



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 И
ПРИВАТНОЈ ПРАКСИ – АПОТЕКАМА РЕПУБЛИКЕ
СРБИЈЕ 2019. ГОДИНЕ**

Београд, 2020.

Издавач:

Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет

Аутори:

Дипл. фарм. мед. биохем. спец. Андријана Милошевић Георгиев ¹

Проф. др Ивана Тадић ²

¹ Катедра за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство

² Центар за развој фармацеутске и биохемијске праксе

Е-издање

САДРЖАЈ:

1. УВОД.....	1
2. МЕТОД.....	1
3. РЕЗУЛТАТИ.....	2
4. ЗАКЉУЧЦИ И ПЕДЛОЗИ МЕРА.....	15
4. ЛИТЕРАТУРА.....	18
ПРИЛОГ 1.....	19

1. УВОД

Незадовољство послом може имати озбиљне последице за послодавце, пацијенте али и лично благостање запосленог. Из перспективе послодавца незадовољство послом може бити скупо, јер је промена посла обично повезана са незадовољством на послу, а честа промена особља води ка трошковима запошљавања и додатне обуке за запослене који долазе (1). Развој људских ресурса је веома важан за значајно побољшање перформанси организације (2). Задовољство послом је критични фактор за привлачење и задржавање квалификоване радне снаге. Истраживања потврђују позитиван однос између задовољства запослених, задовољства купаца и корпоративног учинка (3). На задовољство запослених у апотекама могу утицати различити фактори попут плате или прекомерног радног времена које све више преовлађује (1, 4).

Једном годишње спроводи се Национално испитивање задовољства запослених у апотекама у примарној здравственој заштити. Циљ овог истраживања јесте анализирање задовољства запослених у апотекама, при чему запослени могу да искажу своје ставове о различитим аспектима који утичу на радно окружење, а самим тим и на задовољство запослених.

2. МЕТОД

Истраживање задовољства запослених у свим здравственим установама – апотекама (у даљем тексту апотека) примарне здравствене заштите је спроведено 02. децембра 2019. године у периоду од 7 до 19 часова, односно у радно време установе. 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. Ове године по први пут омогућено је запосленима да упитник задовољства запослених могу попунити електронским путем, преко задатог линка.

Особама одговорним за контролу квалитета на нивоу установе је пре почетка истраживања достављено стручно-методолошко упутство „Методологија испитивања задовољства запослених у здравственим установама у Републици Србији 2019. 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 Фармацеутском факултету Универзитета у Београду (Катедри за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство) где је извршена контрола и унос у електронску базу података. Обрада података је урађена је у SPSS програму (SPSS 26.0 for Windows, SPSS Inc., Chicago, IL, USA). Примењене су методе дескриптивне статистике.

3. РЕЗУЛТАТИ

Резултате истраживања је доставило 119 апотека (17 у државном власништву, 5 у саставу домова здравља и 97 у приватном власништву). У односу на 2018. годину смањено се број апотека који је доставио резултате истраживања, и то је смањен број апотека у државном власништву (са 22 апотеке у 2018. години смањено се на 17 у 2019. години). Посматрано у односу на прошлу годину, смањен је и број учесника у истраживању код апотека у саставу домова здравља (са 12 на 5 апотека). Број апотека у приватном власништву који је доставио податке остао је непромењен као и прошле године (97 апотека). Позив за учешће упућен је на адресе 771 апотеке у приватном власништву (стопа одзива била је 12,6%), 27 апотека у државном власништву (стопа одзива 63%) и 21 апотеку у саставу домова здравља (стопа одзива 23,8%). Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

Апотеке у државном власништву: Суботица, Сента, Вршац, Сомбор, Врбас, Сремска Митровица, Београд, Лозница, Велика Плана, Пожаревац, Крагујевац, Параћин, Зајечар, Пирот, Чачак, Ниш, Косовска Митровица.

Апотеке у саставу домова здравља: Апатин, Бечеј, Инђија, Рума, Стара Пазова.

Апотеке у приватном власништву: *Суботица*¹ – *A.M. Pharm*, Гален плус, Хигија – СУ, Моја апотека, Пилула Плус, Здравље, Фарма-ел; *Зрењанин* – Алба, Јовчић фарм, Танин, *Sempervivum*; *Панчево* – Код сунчаног сата; *Сомбор* – Златни лав, Ирис; *Нови Сад* – Цер, Флос, Хигија Триполски, Јанковић, Медика нова, Проф-фарм, Вива, Зегин фарм; *Сремска Митровица* – /; *Шабач* – Иридис, Мелем, Мира, Вера; *Ваљево* – *Biopharm*, Вегафарма; *Смедерево* – Свети Сава; *Пожаревац* – Селић, Шеки-Тилиа, Здравље;

¹ Филијала РФЗО којој припада седиште апотеке

Зајечар - /; *Крагујевац* – *Pharma plus, Oto Medicalpharm; Јагодина* – *Jelena Pharm*, Дрен, Јупитер плус, МС-фарм, Сунце Плус, *Florapharm*, Вива; *Бор* – Зора, Живковић; *Ужице* – Трг; *Чачак* – Гален; *Краљево* – Радосављевић, Нугија, Тамарис, Тилиа; *Крушевац* – Анђела; *Киkinda* - Неофарм; *Ниш* – *Melissa*, Фармакоп; *Пирот* – Антић, *Belladonna medik*; *Лесковац* – /; *Врање* – Анафарм, Додић, Лек, *Nova Pharm*, Сања Фарм, Виталис; *Нови Пазар* - /; *Прокупље* – Булевар, Ђорђевић, Липа; *Београд* – Агапе, Бајфарм, Бела рада, Бену, Боквица, ДХФ, *Euromedic, Emily Pharm, Esthema pharm*, Еугениа, Фарманеа, Галена лаб, *Galen Pharm*, Кумодраж II, Лаурус, *Lege Pharma*, Лекино брдо, Леко Вита, *Lilly drogerie*, Мајана, *Ma-ni Pharm*, Милетић плус, Молика, Монтива, Нада, Никола Пашић, Оаза здравља, *Omni Pharm*, Орлеан Плус, *Puls Pharm*, Тајм Фарм, Вива, *Vuk Pharm*.

Укупан број запослених у апотекама за 2019. годину према послатим подацима износио је 7093. Број запослених присутних на послу на дан спровођења истраживања (16.12.2019.) био је 5564, а број подељених упитника 5518. Број попуњених упитника за 2019. годину износио је 5077. Овај број је мањи у односу на 2017. годину, али је већи у односу на прошлу годину (2017. године је било попуњено 5883 упитника, а 2018. године 4184 упитника). Процентуално исказано, одзив запослених се повећава из године у годину (2016. године – 85,8%; 2017. године - 87,9%; 2018. године - 90,2%) и 2019. године износио је 91,2%. Одзив запослених у апотекама у склопу домова здравља остао је непромењен у односу на 2018. годину (100%). У односу на прошлу годину, одзив запослених се незнатно повећао у апотекама у приватном власништву (са 93,7% у 2018. на 94,0% у 2019. години). Незнатно је смањен одзив запослених у апотекама у државном власништву (са 85,9% у 2018. на 85,1% у 2019. години).

Табела 1. Одзив запослених у апотекама за 2019. годину

	Укупан број запослених	Број запослених присутних на послу 02.12.2019.	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Одзив запослених у апотекама (%)
Државном власништву	1987	1782	1818	1516	85,1
У саставу домова здравља	82	76	78	76	100
Приватном власништву	5024	3706	3622	3485	94,0
Укупно	7093	5564	5518	5077	91,2

Већина запослених у апотекама су особе женског пола (91,4%), старости од 35 до 54 година (54,8%). Највише запослених млађих од 35 година има у апотекама у приватном власништву (42,8%), а најмање у апотекама у државном власништву (9,2%). Са друге стране, проценат запослених са преко 55 година највише је у апотекама у државном власништву (26,1%), а најмање у апотекама у приватном власништву (6,9%).

У структури занимања најзаступљенији су фармацеутски техничари 46,3%, а затим фармацеута (44,8%). У односу на прошлу годину однос је остао исти (више је фармацеутских техничара од фармацеута), али се проценат повећао код обе групе. Фармацеутских техничара 2018. године било је 42,1%, а у 2019. години 46,3%. Фармацеута је у 2018. години било 36,5%, а у 2019. години 44,8%. Фармацеути су најзаступљенији у апотекама у приватном власништву 46,7% (у апотекама у државном власништву – 41,4% и у апотекама у оквиру домова здравља – 26,3%). Фармацеутских техничара такође највише има у апотекама у приватном власништву 51,1% (у апотекама у државном власништву – 35,8% и у апотекама у оквиру домова здравља – 31,6%).

Проценат запослених који су одговорили да тренутно обављају неку од руководећих функција износи 20,8% од укупног броја запослених. На руководећим местима најмање је испитаника из апотека у оквиру домова здравља (13,3%), а највише у оквиру апотека у приватном власништву (22%).

Преко 90% испитаника додатно не раде ништа, поред редовног посла, (95,1%). Додатни рад имају највише испитаника у апотекама у државном власништву (5,2%). У настави највише учествују запослени из апотекама у државном власништву (2,1%). У неком другом сектору скоро подједнако учествују запослени из апотека у приватном и државном власништву (2,8% и 2,7%).

Проценат испитаника који се изјаснио да су непушачи и да никада нису пушили већи је у односу на претходну годину (62,8% наспрам 57,6%), али се и проценат свакодневних пушача смањио (15,9% наспрам 19,7% у 2018. години). Највише непушача је у апотекама у приватном власништву (66,2%), а најмање у апотекама у државном власништву (55,2%). Највише, свакодневних пушача је у апотекама у државном власништву (20,6%), а најмање у апотекама у приватном власништву (13,9%).



График 1. Просечне оцене задовољства запослених у апотекама за период 2013-2019. године

Узимајући у обзир све анализиране показатеље, највише је запослених задовољно послом 44,1% (највише у апотекама у оквиру домова здравља – 61,8%, а најмање у апотекама у државном власништву – 39,7%). Посматрајући просечну оцену задовољства запослених, она се већ неколико година држи у опсегу од 3,73 до 3,60 (График 1). Оцена задовољства је нешто виша у 2019. години (3,71) у односу на прошлу годину (3,65).

Запослени у апотекама у државном власништву су оценили задовољство послом са најнижом просечном оценом (3,51), затим следе запослени у апотекама у оквиру домова здравља (3,62), а највишу просечну оцену задовољства су имали запослени у апотекама у приватном власништву (3,80). Током 2019. године, задовољство послом повећало се код испитаника из апотека у оквиру домова здравља (са 3,45 у 2018. години на 3,62 у 2019. години). У остале две категорије испитаника задовољство послом је опало у односу на 2018. годину (апотеке у приватном власништву са 3,87 на 3,80 и апотеке у државном власништву са 3,54 на 3,51).

Посматрајући просечне оцене задовољства запослених у апотекама у државном власништву одређеним аспектима рада, можемо приметити да су се готово у свим сегментима смањиле изузев аспектом сарадње са колегама где се повећала. Као и претходне године, за већину посматраних аспеката (опремом, расположивим временом за обављање посла, коришћењем знања у току рада, уважавањем и вредновањем рада, сарадњом са колегама, сарадњом са претпостављенима, професионалним развојем/едукацијом, финансијском надокнадом за рад, руковођењем и организацијом

рада, упутствима, излагањем идеја претпостављенима), можемо рећи да је задовољство највеће у апотекама у приватном власништву (Табела 2). Аспекти у којима нису најзадовољнији запослени у апотекама у приватном власништву су расположиво време за рад са пацијентима (најзадовољнији су запослени у апотекама у државном власништву – 4,21) и за обављање послова (најзадовољнији су запослени у апотекама у оквиру домова здравља – 4,05), као и односом са пацијентима (најзадовољнији су запослени у апотекама у државном власништву – 4,34). Овакав исход могао се уочити и у претходне две године. Задовољство у односу са пацијентима смањило се код све три испитиване групе у односу на прошлу годину, а у односу на 2018. годину задовољство је повећано код свих сарадњом са колегама.

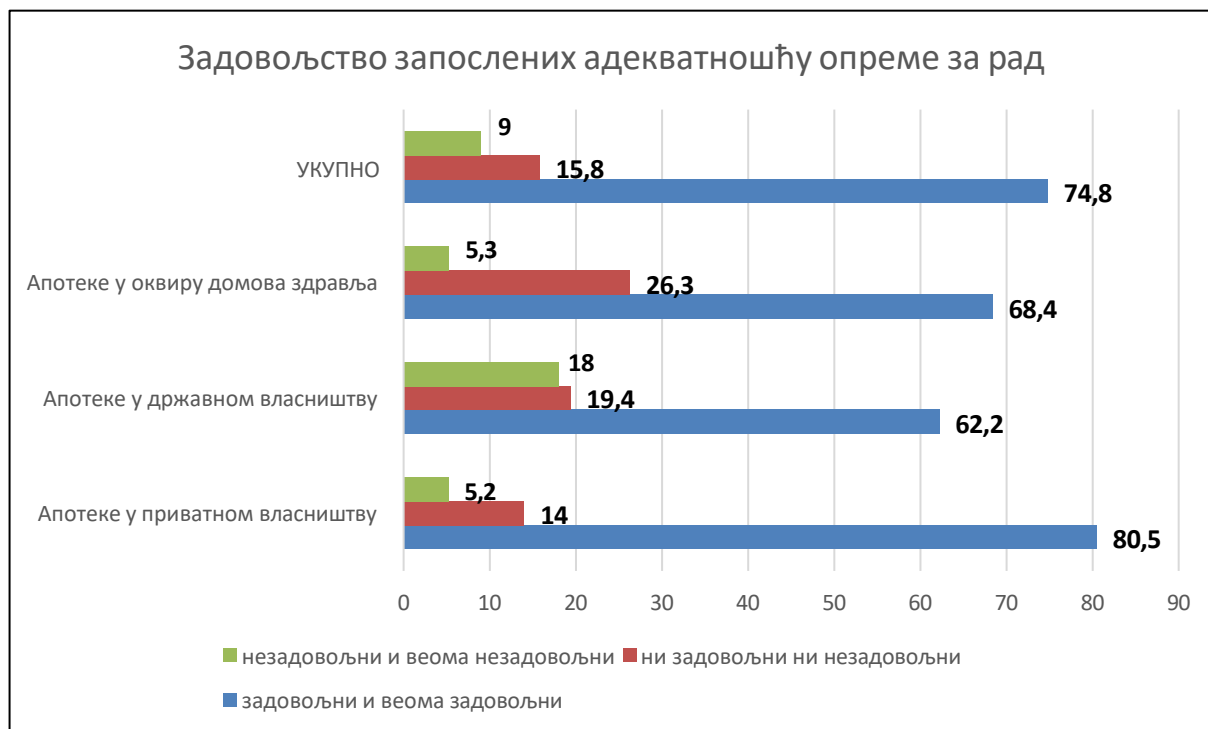
Приликом оцењивања, запослени су се изјаснили да су најзадовољнији сарадњом са колегама (просечна оцена 4,51), док су најнезадовољнији финансијском надокнадом за рад (просечна оцена 3,47). Овим аспектом су највише незадовољни у апотекама у државном власништву (просечна оцена 3,34).

Опремом за рад која им је на располагању, најзадовољнији су у апотекама у приватном власништву (80,5%), док најнезадовољнији су у апотекама у државном власништву (18%) (График 2).

Табела 2. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама одређеним аспектима посла у 2019. години

Задовољство запослених појединим аспектима посла	Апотеке у			Укупно
	државном власништву	саставу домова здравља	приватном власништву	
Опремом	3,61	3,71	4,13	3,97
Расположивим временом за обављање посла	3,89	3,80	3,91	3,90
Расположивим временом за рад са пацијентима	4,21	3,92	3,83	3,94
Аутономијом у обављању посла	3,84	4,05	4,00	3,95
Коришћењем знања у току рада	3,92	4,03	4,25	4,15
Уважавањем и вредновањем рада	3,63	3,76	3,84	3,78
Сарадњом са колегама	4,31	4,36	4,60	4,51
Сарадњом са претпостављенима	4,14	4,28	4,30	4,25
Односом са пацијентима	4,34	3,95	4,02	4,11
Професионалним развојем/едукацијом	3,79	3,91	4,17	4,05

Финансијском надокнадом за рад	3,34	3,46	3,53	3,47
Руковођењем и организацијом рада	3,55	3,84	4,08	3,92
Упутствима	3,81	3,96	4,17	4,06
Излагањем идеја претпостављенима	3,83	3,95	4,14	4,05



*резултати су приказани у процентима

График 2. Процентуални приказ задовољства запослених адекватношћу опреме за рад у 2019. години

Задовољство запослених расположивим временом за обављање послова, повећало се у односу на прошлу годину (са 3,87 на 3,90), а смањило се задовољство расположивим временом за рад са пацијентима (са 3,98 на 3,94). Оба показатеља смањење бележе само у апотекама у државном власништву, док повећање задовољства у односу на 2018. годину бележи се у апотекама у оквиру домова здравља и апотекама у приватном власништву (Табела 3).

Табела 3. Задовољства запослених исказана кроз средње вредности за расположиво време за обављање посла и рад са пацијентима у 2017, 2018. и 2019. години

	Задовољство запослених расположивим временом за обављање посла			Задовољство запослених расположивим временом за рад са пацијентима		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Апотеке у приватном власништву	4,00	3,79	3,91	3,96	3,77	3,83
Апотеке у државном власништву	3,93	3,98	3,89	4,20	4,25	4,21
Апотеке у оквиру домова здравља	3,88	3,66	3,80	4,08	3,85	3,92
УКУПНО	3,97	3,87	3,90	4,07	3,98	3,94

На скали од 1 до 5 процентуално је највише оних који су задовољни аутономијом у обављању посла – могућношћу да доносе одлуке (49,3%) (График 3). Готово занемарљив проценат запослених је веома незадовољан аутономијом у обављању посла (1,7%). Највећу аутономију у обављању посла, односно могућношћу доношења одлука имају запослени у апотекама у оквиру домова здравља (задовољни и веома задовољни – 77,6%). Задовољство запослених аутономијом у обављању посла у апотекама у приватном власништву опада од 2017. године (2017 – 4,18; 2018 – 4,05; 2019 – 4,00) (График 4). У односу на 2018. годину задовољство запослених аутономијом у обављању посла смањило се код апотека у државном власништву (са 3,96 на 3,84), а код апотека у оквиру домова здравља се повећало (са 3,81 на 4,05).



График 3. Задовољства запослених аутономијом у обављању посла у 2019. години

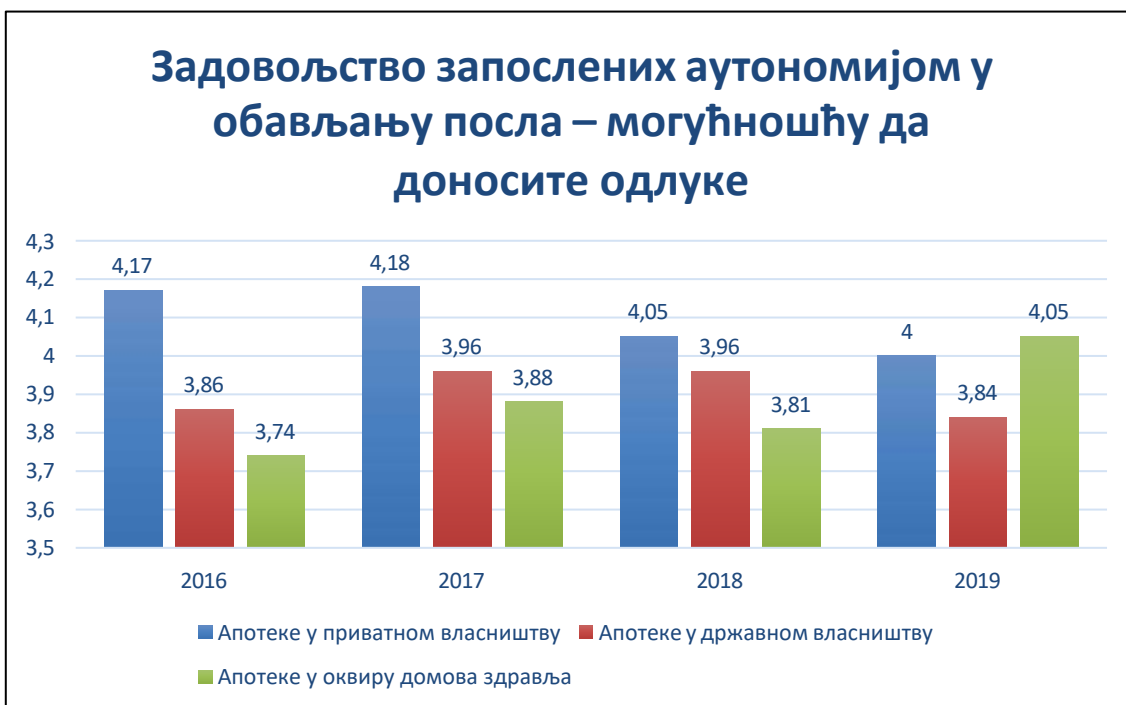


График 4. Задовољства запослених исказана кроз средње вредности за аутономију у обављању посла за период 2016-2019. године

Један од испитиваних ставова запослених био је и задовољство могућностима да запослени користе своја знања, способности и вештине. Просечна оцена задовољства у укупном узорку била је 4,15 и у односу на претходну годину, уочава се да су се просечне оцене задовољства повећале код запослених у апотекама у приватном власништву (са

4,20 на 4,25) и апотекама у оквиру домова здравља (са 3,95 на 4,03). Задовољство се смањило код запослених у апотекама у државном власништву (са 4,01 на 3,92). Задовољних и веома задовољних највише је у апотекама у приватном власништву (83,1%), а најмање је у апотекама у државном власништву (71,5%). Незадовољних и веома незадовољних највише има у апотекама у државном власништву (7,3%).

Просечна оцена задовољства запослених уважавањем и вредновањем њиховог рада, у односу на претходну годину, незнатно се смањила (за 0,01 и износи 3,78). Задовољних и веома задовољних највише је у апотекама у приватном власништву (70,4%), а најмање у апотекама у државном власништву (62,2%). У апотекама у оквиру домова здравља задовољних и веома задовољних износи (68,4%). Међутим, у апотекама у државном власништву приметно је већи проценат незадовољних и веома незадовољних запослених по питању овог става (18,8%), док је знатно мање у апотекама у оквиру домова здравља (9,2%) и апотекама у приватном власништву (10%).

Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама износи 4,51 и повећало се у односу на претходне две године (2017 – 4,45; 2018 – 4,42). У погледу овог аспекта, задовољство се повећало у сва три типа апотеке, а највише у апотекама у приватном власништву (са 4,54 на 4,60). Задовољних и веома задовољних процентуално највише има у апотекама у приватном власништву (92,4%), док у апотекама у оквиру домова здравља уопште нема незадовољних и веома незадовољних испитаника. Задовољство запослених сарадњом са претпостављенима код апотека је у паду у односу на 2018. годину (са 4,28 у 2018. на 4,25 у 2019. години). Пад задовољства се бележи код апотека у приватном власништву (са 4,34 на 4,30%) и код апотека у државном власништву (са 4,20 на 4,14%). Пораст задовољства бележи се код апотека у оквиру домова здравља (са 4,26 на 4,28%). Међутим, код свих апотека је опало задовољство запослених у односима са пацијентима, и најмање задовољних и веома задовољних је у апотекама у државном власништву (65,9%). Процентуална заступљеност задовољства запослених на ова три аспекта приказана је у Табели 4.

Табела 4. Процентуални приказ задовољства запослених сарадњом са колегама, претпостављенима и пацијентима у периоду 2015 - 2019. године

Задовољство запослених	Година истраживања	Незадовољни и веома незадовољни	Ни задовољни ни незадовољни	Веома задовољни и задовољни	Не односи се на мене
Непосредном сарадњом са колегама	2015	2	8,3	89,1	0,6
	2016	1,6	7,4	90,5	0,5
	2017	2,2	6,8	89,5	1,5
	2018	1,9	7,6	89,0	1,5
	2019	1,9	6,2	90,3	1,6
Непосредном сарадњом са претпостављенима	2015	3,3	9,7	86	1
	2016	4,4	9,7	84,7	1,2
	2017	3,5	8,8	85,8	1,9
	2018	3,4	10,9	84,0	1,7
	2019	4,0	10,2	83,9	1,9
Односом пацијената према Вама	2015	2,8	12,7	73,4	11,1
	2016	4,7	14	73,9	7,4
	2017	3,9	12,7	74,8	8,6
	2018	4,4	14,8	72,4	8,4
	2019	5,6	15,3	73,1	6,0

Код свих апотека је опало задовољство запослених у односима са пацијентима и тај тренд пада је од 2017. године (са 4,29 на 4,21 и 2019. године на 4,11). што се може видети на графику 5.



График 5. Просечна оцена задовољства запослених односом са пацијентима за период 2015-2019.

Задовољство запослених могућностима за професионални развој и континуирану едукацију се повећало у односу на 2018. годину (за 0,04 и износи 4,05). Задовољство се смањило у апотекама у државном власништву (са 3,94 на 3,79), док се повећало у апотекама у приватном власништву (са 4,09 на 4,17) и у апотекама у оквиру домова здравља (са 3,50 на 3,91). Највише задовољних и веома задовољних је у апотекама у приватном власништву (79,3%), а највише незадовољних и веома незадовољних је у апотекама у државном власништву (15,2%).

Аспект којим су запослени најмање задовољни и у 2019. години, као и прошле године је финансијска надокнада за рад. У односу на претходну годину задовољство се незнатно повећало са 3,40 на 3,47. Просечне оцене задовољства запослених у апотекама за период 2007 до 2019. године приказане су на графику 6. Иако је највеће задовољство финансијском надокнадом за рад у апотекама у приватном власништву (58,7% је задовољно), овај аспект је оцењен најнижом оценом у апотекама у приватном власништву (3,53). Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад у апотекама у државном власништву се смањило у односу на 2018. годину за 0,02.



График 6. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама финансијском накнадом за рад, за период 2007 – 2019. године

Просечна оцена задовољства запослених руковођењем и организацијом рада у установи износи 3,92, што је за 0,03 већа вредност у односу на 2018. годину. Највише је

задовољних у апотекама у оквиру домова здравља (76,3%), а најмање у апотекама у државном власништву (55,8%).



График 7. Процентуална заступљеност задовољства запослених у апотекама руковођењем и организацијом рада у установи у 2019. години

Задовољство запослених јасноћом упутстава која добијају од претпостављених у апотекама највеће је код запослених у апотекама у оквиру домова здравља, а најмање је код запослених у апотекама у државном власништву. Задовољних и веома задовољних у апотекама у приватном власништву је 80,8%, док је у апотекама у државном власништву проценат задовољних и веома задовољних 68,5%. У апотекама које се налазе у оквиру домова здравља задовољних и веома задовољних је 82,9%.

Задовољство запослених могућношћу да изнесу своје идеје претпостављенима готово да се није мењало током претходне три године. Незнатно се повећало у односу на 2018. годину (са 4,00 на 4,05), али се незнатно смањило у поређењу са 2017. годином (4,06).

Самопроцена запослених о сопственој изложености стресу, напетости и притиску приликом обављања посла показује да су запослени у апотекама у државном власништву више изложени стресу (много 13,5% и веома много 9,0%) у односу на запослене у апотекама у приватном власништву (много 12,1% и веома много 4,4%) и апотеке у саставу домова здравља (много 6,7% и веома много 9,3%). Са друге стране проценат испитаника који нимало није под стресом у апотекама у приватном власништву је 21,6%,

а у апотекама које су у саставу домова здравља тај проценат износи 4%. Можемо приметити да се повећао проценат запослених који нимало нису под стресом у односу на 2018. годину (са 14,3% на 19,8%), али се повећао и проценат запослених који су веома много под стресом (са 5,3% на 5,8%). Ови резултати приказани су на графику 8.

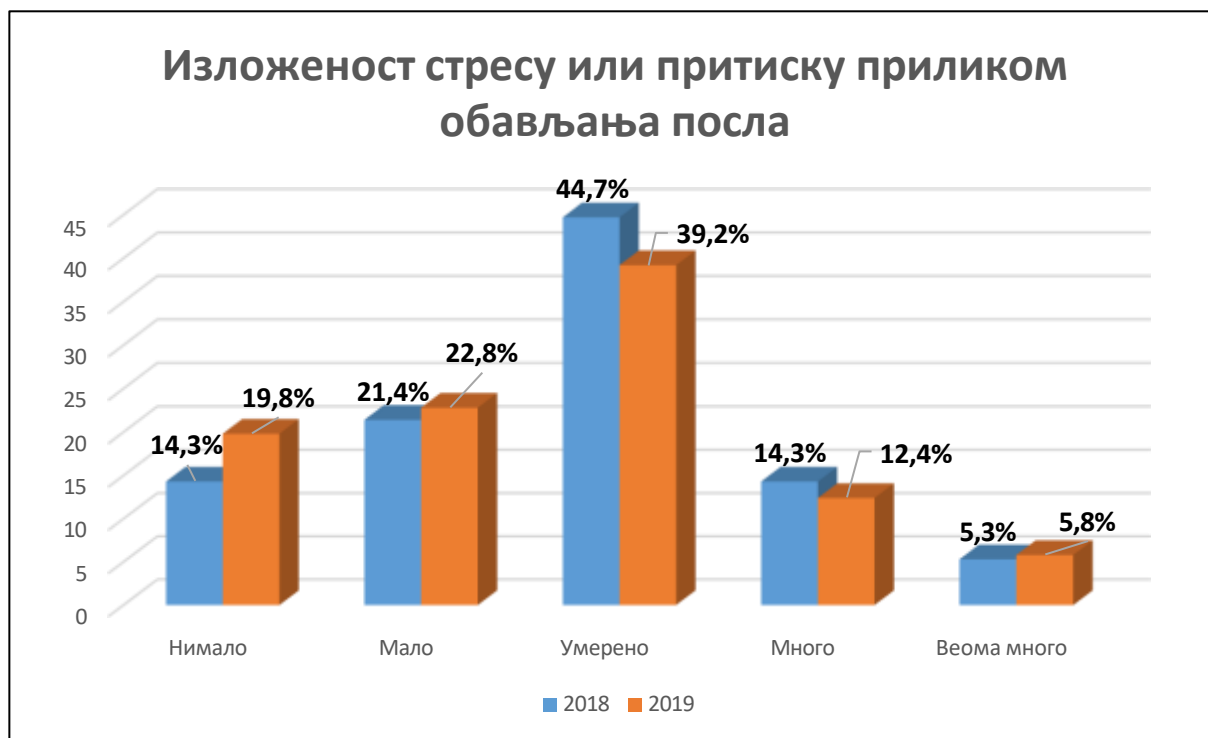


График 8. Процентуални приказ изложености стресу, притиску и напетости током обављања посла у 2018. и 2019. години

Највећи проценат запослених у апотекама не осећа разлику у задовољству послом у односу на период од пре пет година (45,3%), а нешто је већи удео оних који се осећају задовољније (32,4%) у односу на оне који се осећају незадовољније (22,3%). Највећи проценат запослених код којих нема разлике у задовољству послом пре пет година и сада је код апотека у оквиру домова здравља (52,6%). Највише је незадовољнијих у апотекама у државном власништву (35,3%), док је највише задовољнијих у апотекама у приватном власништву (38,2%).

Иако је као и прошле године највише испитаника одговорило да уопште не размишља о промени посла у будућности (41,9%), ипак се смањио тај проценат у односу на 2018. годину када је био 48,1%. Највише је оних који уопште не размишљају о промени посла, нарочито у апотекама у приватном и државном власништву (41,1%

односно 43,9%). У односу на 2017. и 2018. годину, повећао се број заинтересованих за одлазак у иностранство (сада износи 13%, а био је 2017 - 11,2% и 2018 - 10,8%). Такође примећује се тренд пораста заинтересованих испитаника за прелазак у сектор ван здравствене заштите (2017-6,8%, 2018-7,9% и 2019-8,3%).

4. ЗАКЉУЧЦИ И ПЕДЛОЗИ МЕРА

Резултате које смо добили приликом овог истраживања односе се само на део апотека. Као и претходних година, можемо запазити велики број незаинтересованих апотека за учешће у овом истраживању. Ово се нарочито односи на апотеке у приватном власништву, где је одзив био 12,6%. Додатни проблем представља извештај број апотека у државном власништву као и апотека у саставу домова здравља који је затворен или фиктивно постоји без спровођења одговарајућих услуга. Поједине апотеке у државном власништву одбиле су да учествују у истраживању, јер њихови процеси рада су на минимуму и спровођење истраживања задовољства запослених не би имало сврху. Непостојање адекватне евиденције апотека у многосте отежава спровођење истраживања према постављеној методологији, али и мањак законске регулативе која обавезује апотеке на учешће у националном истраживању. Узимајући у обзир све аспекте задовољства запослених, можемо приметити да је задовољство порасло у односу на прошлу годину, као и да се повећало у апотекама у оквиру домова здравља, а смањено у апотекама у приватном и државном власништву, упоређујући резултате са претходном годином. Највише оцене за посматране аспекте забележене су код запослених у апотекама у приватном власништву. Од 14 аспеката у 11 су имали највише просечне оцене. Показатељи који су показали веће задовољство код запослених у апотекама у државном власништву су расположиво време за рад са пацијентима и однос пацијената према запосленима. Аутономијом у обављању посла – могућношћу за доношењем одлуке најзадовољнији су запослени у апотекама у саставу домова здравља. Већа фреквенца корисника у апотекама у приватном власништву, али и мањи број фармацеута по смени, доводи до ситуација где запослени имају мање расположивог времена да се посвете корисницима. Ипак колегијалност је високо котирана, и представља најбоље оцењен показатељ. Најнезадовољнији већином анализираних аспеката, што је и очекивано због финансијске нестабилности, били су запослени у апотекама у државном власништву. Показатељ који су запослени у сва три типа апотека оценили најнижом

оценом је финансијска надокнада за рад, и то је најниже оцењен показатељ већ неколико година уназад.

Ситуација у фармацеутском сектору није се побољшала у односу на претходне године. Зато је неопходно узети у разматрање коментаре запослених дате у последњем питању упитника. Неки од коментара односе се на лош однос руководства и државе према фармацеутској струци:

1. „Након 30 година рада у установи, молим за радно место“.
2. „Бирање руководства према стручности, а не другим критеријумима и елиминисање демонстрације силе“
3. „Изједначити пословање приватног и друштвеног сектора (тендери-ЦЈН), особа није незадовољна послом односно својом струком, него односом према запосленима у друштвеном сектору“.
4. „Лоше вођење установе доводи до пада заинтересованости запослених за рад и одлазак квалитетног кадра из установе“.
5. „Нехумано је што су честа дежурства у недостатку кадра, ради се сваког викенда и за сваки празник“.
6. „Немам предлога, јер је све како не треба и фармацеут је срозан кроз“.
7. „Сваке године се попуњава упитник *про форме*“.

Било је и коментара да се побољша ажурирање података у Републичком фонду за здравствено осигурање:

1. „Да се на нивоу Републике унапреди бољи проток интернета и комуникација и ажурирање ЛБО и књижица које су оверене у Фонду, а касни информација код нас“.
2. „Количине лекова, Фонд би морао боље распоредити, пацијент не сме да оде зато што немамо 5 већ 4 кутије лека“.

Снабдевеност апотека није ни приближна у испитивана три типа апотека. Незадовољство овим сегментом је евидентно у апотекама у државном власништву:

1. „Боља и адекватна снабдевеност апотеке и већа сарадња управе са апотекама“.
2. „Осавременити опрему и простор апотека, променити систем набавке и обезбедити ефикаснији начин набавке“.

Највише коментара и сугестија било је по питању неизвесности у раду апотека у државном власништву што уноси проблеме у свакодневном раду. Потребно је сагледати начине на које је могуће сачувати државне апотеке, јер једно од начела Закон о здравственој заштити је начело приступачности и континуираности, што се апотекама у приватном власништву и поред тренутне добре снабдевености не може гарантовати јер није власништво државе која обезбеђује обавезно здравствено осигурање. Зато је неприхватљиво затворити све апотеке које се налазе у државном власништву, јер тиме држава губи контролу над лековима и медицинским средствима.

Увођење система награђивања и стимулisaња радника и појединачних апотека, у многоме би побољшало здраву конкуренцију у сектору, а истовремено би се мотивисали и запослени у апотекама како би уложили већи труд у остваривању резултата. План мреже потребно је ревидирати и оставити само апотеке које заиста и послују, а такође у План мреже морају се укључити и апотеке које се налазе у оквиру домова здравља као и апотеке у приватном власништву. Бројне и учестале куповине-продаје апотека у приватном власништву показују колико је фармацеутски сектор нестабилан на целој територији Републике Србије.

Фармацеутски сектор мора бити више умрежен са осталим здравственим установама и укључен у здравствени систем, јер иако апотека по закону није здравствена већ апотекарска установа, ипак је установа у којој се пружа здравствена заштита.

4. ЛИТЕРАТУРА

1. North MA, Kirk KW. The Pharmacy Supervisor and the Employee Pharmacist's Job Satisfaction. American Pharmacy. 1990 1990/05/01/;30(5):49-52.
2. Pungnirund B. Impact of Effective Implementation of HR Practices on Employee Performance in Pharmacy Business in Thailand. Sys Rev Pharm 2020;11(2):621-30.
3. Stamolampros P, Korfiatis N, Chalvatzis K, Buhalis D. Job satisfaction and employee turnover determinants in high contact services: Insights from Employees'Online reviews. Tourism Management. 2019 2019/12/01/;75:130-47.
4. Ko YJ, Choi JN. Overtime work as the antecedent of employee satisfaction, firm productivity, and innovation. Journal of Organizational Behavior. 2019;40(3):282-95.

ПРИЛОГ 1

Упитник о задовољству запослених у апотекама, дистрибуција одговора исказана у валидним процентима, Србија, 2019.

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	2,1	6,9	15,8	42,7	32,1	0,4
2. Распоживим временом за обављање посла	1,5	6,6	15,7	54,0	21,8	0,4
3. Распоживим временом за рад са пацијентима	1,3	7,0	18,2	48,8	19,2	5,5
4. Аутономијом у обављању посла – могућношћу да доносите одлуке	1,7	5,1	17,7	49,3	24,0	2,2
5. Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	1,5	4,3	13,7	39,4	40,2	0,9
6. Уважавањем и вредновањем Вашег рада	3,7	8,9	19,1	43,3	24,7	0,3
7. Непосредном сарадњом са колегама	0,4	1,5	6,2	32,7	57,6	1,6
8. Непосредном сарадњом са претпостављенима	1,6	2,4	10,2	43,0	40,9	1,9
9. Односом пацијената према Вама	1,4	4,2	15,3	46,4	26,7	6,0
10. Могућностима за професионални развој/ континуирану едукацију	2,2	5,8	15,8	38,7	35,3	2,2
11. Финансијском надокнадом за рад	6,5	14,1	22,9	39,2	16,9	0,4
12. Руковођењем и организацијом рада у установи	3,4	7,6	18,2	37,4	31,2	2,2
13. Добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	1,7	4,2	16,2	43,1	34,0	0,8
14. Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	2,6	5,3	16,6	39,1	34,7	1,7

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

Нимало	19,8
Мало	22,8
Умерено	39,2
Много	12,4
Веома много	5,8

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

Задовољнији послом	32,4
Нема разлике	45,3
Незадовољнији послом	22,3

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

Останете у државном/приватном сектору здравства	33,9
Одете у државни/приватни сектор здравства	2,9
Радите послове ван здравствене заштите	8,3
Одете у иностранство	13
Уопште не размишљате о промени посла	41,9

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

Веома незадовољан	2,7
Незадовољан	7,7
Ни задовољан ни незадовољан	25,4
Задовољан	44,1
Веома задовољан	20,1

19. Пол:

Мушки	8,4
Женски	91,6

20. Године старости:

Мање од 35	32,5
35 до 54	54,8
Више од 55	12,7

21. Занимање:

Фармацеут	44,8
Фармацеутски техничар	46,3
Здравствени радник – друго занимање	1,7
Здравствени сарадник	1,2
Административни радник	3,2
Технички радник	2,8

22. Да ли тренутно обављате неку од руководећих функција?

Да	21,1
Не	78,9

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	1,1
У неком другом сектору	2,7
Не радим додатно	95,1

24. Молимо Вас да заокружите одговор који описује Ваш пушачки статус (Истраживање Канцеларије за превенцију пушења у оквиру програмских активности)

Не пушим и никада нисам пушио/ла	62,8
Пушио/ла сам, али сада више не пушим	12,6
Сада пушим, али не сваки дан	8,7
Пушим свакодневно	15,9