



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 2022. ГОДИНЕ

Београд, 2023.

Издавач:

Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет

Аутори:

др сци. мед. спец. фарм. Андријана Милошевић Георгиев^{1,2}

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, КОМЕНТАРИ ЗАПОСЛЕНИХ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА.....	16
5. ЛИТЕРАТУРА.....	20
ПРИЛОГ 1.....	21

1. УВОД

Задовољство запослених на радном месту је од пресудног значаја за успех организације, јер је директно повезано са мотивацијом, ангажманом и посвећеношћу запослених. Висок ниво задовољства доприноси већој продуктивности, смањењу флукуације радне снаге и смањењу негативних ефеката као што су лоше перформансе, смањена координација и тимски рад. У савременом и динамичном пословном окружењу, организације које препознају значај задовољства запослених могу да развију стратегије које обезбеђују дугорочну конкурентност. Недовољно разумевање ових фактора може довести до високих трошкова запошљавања, обуке и смањења ефикасности, што чини задовољство запослених кључним елементом за одржавање и јачање позиције на тржишту [1].

Задовољство запослених у апотекама је значајан фактор који утиче на квалитет рада и општу ефикасност у овом сектору. Студије показују да задовољство запослених зависи од више фактора, као што су радни услови, оптерећење послом, односи са колегама и руководством, као и могућности за напредовање и професионални развој. Када су радни услови неповољни, као што су високо радно оптерећење, недостатак ресурса или лоши међуљудски односи, ниво задовољства може значајно да опадне, што може довести до стреса и повећане флукуације запослених. Поред тога, фактори као што су адекватна обука, призната вредност запослених и подршка менаџмента такође играју важну улогу у нивоу задовољства. Истраживања су показала да апотекари који раде у окружењима са бољим радним условима и dobrим односима са колегама често показују веће задовољство и већу продуктивност, што позитивно утиче на квалитет услуге коју пружају пацијентима [2].

2. МЕТОД

Током 2022. године спроведено је истраживање задовољства запослених у апотекама на примарном нивоу здравствене заштите (у даљем тексту: апотека). Истраживање је спроведено 12. децембра 2022. године, у току радног времена, уз сарадњу са надлежним заводом/институтом за јавно здравље и Катедром за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство (Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет). У истраживању су учествовале апотеке у државном и приватном власништву, апотеке приватне праксе, као и апотеке у оквиру домова здравља. Апотеке које су у плану мреже и које имају уговор са Републичким фондом за здравствено осигурање чиниле су

узорак у истраживању. Сви запослени који су тог дана били на послу били су укључени у истраживање.

Као инструмент истраживања коришћен је јединствен упитник за све апотеке. Од 2020. године запосленима је омогућено да упитник попуњавају и електронским путем, преко задатог линка, а ова могућност била је доступна и 2022. године.

Пре почетка истраживања, особама задуженим за контролу квалитета у апотекама достављено је стручно-методолошко упутство под називом „Методологија испитивања задовољства запослених у здравственим установама у Републици Србији 2022. године – прилагођено за апотекарске установе и апотеке приватне праксе“. У упутству је детаљно објашњен поступак спровођења истраживања, као и начин уноса података у Excel табеле.

По завршетку истраживања, подаци су у електронском облику достављани Катедри за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство Фармацеутског факултета Универзитета у Београду, где су обављена провера и унос података у електронску базу. Обрада је спроведена у SPSS програму. Примењене су методе дескриптивне статистике.

3. РЕЗУЛТАТИ

Испитивање задовољства запослених здравственом заштитом у апотекарским установама у Републици Србији обављено је 2022. године, а резултати истраживања достављени су из 116 апотека (13 у државном, 96 у приватном власништву и 7 апотека у склопу дома здравља). У односу на 2021. годину уочава се значајно већи број апотека који је био спреман да спроведе и достави резултате истраживања. Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

Апотекарске установе у државном власништву: АУ Београд, АУ Чачак, АУ Косовска Митровица, АУ Крагујевац, АУ Краљево, АУ Лозница, АУ Ниш, АУ Нови Пазар, АУ Параћин, АУ Пожаревац, АУ Смедерево, АУ Сремска Митровица, АУ Зајечар.

Апотекарске установе у приватном власништву: Београд – *Althea, Altiora Pharma, PP Srećković, Milla Pharm, Bajfarm, Benu, Dr Max, Emily Pharm, Esthema Pharm, Eugenia, Galena lab, Kumodraž 2, Laurus, Lekino brdo, Lilly, Magistra Živanović, Majana, Menta, Miletić, Molika, Nibo Farm, Orlean plus, Stars Pharm, Vida, Vita; Čačak – Hygia, Mrvošević; Jagodina – Belladona, Herba, Jelena Pharm, Neven, Sunce plus, Veba*

Pharm;Kragujevac - *Pharma Plus*;Kraljevo - *Hygia, Jasfarm, Radosavljević*; Kruševac - *Anđela, Viva*; Leskovac - *Ana Farm, Ana Farm plus, Bogdanfarm, Džunić, Milifarm, Rajković*; Niš - *Melissa, Remedia*; Novi Sad - *AD Astra, Higija Tripolski, Belladonna, Cer, Flos, Higija, Janković, Klementina, Neomedika, Prof-farm*;Pančevo - *Lek za vek, Melem*;Piroć – *Belladonna*; Požarevac - *Impuls, Pajkić, Šeki Tilia, Vesna, Zdravlje*; Prokuplje - *Đorđević, Đorđević plus, Lipa*; Šabac - *Džavić, Zdravlje*; Smederevo – *Melem, Nena Pharm, Sunce, Sveti Sava*; Sremska Mitrovica - *Nova gradska, Kamilica*; Subotica - *AM Pharm, Marija Su, Farmamed, Galen Plus, Higija, Pilula plus, Farma EL*; Užice - *Menta, Tilia M, Trg*;Valjevo - *Atlić, BioPharm*;Vranje - *AnaFarm, Dodić, NovaPharm*;Vršac – *Lek*; Zrenjanin - *Alba, Jovčić Farm, Tanin, Sempervivum*

Апотекарске установе у оквиру дома здравља: ДЗ Дољевац, ДЗ Инђија, ДЗ Опово, ДЗ Рума, ДЗ Србобран, ДЗ Стара Пазова, ДЗ Пећинци.

Укупан број запослених у апотекама које су доставиле извештаје о спроведеном истраживању за 2022. годину износио је 7457. Од овог броја запослених, присутних на послу на дан спровођења истраживања било је 6302. Стопа одговора запослених била је 80,48% (5072 попуњених упитника). Иако је значајно више апотека учествовало у истраживању у односу на претходне године, процентуално исказано, одзив запослених је био нижи у 2022. години у односу на 2020. и 2021. годину (2016. године – 85,8%; 2017. године - 87,9%; 2018. године - 90,2%; 2019. године - 91,2%; 2020. године - 89,45%; 2021. године - 82,6%). Значајно мањи одзив међу запосленима био је у апотекама у приватном власништву (79,21%), у односу на апотеке у државном власништву (83,77%), док је убедљиво највећи одзив запослених био ипак у апотекама у оквиру дома здравља (95,71%). Одзив запослених у 2022. години може се видети у табели 1.

Табела 1. Одзив запослених у апотекама за 2021. годину

	Укупан број запослених	Број запослених присутних на послу	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Одзив запослених у апотекама (%)
Државном власништву	1756	1503	1539	1259	83,77
Приватном власништву	5617	4729	4733	3746	79,21
У оквиру дома здравља	84	70	70	67	95,71
Укупно	7457	6302	6342	5072	80,48

Већина запослених у апотекама су особе женског пола (92,4%), док је само 7,6% испитаника мушког пола. Највећи проценат испитаника припада старосној групи од 35 до 54 године (58,0%). Млађих од 35 година има укупно 28,4% и они се пре одлучују за апотеке у приватном власништву (94,5% у апотекама у приватном власништву наспрам 4,8% у државном односно 0,7% у апотекама у оквиру дома здравља), док је и проценат запослених са преко 55 година највише у апотекама у приватном власништву (70,7% у приватним апотекама наспрам 27,8% у апотекама у државном власништву односно 1,5% у апотекама у оквиру дома здравља). Највећи проценат испитаника чак 50,7% који припадају старосној групи преко 55 година запослен је у апотекама у државном власништву. У апотекама у приватном власништву највише има запослених старости између 35 и 55 година. Ова старосна група преовлађује и у апотекама у државном власништву (66,1%) и апотека у оквиру домова здравља (67,2%).

Интересантно је да се у структури запослених могу наћи сва понуђена занимања у упитнику. Најзаступљенији су магистри фармације 46,9%, а затим техничари (38,8%). Присутно је било и доктора медицине (0,2%), стоматологије (0,6%), здравствених сарадника (2,3%), административних радника (2,6%) и техничког особља (5,3%), друго (3,3%). У односу на прошлу годину можемо приметити да је фармацеута процентуално више док је техничара мање. Проценат техничара се смањивао у односу на претходне године (2018. године – 42,1%; 2019. године – 46,3%; 2020. године 42,3%; 2021. године 39,4%), док се проценат фармацеута у односу на прошлу годину повећао (2018. године – 36,5%; 2019. године – 44,8%; 2020. године – 47,1%; 2021. године 43,9%). Проценат фармацеута је идентичан у апотекама приватног и државног типа док је нешто мањи у апотекама у склопу домова здравља (47,0% у приватним и државним апотекама наспрам 37,3% у апотекама у скопу дома здравља), док је техничара процентуално највише у апотекама у скопу дома здравља (61,2% у апотекама у оквиру дома здравља наспрам 39,9% у приватним и 34,1% у државним апотекама). Важно је истаћи и то да у апотекама у оквиру дома здравља у време истраживања није било запослених доктора медицине, стоматологије, здравствених сарадника као ни административних радника. У апотекама у државном власништву приметно је више административних (8,2% наспрам 0,8% запослених у приватном сектору) и техничких радника (7,8% наспрам 4,6% у приватном сектору, док се у апотекама у склопу дома здравља јавља податак да је свега 1,5% њих запослено на овој позицији).

Проценат запослених који су одговорили да тренутно обављају неку од руководећих функција износи 19,6% од укупног броја запослених. На руководећим местима незнатно је више запослених у оквиру апотека у државном власништву (19,7% наспрам 19,6% у приватним односно 16,4% у апотекама домова здравља).

Јако мали проценат испитаника обавља додатне послове свега 4,0% (у настави – 1,3%, приватној пракси – 0,8% или неком другом сектору – 1,9%).

Узимајући у обзир свеукупно задовољство послом, просечна оцена је у 2022. години била нижа у односу на 2020. и 2021. годину, али виша у односу на године пре 2020. што се може видети на Графику 1.

График 1. Просечне оцене задовољства запослених у апотекама за период 2013-2022. године



Узимајући у обзир све анализиране показатеље, највише је запослених задовољно послом (37,0%), док се чак 30,8% испитаника изјашњава као веома задовољним на послу што је процентуално више у односу на претходну годину. Веома незадовољних и незадовољних је 10,1% и највише је у апотекама у приватном власништву (10,7% наспрам 8,6% у државном сектору односно 1,5% у апотекама домова здравља). Запослени у апотекама у државном и приватном власништву су оценили задовољство послом готово идентичном просечном оценом односно

3,87±1,005 у апотекама у државном власништву и 3,86±1,022 у апотекама у приватном власништву, док су се запослени у апотекама у оквиру домова здравља изјаснили као најзадовољнији послом са процечном оценом 3,92±0,771. Задовољство послом се значајно смањило у апотекама приватног сектора, за разлику од апотека домова здравља као и државних апотека где се незнатно повећало. У апотекама у приватном власништву смањило се задовољство послом са 4,03 на 3,86, док се у апотекама у државном власништву повећало са 3,84 на 3,87, сличан одговор пристигао је и из апотека домова здравља где се може приметити да се задовољство запослених повећало са 3,82 на 3,92.

Од 12 посматраних сегмената задовољства запослених у апотекама, запослени у апотекама домова здравља имали су најниже просечне оцене задовољства код 5 сегмената, апотеке у државном власништву имале су најниже просечне оцене задовољства чак у 6 сегмената, док се запослени у приватном сектору изјашњавају као најнезадовољнији у једном сегменту. Сегмент у ком је најниже задовољство запослених у апотекама у приватном власништву су расположиво време за рад. У односу на 2021. годину, уочено је да се задовољство запослених у државним апотекама значајно повећало обзиром да је степен задовољства у готово свим сегментима повећан осим у сегментима задовољства расположивим временом за рад (са 4,35 на 4,34), професионалним развојем (са 4,11 на 4,08), финансијама (са 3,70 на 3,64) као и са одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција (са 4,08 на 4,07). Они наводе да су најзадовољнији односом пацијената према њима (4,58±0,980), а најнезадовољнији финансијском накнадом за рад (3,64±1,268). Изненађује и податак да су запослени у апотекама у приватном власништву задовољнији само опремом (са 4,29 на 4,40), аутономијом у обављању посла – могућношћу самосталног доношења одлука (са 4,19 на 4,20), непосредном сарадњом са колегама (са 4,74 на 4,75) и односом са пацијентима (са 4,19 на 4,31) у односу на прошлу годину (табела 2). Запослени у апотекама у оквиру дома здравља наводе да су најзадовољнији сарадњом са колегама (4,61±0,717), а најнезадовољнији финансијском накнадом за рад (3,42±0,972). Приликом оцењивања, запослени су се изјаснили да су најзадовољнији сарадњом са колегама (просечна оцена 4,69±0,766), док су најнезадовољнији финансијском надокнадом за рад (просечна оцена 3,55±1,302).

Табела 2. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама одређеним аспектима посла у 2021 и 2022. години

Задовољство запослених појединим аспектима посла	Апотеке у						Укупно	
	државном власништву		приватном власништву		Апотеке дома здравља			
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Опремом	3,82	3,83	4,29	4,40	3,81	4,01	4,10	4,25
Простором за рад	4,06	4,08	4,23	4,21	4,05	4,33	4,16	4,18
Расположивим временом за рад	4,35	4,34	4,31	4,26	4,41	4,31	4,33	4,28
Аутономијом у обављању посла	4,08	4,15	4,19	4,20	4,21	4,17	4,15	4,19
Уважавањем и вредновањем рада	4,11	4,14	4,30	4,24	4,14	4,24	4,22	4,21
Сарадњом са колегама	4,50	4,52	4,74	4,75	4,51	4,61	4,64	4,69
Односом са пацијентима	4,58	4,58	4,19	4,31	4,17	4,27	4,34	4,37
Професионалним развојем/едукацијом	4,11	4,08	4,45	4,32	3,92	3,90	4,30	4,25
Финансијском надокнадом за рад	3,70	3,64	3,91	3,53	3,69	3,42	3,82	3,55
Руковођењем и организацијом рада	3,90	3,98	4,29	4,23	3,98	4,05	4,14	4,17
Одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција	4,08	4,07	4,63	4,45	3,93	4,00	4,40	4,35
Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције	4,17	4,23	4,63	4,61	4,00	4,14	4,44	4,51

Опремом за рад која је запосленима на располагању, најзадовољнији су запослени у апотекама у приватном власништву (задовољни и веома задовољни 80,8% у приватним наспрам 74,6% у апотекама дома здравља односно 63,1% у државним). У укупном узорку веома незадовољних (1,7%) и незадовољних (3,9%) је занемарљиво мало, док ни задовољних ни незадовољних има 15,3%. Задовољних је 28,6%, веома задовољних 47,7%, а 2,8% је изјавило да се ово питање не односи на њих.

Три четвртине испитаника (74,8%) је изјавило да је задовољно или веома задовољно простором за рад. Запослени у апотекама у приватном власништву су више задовољни адекватношћу простора у односу на запослене у апотекама у државном

власништву (74,9% наспрам 73,8%), док се као најзадовољнији простором за рад издвајају запослени у апотекама у склопу домова здравља са чак 85,0% задовољних или веома задовољних запослених. Запослени су изјавили да су за нијансу мање задовољни (веома незадовољни и незадовољни) опремом него простором за рад, што се може видети на графику 2.

График 2. Задовољство запослених опремом и простором за рад у 2022. години

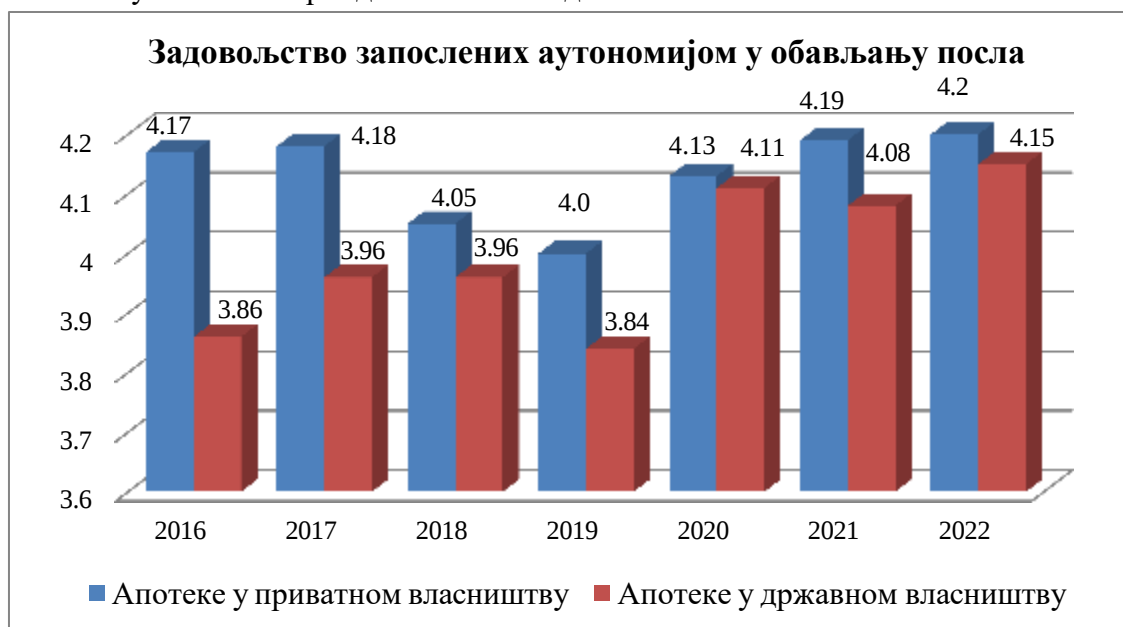


Задовољство запослених расположивим временом за рад износи 79,6% (задовољно 34,6% и веома задовољно 45,0%) и запажа се пад у степену задовољства у односу на претходну годину. Распоживим временом за рад најзадовољнији су запослени у државним апотекама (задовољни и веома задовољни 83,5% наспрам 81,6% у апотекама домова здравља односно 78,3% у приватним апотекама).

На скали од 1 до 5 процентуално је највише оних који су веома задовољни аутономијом у обављању посла – могућношћу да доносе одлуке (38,9%), а затим следе задовољни 36,9%. Готово занемарљив проценат запослених је веома незадовољан аутономијом у обављању посла (2,1%). На основу одговора које су нам доставили испитаници уочава се готово исти степен задовољства запослених аутономијом у све три испитиване категорије, односно запажа се висок степен задовољства где је чак 75,8% испитаника задовољно или веома задовољно. Задовољство запослених

аутономијом у обављању посла у апотекама у приватном власништву константно је опадало од 2017. до 2019. године (2017 – 4,18; 2018 – 4,05; 2019 – 4,00), да би у 2020. години се повећало у односу на 2018. и 2019. годину (4,13), овај тренд пораста задовољства је настављен и у 2021. години (4,19), и 2022. године (4,20). Задовољство запослених аутономијом у обављању посла је флукутирало од 2016. године у апотекама у државном власништву где је достигло пик 2020. године (3,84 – 3,96 наспрам 4,11), али је већ 2021. године задовољство аутономијом опало на 4,08, након чега је уследила и 2022. година када је задовољство овим сегментом посла достигло свој врхунац и износи 4,15 (график 3).

График 3. Задовољства запослених исказана кроз средње вредности за аутономију у обављању посла за период 2016-2022. године



Просечна оцена задовољства запослених уважавањем и вредновањем њиховог рада повећана је у односу на претходну годину и износи $4,21 \pm 1,121$. Задовољство се повећало како код запослених у апотекама у државном власништву (са 4,11 на 4,14) тако и код запослених у апотекама домова здравља (са 4,14 на 4,24), док се код апотека које су у приватном власништву запажа пад задовољства овим сегментом рада (са 4,30 на 4,24). Овим аспектом задовољних и веома задовољних било је 75,7%, што опет представља значајан пад у проценту задовољних и веома задовољних у односу на претходну годину када је износио 80,3%. Задовољних и веома задовољних највише је било у апотекама домова здравља (83,6% наспрам 75,1% у приватним апотекама односно 77,1% у државним апотекама).

Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама износи 4,69 и незнатно се повећало у односу на претходну годину (2021 – 4,64; 2022 – 4,69). У погледу овог аспекта, у односу на 2021. годину, задовољство се повећало код запослених у апотекама у државном власништву (са 4,50 на 4,52), слична ситуација је и у апотекама дома здравља где се такође повећало задовољство овим аспектом рада са 4,51 на 4,61, као и код запослених у апотекама у приватном власништву (са 4,74 на 4,75). Задовољних и веома задовољних у апотекама у приватном власништву било је 22,2% односно 62,5% (84,7%), док је у апотекама у државном власништву задовољних било 23,6% и веома задовољних 65,2% (88,8%), ситуација у апотекама домова здравља је слична са чак 68,6% веома задовољних запослених и 28,4% задовољних запослених (97,0%).

Задовољство односом са пацијентима се у односу на претходну 2021. годину повећало се са 4,34 на 4,37. Код запослених у апотекама у приватном власништву овај аспект задовољства се повећао са 4,19 на 4,31, код запослених у државним апотекама је остао исти 4,58, док се код запослених у апотекама домова здравља повећао са 4,17 на 4,27. Процентуална заступљеност задовољства запослених на ова два аспекта приказана је у Табели 3.

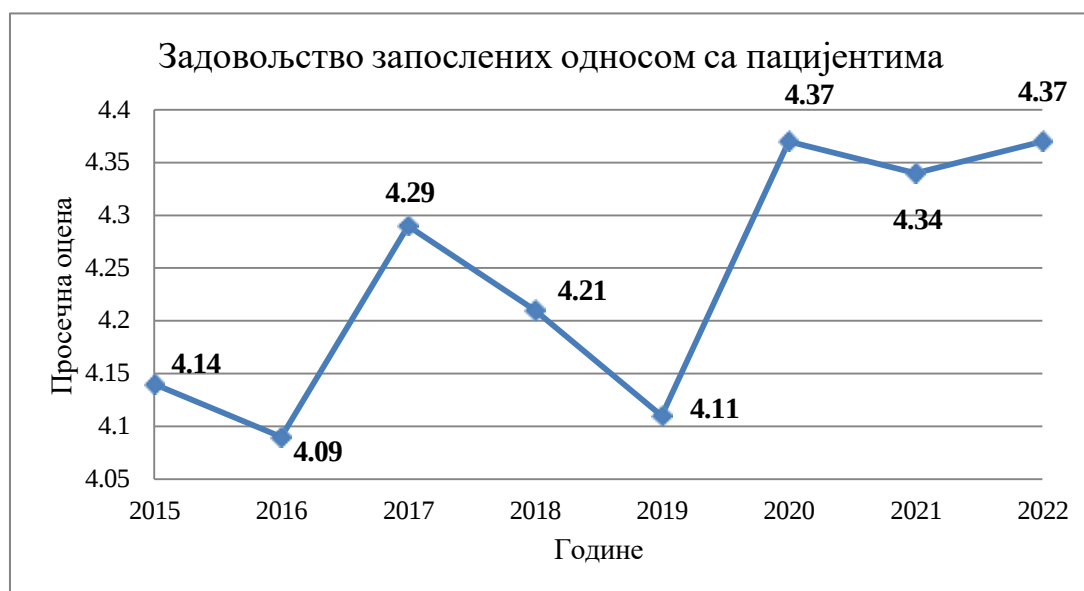
Табела 3. Процентуални приказ задовољства запослених сарадњом са колегама и пацијентима у периоду 2015 - 2022. године

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
	2020	1,6	4,3	93,5	0,5
	2021	1,1	4,9	93,7	0,3
	2022	1,6	5,1	86,0	7,3
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
	2020	3,0	9,9	80,8	6,2
	2021	4,3	12,0	77,8	5,9
	2022	5,0	10,2	77,9	6,9

Задовољство запослених односима са пацијентима значајно се повећало у односу на 2021. годину, али уочавају се велике флукуације у овом аспект задовољства из године у годину што се може видети на графику 4.

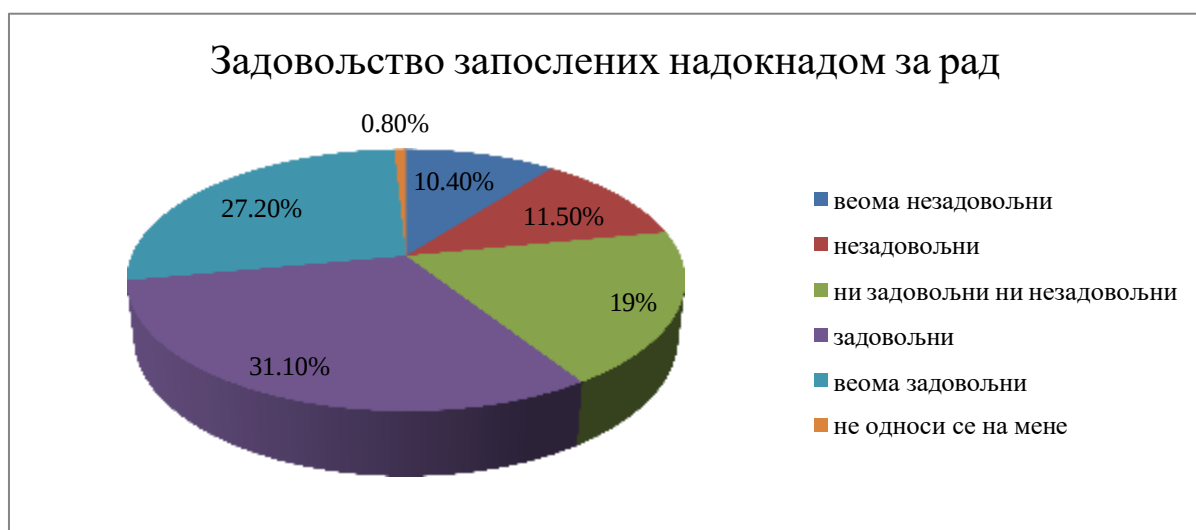
График 4. Просечна оцена задовољства запослених односом са пацијентима за период 2015-2022.



Задовољство запослених могућностима за професионални развој и континуирану едукацију се смањило у односу на 2021. годину (за 4,30 на 4,25). Задовољство се смањило у свим типовима апотека: у апотекама у државном власништву (са 4,11 на 4,08), у апотекама у приватном власништву (са 4,45 на 4,32), у апотекама у склопу домова здравља (са 3,92 на 3,90). Запослени у апотекама у домовима здравља се и даље изјашњавају као најмање задовољни од све три групе испитаника. Задовољних и веома задовољних укупно је 68,6% док је незадовољних и веома незадовољних 13,5%. задовољних и веома задовољних могућностима за професионални развој и континуирану едукацију међу запосленима највише је у апотекама у приватном власништву (78,5% наспрам 69,9% у државним односно 68,6% у апотекама домова здравља).

Аспект којим су запослени најмање задовољни и у 2022. години као и претходних година је финансијска надокнада за рад. У односу на претходну годину задовољство се значајно смањило (2018. године - 3,40; 2019. године - 3,47; 2020. године – 3,89; 2021. године – 3,82; 2022. године – 3,55). Процентуално је највише запослених задовољно финансијском надокнадом за рад (31,1%) и веома задовољно (27,2%) (график 5). Задовољних и веома задовољних запослених више је било у апотекама у државном власништву (59,9% наспрам 57,8% у приватним и 46,3% у апотекама домова здравља).

График 5. Процентуални приказ задовољства запослених надокнадом за рад у укупном узорку



Просечне оцене задовољства запослених у апотекама за период 2007 до 2022. године приказане су на графику 6. Задовољство финансијском надокнадом за рад имало је најнижу оцену од свих аспеката у укупном узорку већ другу годину заредом.

График 6. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама финансијском надокнадом за рад, за период 2007 – 2022. године.



Просечна оцена задовољства запослених руковођењем и организацијом рада у установи износи 4,17, што представља повећање у односу на претходну годину када је износило 4,14. Скоро половина испитаника била је веома задовољна овим аспектом рада (43,7%). Највише је веома задовољних у апотекама у приватном власништву (45,2% наспрам 39,5% у државним односно 34,8% у апотекама домова здравља), а највише веома незадовољних у апотекама у државном власништву (5,4% наспрам 3% у апотекама у склопу домова здравља односно 2,8% у приватним апотекама).

У 2022. години као и у 2020. и 2021. години због специфичности саме ситуације проузроковане епидемијом у упитнику су се налазила још два питања. Управо та два питања односила су се на задовољство одржавања адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција и спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције. У табели 4 приказани су одговори на ова два питања.

Табела 4. Процентуални одговори на питања у вези са COVID-19 инфекцијом

Одговори	Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција	Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције
	%	
веома незадовољни	2,8	1,4
незадовољни	3,7	2,8
ни задовољни ни незадовољни	11,9	9,6

задовољни	26,9	22,1
веома задовољни	46,4	58,4
не односи се на мене	8,3	5,7

Самопроцена запослених о сопственој изложености стресу, напетости и притиску приликом обављања посла показује да су запослени у апотекама у склопу домова здравља највише изложени стресу (много 20,9% и веома много 6%) у односу на запослене у апотекама у државном власништву (много 15,7% и веома много 9,3%) односно запослене у апотекама у приватном власништву (много 8% и веома много 3,8%). Са друге стране проценат испитаника који нимало није под стресом у апотекама у државном власништву је 11,2%, а у апотекама у приватном власништву тај проценат је значајно већи и износи 43,4% што представља значајно већи проценат испитаника који се изјашњавају као да им посао не причињава стрес у односу на претходну 2021. годину када је овај проценат износио свега 11,1%. Запослени у апотекама домова здравља издвајају се опет наводећи да је проценат испитаника који нису ни мало под стресом на радном месту изузетно мали односно износи свега 9%. Можемо приметити да се значајно повећао проценат запослених који нимало нису под стресом у односу на период од 2018. до 2021. године, а смањено се проценат запослених који су веома много под стресом, као и оних који су много под стресом. Ови резултати приказани су у табели 5.

Табела 5. Процентуални приказ изложености запослених стресу или притиску приликом обављања посла за период 2018-2022. године

Одговори	2018. година	2019. година	2020. година	2021. година	2022. година
Нимало	14,3	19,8	11,3	11,5	35,0
Мало	21,4	22,8	31,6	21,7	19,6
Умерено	44,7	39,2	36,8	42,7	30,1
Много	14,3	12,4	13,4	15,7	10,1
Веома много	5,3	5,8	6,9	8,4	5,2

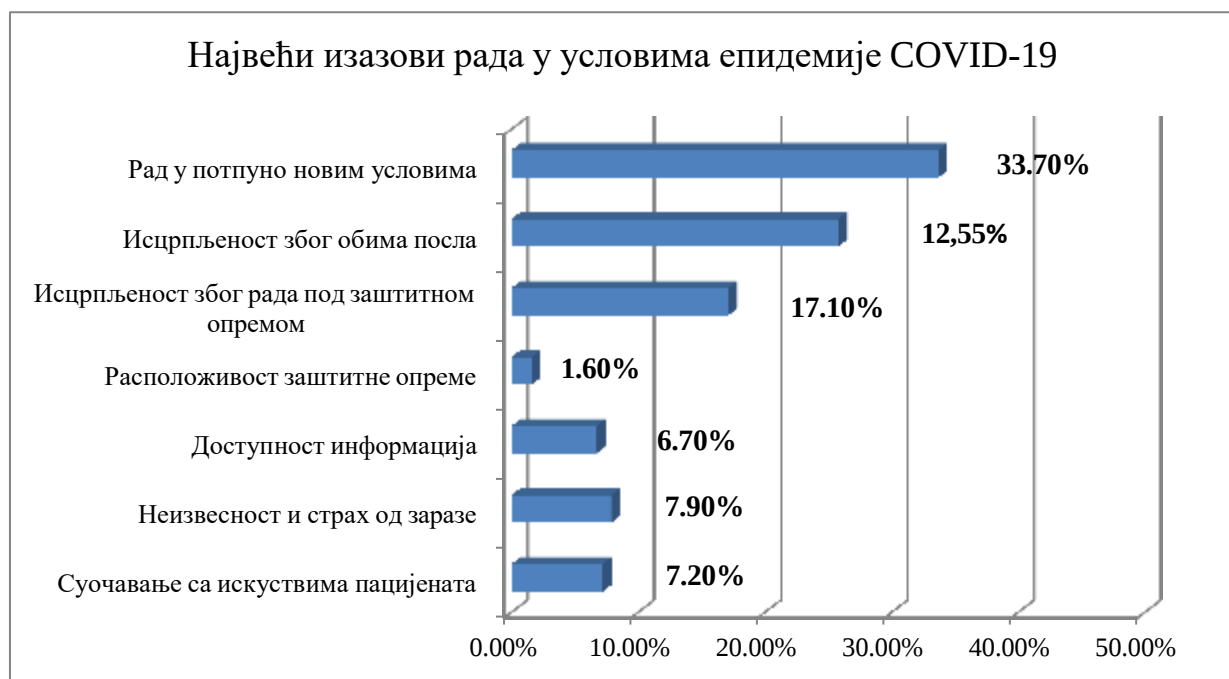
Услови епидемије су донели више стреса током обављања посла, што су потврдили и запослени. Скоро трећина запослених (32%) је изјавило да је било много или веома много напето, под стресом или притиском током обављања посла у условима епидемије. Под стресом су најмање били запослени у апотекама у приватном

власништву (много 19,7% и веома много 11,0%), док су у апотекама у државном власништву били за нијансу више изложени стресу (много 20,8% и веома много 15,1%), као и у апотекама домова здравља (много 24,2% и веома много 10,6%).

На питање “Да ли сте радили или радите у COVID зони?“, само 19,8% запослених је изјавило да јесте.

Посматрајући одговоре запослених највећи изазови рада у условима епидемије били су рад у потпуно новим условима (33,7%), исцрпљеност због обима посла (25,8%), исцрпљеност због рада под заштитном опремом (17,1%), неизвесност и страх од заразе (7,9%) и суочавање са искуствима пацијената (7,2%), неизвесност) (график 7)

График 7. Процентуални приказ највећих изазова рада у условима епидемије COVID-19 у 2022. години



Проценат запослених који не размишља о промени посла је изузетно висок 68,5%, али нешто нижи у односу на претходну годину када је износио 73,6%. Важно је истаћи и то да је овај проценат много виши у односу на 2019. годину када је био 41,9% и 2018. годину када је био 48,1%. Највише је оних који не размишљају о промени посла у апотекама домова здравља чак 86,4% (2021.- 83,1%) у односу на апотеке у државном власништву (78,4%) односно у приватном власништву (65%). У односу на период 2017. - 2019. године, број заинтересованих за одлазак у иностранство значајно се смањио али

је већи у односу на 2020. и 2021. годину (2017 - 11,2%; 2018 - 10,8%; 2019 – 13%; 2020 – 6,4%; 2021 – 7,5%; 2022 – 9,6%). Такође примећује се тренд пораста заинтересованих испитаника за прелазак у сектор ван здравствене заштите (2017 - 6,8%; 2018 - 7,9%; 2019 - 8,3%; 2020 – 12,2%; 2021 – 15,5%; 2022 – 16,8%). За одлазак у иностранство најзаинтересованији су запослени из апотека у приватном власништву (10,8% наспрам 6,1% у државним односно само 1,5% у апотекама домова здравља).

4. ЗАКЉУЧЦИ, КОМЕНТАРИ ЗАПОСЛЕНИХ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

Ове године, за разлику од претходних, забележен је значајан пораст броја апотека које су учествовале у истраживању задовољства запослених. У односу на 2020. годину, број апотека које су успешно попуниле и вратиле упитнике готово је удвостручен, што представља изузетно охрабрујући показатељ. Упркос изазовима које је доносила епидемиолошка ситуација, попут недостатка кадрова због болести, повећаног обима посла и рестриктивних услова рада, већина апотека је успела да организује своје ресурсе и активно учествује у овом значајном процесу.

Овај раст учешћа указује на све већу свест менаџмента и запослених о важности праћења задовољства запослених као једног од кључних фактора за побољшање квалитета рада и ефикасности услуга. Истраживање је показало да су апотеке почеле да препознају вредност добијања повратних информација не само као алата за решавање постојећих проблема, већ и као могућности за стратешко планирање и унапређење радног окружења.

Овакав резултат не само да одражава већу посвећеност професионалном развоју и задовољству запослених, већ и доприноси јачању поверења корисника, што је од суштинског значаја за дугорочни успех апотека.

Током претходних година спровођења истраживања уочен је изазов у успостављању ефикасне комуникације са апотекама, посебно онима у приватном власништву. Многим од њих није у потпуности јасна сврха и основа ових истраживања, као ни значај праћења показатеља квалитета рада и задовољства запослених. Овај недостатак

разумевања често је доводио до мањка мотивације за учешће, што је у неким случајевима отежавало реализацију истраживања у пуном обиму.

Ипак, уз додатне напоре у пружању информација и подршке од стране организатора истраживања, велики проценат апотека, укључујући и приватне, препознао је вредност овог процеса и активно се укључио. Овај позитиван исход указује на то да је могуће превазићи иницијалне баријере уз адекватну комуникацију и едукацију, што је охрабрујући знак за будуће циклусе истраживања.

Запослени су истакли да су најмање задовољни финансијском надокнадом, што представља тренд који је присутан већ неколико година. У поређењу са 2020. и 2021. годином, просечна оцена задовољства овим аспектом посла је благо опала, али је и даље виша у односу на оцене из 2018. и 2019. године.

С друге стране, приметан је значајан пораст задовољства у области колегијалности, што указује на побољшање међусобне сарадње и подршке међу запосленима у апотекама. Поред тога, забележен је и раст задовољства у односима са пацијентима, упркос изазовима које је донела епидемиолошка ситуација. Пацијенти су били изложени високим нивоима стреса, како због страха од заразе, тако и због фрустрације изазване несташницом појединих медицинских производа. Ова комбинација фактора утицала је на динамику комуникације, али су запослени у апотекама успели да одрже и унапреде односе са пацијентима, што је позитиван показатељ њиховог професионализма и посвећености.

Ситуација у фармацеутском сектору и даље представља значајан изазов за запослене, а највећи број примедби односи се на недовољну финансијску надокнаду и константан недостатак кадрова. Запослени често истичу потребу за повећањем примања, по могућству финансираних из буџетских средстава, као и за већим бројем слободних дана. Посебно је изражено незадовољство због рада недељом, што додатно оптерећује раднике и утиче на њихов баланс између пословног и приватног живота. Рад под сталним притиском и повећаним обимом посла наглашава потребу за бољом организацијом радног времена и прерасподелом радних задатака.

Додатно, део запослених у апотекама у државном власништву изразио је извесну забринутост у вези са будућношћу ових установа, што указује на потребу за већом

транспарентношћу и јаснијим информацијама о њиховој даљој судбини. Ова питања захтевају системски приступ и улагање како би се побољшали услови рада, задовољство запослених и стабилност сектора у целини.

Из прикупљених коментара запослених може се закључити да је највећи проблем који се истиче недостатак адекватне финансијске надокнаде у односу на обим посла и све веће животне трошкове. Поред овога, запослени наглашавају да постоји потреба за повећањем броја радника како би се обавезе равномерно распоредиле, што би допринело и бољој организацији радног времена и смањењу стреса. Често се помиње и потреба за побољшањем радних услова, као што су већи складишни простори, адекватна опрема и простор за одмор, као и боља инфраструктура. Тиме би се, осим уштеде времена и енергије, повећала продуктивност запослених и квалитет услуге коју пружају. Осим тога, запослени осећају недостатак вредновања свог труда, што се најчешће манифестује кроз недостатак адекватних награда, попут 13. плате, као и недостатак признања за дугогодишњи рад.

Притисак који долази са стране пацијената, али и обим администрације, често се перципира као фактор који додатно оптерећује раднике, те постоји потреба за увођењем ефективније подршке и оптимизације процеса. Поред тога, запослени изражавају фрустрацију због све чешће перцепције да су више продавци, а мање здравствени радници, што додатно оптерећује њихову мотивацију и професионални идентитет.

Појачана комуникација између сектора и ефикасно решавање ових питања могло би допринети већем задовољству запослених, као и побољшању њихове мотивације. Уједно, решавање ових проблема допринело би не само побољшању радне атмосфере, већ и повећању квалитета здравствених услуга које се пружају пацијентима. Задовољан и мотивисан запослени радник имаће већи професионални ангажман и вољу да пружи највиши ниво услуге, што је кључно за успех било које организације.

Коментари запослених у државним апотекама указују на неколико кључних изазова и потреба које је потребно адресирати како би се унапредио рад и повећало задовољство запослених. Први проблем који се често спомиње је недостатак адекватне опреме и радних униформи, чиме се омета ефикасност рада и ствара додатни стрес међу запосленима. Такође, постоји наглашена потреба за бољом организацијом рада и бољим условима, укључујући повећање броја радника, посебно хигијеничарки, како би се

одржала адекватна хигијена и чистоћа у свим деловима апотека. Запослени указују на то да су плате ниске и да постоји потреба за већим награђивањем и стимулацијама, како би се мотивисали и повећала продуктивност. Такође, велики број коментара упућује на потребу за бољом комуникацијом и сарадњом унутар апотека, као и са пацијентима, те се препоручује и већа доступност информација о лековима. Додатно, многи запослени сматрају да би увођење маркетинга и усмеравање пажње на прави начин према COVID-19 ситуацији допринело већем поверењу у институцију и бољој организацији рада. Ови коментари указују на то да постоји низ аспеката које би требало побољшати како би се створила радна атмосфера у којој су запослени мотивисани и задовољни, што би директно утицало на квалитет пружених услуга и задовољство пацијената.

Потребно је поново размотрити неке мере које су раније предложене, али нису довољно имплементиране у претходном периоду. Увођење система награђивања и стимулисања радника, као и појединачних апотека, значајно би побољшало конкуренцију у овом сектору и истовремено подстакло већу мотивацију запослених да се ангажују у постизању бољих резултата. Такође, потребно је прегледати план мреже апотека и задржати само оне које ефективно обављају своје делатности. Учестале куповине и продаје апотека у приватном власништву јасно показују нестабилност фармацеутског сектора у Републици Србији.

Непредвидиве ситуације, попут епидемије COVID-19, јасно су показале да апотеке имају способност да функционишу у кризним условима, али и да су оне кључни елементи у систему здравствене заштите. Ова искуства наглашавају важност стабилизације и јачања апотекарског сектора како би био спреман да одговори на изазове који се јављају у ванредним ситуацијама. У том смислу, унапређење регулативе која уређује рад ових установама постаје кључни корак ка осигурању континуираног и ефикасног функционисања апотека, што ће допринети очувању здравља становништва и стабилности здравственог система.

5. ЛІТЕРАТУРА

1. Varma C. Importance of employee motivation & job satisfaction for organizational performance. International journal of social science & interdisciplinary research. 2017; 6(2):10-20.
2. Stavrou G, Siskou OC, Talias MA, Galanis P. Assessing Job Satisfaction and Stress among Pharmacists in Cyprus. Pharmacy (Basel). 2022;10(4):89. doi: 10.3390/pharmacy10040089. PMID: 35893727; PMCID: PMC9332317.

ПРИЛОГ 1

Упитник о задовољству запослених у апотекама, дистрибуција одговора исказана у валидним процентима, Србија, 2022.

МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА
Републике Србије



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„Др Милан Јовановић Батут“



Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) следеће карактеристике које се односе на ваше радно место.	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Не односи се на мене
1. Адекватност опреме за рад	1,7	3,9	15,3	28,6	47,7	2,8
2. Адекватност простора за рад	2,6	5,2	14,2	31,5	43,3	3,2
3. Расположено време за рад	1,2	4,0	11,8	34,6	45,0	3,4
4. Аутономија у обављању посла – могућност самосталног доношења	2,1	3,9	14,2	36,9	38,9	4,0
5. Уважавање и вредновање вашег рада од стране претпостављених	4,0	5,2	11,8	27,1	48,6	3,3
6. Непосредна сарадња са колегама	0,4	1,2	5,1	22,7	63,3	7,3
7. Однос пацијената према вама	1,3	3,7	10,2	33,2	44,7	6,9
8. Могућност за професионални развој/ континуирану едукацију	3,1	4,2	12,0	30,0	46,3	4,4
9. Финансијска надокнада за рад	10,4	11,5	19,0	31,1	27,2	0,8
10. Руковођење и организација рада у установи	3,5	5,1	14,9	28,4	43,7	4,4
11. Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу	2,8	3,7	11,9	26,9	46,4	8,3
12. Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције	1,4	2,8	9,6	22,1	58,4	5,7

Изложеност стресу	Нимало	Мало	Умерено	Много	Веома много
11. Колико сте приликом обављања посла у редовним условима напети, под стресом или притиском?	35,0	19,6	30,1	10,1	5,2
12. Колико сте приликом обављања посла у условима епидемије COVID-19 напети, под стресом или притиском?	13,9	21,2	32,9	20,0	12,0

15. Да ли сте радили или радите у COVID зони?

Да	19,8
Не	80,2

16. Шта је од наведеног, по вама, највећи изазов рада у условима епидемије COVID-19?

(дозвољено је заокружити више од једног одговора)

Рад у потпуно новим условима	33,7
Исцрпљеност због обима посла	25,8
Исцрпљеност због рада под заштитном опремом	17,1
Расположивост заштитне опреме	1,6
Доступност информација	6,7
Неизвесност и страх од заразе	7,9
Суочавање са искуствима пацијената	7,2

17. Ако размишљате о промени посла у наредних пет година, да ли планирате да:

Одете у приватни сектор здравства	5,1
Радите послове ван здравствене заштите	16,8
Одете у иностранство	9,6
Не размишљате о промени посла	68,5

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

Веома незадовољан	2,3
-------------------	-----

Незадовољан	7,8
Ни задовољан ни незадовољан	22,1
Задовољан	37,0
Веома задовољан	30,8

19. Пол:

Мушки	7,6
Женски	92,4

20. Године старости:

До 34	28,4
Од 35 до 54	58,0
55 и више	13,6

21. Занимање:

Доктор медицине	0,2
Доктор стоматологије	0,6
Магистар фармације	46,9
Медицинска сестра/техничар	38,8
Здравствени сарадник	5,6
Административни радник	2,6
Технички радник	5,3

22. Да ли тренутно обављате неку од руководећих функција?

Да	19,6
Не	80,4

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

дозвољено је заокружити више од једног одговора

У настави	1,3
У приватној пракси	0,8
У неком другом сектору	1,9
Не радим додатно	96,0