



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ“



УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФАРМАЦЕУТСКИ ФАКУЛТЕТ



CENTAR ZA RAZVOJ FARMACEUTSKE
I BIOHEMIJSKE PRAKSE

**ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА
ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА И
ПРИВАТНОЈ ПРАКСИ – АПОТЕКАМА РЕПУБЛИКЕ
СРБИЈЕ 2023. ГОДИНЕ**

Београд, 2024.

Издавач:

Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет

Аутори:

Дипл. фарм. мед. биохем. спец. Андријана Милошевић Георгиев^{1,2}
Дипл. фарм. Јована Бркић¹

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.....	14
5. ЛИТЕРАТУРА	17
ПРИЛОГ 1.....	18

1. УВОД

Задовољство запослених представља један од кључних фактора који утичу на успешност организације и њену способност да задржи и мотивише кадрове. Оно обухвата општу позитивну перцепцију запослених о свом раду, условима рада, односима са колегама и надређенима, као и могућностима за професионални развој. Истраживања су показала да задовољство запослених директно утиче на њихову продуктивност, ангажованост, као и на њихову дугорочну припадност организацији [1]. Мотивисани и задовољни радници не само да постижу боље резултате, већ и лакше подносе стрес, што је посебно важно у кризним ситуацијама. У том контексту, транспарентна комуникација и подршка руководства играју пресудну улогу у очувању позитивне радне атмосфере и повећању нивоа ангажованости запослених. Организације које препознају значај задовољства запослених улажу у флексибилне радне услове, психолошку подршку и правовремену информисаност, чиме не само да унапређују радно окружење, већ и постижу боље резултате [2].

2. МЕТОД

Истраживање задовољства запослених у апотекама на примарном нивоу здравствене заштите спроведено је 27. новембра 2023. године. Истраживање је реализовано у сарадњи са надлежним заводима/институтима за јавно здравље и Катедром за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство Фармацеутског факултета Универзитета у Београду. Спроведено је током једног радног дана, у оквиру радног времена, а обухватило је апотеке у државном и приватном власништву, апотеке приватне праксе које имају уговор са Републичким фондом за здравствено осигурање, као и апотеке у оквиру домова здравља. У истраживању су учествовали сви запослени који су тог дана били на послу.

Као инструмент истраживања коришћен је јединствен упитник за све апотеке. Од 2020. године запосленима је доступна могућност да упитник попуњавају и електронским путем, путем задатог линка, што је било омогућено и током 2023. године.

Пре почетка истраживања, лицима задуженим за контролу квалитета у апотекама достављено је стручно-методолошко упутство под називом *Методологија испитивања задовољства запослених у здравственим установама у Републици Србији 2023. године – прилагођено за апотекарске установе и апотеке приватне праксе*. У овом документу детаљно су описани поступци спровођења истраживања и начин уноса података у Excel табеле.

По завршетку истраживања, прикупљени подаци су у електронском облику достављени Катедри за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство Фармацеутског факултета, где је извршена провера и унос у електронску базу. Анализа података спроведена је у програму SPSS, уз примену метода дескриптивне статистике. Катедра за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство у сарадњи са Центром за развој фармацеутске и биохемијске праксе сачинила је извештај.

3. РЕЗУЛТАТИ

Резултати истраживања испитивања задовољства запослених здравственом заштитом у апотекарским установама у Републици Србији спроведеног 2023. године достављени су из 131 апотеке (17 у државном, 112 у приватном власништву и 2 апотеке у склопу дома здравља). У односу на 2022. 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 Бујановац, АУ Косовска Митровица, АУ Крагујевац, АУ Краљево, АУ Крушевац, АУ Лозница, АУ Ниш, АУ Параћин, АУ Пожаревац, АУ Смедерево, АУ Сремска Митровица, АУ Суботица, АУ Велика Плана, АУ Врбас, АУ Зајечар.

Апотекарске установе у приватном власништву: **Београд** – Altiora Pharma, Bajfarm, Dr Max, Esthema Pharm, Eugenia, In apoteka Juričić, Inspira sana, Iva, Kumodraž 2, Laurus, Lekino brdo, Lena Pharm, Lilly drogerie, Majana, Miletić Plus, Mladost, Molika, Montiva, Nibo Farm, Omni pharm, Orlean plus, Percenta, Pharma zdravlja, Puls pharm, Stars Pharm, Vaša apoteka, Vida, Vita; **Čačak** – Galen, Hygia, Mrvošević; **Jagodina** – Herba, Jelena Pharm, Nana, Veba Pharm; **Kikinda** – Lekofarm; **Kragujevac** – Etera, Tea, Tea pharm;

Kraljevo - Hygia, Jasfarm, Radosavljević; **Kruševac** - Boban T, Sveti Đorđe, Viva; **Leskovac** - Ana Farm, Ana Farm plus, Bogdanfarm, Džunić, Milifarm, Rajković; **Niš** - Dia Medika, Melissa, NevenPharm, Pet-sar farm, Remedia; **Novi Sad** – Alena, Cer, Elixia, Flos, Higija Tripolski, Klementina, Prof-farm, Salute, Sveti Sava, Viva Plus; **Pančevo** - Athos Pharm, Cincar, Lek, Lek za vek, Pandora, Zingiber; **Pirot** – Antić, Belladonna medik; **Požarevac** – Altea, Beladona, Mlavafarm, Pajkić, Šeki Tilia, Vesna, Zdravlje; **Prokuplje** - Đorđević, Đorđević plus, Lipa, PP Lipa plus; **Šabac** - Džavić, Medeks, Milica VPD, Mira; **Smederevo** – Nena Pharm, Palanka Farm, Sveti Sava; **Sombor** – Iris; **Subotica** - AM Pharm, Farma EL, Farmamed, Galen Plus, Higija, Marija Su, Moja apoteka, Pilula plus; **Užice** - Menta; **Valjevo** – BioPharm, Lirafarm, Vegafarma, Viva Pharm; **Vranje** - AnaFarm, Aska, Dodić, Iko, Moja apoteka; **Zrenjanin** - Jovčić Farm.

Апотекарске установе у оквиру дома здравља: ДЗ Рума и ДЗ Стара Пазова.

Укупан број запослених у апотекама које су доставиле извештаје о спроведеном истраживању за 2023. годину износио је 5660. Од овог броја запослених, присутних на послу на дан спровођења истраживања било је 5038. Стопа одговора запослених била је 70,7% (3560 попуњених упитника). Значајно мање апотека је учествовало у истраживању у односу на претходне године, процентуално исказано, одзив запослених је био најнижи у протеклих седам година (2016. године – 85,8%; 2017. године - 87,9%; 2018. године - 90,2%; 2019. године - 91,2%; 2020. године - 89,5%; 2021. године - 82,6%; 2022. године - 80,5%). Значајно мањи одзив међу запосленима био је у апотекама у приватном власништву (64,5%), у односу на апотеке у државном власништву (83,1%), док је убедљиво највећи одзив запослених био ипак у апотекама у оквиру домова здравља са 100% одзивом. Одзив запослених у 2023. години може се видети у табели 1.

Табела 1. Одзив запослених у апотекама за 2023. годину

	Укупан број запослених	Број запослених присутних на послу	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Одзив запослених у апотекама (%)
Државном власништву	1747	1613	1612	1340	83,1
Приватном власништву	3871	3394	3388	2189	64,5
У оквиру дома здравља	42	31	31	31	100
Укупно	5660	5038	5031	3560	70,7

Већина запослених у апотекама су особе женског пола (91,0%), док је само 9,0% испитаника мушког пола. Највећи проценат испитаника припада старосној групи од 35 до 54 године (56,2%). Млађих од 35 година има укупно 25,8% и они се најпре одлучују за апотеке у приватном власништву (89,1% у апотекама у приватном власништву наспрам 10,6% у државном односно 0,3% у апотекама у оквиру дома здравља), док је проценат запослених са преко 55 година највише у апотекама у државном власништву (65,3% у државним апотекама наспрам 0,5% у апотекама у оквиру дома здравља односно 34,2% у апотекама у приватном власништву). Највећи проценат испитаника чак 80,6% који припадају старосној групи од 35 до 55 година запослен је у апотекама у склопу домова здравља, а ово је уједно и старосна група која је најзаступљенија и у апотекама у приватном (52,9%) и државном власништву (61,0%).

У упитнику понуђено је седам различитих занимања, а у структури запослених могу се наћи сва понуђена занимања. Најзаступљенији су магистри фармације 43,8%, а затим техничари (40,0%). Присутно је било и доктора медицине (0,6%), стоматологије (2,0%), здравствених сарадника (4,2%), административних радника (3,6%) и техничког особља (5,8%). У односу на прошлу годину можемо приметити да је и фармацеута процентуално мање (46,9% наспрам 43,8%) док је техничара незнатно више (38,8 наспрам 40,0%). Проценат фармацеута је веома сличан у апотекама приватног и државног типа док је нешто већи у апотекама у склопу домова здравља (43,5% у приватним, 44,1% државним апотекама односно 51,6% у апотекама у скопу дома здравља), такође је и техничара процентуално највише у апотекама у скопу дома здравља (45,2% у апотекама у оквиру дома здравља наспрам 43,5% 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, административних радника као ни техничког особља. У апотекама у државном власништву приметно је више административних (6,9% наспрам 1,7% запослених у приватном сектору) и техничких радника (6,7% наспрам 5,3% у приватном сектору) него у апотекама у приватном власништву.

Проценат запослених који су одговорили да тренутно обављају неку од руководећих функција износи 21,0% од укупног броја запослених. На руководећим местима знатно је више запослених у оквиру апотека у приватном власништву (22,6% наспрам 18,8% у државном односно 9,7% у апотекама домова здравља).

Поред редовног посла, додатне послове обавља јакo мали проценат испитаника (6,1%) и то у настави – 1,1%, приватној пракси – 2,3% или неком другом сектору – 2,7%.

Просечна оцена свеукупног задовољства послом, је у 2023. била идентична као и просечна оцена 2022. године ($3,86 \pm 0,96$). Просечна оцена 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 2013-2023. године



Ако посматрамо испитиване показатеље рада можемо уочити да је током 2023. године највише запослених било задовољно послом (39,2%), док се чак 28,2% испитаника изјаснио као веома задовољан на послу што је процентуално мање у односу на претходну годину (30,8%). Веома незадовољних и незадовољних највише је у апотекама у државном власништву (9,2% наспрам 6,9% у приватном сектору односно 6,5% у апотекама домова здравља). Запослени у апотекама у приватном власништву су оценили задовољство послом просечном оценом односно $3,87 \pm 0,91$ што је за нијансу виша оцена у односу на запослене у државним апотекама који су задовољство послом оценили просечном оценом $3,84 \pm 1,05$. Запослени у апотекама у оквиру домова здравља изјаснили су се као најнезадовољнији послом са просечном оценом $3,74 \pm 0,77$. Задовољство послом се остало је готово исто у апотекама приватног и државног

сектора, за разлику од апотека домова здравља где се знатно смањило у односу на 2022. годину.

Од 11 посматраних сегмената задовољства запослених у апотекама, запослени у апотекама домова здравља имали су најниже просечне оцене задовољства код чак 6 сегмената, апотеке у државном власништву имале су најниже просечне оцене задовољства у 3 сегмената, док се запослени у приватном сектору изјашњавају као најнезадовољнији у 2 сегмента. Сегменти у којима је најниже задовољство запослених у апотекама у приватном власништву су аутономија у обављању посла као и однос са пацијентима. Занимљиво је напоменути да су се запослени и претходне године изјаснили као најнезадовољнији управо у овим сегментима. У односу на 2022. годину, уочено је да се задовољство запослених у државним апотекама повећало у готово свим сегментима осим у сегменту одржавања адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција, где је задовољство остало исто (4,07). Запослени у апотекама у државном власништву наводе да су најзадовољнији односом са пацијентима (4,65), а најнезадовољнији финансијском накнадом за рад (3,73). Изненађује и податак да су запослени у апотекама у приватном власништву незадовољнији опремом (са 4,40 на 4,32), аутономијом у обављању посла (са 4,20 на 4,19), непосредном сарадњом са колегама (са 4,75 на 4,70) и односом са пацијентима (са 4,31 на 4,28) у односу на прошлу годину (табела 2). Запослени у апотекама у оквиру дома здравља наводе да су најзадовољнији сарадњом са колегама (4,48), а најнезадовољнији финансијском накнадом за рад (3,39). Приликом оцењивања, у свим апотекама запослени су се изјаснили да су најзадовољнији сарадњом са колегама (просечна оцена 4,65), док су најнезадовољнији финансијском надокнадом за рад (просечна оцена 3,73).

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

Задовољство запослених појединим аспектима посла	Апотеке у			Укупно
	државном власништву	приватном власништву	домовима здравља	
Опремом	3,84	4,32	4,13	4,14
Простором за рад	4,13	4,27	4,19	4,22
Расположивим временом за рад	4,44	4,31	4,23	4,36
Аутономијом у обављању посла	4,23	4,19	4,26	4,21

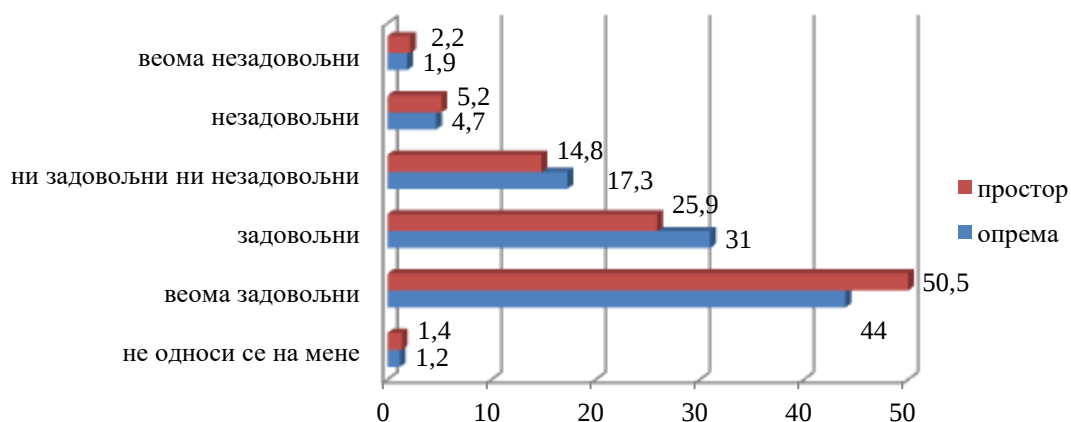
Уважавањем и вредновањем рада	4,24	4,26	4,03	4,25
Сарадњом са колегама	4,57	4,70	4,48	4,65
Односом са пацијентима	4,65	4,28	4,29	4,42
Професионалним развојем/едукацијом	4,09	4,36	3,87	4,25
Финансијском надокнадом за рад	3,73	3,74	3,39	3,73
Руковођењем и организацијом рада	4,02	4,25	4,16	4,16
Одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција	4,07	4,51	3,87	4,34

Опремом за рад која је запосленима на располагању, најзадовољнији су запослени у апотекама у приватном власништву (задовољни и веома задовољни 81,4% наспрам 71,0% у апотекама домова здравља односно 64,4% у државним). У укупном узорку веома незадовољних (1,9%) и незадовољних (4,7%) је занемарљиво мало, док ни задовољних ни незадовољних има 17,3%. Задовољних је 31,0%, веома задовољних 44,0% (1,2% испитаника је изјавило да се ово питање не односи на њих).

Висок проценат испитаника је изјавио да је задовољно или веома задовољно простором за рад (76,4%). Запослени у апотекама у приватном власништву су више задовољни/веома задовољни адекватношћу простора у односу на запослене у апотекама у државном власништву (77,1% наспрам 75,3%), док се као најнезадовољнији простором за рад издвајају запослени у апотекама у склопу домова здравља са 71,0%. Запослени су изјавили да су за нијансу више задовољни (веома задовољни и задовољни) простором за рад него опремом, што се може видети на графику 2.

График 2. Задовољство запослених опремом и простором за рад

Задовољство запослених опремом и простором за рад

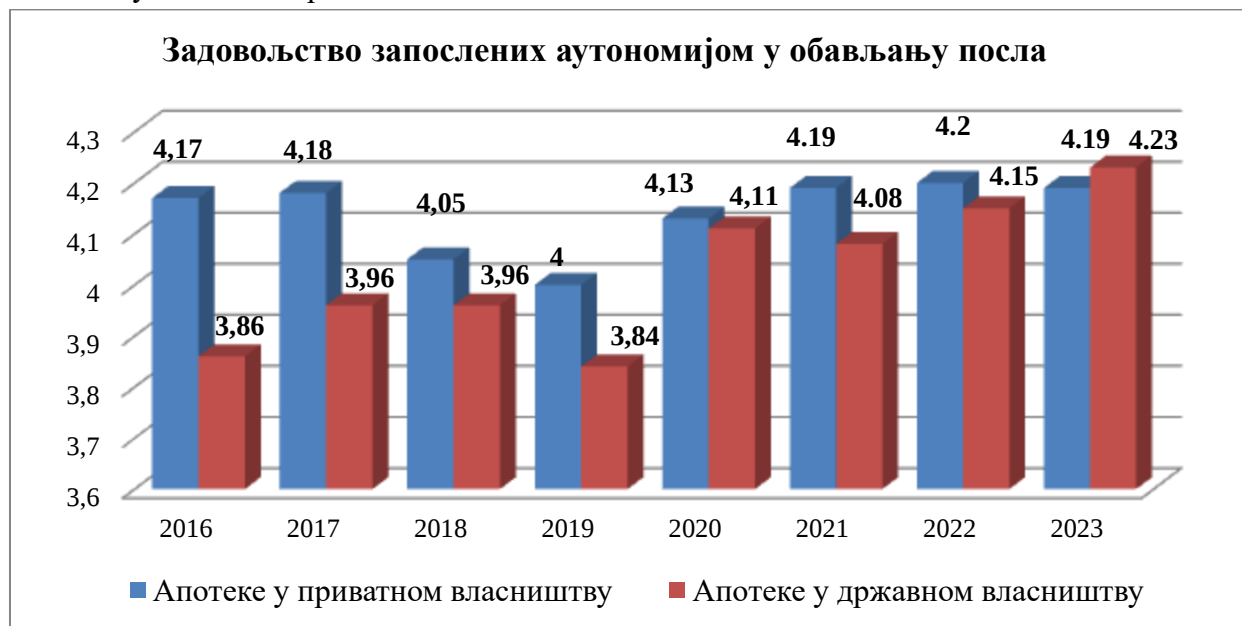


Проценат задовољних и веома задовољних запослених расположивим временом за рад износи 80,3% (задовољно 27,7% и веома задовољно 52,6%) у односу на претходну годину овде се запажа раст степена задовољства. Расположивим временом за рад најзадовољнији су запослени у државним апотекама (задовољни и веома задовољни 87,3% наспрам 77,5% у апотекама домова здравља односно 76,1% 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 (44,2%), а затим следе задовољни 31,2%. Готово занемарљив проценат запослених је веома незадовољан аутономијом у обављању посла (1,3%). На основу одговора које су нам доставили испитаници уочава се да су најзадовољнији (задовољни и веома задовољни) аутономијом у обављању посла запослени у државним апотекама (76,8% наспрам 74,5% у приватним односно 74,2% у апотекама домова здравља). 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), а овај тренд пораста задовољства је настављен и у 2021. години (4,19) и 2022. години (4,20). Тренд опадања није се наставио у 2023. години већ се просечна оцена повећала и износила је 4,21. Задовољство запослених аутономијом у обављању посла је флукутирало од 2016.

године у апотекама у државном власништву где је достигло пик 2022. године (4,20). Просечна оцена 2021. и 2023. године задовољства аутономијом износила је 4,19. У 2023. години се по први пут од 2016. године сусрећемо и са податаком да је задовољство аутономијом веће код запослених у државном сектору (4,23 наспрам 4,19) (график 3).

График 3. Задовољства запослених исказана кроз средње вредности за аутономију у обављању посла за период 2016-2023. године



Просечна оцена задовољства запослених уважавањем и вредновањем њиховог рада порасла је у односу на претходну годину и износи 4,25 (2022. година- 4,21). Задовољство се повећало како код запослених у апотекама у државном власништву (са 4,14 на 4,24) тако и код запослених у апотекама у приватном власништву (са 4,24 на 4,26), док се код апотека које су у склопу домова здравља запажа велики пад задовољства овим сегментом рада (са 4,24 на 4,03). Овим аспектом задовољних и веома задовољних било је 76,4%, што представља пораст у проценту задовољних и веома задовољних у односу на предходну годину када је износио 75,7%. Задовољних и веома задовољних највише је било у апотекама у државном власништву (78,0% наспрам 75,4% у апотекама у приватном власништву односно 74,2% у апотекама домова здравља).

Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама износи 4,65 и незнатно се смањило у односу на претходну годину (4,69). У погледу овог аспекта, у односу на 2022. годину, задовољство се повећало код запослених у апотекама у

државном власништву (са 4,52 на 4,57), код запослених у апотекама у приватном власништву средња оцена задовољства овим аспектом рада је незнатно смањена и износи 4,70 (2022-4,75), док се степен задовољства запослених у апотекама домова здравља смањено са 4,61 на 4,48. Задовољних и веома задовољних у апотекама у приватном власништву било је 19,4% односно 65,2% (84,6%), док је у апотекама у државном власништву задовољних било 23,7% и веома задовољних 67,1% (90,8%). Ситуација у апотекама домова здравља је слична са 61,3% веома задовољних запослених и 25,8% задовољних запослених (87,1%).

Задовољство односом са пацијентима износило је 4,42 и представљало је већу вредност у односу на 2022. годину (4,37). Однос са пацијентима најбоље је оцењен у апотекама у државном власништву (4,65), а најлошије у апотекама у приватном власништву (4,28). Код запослених у апотекама у приватном власништву овај аспект задовољства се смањено са 4,31 на 4,28, код запослених у државним апотекама се повећао са 4,58 на 4,65, док се код запослених у апотекама домова здравља незнатно повећао са 4,27 на 4,29. Процентуална заступљеност задовољства запослених у ова два аспекта приказана је у Табели 3.

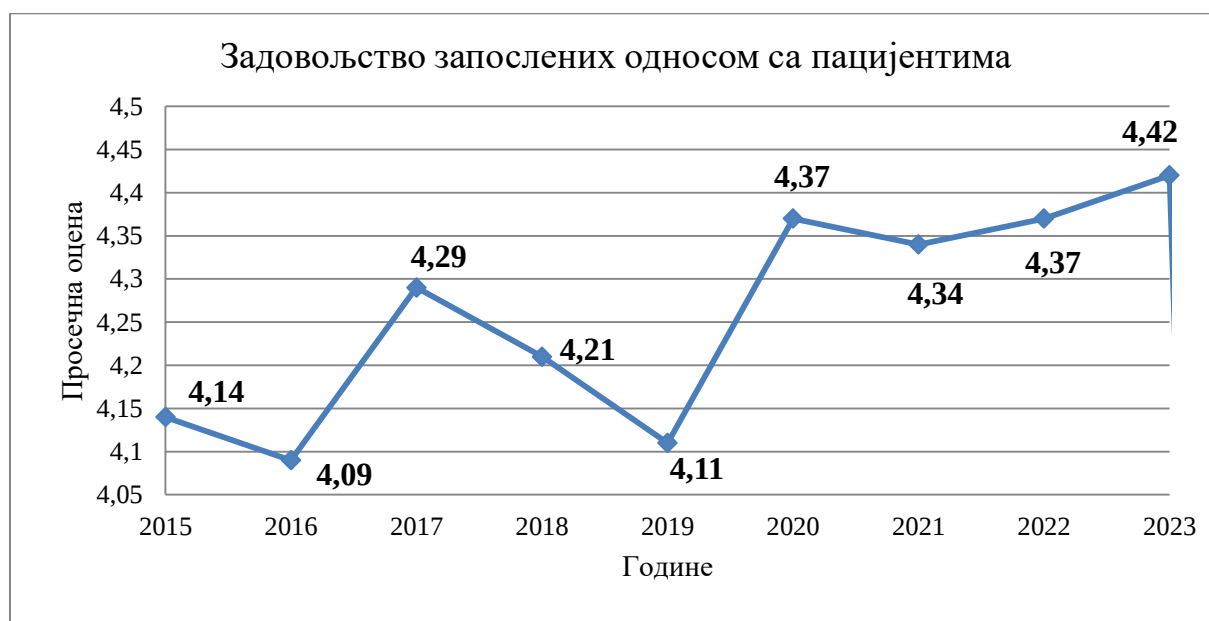
Табела 3. Процентуални приказ задовољства запослених сарадњом са колегама и пацијентима у периоду 2015 - 2023. године

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
	2023	1,8	6,4	87,0	4,8
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
	2023	4,4	11,8	74,5	9,3

Задовољство запослених односима са приказано је на графику 4.

График 4. Просечна оцена задовољства запослених односом са пацијентима за период 2015-2023.



Задовољство запослених могућностима за професионални развој и континуирану едукацију остало је исто у односу на 2022. годину (4,25). Задовољство се повећало у апотекама у државном власништву (са 4,08 на 4,09), док се смањило у апотекама домова здравља (са 3,90 на 3,87). У апотекама у приватном власништву повећало се задовољство са 4,32 на 4,36. Задовољних и веома задовољних укупно је 76,2% док је незадовољних и веома незадовољних 7,3%. Веома задовољних могућностима за професионални развој и континуирану едукацију међу запосленима највише је у апотекама у приватном власништву (51,6% наспрам 43,7% у државном власништву односно 35,5% у апотекама домова здравља).

Аспект којим су запослени најмање задовољни и у 2023. години као и претходних година је финансијска надокнада за рад. У односу на претходне године

задовољство се благо повећало (2018. године - 3,40; 2019. године - 3,47; 2020. године – 3,89; 2021. године – 3,82; 2022. године – 3,55; 2023. године – 3,73). Процентуално је највише запослених веома задовољно финансијском надокнадом за рад (32,3%), док је 0,8% одговорило да се питање не односи на њих (график 5).

График 5. Процентуални приказ задовољства запослених надокнадом за рад у укупном узорку за 2023. годину



Просечне оцене задовољства запослених финансијском надокнадом за рад у апотекама за период 2007 до 2023. године приказане су на графику 6. Задовољство финансијском надокнадом за рад имало најнижу оцену од свих аспеката у укупном узорку већ трећу годину заредом.

График 6. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама финансијском надокнадом за рад, за период 2007 – 2023. године .



Просечна оцена задовољства запослених руковођењем и организацијом рада у установи износи 4,16, односно остала је готово непромењена у односу на претходну годину (4,17). Скоро половина испитаника била је веома задовољна овим аспектом рада (44,0%). Највише је веома задовољних у апотекама у приватном власништву (47,0% наспрам 39,2% у државним односно 35,5% у апотекама домова здравља). Највише је веома незадовољних у апотекама у државном власништву (5,1% наспрам 1,6% у апотекама у приватном власништву, док у апотекама у склопу домова здравља није било веома незадовољних).

Просечна оцена задовољства одржавања адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција готово је иста као и у 2022. години (4,35) и износи 4,34. Веома задовољних и задовољних било је чак 72,2%, док је веома незадовољних и незадовољних 7,6%.

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 35,5% и веома много 6,5%) у односу на запослене у апотекама у приватном власништву (много 19,5% и веома много 8,8%) односно апотекама у државном власништву (много 15,1% и веома много 6,8%). Са друге стране проценат испитаника који нимало није под стресом у апотекама у државном власништву је 13,5%, а у апотекама у приватном власништву тај проценат је нешто мањи и износи 9,5%. Ниједан запослен у апотекама дома здравља није се изјаснио да му посао нимало не ствара стрес. Можемо приметити да се значајно смањило проценат запослених који нимало нису под стресом у односу на 2022. годину,

а повећао се проценат запослених који су веома много под стресом, као и оних који су много под стресом. Ови резултати приказани су у табели 4.

Табела 4. Процентуални приказ изложености запослених стресу или притиску приликом обављања посла за период 2018-2023. године

Одговори	2018. година	2019. година	2020. година	2021. година	2022. година	2023. година
Нимало	14,3	19,8	11,3	11,5	35,5	10,9
Мало	21,4	22,8	31,6	21,7	19,6	20,8
Умерено	44,7	39,2	36,8	42,7	20,1	42,2
Много	14,3	12,4	13,4	15,7	10,1	18,0
Веома много	5,3	5,8	6,9	8,4	5,2	8,1

Проценат запослених који не размишља о промени посла је изузетно висок 67,3%, али нешто нижи у односу на претходну годину када је износио 68,5%. 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 77,4% (2022.- 86,4%) у односу на апотеке у државном власништву (71,7%) односно у приватном власништву (64,6%). У односу на период 2017. - 2019. године, број заинтересованих за одлазак у иностранство значајно се смањило 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%; 2023 – 8,4%). 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%; 2023 – 17,7%). За одлазак у иностранство најзаинтересованији су запослени из апотека у приватном власништву (10,2% наспрам 5,6% у државним односно само 3,2% у апотекама домова здравља).

4. ЗАКЉУЧЦИ, КОМЕНТАРИ ЗАПОСЛЕНИХ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

Ове године забележен је пад броја апотека које су учествовале у истраживању задовољства запослених у односу на претходну годину. Иако је праћење задовољства запослених један од показатеља квалитета рада, честе промене у Комисијама за квалитет у самим апотекама доводе до нередовних едукација нових чланова о значају праћења показатеља квалитета рада, али и до различитог схватања њиховог значаја. Истраживања показују да још увек постоје неке апотеке које упркос законској обавези

праћења показатеља квалитета, нису ниједном послали извештаје о праћењу показатеља квалитета. Овакав начин размишљања може утицати на смањење мотивације запослених, а у исто време и ослабити поверење корисника, што дугорочно може довести до изазова у одржавању квалитета услуга и смањењу броја корисника. Стога је неопходно да апотеке се више усмере на задовољство запослених и активно учествују у истраживањима, како би идентификовале могућности за побољшање и створиле стабилније и продуктивније радно окружење. 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 основ ових истраживања, као ни значај праћења показатеља квалитета рада и задовољства запослених. Иако се сваке године спроводе едукације о значају праћења показатеља квалитета и правилном извештавању, мали број апотека се одазове овим едукацијама иако су оне бесплатне. Недостатак времена је чест изговор за избегавање едукација, а следствено онда је и смањен обим познавања ове материје.

Попуњавањем упитника запослени су истакли да су најмање задовољни финансијском надокнадом, што представља тренд који је присутан већ неколико година. У поређењу са 2022. годином просечна оцена овог сегмента посла се благо али незнатно повећала. С друге стране, приметан је значајан пораст задовољства у области колегијалности, што указује на побољшање међусобне сарадње и подршке међу запосленима у апотекама.

Фармацеутски сектор наставља да се суочава са бројним изазовима, а запослени све чешће указују на кључне факторе који утичу на њихово задовољство и ефикасност у раду. Недовољна финансијска надокнада и стални недостатак кадрова представљају највеће изворе незадовољства, док је потреба за бољим условима рада све израженија. Саме разлике у пословању апотека у државном и приватном власништву (законска одредба спровођења тендера код апотека у државном власништву) више нису само проблем у финансијском пословању, већ представљају главни узрок пропадања и затварања апотека у државном власништву. Како би се побољшало свеобухватно задовољство запослених неопходно је поставити исте услове за пословање свих апотека, без обзира да ли су у приватном или државном власништву. Запослени наглашавају значај повећања примања, као и увођење већег броја слободних дана, што би допринело бољем балансу између пословног и приватног живота.

Запослени у државним апотекама најчешће истичу поред неадекватних услова за рад, недовољну снабдевеност лековима и медицинским средствима. Посебно наглашавају потребу да државне апотеке пређу под ингеренцију Републике Србије, као и све остале здравствене установе, уместо да остану у надлежности локалних самоуправа. То би апотекама у државном власништву обезбедило већу стабилност и бољу организацију. Такође, указују на недостатак кадрова, нарочито у апотекама које раде викендом, и на неопходност унапређења ИТ система и радног простора. Многи запослени траже увођење стручних усавршавања и бољу правну заштиту фармацеута. Поред критика, истичу понос што њихове установе и даље постоје упркос тешким условима и наглашавају висок квалитет услуга које пружају пацијентима.

Запослени у апотекама у приватном власништву највише цене добро организован рад, као и квалитетну комуникацију са колегама, што доприноси позитивној атмосфери. Угодан радни простор и стална едукација омогућавају им напредовање у знању и вештинама. Редовно повећање плата и бонуса позитивно утиче на задовољство, а многи истичу важност тимског духа и самог посла. Међутим, често се истичу примедбе на недовољну финансијску надокнаду за велики обим посла, као и разлике у платама у поређењу са другим секторима. Поред тога, рад викендом и ноћу није довољно адекватно плаћен, а недостатак пауза током смена представља додатни изазов.

Можемо приметити из коментара запослених да се већ дужи низ година појављују исти проблеми које запослени препознају као ометајуће факторе у напредовању апотекарског сектора и самих апотека. И поред предложених мера кроз извештаје о задовољству запослених у апотекама, мало се шта предузима у циљу решавања идентификованих проблема. За овакве кораке неопходно је и да доносиоци политика препознају реалне проблеме у апотекарском сектору и изразе жељу за њиховим решавањем. Само неке од мера су увођење система награђивања и стимулисања апотека које покажу одређен ниво квалитета, ревидирати план мреже апотека, како би се задржале само оне које ефикасно испуњавају своје задатке, а истовремено укључиле апотеке у приватном власништву које тренутно нису видљиве у плану мреже апотека. Велика флукуација запослених из једне апотеке у другу као и учестале куповине мањих апотека од стране великих апотекарских ланаца указују на нестабилност апотекарског сектора у Републици Србији.

5. ЛИТЕРАТУРА

1. Milanović V, Bučalina-Matić A, Jurčić A. Dimenzije internog zelenog marketinga, zadovoljstvo zaposlenih, i organizaciona identifikacija zaposlenih. Beograd, 2023, 47.
2. Ameta M. A study on job satisfaction of employees working at Swaroop Vilas. Global journal of commerce & management perspective. 2018;7(1):26-8.

ПРИЛОГ 1

Упитник о задовољству запослених у апотекама, дистрибуција одговора исказана у валидним процентима, Србија, 2023.

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	1,9	4,7	17,3	31,0	44,0	1,1
2. Адекватност простора за рад	2,2	5,2	14,8	25,9	50,5	1,4
3. Расположено време за рад	0,8	3,4	12,9	27,7	52,6	2,6
4. Аутономија у обављању посла – могућност самосталног доношења	1,3	4,5	16,1	31,2	44,2	2,7
5. Уважавање и вредновање вашег рада од стране претпостављених	2,3	5,4	13,7	24,2	52,2	2,2
6. Непосредна сарадња са колегама	0,4	1,4	6,4	21,1	65,9	4,8
7. Однос пацијената према вама	1,2	3,2	11,8	29,6	44,9	9,3
8. Могућност за професионални развој/ континуирану едукацију	3,1	4,2	12,9	27,7	48,5	3,6
9. Финансијска надокнада за рад	5,7	10,2	23,0	28,0	32,3	0,8
10. Руковођење и организација рада у установи	2,9	5,6	16,4	26,7	44,0	4,4
11. Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу	2,3	5,3	12,4	24,2	48,0	7,8

Изложеност стресу	Нимало	Мало	Умерено	Много	Веома много
12. Колико сте приликом обављања посла у редовним условима напети, под стресом или притиском?	10,9	20,8	42,2	18,0	8,1

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

Одете у приватни сектор здравства	6,6
Радите послове ван здравствене заштите	17,7
Одете у иностранство	8,4
Не размишљате о промени посла	67,3

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

Веома незадовољан	2,2
Незадовољан	5,5
Ни задовољан ни незадовољан	24,8
Задовољан	39,2
Веома задовољан	28,3

15. Пол:

Мушки	9,0
Женски	91,0

16. Године старости:

До 34	25,8
Од 35 до 54	56,2
55 и више	18,0

17. Занимање:

Доктор медицине	0,6
Доктор стоматологије	2,0
Магистар фармације	43,8
Медицинска сестра/техничар	40,0
Здравствени сарадник	4,2

Административни радник	3,6
Технички радник	5,8

18. Да ли тренутно обављате неку од руководећих функција?

Да	21,0
Не	79,0

19. 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	2,3
У неком другом сектору	2,7
Не радим додатно	93,9