотека) примарне здравствене заштите је спроведено 05. децембра 2016. године. У испитивању су учествовале апотеке у државном власништву, апотеке које се налазе у саставу домова здравља (у даљем тексту апотеке у саставу домова здравља) и апотеке у приватном власништву. Сви запослени присутни на послу тога дана су били обухваћени истраживањем. Као алат у истраживању коришћен је упитник који је био јединствен за све апотеке. Упитник је измењен у односу на алат који је коришћен претходне године... У оквиру питања „Да ли поред посла који обављате у Вашој установи радите додатно и у“ додата је и могућност да запослени заокруже одговор да не раде додатно. Како питања „Када размишљате о послу у наредних пет година...” и „Да ли поред посла који обављате...” нису прилагођена за запослене у приватном сектору, ова популација испитаника је искључена при обради података који су се односила на ова питања.

Особама одговорним на нивоу установе је пре почетка истраживања достављено стручно-методолошко упутство „Методологија испитивања задовољства запослених у здравственим установама у Републици Србији 2016. године – прилагођено за здравствене установе апотеке“ у коме је детаљно објашњен начин спровођења истраживања и унос података у Excel табеле. Подаци су након обављеног истраживања достављани у електронском облику Центру за развој фармацеутске и биохемијске праксе – Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет где је вршена контрола и унос у централну електронску базу података. Обрада података је обављена у SPSS 22 софтверу. Примењене су методе дескриптивне статистике.

РЕЗУЛТАТИ

Резултате истраживања је доставило 285 апотека (28 у државном власништву, 27 у саставу домова здравља и 230 у приватном власништву). У односу на 2015. годину смањено се број апотека (за 28; 8,9%) који је доставио резултате истраживања, процентуално највеће смањење броја достављених података је код апотека у државном власништву за 9 (24,3%), затим следе апотеке у саставу домова здравља за 5 (15,6%) и у приватном власништву за 14 (5,7%). Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

Апотеке у државном власништву: Суботица, Зрењанин, Сента, Вршац, Панчево, Сомбор, Врбас, Нови Сад, Сремска Митровица, Лозница, Шабац, Ваљево, Велика Плана, Смедерево, Смедеревска Паланка, Пожаревац, Крагујевац, Јагодина, Параћин, Зајечар, Горњи Милановац, Крушевац, Прокупље, Пирот, Лесковац, Косовска Митровица, Гњилане, Београд

Апотеке у саставу домова здравља: Житиште, Српска Црња, Нови Бечеј, Кањижа, Нови Кнежевац, Чока, Алибунар, Бела Црква, Ковин, Опово, Бач, Бачка Паланка, Бачки Петровац, Бечеј, Жабал, Темерин, Тител, Инђија, Ириг, Рума, Стара Пазова, Рековац, Свилајнац, Ћуприја, Тутин, Дољевац, Бела Паланка

Апотеке у приватном власништву: *Суботица*¹ – А.М. Pharm, Гален плус, Domus Pharma, Здравље-Бачка Топола, Здравље-Суботица, Пилула Плус, Pharmavit, Фармамед, Хигија-СУ; *Зрењанин* – Алба, Јовчић фарм, Sempervivum, Танин, Cosmopharm; *Кикинда* – Ki-Pharm, Лекофарм, Неофарм, Стеса-Лек; *Панчево* – Алтеа, Здравље, Зингибер, Лек, Мелем, Миралек, Пандора; *Сомбор* – Златни лав, Ирис; *Нови Сад* – Belladonna, Бојана Лек, Вива, Викторија, Јанковић, Јања, Либра, М&Р Duga, Медивал-Д, Медика нова, Новолек, Проф-Фарм, Феникс-Апотека, Флос, Код сунчаног сата, Цер; *Сремска Митровица* – Iva Pharma, Лек, Невен, Thea; *Шабац* – Belladonna-Богатић,

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

Гајић, Здравље, Иридис, Лекофарма, Медекс, Мелем, Мелиса, Neopharma, Невена, Тилиа; **Ваљев** – Атлић, Biopharm, Вегафарма, Новофарм; **Смедерево** – Здравље Плус, Мелем, Нена, Паланка Лек, Плана Л, Свети Сава, Filly Farm; **Пожаревац** – Алтеа, Геофарм-Свети Сава, Здравље, Импулс, Селић, Тилиа, Ћирковић, Фармакон Шеки-Тилиа; **Крагујевац** – Здравље, Златни бор прим, Oto Medicalpharm, Pharma Plus, Теа, Теа Pharm, Фармалек, Хигија; **Јагодина** – Алоја, Avis Pharm, Veba Pharm, Вељковић, Вива, Виола, Јупитер плус, МС-фарм, Сунце-плус, Florapharm, Фармакон плус; **Бор** – Belladonna, Вељковић, Живковић, Зора, Обекс, Сана; **Зајечар** – Адонис, Medic pharm; **Ужице** – Belladonna, Вида, Деметра, Лек плус, Тања лек, Тилиа М, Трг; **Чачак** – Гален, Грал, Ива, Крсмановић, Медика, Нугија, Чантрак; **Краљево** – Беофарм, Биолек, Ђуровић, Јасфарм, Радосављевић, Симко Фарм, Тамарис, Тилиа, Нугија; **Крушевац** – Анђела, Бобан Т; **Ниш** – Биолек, Вива, Вита Фарм, Дона фарм, Јовчић фармација, Mega Pharmacy, Melissa, Мирус, Nevenpharm, Пет-Сар Фарм, Фармакоп; **Пирот** – Антић, Belladonna medik, Снежана; **Лесковац** – Вива, Вива два, Eterna pharm Guberevac, Zdravlje pharm, Јасмин-Фарм, Рајковић, Џунић; **Врање** – Анафарм, Додић, Ико, Лек, Nova Pharm, Pharma Medika, Сања Фарм, Свети Никола; **Прокупље** – Булевар, Ђорђевић, Лек, Липа; **Београд** – Агапе, Alba Graeca Pharm, Албатрос, Алмил Фарм, Бајфарм, Бела рада, Бену, Беолек, Боквица, Ванафарм, Вива, Вива Б Плус, Вита, Вита Лонга Фарм, Vuk Pharm, Galen Pharm, Галена, Галена лаб, Диоика, ДХФ, Emily Pharm, Еугенија, Euromedic, Звончица лек, Иван, Ирис СМ, Ирис-М.С, Један, Јонех Pharm, ЈС, Козмофарм, Кумодраж II, Лаванда, Лек, Лена Фарм, Лептир, Lilly drogerie, Лора, Магистра Живановић, Мајана, Марех, Маринковић, Медика II, Милетић плус, Milla Pharm, Mobipharm, Молика, Монтива, Нада, Невен, Nibopharm, Ника лек, Никола Пашић, Nina Pharm, Нобел, Omni Pharm, Орлеан Плус, Пет Плус, Puls Pharm, Раденковић, Sing Pharm, Срећковић, Тајм Фарм, Family Pharm, Фармаком, Фарманеа.

Број попуњених упитника се смањивао у односу на 2015. годину за 1131, што је и очекивано јер се смањивао број апотека које су доставиле резултате истраживања. Укупан одзив запослених у апотекама се смањивао за 3,7% у односу на 2015. годину, и при томе је смањен у апотекама у државном власништву и апотекама у приватном власништву (за 4,9% и 3,7%, респективно), а повећан у апотекама у саставу домова здравља за 6,6%.

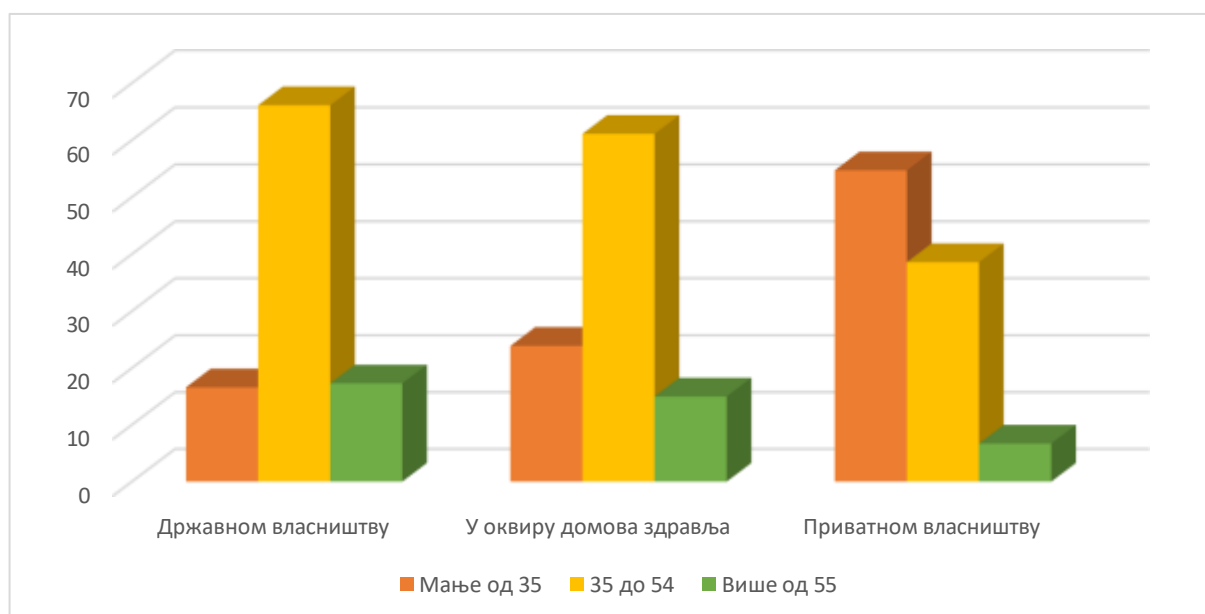
Табела 1. Одзив запослених у апотекама, Србија, 2016.

	Број апотека	Укупан број запослених	Број запослених присутних на послу 30.11.2015.	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Одзив запослених у апотекама (%)
Државном власништву	28	3317	2874	2868	2262	78,9
У саставу домова здравља	27	268	230	230	229	99,6
Приватном власништву	230	3779	3143	3138	2861	91,2

Укупно	285	7364	6247	6236	5352	85,8
--------	-----	------	------	------	------	------

Већина запослених у апотекама су особе женског пола (91,4%), старости од 35 до 54 година (51,0%). У апотекама у приватном власништву већином раде запослени старости мање од 35 година (54,7%), а у апотекама у државном власништву и у саставу домова здравља запослени су већином старосне доби од 35 до 54 година (66,1% и 61,1%, респективно) (графикон 1).

Графикон 1. Дистрибуција одговора запослених у апотекама према старости, у процентима, Србија, 2016.



Као и претходне године када су уведене додатне категорије у оквиру питања које се односи на занимање запослених (лекар, медицинска сестра/техничар, здравствени радник – друго занимање), због забуне или пак негодовања међу запосленима у апотеци је знатан број њих заокружио да је њихово занимање лекар или медицинска сестра/техничар.

Дистрибуција запослених у апотеци према занимању које су навели у упитнику: 1,0% су лекари, 18,3% су медицинске сестре/техничари, 69,8% су здравствени радници

– друго занимање, 1,4% су здравствени сарадници, 5,0% су административни радници и 4,5% су технички радници. На руководећој функцији се налази 19,2% од укупног броја запослених. У табели 2 је приказана дистрибуција запослених према занимању које су навели у упитнику.

Табела 2. Дистрибуција одговора запослених у апотекама према занимању, у процентима, Србија, 2016.

	Државном влас- ништву	У саставу домова здравља	Приватном влас- ништву
Лекар	1,0	4,5	0,7
Медицинска сес- тра/техничар	17,1	20,6	19,0
Здравствени радник – друго занимање	62,4	71,3	75,3
Здравствени сарадник	2,0	0,9	0,9
Административни радник	9,3	1,8	2,0
Технички радник	8,1	0,9	2,0

Када се посматра опште задовољство послом међу запосленима у апотекама у претходне три године уочава се да се оно од 2014. године константно смањује. У 2015. години се повећао проценат запослених који су незадовољни и веома незадовољни (за 2,5% у односу на 2015. годину и за 3,2% у односу на 2014. годину), а проценат задовољних и веома задовољних се смањио (за 1,8% у односу на 2015. годину и за 3,2% у односу на 2014. годину) (графикон 2). Када се саберу проценти задовољних (46,1%) и веома задовољних (18,3%) запослених послом у 2015. години, констатује се да је око две трећине запослених задовољно послом који обавља у апотеци.

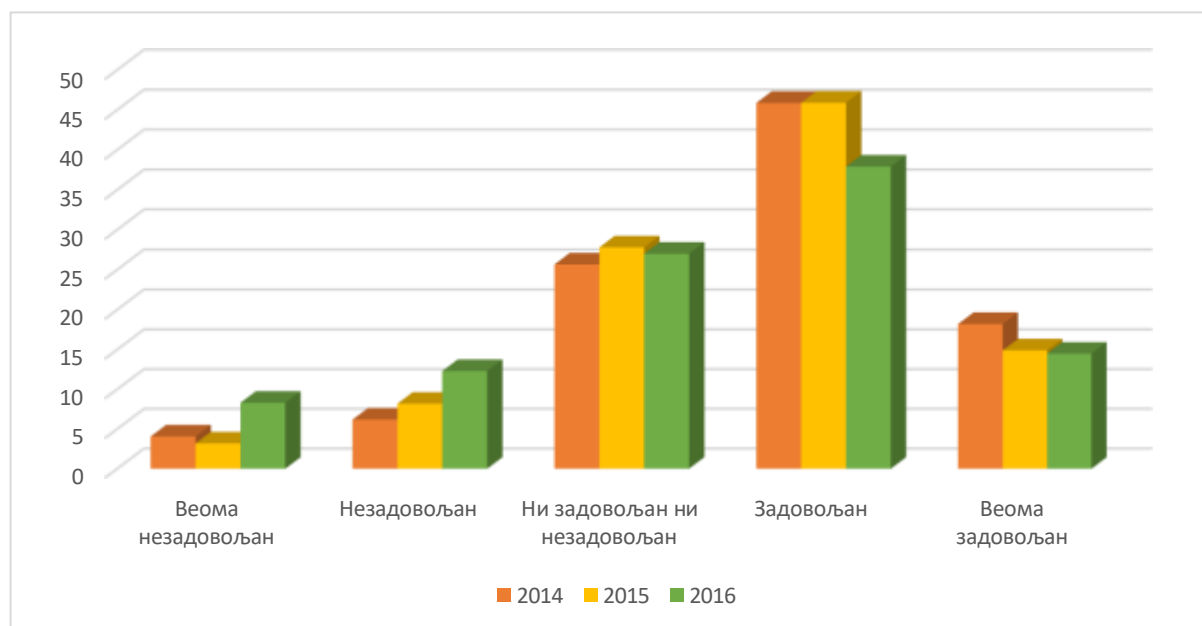
Графикон 2. Дистрибуција одговора запослених у апотекама према општем задовољству послом, у процентима, Србија, 2014–2016.



Запослени у апотекама у саставу домова здравља су оценили задовољство послом са најнижом просечном оценом (3,31), затим следе запослени у апотекама у државном власништву (3,38), а највишу просечну оценоу задовољства су имали запослени у апотекама у приватном власништву (3,91).

У апотекама у државном власништву опште задовољство послом се константно смањује од 2014. године: проценат запослених који су незадовољни и веома незадовољни се повећао (за 9,2% у односу на 2015. годину и за 10,3% у односу на 2014. годину) а проценат задовољних и веома задовољних се смањио (за 8,4% у односу на 2015. годину и за 11,7% у односу на 2014. годину) (графикон 3).

Графикон 3. Дистрибуција одговора запослених у апотекама у државном власништву према општем задовољству послом, у процентима, Србија, 2014–2016.



Када се посматра опште задовољство послом у апотекама у саставу домова здравља у претходне три године уочава се следеће: удео незадовољних и веома незадовољних се повећао (за 7,8% у односу на 2015. годину и за 4,0% у односу на 2014. годину) удео запослених који су задовољни и веома задовољни се смањио за 10,9% у односу на 2015. годину, а повећао за 0,5% у односу на 2014. годину (графикон 4).

Графикон 4. Дистрибуција одговора запослених у апотекама у саставу домова здравља према општем задовољству послом, у процентима, Србија, 2014–2016.



Посматрајући опште задовољство послом у апотекама у приватном власништву у претходне три године уочава се: проценат незадовољних и веома незадовољних се смањило (за 2,1% у односу на 2015. годину и за 0,4% у односу на 2014. годину), а проценат задовољних и веома задовољних се повећао за 1,1% у односу на 2015. годину и смањило за 2,1% у односу на 2014. годину, а (графикон 5).

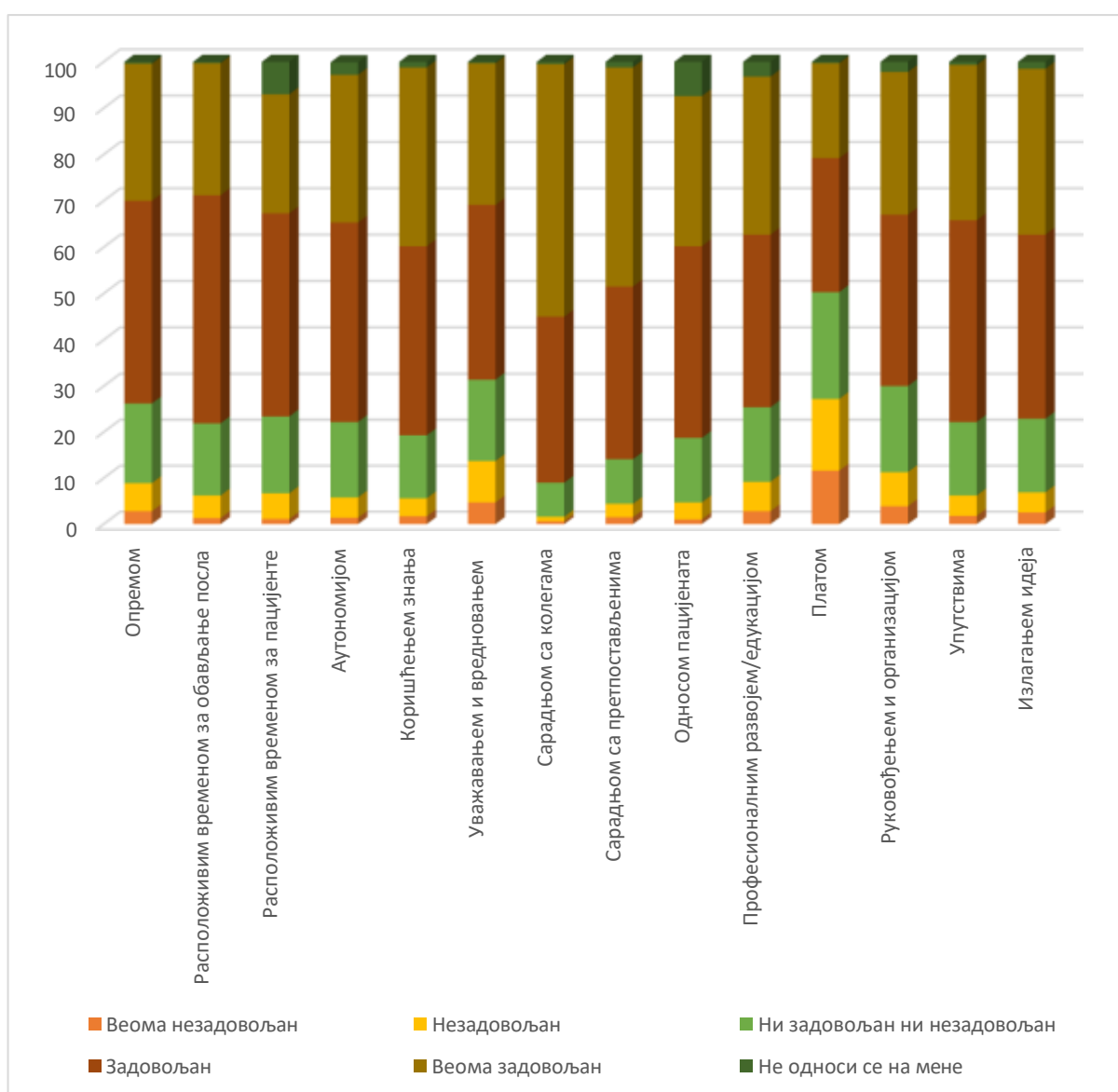
Графикон 5. Дистрибуција одговора запослених у апотекама у приватном власништву према општем задовољству послом, у процентима, Србија, 2014–2016.



Запослени на руководећој функцији су задовољнији послом у односу на запослене који нису руководиоци, а просечне оцене задовољства ових категорија запослених износе респективно 3,85 и 3,63.

Просечна оцена задовољства запослених у апотекама се за различите аспекте посла креће од 3,31 до 4,44. Запослени у апотекама су најнезадовољнији платом, а најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама (графикон 6).

Графикон 6. Дистрибуција одговора запослених у апотекама према задовољству одређеним аспектима посла, у процентима, Србија, 2016.



Свим аспектима посла (14 аспеката) су најзадовољнији запослени у приватним апотекама, а најнезадовољнији запослени у апотекама у саставу домова здравља (табела 3).

Табела 3. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама одређеним аспектима посла, Србија, 2016.

Задовољство запослених поједициним аспектима посла	Државном влас- ништву	У саставу домова здравља	Приватном влас- ништву
Опремом	3,63	3,49	4,17
Расположивим временом за обављање посла	3,93	3,82	4,05
Расположивим временом за пацијенте	3,89	3,86	3,98
Аутономијом	3,86	3,74	4,17
Коришћењем знања	3,91	3,77	4,32
Уважавањем и вредновањем	3,53	3,42	4,06
Сарадњом са колегама	4,27	4,12	4,59
Сарадњом са претпоставље- нима	4,13	3,99	4,42
Односом пацијената	4,06	3,95	4,12
Професионалним разво- јем/едукацијом	3,73	3,57	4,17
Платом	2,85	2,44	3,74
Руковођењем и организаци- јом	3,54	3,32	4,14
Упутствима	3,83	3,71	4,22
Излагањем идеја	3,82	3,69	4,23

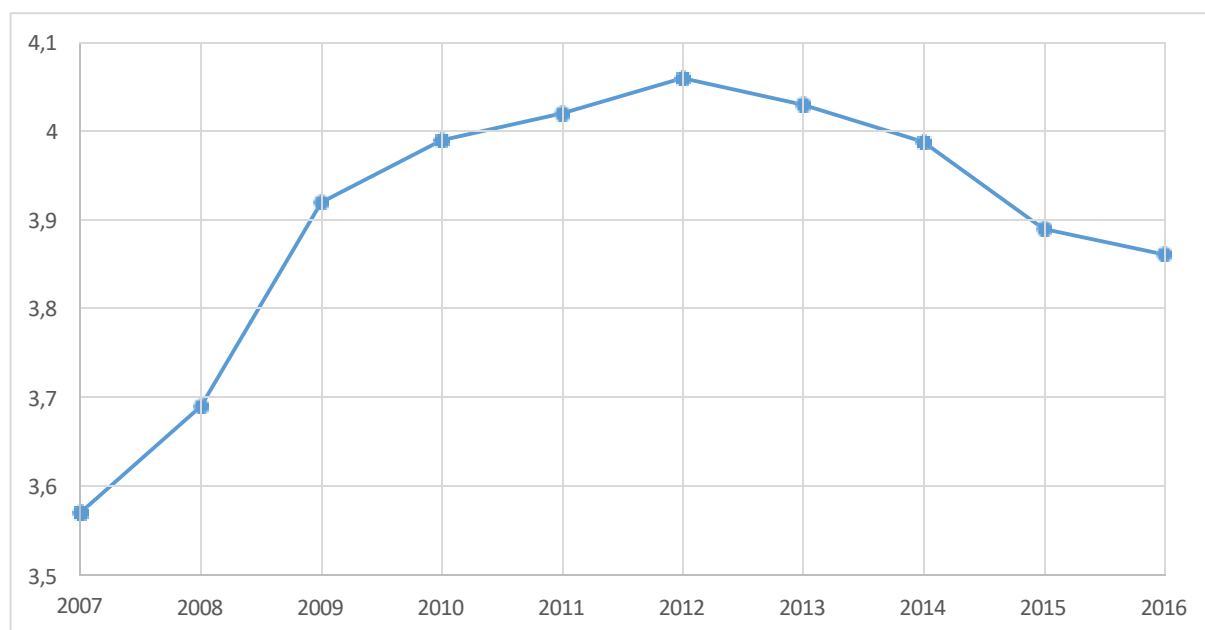
Задовољство запослених опремом са којом раде је остало непромењено у односу на претходну годину и просечна оцена износи 3,92. У односу на претходну годину, просечне оцене задовољства запослених опремом су се смањиле код запослених у свим апотекама – у апотекама у државном власништву (за 0,10 и износи 3,73), у апотекама у саставу домова здравља (за 0,12 и износи 3,61) и апотекама у приватном власништву (за 0,04 и износи 3,86).

Просечна оцена задовољства запослених расположивим временом за обављање послова се смањила само код запослених у апотекама у државном власништву (за 0,05 и износи 3,98), али се повећала код запослених у апотекама у саставу домова здравља (за 0,04 и износи 3,78) и у апотекама у приватном власништву (за 0,01 и износи 4,04).

. Просечна оцена задовољства запослених расположивим временом за рад са пацијентима износи 3,94 и готово да је остала непромењена у односу на 2015. годину (смањила се за 0,01). Запослени у апотекама у саставу домова здравља су оценили задовољство расположивим временом за рад са пацијентима са најнижом просечном оценом (3,86), затим следе запослени у апотекама у државном власништву (3,89), а највишу просечну оцену задовољства су имали запослени у апотекама у приватном власништву (3,98).

Просечна оцена задовољства запослених аутономијом у обављању посла се у односу на 2015.годину благо смањила код запослених у апотекама у државном власништву (за 0,03 и износи 3,86) као и код запослених у апотекама у саставу домова здравља (за 0,05 и износи 3,74), а код запослених у приватном власништву је остала непромењена и износи 4,17. Од 2013. до 2016. године се бележи благи пад задовољства аутономијом у обављању посла међу запосленима у апотекама у државном власништву (графикон 7).

Графикон 7. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама у државном власништву



аутономијом у обављању посла, Србија, 2007–2016.

Посматрајући задовољство запослених могућностима да користе своја знања, способности и вештине у односу на претходну годину, уочава се да су се просечне оцене задовољства смањиле код запослених у апотекама у државном власништву (за 0,07 и износи 3,91), као и код запослених у апотекама у саставу домова здравља (за 0,14 и износи 3,77) и повећала код запослених у апотекама у приватном власништву (за 0,01 и износи 4,12).

Просечна оцена задовољства запослених уважавањем и вредновањем њиховог рада се у односу на претходну годину смањила за 0,05 и износи 3,81.

Када се посматра задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у односу на претходну годину уочава се следеће: да се просечна оцена повећала код запослених у апотекама у приватном власништву (за 0,06 и износи 4,59), остала непромењена код запослених у апотекама у државном власништву и износи 4,27, а смањила код запослених у апотекама у саставу домова здравља (за 0,14 и износи 4,12).

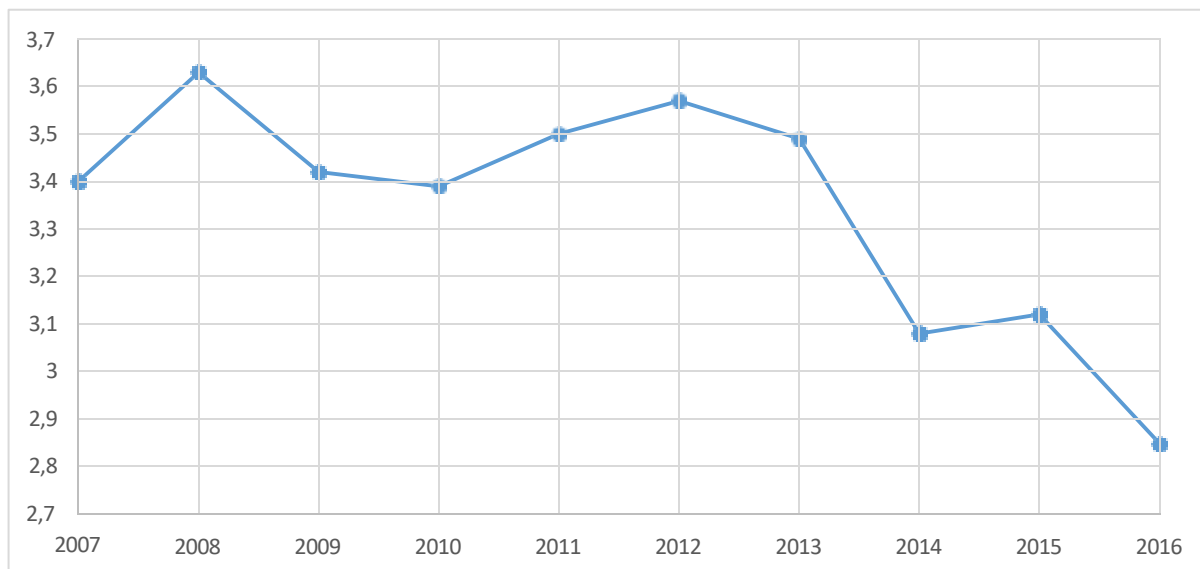
Свеукупно, задовољство непосредном сарадњом са претпостављенима се благо смањило у односу на претходну годину (за 0,02) и просечна оцена износи 4,30.

У односу на претходну годину задовољство запослених односом пацијената према њима се смањило за 0,05 у односу на 2015. годину и износи 4,09.

Задовољство запослених могућностима за професионални развој и континуирану едукацију се повећало у односу на претходну годину за 0,01 и износи 3,97.

У односу на претходну годину задовољство запослених финансијском надокнадом за рад се благо смањило (просечна оцена се смањила за 0,04 и износи 3,31). Просечна оцена задовољства запослених у апотекама у државном власништву финансијском надокнадом за рад се знатно смањила у односу на претходну годину (за 0,27 и износи 2,85). Иако се у току претходне године благо повећало задовољство запослених у апотекама у државном власништву платом у односу на 2014. годину, у периоду од 2007. до 2016. године присутан је тренд знатног опадања задовољства у овом сектору, а то представља директну последицу финансијске кризе у њиховом пословању (што се препознаје као блокада рачуна појединих апотека у државном власништву)(графикон 8). Задовољство платом се смањило и у апотекама у саставу домова здравља и у апотекама у приватном власништву (за 0,01 и 0,03, респективно).

Графикон 8. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама у државном власништву финансијском накнадом за рад, Србија, 2007–2016.

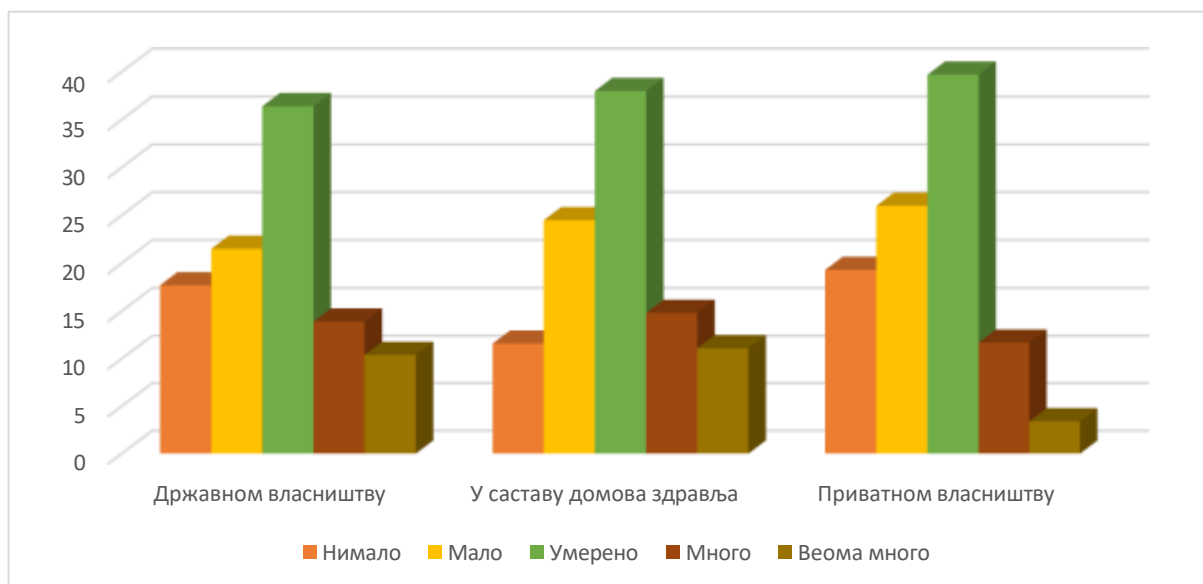


Просечна оцена задовољства запослених руковођењем и организацијом рада у установи износи 3,85, а што је за 0,02 нижа вредност у односу на 2015. годину.

Задовољство запослених јасноћом упутстава која добијају од претпостављених је у односу на 2015. годину код запослених у апотекама у државном власништву смањено (просечна оцена се смањила за 0,11 и износи 3,83) као и код запослених у апотекама у саставу домова здравља (просечна оцена се смањила за 0,08 и износи 3,71) а повећано код запослених у апотекама у приватном власништву (просечна оцена се повећала за 0,01 и износи 4,03).

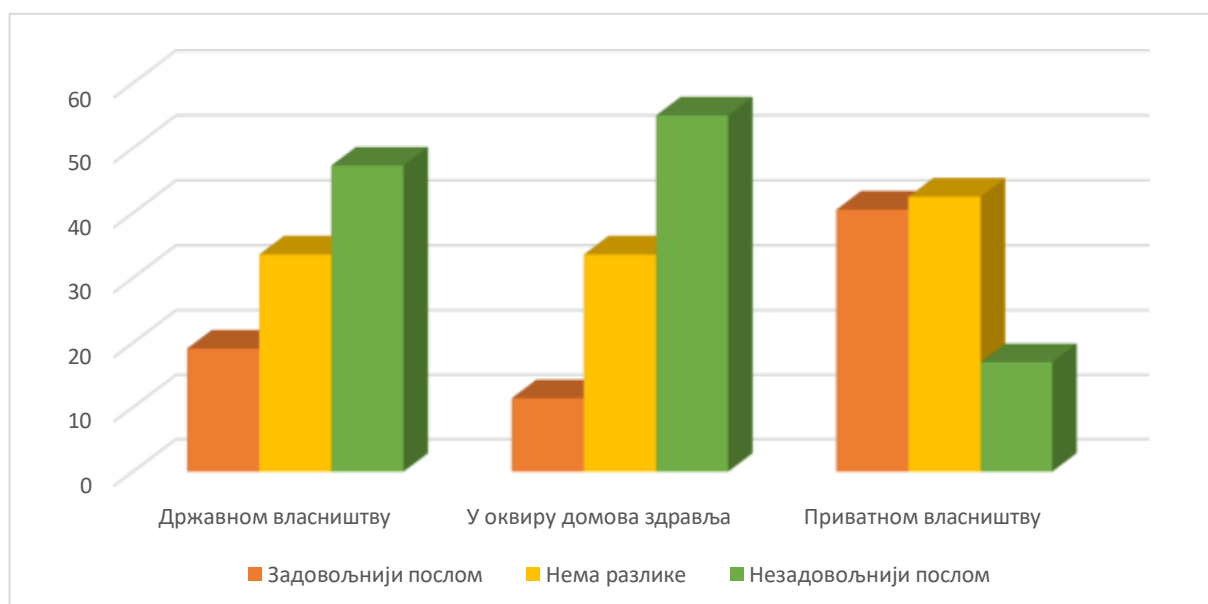
У поређењу са претходном годином, задовољство запослених могућностима да своје идеје изнесу претпостављенима се благо смањило (просечна оцена се смањила за 0,01 и износи 4,04).

Запослени у апотекама су на петостепеној Ликертовој скали процењивали колико су приликом обављања посла напети, под стресом или притиском. Скоро петина запослених 18,3% се не осећа нимало напето, под стресом или притиском на послу. Највећу напетост, стрес или притисак приликом обављања посла осећају запослени у апотекама у саставу домова здравља (25,9% њих се осећа много и веома много напето, под стресом или притиском).



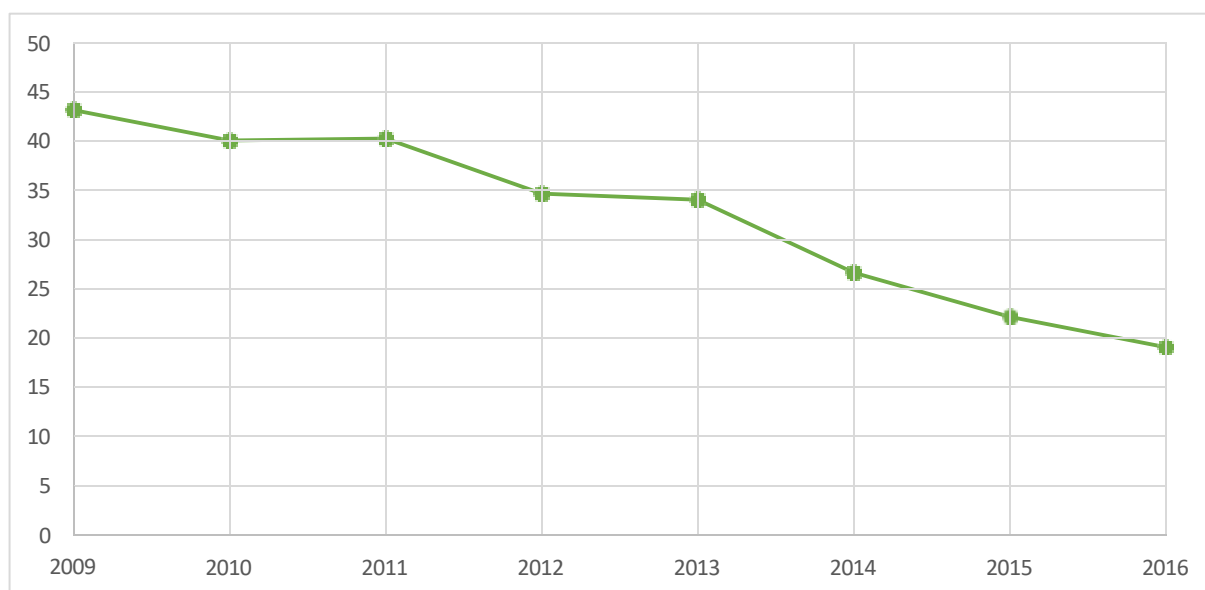
Највећи проценат запослених у апотекама не осећа разлику у задовољству послом у односу на период од пре пет година (38,3%), а приближно је једнак удео оних који се осећају задовољније и незадовољније (30,16% и 31,5, респективно). Већина запослених у апотекама у државном власништву (47,3%) се осећа незадовољније послом у односу на период од пре 5 година (56,4%). Више од половине запослених у апотекама у саставу домова здравља се осећа незадовољније послом у односу на период од пре 5 година (55,0%). Приближно једнак проценат запослених у апотекама у приватном власништву се осећа задовољније или пак као да нема разлике у задовољству у односу на период од пре пет година (40,5% и 42,5%, респективно) (графикон 9).

Графикон 9. Дистрибуција одговора запослених у апотекама према поређењу задовољства послом од пре пет година и данас, у процентима, Србија, 2016.



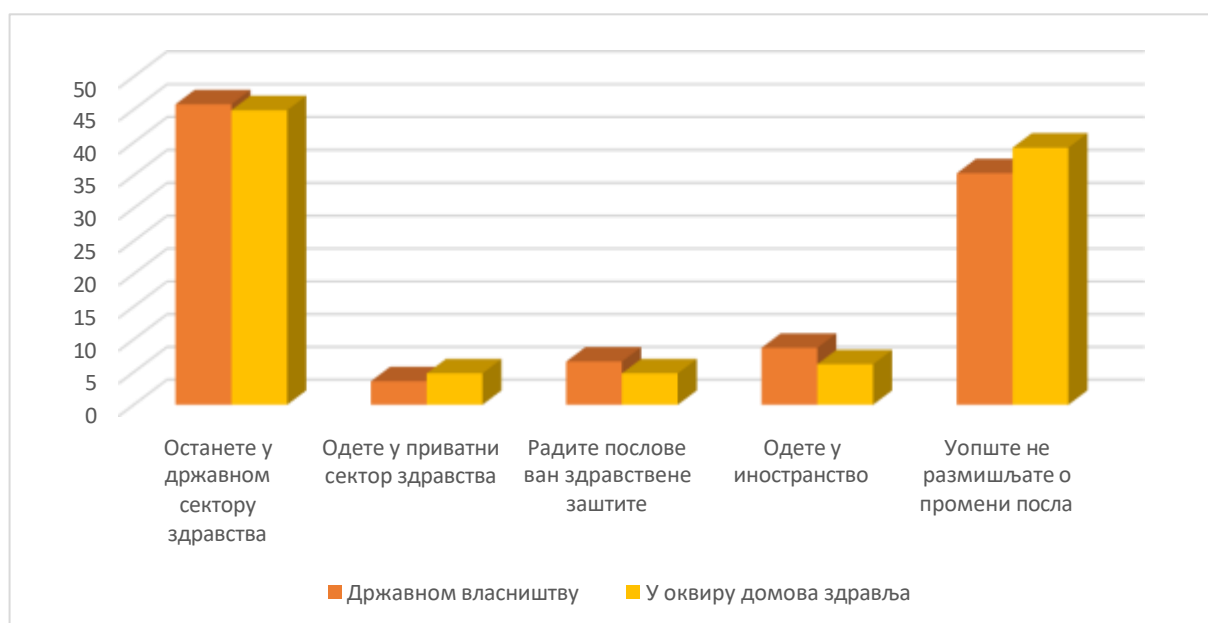
Од 2009. године се константно смањује проценат запослених у апотекама у државном власништву који су задовољнији послом у односу на период од пре пет година (графикон 10). Тренд смањења задовољства послом у односу на период од пре пет година код запослених у државним апотекама је последица озбиљне финансијске кризе у пословању ових апотека, а која је у посматраном периоду све израженија.

Графикон 10. Удео запослених у апотекама у државном власништву који су задовољнији послом у односу на период од пре 5 година, у процентима, Србија, 2009–2016.



Како питање које се односи на планове за посао у петогодишњем периоду није прилагођено за запослене који раде у апотекама у приватном власништву, анализирани су само подаци добијени из апотека у државном власништву и апотека у саставу домова здравља. Од укупног броја запослених у апотекама у државном власништву и у апотекама у саставу домова здравља, 45,7% би остало у државном сектору здравства, 35,6% уопште не размишља о промени посла, 8,5% би отишло у иностранство, 6,5% би радило послове ван здравствене заштите и само 3,7% њих би отишло у приватни сектор здравства. Када се упореди дистрибуција одговора запослених у апотекама у државном власништву и у саставу домова здравља према плановима за посао у наредних пет година, уочава се да мало више од трећине запослених уопште не размишља о промени посла (35,3% и 39,2%, респективно) (графикон 11).

Графикон 11. Дистрибуција одговора запослених у апотекама у државном власништву и у саставу домова здравља према плановима за посао у наредних пет година, у процентима, Србија, 2016.



Међу запосленима у апотекама у државном власништву и у саставу домова здравља само мали број њих ради ван посла у својој установи, и то: 27 (1,1%) у настави, 19 (0,8%) у приватној пракси и 70 (3,0%) у неком другом сектору.

ЗАКЉУЧАК

Опште задовољство послом међу запосленима у апотекама континуирано опада у претходне три године. Најнезадовољнији свим аспектима посла су били запослени у апотекама у саставу домова здравља, а насупротив томе најзадовољнији су били запослени у апотекама у приватном власништву. Аспект са којим су запослени у свим апотекама најнезадовољнији је финансијска надокнада за рад, а најзадовољнији су непосредном сарадњом са колегама. Већина запослених у апотекама у државном власништву и у апотекама у саставу домова се осећа незадовољније послом у односу на период од пре 5 година, а такође се у апотекама у државном власништву у протеклих осам година бележи константно смањење процента запослених који су незадовољнији послом у односу на период од пре пет година. Тешка криза у којој се налазе бројне апотеке у државном

власништву и апотеке у саставу домова здравља, условила је да се већина запослених осећа незадовољније у односу на период од пре пет година. Потребно је доношење системског решења (Закон о апотекарској делатности), што би уредило пословни амбијент, те утицало да апотеке унапређују квалитет пословање, што би омогућило и пораст задовољства запослених.

Предлог мера за унапређење праћења и анализа задовољства запослених у апотекама је: изменити два питања која нису прилагођена за запослене у приватном сектору и увести додатне категорије у оквиру питања које се односи на занимање запослених (фармацеут, фармацеутски техничара).

ЛИТЕРАТУРА

Ferguson, J., Ashcroft, D., & Hassell, K. (2011). Qualitative insights into job satisfaction and dissatisfaction with management among community and hospital pharmacists. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 7(3), 306-316.

Hassell, K., Seston, E., & Shann, P. (2007). Measuring job satisfaction of UK pharmacists: a pilot study. *International Journal of Pharmacy Practice*, 15(4), 259-264.

Hincapie, A. L., Yandow, S., Hines, S., Martineau, M., & Warholak, T. (2012). Job satisfaction among chain community pharmacists: results from a pilot study. *Pharmacy practice*, 10(4), 227.

ПРИЛОГ

Упитник о задовољству запослених у апотекама, дистрибуција одговора исказана у валидним процентима, Србија, 2016.

МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА
Републике Србије



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„Др Милан Јовановић Батут“



У којој мери сте задовољни?	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Не односи се на мене
1. Адекватношћу опреме за рад	2,8	6,1	17,3	43,8	29,6	0,4
2. Распоживим временом за обављање посла	1,3	4,9	15,7	49,3	28,5	0,3
3. Распоживим временом за рад са пацијентима	1,1	5,6	16,7	43,9	25,7	7,1
4. Аутономијом у обављању посла – могућношћу да доносите одлуке	1,4	4,4	16,4	43,1	31,9	2,7
5. Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	1,7	3,9	13,7	40,9	38,6	1,2
6. Уважавањем и вредновањем Вашег рада	4,7	9	17,7	37,7	30,6	0,3
7. Непосредном сарадњом са колегама	0,6	1	7,4	36	54,5	0,5
8. Непосредном сарадњом са претпостављенима	1,5	2,9	9,7	37,4	47,3	1,2
9. Односом пацијената према Вама	1	3,7	14	41,5	32,4	7,5
10. Могућностима за професионални развој/ континуирану едукацију	2,8	6,4	16,2	37,3	34,1	3,2
11. Финансијском надокнадом за рад	11,6	15,6	23,1	28,9	20,5	0,3

12. Руковођењем и организацијом рада у установи	3,9	7,4	18,7	37	30,8	2,3
13. Добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	1,8	4,4	16	43,6	33,5	0,7
14. Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	2,5	4,4	16	39,8	35,8	1,5

15. Колико сте приликом обављања посла напети, под стресом или притиском?

Нимало	18,3
Мало	24,1
Умерено	38,2
Много	12,7
Веома много	6,6

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

Задовољнији послом	30,1
Нема разлике	38,3
Незадовољнији послом	31,5

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

Останете у државном сектору здравства	45,7
Одете у приватни сектор здравства	3,7
Радите послове ван здравствене заштите	6,5
Одете у иностранство	8,5
Уопште не размишљате о промени посла	35,6

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

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

Веома незадовољан	4,3
Незадовољан	7,7
Ни задовољан ни незадовољан	23,6
Задовољан	46,1
Веома задовољан	18,3

19. Пол:

Мушки	8,6
Женски	91,4

20. Године старости:

Мање од 35	37,5
35 до 54	51,0
Више од 55	11,5

21. Занимање:

Лекар	1,0
Медицинска сестра/техничар	18,3
Здравствени радник – друго занимање	69,8
Здравствени сарадник	1,4
Административни радник	5,0
Технички радник	4,5

22. Да ли тренутно обављате неку од руководећих функција?

Да	19,2
Не	80,8

23. Да ли поред посла који обављате у Вашој установи радите и:

дозвољено је заокружити више од једног одговора

У настави	1,1
У приватној пракси	0,8
У неком другом сектору	3,0
Не радим додатно	95,0

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