



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 2024. ГОДИНЕ**

Београд, 2025.

Издавач:

Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет

Аутори:

Доц. др Андријана Милошевић Георгиев^{1,2}

Маг. фарм. Соња Никић^{1,2}

Маг. фарм. Леа Нешков^{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.....	2
3. РЕЗУЛТАТИ.....	2
4. ЗАКЉУЧЦИ, КОМЕНТАРИ ЗАПОСЛЕНИХ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА.....	25
5. ЛИТЕРАТУРА	27
ПРИЛОГ 1.....	28

1. УВОД

Задовољство запослених представља један од кључних фактора за успешно функционисање организација и постизање високих радних перформанси. У последњим деценијама, ово подручје постало је предмет обимних истраживања у различитим дисциплинама, као што су менаџмент, психологија, социјална психологија и организационо понашање. Растућа потреба за истраживањем овог феномена проистиче из његовог директног утицаја на продуктивност, ангажовање запослених, као и на смањење флукуације и одсуства са посла [1].

Задовољство на раду може бити дефинисано као емотивни одговор запослених на различите аспекте њиховог радног окружења и задатка. Иако се задовољавајући радни услови и праведна надокнада сматрају основним факторима који утичу на задовољство, бројни други фактори, као што су међуљудски односи, могућности за напредовање и радна култура, такође играју значајну улогу. Разумевање узрока и последица овог феномена може помоћи организацијама да боље усмере своје стратегије за управљање људским ресурсима [1].

Задовољство запослених представља кључни аспект сваког радног окружења, јер има директан утицај на укупан квалитет живота запослених, укључујући њихове социјалне односе, породичну везу и перципирано здравствено стање. Ово задовољство је не само одраз личног благостања, већ и значајан фактор који утиче на радне перформансе, изостанке с посла и текућу фреквенцију промена радног места, чиме се директно повезује са појавама као што су стрес и сагоревање на радном месту. У савременим радним условима, задовољство послом може бити предуслов за стварање продуктивног и мотивационог радног окружења, које подстиче запослене на виши ниво ангажовања и личног успеха. Тиме се не само побољшава радни учинак, већ и смањује вероватноћа одсуства и промене посла, што има дубок утицај на организациону стабилност и раст [2].

2. МЕТОД

Истраживање задовољства запослених у апотекама на примарном нивоу здравствене заштите је спроведено 02. децембра 2024. године у трајању од једног радног дана и то од 7-20 часова, тј. до краја радног времена. У истраживању су учествовали сви запослени који су тог дана били на послу. Апотеке у државном и приватном власништву као и апотеке приватне праксе које имају склопљен уговор са Републичким фондом за здравствено осигурање чиниле су узорак у истраживању.

Као инструмент истраживања коришћен је јединствен упитник, примењен у свим апотекама. Пре почетка истраживања, апотекама је достављено стручно-методолошко упутство под називом „Методологија испитивања задовољства запослених у здравственим установама у Републици Србији 2024. године – прилагођено за апотекарске установе и апотеке приватне праксе“, које је садржало детаљне инструкције о спровођењу истраживања и уносу података у Excel табеле.

Након завршетка истраживања, прикупљени подаци су у електронском облику достављени Катедри за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство, где су обрађени и унети у јединствену електронску базу. Анализа података извршена је у програму SPSS, уз примену метода дескриптивне статистике. Обрађене збирне резултате за све апотекарске установе и апотеке приватне праксе у облику извештаја Катедра за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство и Центар за развој фармацеутске и биохемијске праксе доставља Институту за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“.

3. РЕЗУЛТАТИ

У истраживању је учествовало укупно 150 апотека, што представља значајан пораст у односу на 2023. годину, када су резултати пристигли из 131 апотеке. Од укупног броја апотека које су учествовале у овогодишњем истраживању, 14 је у државном власништву, 129 у приватном, док је 7 део домова здравља.

Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

Апотеке у државном власништву: Београд, Бујановац, Чачак, Гњилане, Косовска Митровица, Крагујевац, Лозница, Ниш, Параћин, Пожаревац, Смедерево, Сремска Митровица, Суботица, Велика Плана.

Апотеке у приватном власништву: **Београд:** Агапе, Бајфарм, Бену, Беолек Плус, ДХФ, Dr.Max, Esthema Pharm, Eugenia, Галена Лаб, Gallus Pharma, Лаурус, Лекино брдо, Лена Фарм, Lili Drogerie, Магистра Живановић, Мајана, Мента, Младост, Монтива, Nina Pharm, Оаза здравља, Омни Фарм, Орлеан Плус, Перцента, Pharma Ultra Plus, Pharma zdravlja, Пулс, Puls Pharm, SanaPharm Plus, Stars Pharm, Станковић, Ваша апотека, Вида; **Бор:** Либра; **Чачак:** Хигиа, Лукић Лек, Мрвошевић; **Јагодина:** Belladona, Cor pharm, Херба, Мила лек, Verba Pharm, Вива; **Крагујевац:** Anđela pharm, Дар, Етера, Porodična apoteka Group, Tea, Tea Pharm, Здравље, Здравље-Арсид Плус; **Краљево:** Nigija, Јасфарм, Радосављевић, Тилиа; **Крушевац:** Анђела, Бобан Т, Свети Ђорђе; **Лесковац:** Џунић, Медика-фарм, Милифарм, Нокафарм; **Ниш:** Диа Медика, Herba Pharm, М Pharm, Медис Лек, Mila Pharm, Nevenpharm, Remedia, Жалфија; **Нови Сад:** AD Astra Pharm, Belladona, Биофарм плус, Бојана лек, Цер, Флос, Херба, Хигија Трипослки, Klementina Pharm, Medieval-D, Проф-фарм, Tilia, Уна, Зелена апотека; **Панчево:** Цинцар, Лек, Лек за век, Зингибер; **Пожаревац:** Фармакон, Пајкић, Шеки-Тилиа, Весна, Здравље; **Прокупље:** Ђорђевић, Ђорђевић плус, Липа, Липа плус; **Шабач:** Џавић, Гајић, Иридис, Медекс, Melissa, Мира, Здравље; **Смедерево:** Nena pharm, Palanka pharm, Свети Сава; **Сомбор:** Ива Медика; **Сремска Митровица:** Sirmium Medika; **Суботица:** А.М. pharm, Фарма-ел, Farmamed, Гален Плус, Хигија СУ, Марија-СУ, Пилула плус; **Ужице:** Ива Медика, Мента; **Ваљево:** Biopharm, Лирафарм; **Врање:** Ана фарм, Аска, Додић, Ико, Лек, Моја апотека; **Зрењанин:** Деметра, Јовчић фарм, Sempervivum.

Апотеке при домовима здравља: Бачка Паланка, Бечеј, Пећинци, Рума, Шид, Србобран, Стара Пазова.

У истраживању спроведеном 2024. године учествовале су апотеке са укупно 8064 запослених, од којих је 6224 било присутно на радном месту у тренутку анкетања. Упркос великом узорку, попуњено је 3543 упитника, што резултира стопом одговора од 56,92%. Ови резултати указују на наставак опадајућег тренда у одзиву запослених на истраживање. Док је 2021. године стопа одговора износила 82,6%, у 2022. је пала на 80,48%, да би у 2023. износила 70,66%, а у 2024. достигла најнижи ниво од 56,92%.

Овај пад може указивати на смањену мотивисаност запослених да учествују у истраживањима о радним условима и задовољству послом, што може бити последица различитих фактора – од опште ангажованости у раду, преко временског ограничења, до перцепције запослених о томе да ли њихови одговори заиста доводе до побољшања услова рада.

Смањење одзива запослених може утицати на репрезентативност добијених резултата и њихову применљивост у доношењу будућих одлука. Стога је важно размотрити могуће начине за повећање ангажованости у наредним истраживањима, било кроз боље информисање запослених о значају учешћа, било кроз мере које ће осигурати да се њихови ставови и сугестије у већој мери узму у обзир приликом креирања политика и побољшања услова рада. Значајно мањи одзив међу запосленима био је у апотекама у приватном власништву (49,97%), у односу на апотеке у државном власништву (91,72%), док је убедљиво највећи одзив запослених био ипак у апотекама у оквиру дома здравља са 100% одзивом. Одзив запослених у 2024. години може се видети у табели 1.

Табела 1. Одзив запослених у апотекама за 2024. годину

	Укупан број запослених	Број запослених присутних на послу	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Одзив запослених у апотекама (%)
Државном власништву	1053	942	969	864	91,72
Приватном власништву	6919	5203	5149	2600	49,97
У оквиру дома здравља	92	79	80	79	100
Укупно	8064	6224	6198	3543	56,92

Запослени у апотекама у Србији у највећем броју су женског пола, што показује висок степен родне диспропорције у овој професији – чак 90,8% испитаника чине жене, док је мушкараца свега 9,2%.

Када је реч о старосној структури, најзаступљенија је група запослених узраста од 35 до 54 године, која чини 57,1% укупног броја испитаника. Млађи од 35 година представљају 26,5% учесника у истраживању, при чему је њихова присутност значајно већа у приватним апотекама (33,3%) у поређењу са државним апотекама (5,3%) и апотекама које су део домова здравља (12,0%). С друге стране, запослени старији од 55

година највише су заступљени у апотекама у државном власништву, где чине 35,3% радне снаге. У апотекама у оквиру домова здравља овај проценат је нешто нижи и износи 24,0%, док је у приватним апотекама ова старосна група најмање присутна, са свега 10,5%. Ови подаци указују на различите трендове запошљавања у зависности од власништва апотека – млађи фармацеути и фармацеутски техничари чешће започињу каријеру у приватном сектору, док се у државним апотекама запажа већа концентрација искуснијег кадра са дужим радним стажом.

Структура запослених у апотекама обухвата сва занимања наведена у упитнику, што указује на разноврсност професионалних профила у овој области. Највећи удео у укупном броју запослених чине магистри фармације, који заузимају 48,1%, док су на другом месту медицинске сестре/техничари са 40,8%. Осим доминантних категорија запослених, у мањем проценту су заступљени и други профили: доктори медицине (0,2%) и стоматологије (0,3%), затим здравствени сарадници (1,9%), административни радници (2,9%) и техничко особље (5,8%).

Удео фармацеута је готово подједнак у приватним и државним апотекама (48,9% у приватном сектору и 46,5% у државним апотекама), док је у апотекама које послују у оквиру домова здравља овај проценат нешто нижи (36,5%). Насупрот томе, медицинске сестре и техничари највише су заступљени управо у апотекама у оквиру домова здравља, где чине 51,4% укупног броја запослених, док су удео ове категорије запослених у приватним апотекама (42,2%) и државним апотекама (35,3%) нешто нижи.

Ови подаци указују на разлике у кадровској структури у зависности од власништва апотека –приватни и државни сектори имају сличан однос фармацеута и техничара, апотеке у оквиру домова здравља значајно се више ослањају на технички кадар, што може бити одраз различитих начина организације рада у овим установама (график 1.).

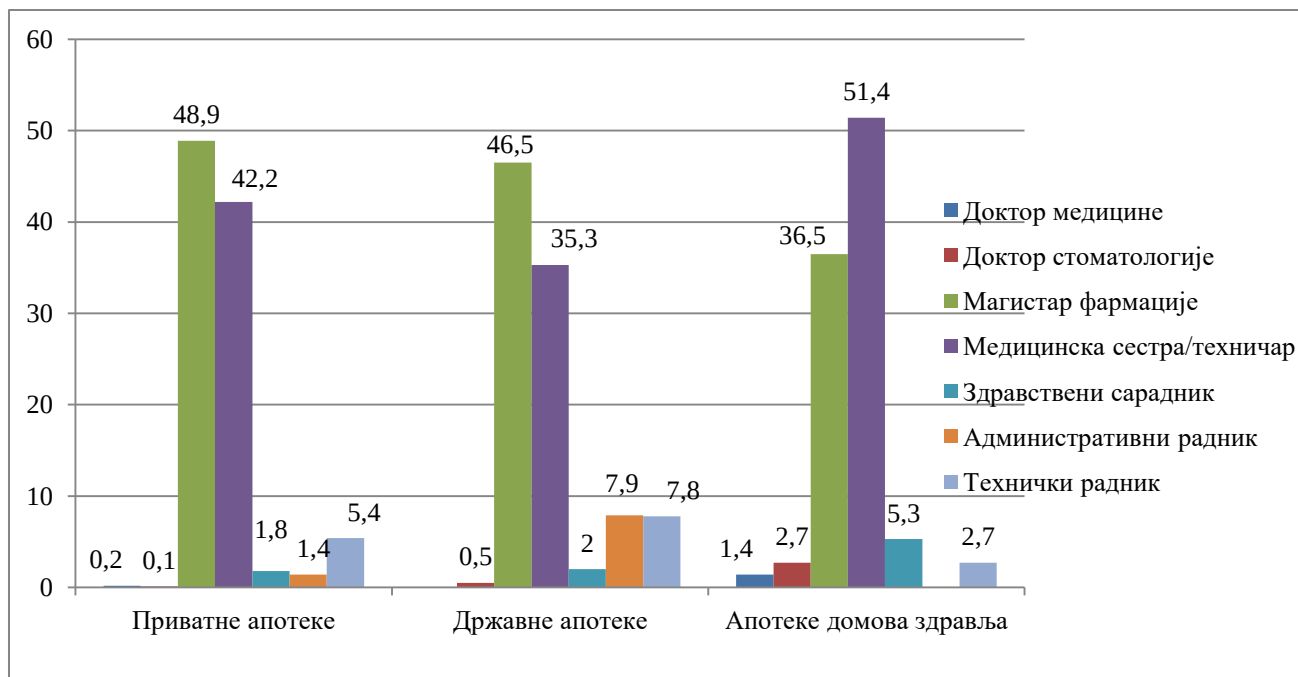


График 1. Заступљеност занимања у различитим типовима апотека (2024)

Четвртина запослених у апотекама (24,9%) изјаснила се да тренутно обавља неку од руководећих функција. Највећи удео руководиоца запажен је у апотекама у приватном власништву, где тај проценат износи 25,8%, док је нешто мањи у државним апотекама (22,3%) и апотекама које послују у оквиру домова здравља (20,3%).

Само 6,0% испитаника обавља додатне послове поред свог ангажмана у апотеци. Од тога, 1,0% је активно у настави, 1,8% ради у приватној пракси, док 3,2% има ангажман у другим секторима.

На питање да ли планирају да промене посао у наредних пет година већина испитаника (67,3%) изјаснила се да не размишља о промени посла, што указује на одређени степен стабилности и задовољства тренутним радним местом. Међутим, забрињавајуће је што би 16,5% напустило здравствени систем у потпуности, а 10,8% разматра одлазак у иностранство, док 5,4% размишља о преласку у приватни здравствени сектор. Ови подаци указују на потенцијалне изазове у задржавању кадрова, нарочито када је реч о миграцији стручњака ван граница земље.

Анализирајући свеукупно задовољство послом, запослени су у 2024. години дали просечну оцену 3,92, што представља благи пораст у односу на 2022. и 2023. годину.

Иако је тренд опадања задовољства био приметан након 2020. године, овогодишњи резултати указују на могућу стабилизацију и благо побољшање услова рада. Ово може бити последица одређених позитивних промена у радном окружењу, адаптације на изазове из претходних година или побољшања унутрашње организације рада у апотекарском сектору. На графику 2 приказан је тренд задовољства у последњих десет година.



График 2. Просечне оцене задовољства запослених у апотекама за период 2014-2024. године

Приликом анализе задовољства запослених у апотекама, највећи број испитаника је изразио висок степен задовољства (веома задовољни) својим послом. Чак 35,9% запослених је веома задовољно, док се додатних 34,3% такође изјаснило као задовољно, што представља пораст у односу на претходну годину. Ови резултати су охрабрујући, јер указују на релативно позитиван радни амбијент у апотекарском сектору.

Међутим, постоје значајне разлике у степену задовољства у зависности од типа власништва апотека. Највећи проценат незадовољних и веома незадовољних запослених забележен је у апотекама у државном власништву (15,4%), док је тај проценат знатно нижи у апотекама у приватном власништву (8,5%), а у апотекама у оквиру домова здравља није забележен ниједан испитаник који се изјаснио као веома незадовољан или незадовољан.

Просечна оцена задовољства запослених у приватним апотекама износи $3,97 \pm 1,027$, што је нешто више у односу на државне апотеке, где је просечна оцена $3,75 \pm 1,208$. Најзадовољнији су запослени у апотекама у оквиру домова здравља, са просечном

оценом $4,2 \pm 0,658$, што додатно потврђује њихов позитиван став према радним условима.

Ова појава може бити резултат више фактора, укључујући организацију рада, ниво аутономије у обављању посла, стабилност радног места и могућности за професионални развој. Такође, рад у апотекама у оквиру домова здравља може подразумевати мањи комерцијални притисак и већу усмереност на пацијенте, што може допринети већем нивоу задовољства запослених. С друге стране, запослени у апотекама у државном власништву могу се суочавати са административним изазовима и ограниченим могућностима за напредовање, што може утицати на њихово задовољство послом.

У овом истраживању, може се приметити да задовољство запослених варира у зависности од типа власништва апотека. Генерално, запослени у приватним апотекама изражавају највеће задовољство у већини аспеката рада, што указује на боље радне услове, већу слободу у раду и бољу организацију. У апотекама у приватном власништву највише просечне оцене су у погледу опреме (4,33) и простора за рад (4,23), сарадње са колегама (4,68), професионалног развоја (4,25), руковођења и организације (4,17), као и хигијене радног простора (4,50) што може указивати на то да приватни сектор у великој мери улаже у услове радног окружења.

С друге стране, апотеке дома здравља највише просечне оцене показују у погледу аутономије у обављању посла (4,37), уважавања на послу (4,39) као и финансијском надокнадом за рад (3,59). Међутим у аспекту одржавања хигијенских услова има најнижу просечну оцену у односу на остале типове апотека (3,85).

Апотеке у државном власништву имају најниже просечне оцене у 7 аспеката од укупно 11 анализираних. Најнижим оценама оцењени су аспекти опрема за рад (3,76), простор за рад (4,08), аутономија у обављању посла (4,17), сарадња са колегама (4,57), финансијска надокнада 3,28), могућност за даљи професионални развој (3,95) као и руковођење и организација рада (3,76). Истовремено највишим оценама у односу на остале типове апотека, оцењени су аспекти као што су однос са пацијентима (4,61) и доступно време за рад (4,40). Ово указује на велику посвећеност фармацеута у раду са пацијентима, али и на недостатак инвестиција у опрему и недовољно адекватне услове за рад у апотекама у државном власништву.

Укупно гледано, иако су сви типови апотека показали високо задовољство у неким аспектима као што су сарадња са колегама и однос са пацијентима, јасно је да апотеке у приватном власништву предњаче у већини фактора који се тичу радних услова, професионалног развоја и финансијске надокнаде. Приватни сектор такође изгледа да има већу флексибилност у организацији рада и боље инфраструктурне услове, што може допринети вишем нивоу задовољства запослених.

Табела 2. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама одређеним аспектима посла у 2024. години

Задовољство запослених појединим аспектима посла	Апотеке у			Укупно
	државном власништву	приватном власништву	оквиру домова здравља	
Опремом	3,76 ± 1,200	4,33 ± 0,893	3,90 ± 0,942	4,18 ± 1,009
Простором за рад	4,08 ± 1,072	4,23 ± 1,045	4,13 ± 1,005	4,19 ± 1,053
Расположивим временом за рад	4,40 ± 0,868	4,30 ± 0,945	4,38 ± 0,722	4,32 ± 0,923
Аутономијом у обављању посла	4,17 ± 1,100	4,21 ± 1,022	4,37 ± 0,787	4,21 ± 1,037
Уважавањем и вредновањем рада	4,14 ± 1,156	4,13 ± 1,163	4,39 ± 0,838	4,14 ± 1,155
Сарадњом са колегама	4,57 ± 0,795	4,68 ± 0,746	4,65 ± 0,621	4,65 ± 0,757
Односом са пацијентима	4,61 ± 1,016	4,21 ± 0,992	4,46 ± 0,712	4,31 ± 1,007
Професионалним развојем/едукацијом	3,95 ± 1,353	4,25 ± 1,042	4,00 ± 0,987	4,17 ± 1,131
Финансијском надокнадом за рад	3,28 ± 1,606	3,48 ± 1,351	3,54 ± 1,028	3,43 ± 1,414
Руковођењем и организацијом рада	3,76 ± 1,497	4,17 ± 1,108	4,09 ± 0,977	4,07 ± 1,223
Одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција	4,13 ± 1,339	4,50 ± 1,088	3,85 ± 1,087	4,40 ± 1,167

Запослени у апотекама у приватном власништву показују највеће задовољство опремом за рад, са чак 82,2% који су задовољни или веома задовољни, што је нешто више у поређењу са апотекама у домовима здравља (70,8%) и апотекама у државном власништву (62,8%). Поред тога, у укупном узорку, веома незадовољних (2,4%) и незадовољних (4,4%) је било занемарљиво мало, док ни задовољних ни незадовољних је било 15,2%, што указује на релативно висок ниво задовољства опремом. Већи проценат испитаника је задовољан или веома задовољан опремом (77,2%), што такође указује на позитиван тренд у условима рада.

Када је реч о простору за рад, 76,9% испитаника је такође задовољно или веома задовољно, али се у овом случају запослени у апотекама у склопу домова здравља истичу као најзадовољнији (78,5%). Запослени у приватним апотекама су такође задовољни, али са нешто нижим процентом (77,6%) у поређењу са апотекама дома здравља. С друге стране, запослени у апотекама у државном власништву су изјавили да су најмање задовољни простором (74,4%). Ово сугерише да је просторно окружење у апотекама у приватном власништву и домовима здравља више прилагођено потребама запослених.

Иако је разлика у задовољству опремом и простором за рад приметна између различитих типова апотека, укупни резултати показују да већина запослених у свим апотекама изражава задовољство, што указује на општи позитиван тренд у радним условима, а што се може видети на графику 3.

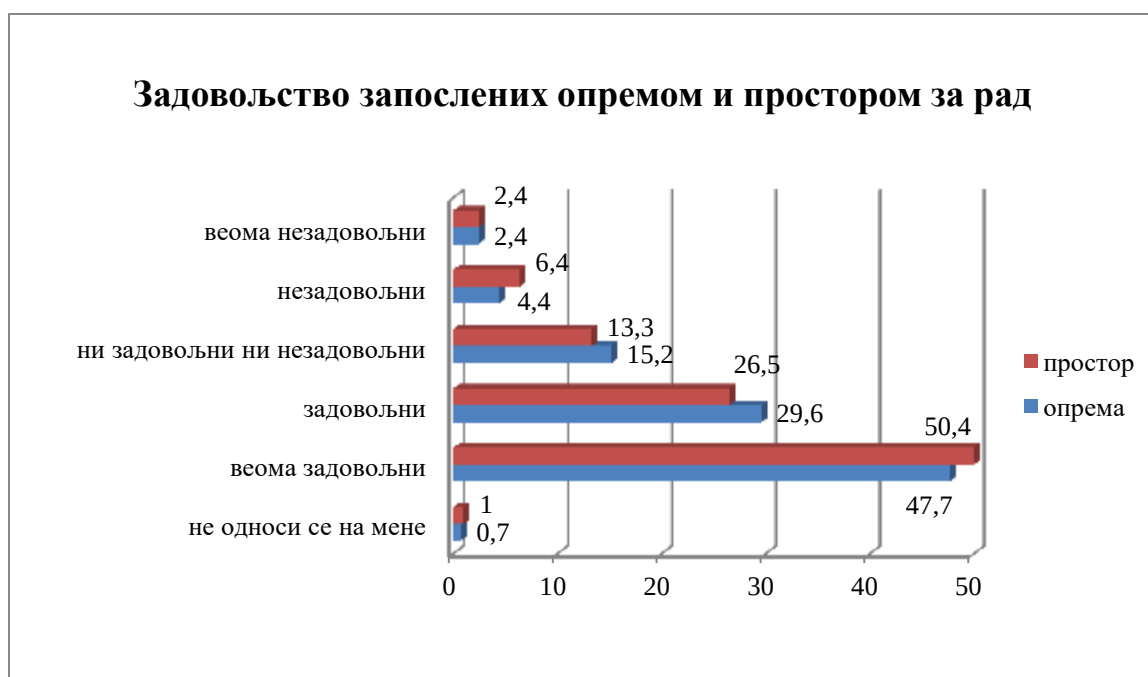


График 3. Задовољство запослених опремом и простором за рад за 2024. годину

Задовољство запослених расположивим временом за рад показује значајан раст у односу на претходну годину, што указује на побољшање радних услова у овом аспекту. Укупно, 81,5% запослених је задовољно или веома задовољно расположивим временом за рад. Од овог процента, 28,1% је задовољно, а 53,4% веома задовољно, што показује висок степен задовољства.

Када се анализира по типовима апотека, запослени у апотекама у склопу домова здравља су најзадовољнији, са чак 91,2% задовољних и веома задовољних, што је значајно више у односу на запослене у апотекама у државном и приватном власништву (87% у државном и 79,5% у приватном власништву). Ова разлика може указивати на разлике у организацији рада и количини радних сати у различитим типовима апотека (график 4).

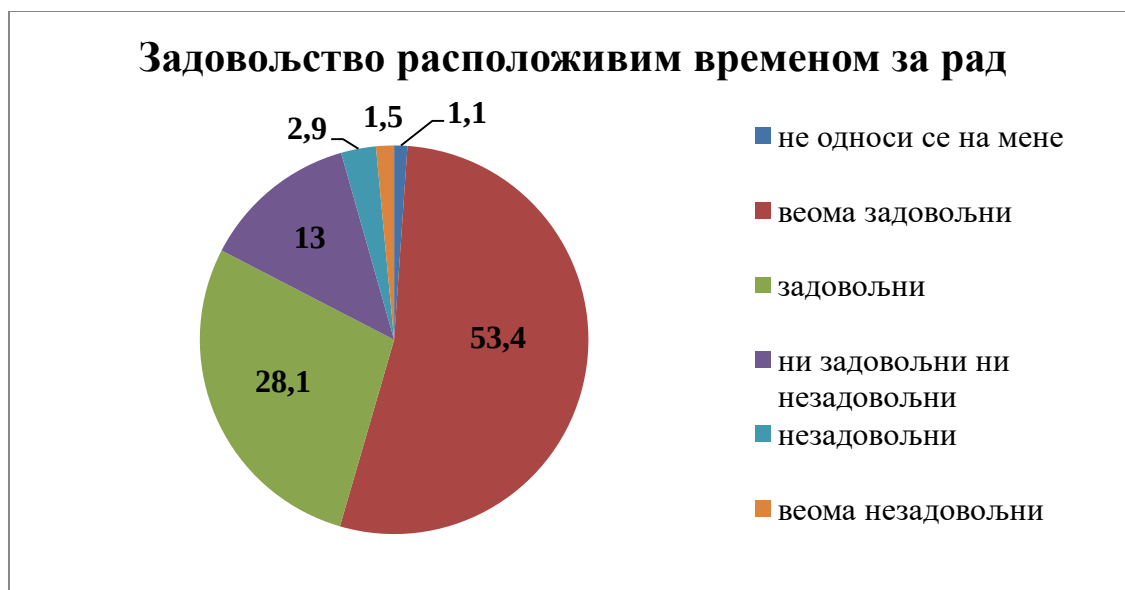


График 4. Приказ задовољства запослених расположивим временом за рад у 2024. години

Задовољство запослених аутономијом у обављању посла показује одређене флукутације у протеклих пет година, али генерално прати тренд раста, што указује на побољшање услова рада и већу слободу у доношењу одлука (график 5).

Највећи проценат испитаника је веома задовољан аутономијом у обављању посла (45,6%), док је 30,2% задовољно. Веома незадовољних је занемарљиво мало (2,4%). Анализом задовољства по типовима апотека, уочава се да су најзадовољнији запослени у апотекама у оквиру домова здравља (86,1% задовољних и веома задовољних), док су у нешто нижим процентима задовољни запослени у апотекама у приватном (75,6%) и државном власништву (75,0%).

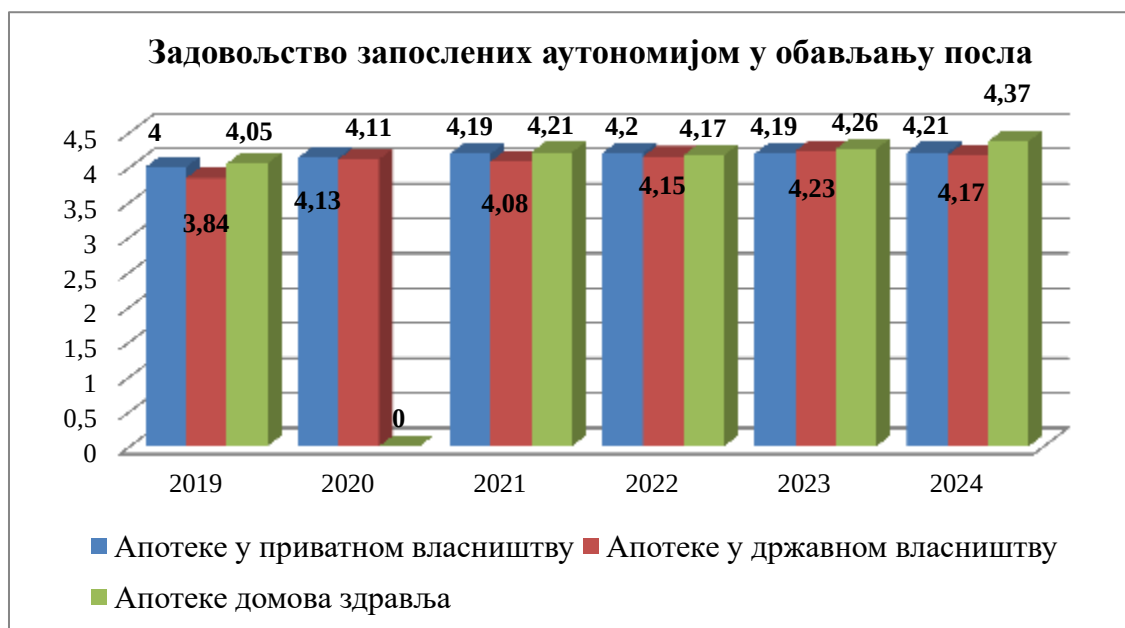


График 5. Задовољство запослених исказано кроз средње вредности за аутономију у обављању посла за период 2019-2024. године

Задовољство запослених уважавањем и вредновањем њиховог рада у 2024. години бележи пад у односу на претходну годину, са просечном оценом од 4,14 у односу на 4,25 у 2023. години. Запослени у апотекама у државном и приватном власништву изразили су нешто ниже задовољство у односу на претходну годину изузев апотека у оквиру домова здравља (апотеке у државном власништву: 4,14 у односу на 4,24; апотеке у приватном власништву: 4,13 у односу на 4,26). С друге стране, значајан раст задовољства приметан је код запослених у апотекама у склопу домова здравља, где је просечна оцена скочила са 4,03 на 4,39. Укупан проценат задовољних и веома задовољних запослених уважавањем и вредновањем њиховог рада је у паду у односу на прошлу годину – са 76,4% у 2023. на 74,2% у 2024. години. Највећи проценат задовољних запослених налази се у апотекама у склопу домова здравља (86,1%), док је у апотекама у државном и приватном власништву он нешто нижи (77,8 и 72,5%).

Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама остало је непромењено у односу на прошлу годину и просечна оцена износи 4,65. Анализирајући различите типове апотека, запослени у апотекама у државном власништву задовољство је остало непромењено (4,57). У апотекама у приватном власништву дошло је до пада задовољства, при чему се средња оцена смањила са 4,70 на 4,68. Највећи пораст забележен је у апотекама у склопу домова здравља, где је просечна оцена порасла са

4,48 на 4,65. Ови подаци показују да је сарадња са колегама један од најбоље оцењених аспеката посла у свим типовима апотека. Када је реч о процентуалној расподели, највиши ниво задовољства забележен је у апотекама у склопу домова здравља, где је чак 67,1% запослених веома задовољно, а 27,8% задовољно, што укупно износи 94,9%. У апотекама у државном власништву 21,1% запослених је задовољно, док је 68,1% веома задовољно (укупно 89,2%). У апотекама у приватном власништву 18,7% запослених је задовољно, док је 69,3% веома задовољно (укупно 88,0%).

Поред односа са колегама, запослени су исказали и већи степен задовољства односом са пацијентима, са просечном оценом од 4,31 (график 6) што представља пад у односу на претходну годину. У апотекама у приватном власништву ова оцена је пала са 4,28 на 4,21, у апотекама у државном власништву са 4,65 на 4,61, док је у апотекама домова здравља задовољство односом са пацијентима повећано са 4,29 на 4,46.

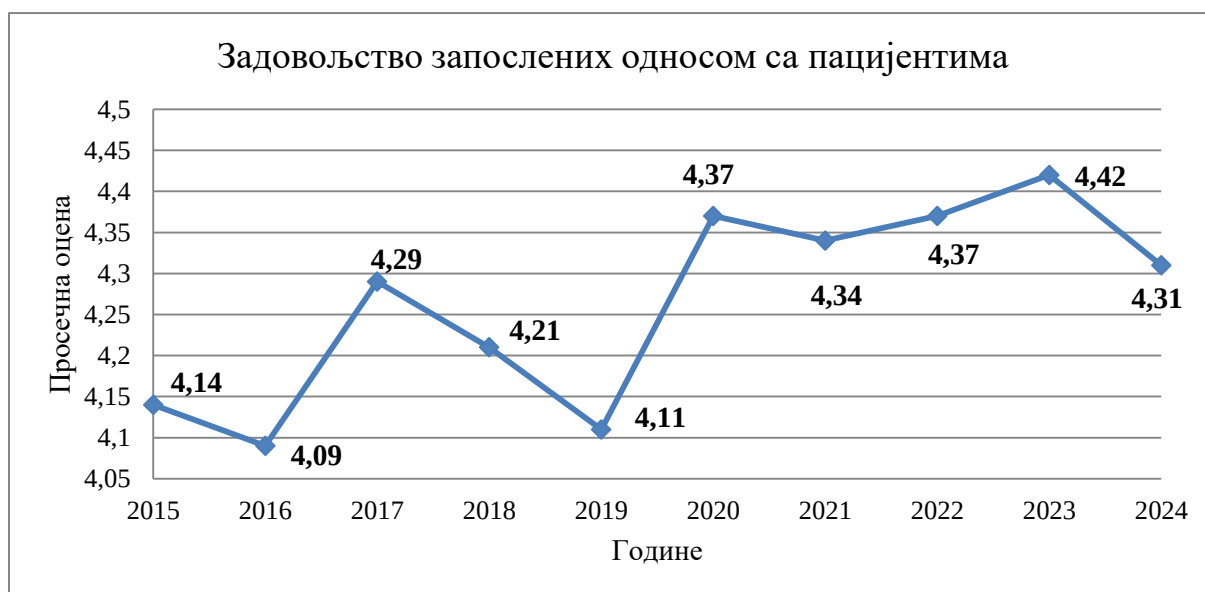


График 6. Просечна оцена задовољства запослених односом са пацијентима за период 2015-2024.

Упоредном анализом задовољства запослених односом са колегама и односом са пацијентима, уочава се да су испитаници у већој мери задовољни сарадњом са колегама него комуникацијом са пацијентима. Овај тренд је присутан у готово свим типовима апотека, осим у апотекама које су у државном власништву.

Док просечна оцена задовољства запослених у укупном узорку сарадњом са колегама износи 4,65, задовољство односом са пацијентима је нешто ниже и износи 4,31. Разлике су приметне и у различитим типовима установа – сарадња са колегама најбоље је оцењена у апотекама у приватном власништву (4,68), затим у апотекама домова здравља (4,65), док је у апотекама у државном власништву нешто нижа (4,57). Сличан образац примећен је и у односу са пацијентима, где су запослени у апотекама у државном власништву дали највишу просечну оцену (4,61), затим следе апотеке домова здравља (4,46), док је овај аспект најниже оцењен у апотекама у приватном власништву (4,21). Детаљније разлике у овим аспектима могу се уочити на графику 7.

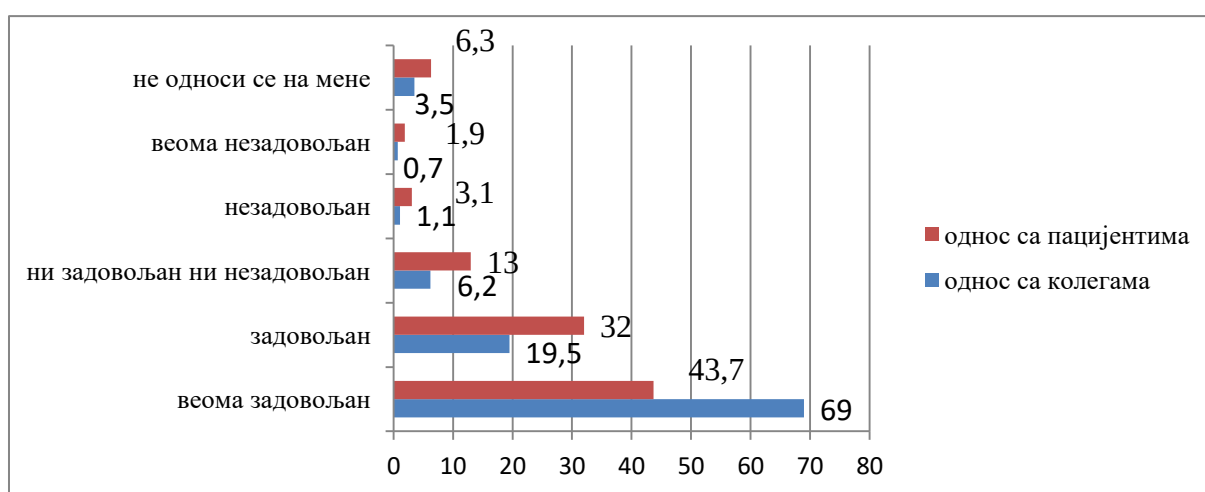


График 7. Задовољство запослених како сарадњом са колегама тако и са сарадњом са пацијентима у 2024. години

Задовољство запослених могућностима за професионални развој и континуирану едукацију у 2024. години бележи благо повећање у односу на претходну годину, са просечном оценом од 4,17 (2023 – 4,25). Посматрајући различите типове апотека, уочава се да је задовољство овим аспектом рада опало у апотекама у државном власништву (са 4,09 на 3,95), као и у апотекама у приватном власништву (са 4,36 на 4,25), док је у апотекама у склопу домова здравља дошло до пораста задовољства (са 3,87 на 4,00). Укупно посматрано, 74,5% запослених је задовољно или веома задовољно могућностима за професионални развој и континуирану едукацију, док је 9,4% испитаника изразило незадовољство (незадовољни и веома незадовољни). Највећи проценат веома задовољних запослених забележен је у апотекама у приватном власништву (50,3%), затим у апотекама у државном власништву (39,6%) и најнижи у апотекама у склопу домова здравља (36,7%).

Ови подаци указују на разлике у приступу континуираној едукацији у зависности од власничке структуре, при чему апотеке у приватном власништву нуде више могућности за усавршавање, што може бити један од фактора који утичу на већу мотивацију запослених у овом сектору.

Финансијска надокнада за рад и у 2024. години остаје аспект којим су запослени најмање задовољни, што је уједно наставак тренда из претходних година. У поређењу са 2023. годином, задовољство је значајно опало, па сада износи 3,43, што је најнижа вредност у последњих пет година. Ако пратимо кретање задовољства финансијском надокнадом од 2020. године, уочавамо континуирани пад: 2020. године просечна оцена износила је 3,89, затим је 2021. године благо опала на 3,82, а у 2022. години износила је 3,55. Након мањег пораста у 2023. години (3,73), у 2024. години бележи се највећи пад, што указује на растуће незадовољство у овом сегменту. Процентуално гледано, највећи број испитаника навео је да је веома задовољан финансијском надокнадом (29,0%) (график 8). Међутим, удео задовољних и веома задовољних значајно варира у зависности од типа апотеке. Запослени у апотекама у оквиру домова здравља су у највећој мери задовољни овим аспектом (62,8%), затим следе запослени у апотекама у приватном власништву (54,5%) и у државном власништву (53,5%).

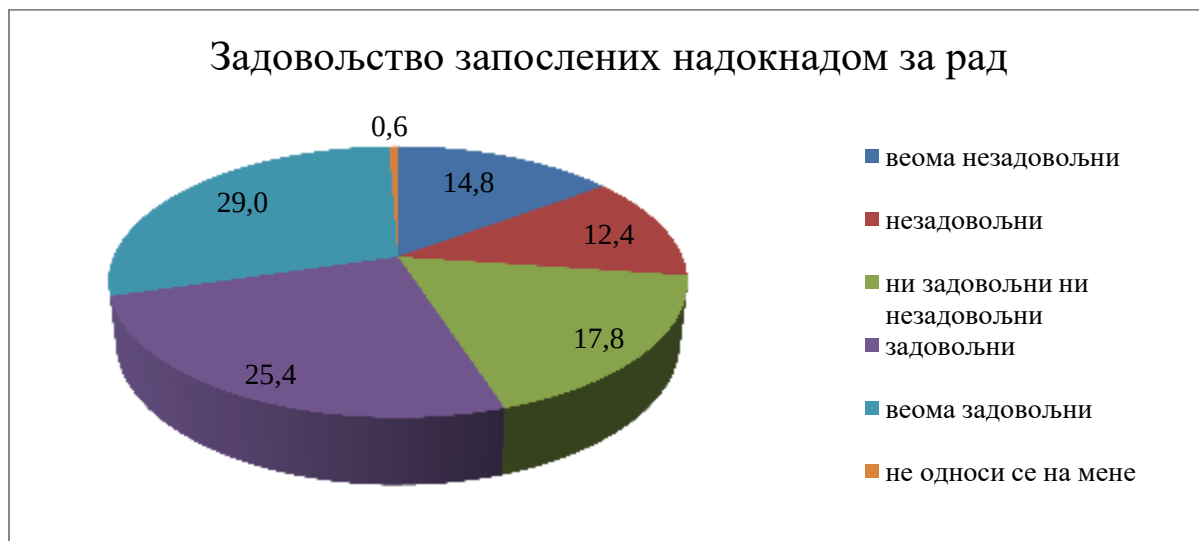


График 8. Процентуални приказ задовољства запослених надокнадом за рад у укупном узорку

График 9 приказује просечне оцене задовољства запослених у апотекама финансијском надокнадом за рад у протеклих 10 година, пружајући јасан увид у кретање овог

показатеља током времена. Посебно се истиче чињеница да је задовољство финансијском надокнадом за рад доследно оцењивано као најниже у односу на све друге аспекте, што указује на дуготрајан проблем у овом сегменту. Овај тренд је приметан већ неколико година, а пад оцене у 2024. години додатно потврђује да запослени перципирају финансијску надокнаду као недовољну у односу на обим и сложеност њиховог рада.



График 9. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама финансијском накнадом за рад, за период 2014 – 2024. године .

Просечна оцена задовољства запослених руковођењем и организацијом рада у установи износи 4,07, односно дошло је до благог пада задовољства у овој области. Скоро половина испитаника била је веома задовољна овим аспектом рада (44,4%). Највише је веома задовољних и задовољних у апотекама у приватном власништву (72,9% наспрам 58,6% у државном власништву односно 77,2% у апотекама домова здравља), а највише веома незадовољних у апотекама у државном власништву (13,3% наспрам 2,5% у апотекама у склопу домова здравља односно 3,4% у апотекама у приватном власништву).

Просечна оцена задовољства одржавања адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција порасла је у односу на 2023. годину (4,34) и износи 4,40. Веома задовољних и задовољних било је 68,5%, док је веома незадовољних и незадовољних 7,8%.

Самопроцена запослених о изложености стресу, напетости и притиску на послу показује да су највише под стресом запослени у апотекама у приватном власништву (21,0% је много под стресом односно 12,9% је веома много изложено стресу). Запослени у апотекама у државном власништву у нешто мањој мери осећају притисак – 18,3% је много под стресом, а 12,7% веома много. Сличан тренд примећен је код запослених у апотекама у оквиру домова здравља, где 20,3% испитаника наводи да је много под стресом, али је проценат оних који осећају изузетно висок ниво стреса знатно нижи (8,9%). С друге стране, проценат запослених који наводе да уопште нису под стресом највиши је у апотекама у државном власништву (14,5%), док је у апотекама у приватном власништву нешто нижи (11,2%). Најмање запослених који су потпуно ослобођени стреса ради у апотекама домова здравља (2,5%).

На графику 10 приказан је ниво стреса запослених у односу на тип апотеке за 2024. годину.

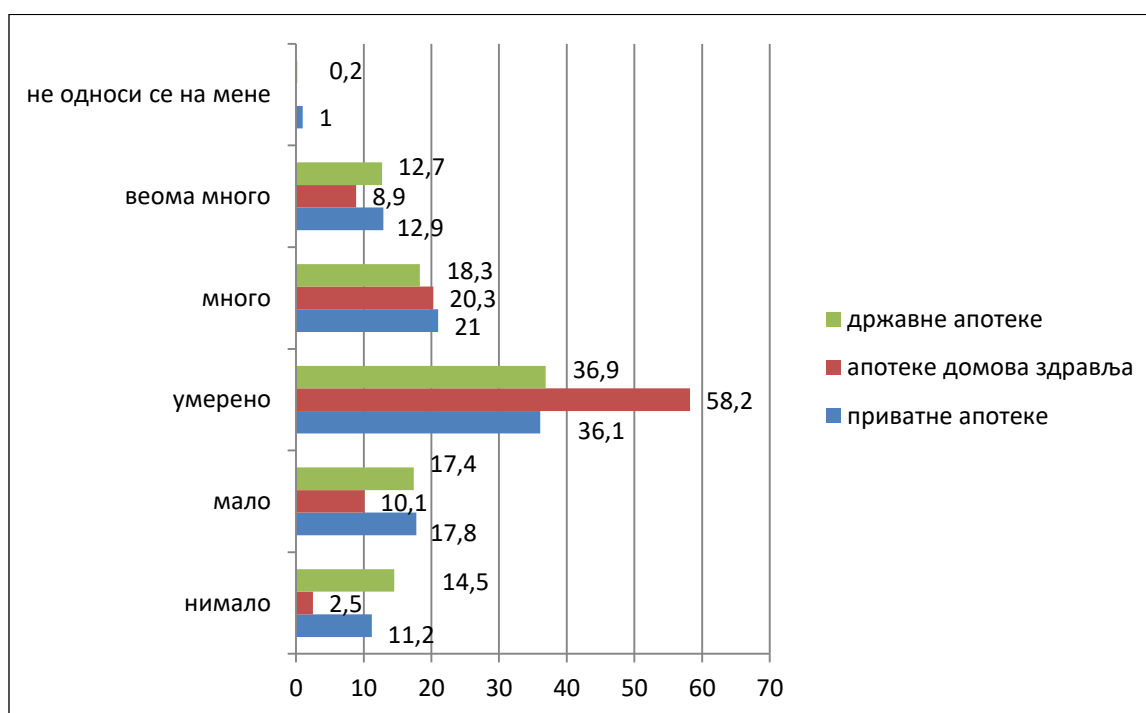


График 10. Процентуални приказ изложености запослених стресу или притиску приликом обављања посла у различитив власничким структурама у 2024. години.

Након овог сета питања, испитаницима су постављена питања на која су могли да изразе свој степен сагласности са датим изјавама које су се односиле на безбедност на

раду. Ова питања су по први пут укључена у упитник о задовољству запослених 2024. године.

Прва изјава односила се на то да ли је запосленима на радном месту обезбеђена одговарајућа лична заштитна опрема. Чак 44,1% испитаника изјавило је да се у потпуности слаже са овом изјавом, док се 4,1% изјаснило да се уопште не слаже. Највећи проценат испитаника који се у потпуности слаже са овом изјавом запослен је у апотекама у приватном власништву, где тај проценат износи 49,2%, док је у апотекама у државном власништву тај проценат нешто нижи и износи 30,3%. Најнижи проценат примећен је у апотекама домова здравља, где је износио тек 25,3%. Највећи степен незадовољства запажен је код испитаника који су запослени у апотекама у државном власништву где се чак 9,5% њих изјашњава да уопште нису сагласни са овом изјавом. На графику 11. представљен је степен сагласности запослених са овом изјавом.

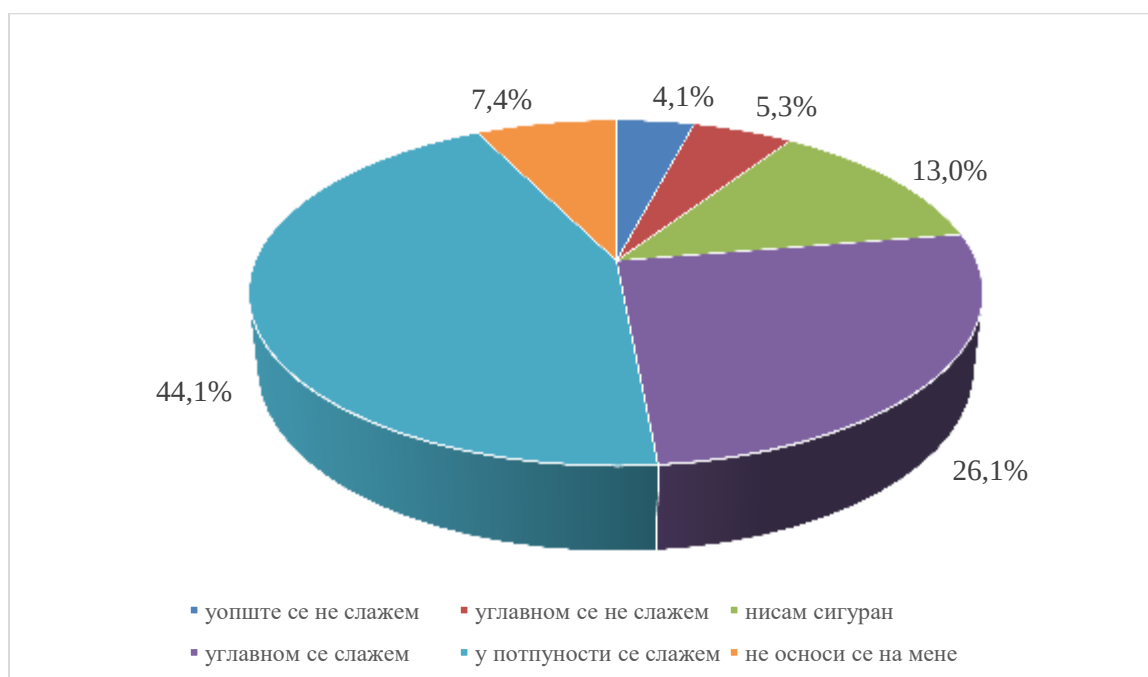


График 11. Степен сагласности испитаника са изјавом да је запосленима на радном месту обезбеђена лична заштитна опрема.

Да на радном месту постоји процедура за заштиту запослених од излагања опасним материјама, заразним болестима, крви и другим телесним течностима, највећи број испитаника одговорио је да се у потпуности слаже (46,1%) или углавном слаже (19,7). Са друге стране, 6,9% испитаника изјавило је да се уопште и углавном не слаже са овом

изјавом. Највећи проценат испитаника који се у потпуности слаже са изјавом забележен је у апотекама у приватном власништву, где овај проценат износи 48,4%. У апотекама у државном власништву и апотекама у оквиру домова здравља, проценат је нешто нижи – 39,6%, односно 39,7%.

Ови резултати указују на то да већина запослених верује да су на њиховим радним местима присутне одговарајуће процедуре за заштиту од опасности. Међутим, разлике између приватних и државних односно апотека домова здравља указују на потребу за додатним радом на унапређењу процедура и обуке, како би се у свим апотекама осигурала максимална безбедност запослених.

Следећа изјава односила се на то да ли су запослени обучени за правилну употребу личне заштитне опреме. Иако већина испитаника, тачније 70,4%, наводи да се у потпуности или углавном слаже са овом изјавом, забележено је да 8,0% запослених сматра да нису адекватно обучени, односно да се уопште или углавном не слаже са овом тврдњом. Ови резултати указују да, иако значајан број запослених има уверење да су обучени на одговарајући начин, постоји и значајан проценат који не дели исто мишљење. Ово наглашава потребу за додатним улагањем у обуку.

Да запослени користе личну заштитну опрему на одговарајући начин била је наредна изјава. Чак 71,1% испитаника наводи да се у потпуности или углавном слаже са овом изјавом, док 6,3% изјављује да се уопште или углавном не слаже са изјавом. Ови резултати су позитивни, али и даље указују на то да постоји потреба за додатним напорима у континуираној едукацији и подстицању свести о важности правилне употребе личне заштитне опреме.

На графику 12. приказана је повезаност између тога колико су запослени обучени за употребу личне заштитне опреме и то да ли је примењују на адекватан начин.

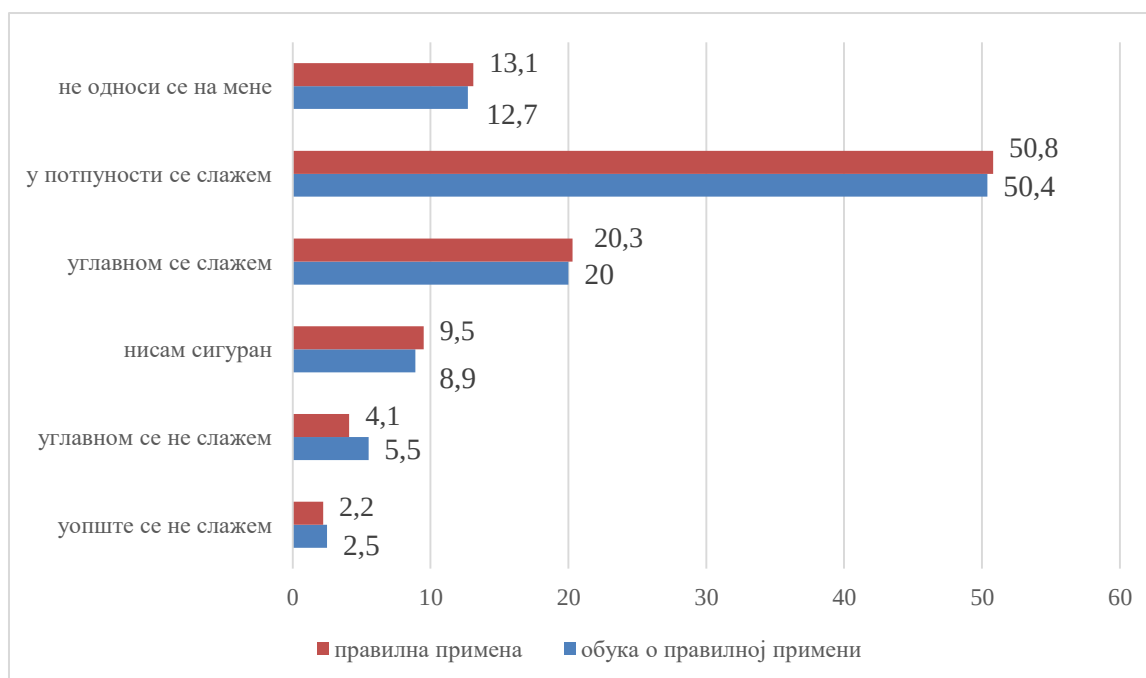


График 12. Поређење између обучености испитаника за управљање личном заштитном опремом и правилне примене личне заштитне опреме

Наредна изјава односила се на проблем вербалне агресије пацијената или посетилаца према запосленима. Ова тема открива забрињавајуће податке – чак 41,3% испитаника у потпуности или углавном се слаже са овом изјавом, што указује на то да је овај проблем широко распрострањен. Са друге стране, 33,5% испитаника изјављује да се у потпуности или углавном не слаже, што сугерише да искуства запослених по овом питању варирају у зависности од радног окружења. Највећи проценат испитаника који потврђују постојање овог проблема запослен је у апотекама домова здравља, где чак 62% наводи да често доживљава вербалну агресију пацијената или посетилаца. У апотекама у приватном власништву тај проценат је нешто нижи и износи 42,9%, док је у апотекама у државном власништву забележен најнижи проценат од 34,8%.

Занимљиво је приметити да је највећи проценат испитаника који се не слажу са овом изјавом забележен управо у апотекама у приватном власништву (36,1%), што може указивати на боље услове рада или другачији однос пацијената у овим установама. Ови подаци јасно показују да је вербална агресија према запосленима значајан проблем, посебно у јавним здравственим установама, што указује на потребу за мерама које би побољшале заштиту и подршку запосленима у овим окружењима.

Изјава која је уследила након ове била је уско повезана са претходном и односила се на физичку агресију пацијената или посетилаца према запосленима. Ови подаци откривају узнемирујућу стварност – чак 19,7% испитаника навело је да се у потпуности или углавном слаже са овом изјавом, што указује на то да је физичко насиље у радном окружењу присутно у значајној мери. Посебно забрињава податак да тек 37,8% испитаника у потпуности негира овакве ситуације, што значи да је већина запослених барем у одређеној мери свесна или изложена овом проблему. Највећи проценат испитаника који потврђују присуство физичке агресије запослен је у апотекама домова здравља, где чак 38,2% анкетираних сматра да је овај проблем присутан. У апотекама у приватном власништву тај проценат је нешто нижи и износи 19,4%, док је у апотекама у државном власништву 18,7%.

У поређењу са претходним питањем, које се односило на вербалну агресију, можемо уочити да је физичко насиље ређе, али ипак присутно у забрињавајућој мери. Док се са тврдњом о вербалном насиљу сагласило чак 41,3% испитаника, физичку агресију је потврдило 19,7%. Овај однос указује на то да је вербално насиље чешћа појава, али да у одређеним случајевима може ескалирати у физичке инциденте, што додатно наглашава важност превенције и заштите запослених.

Посебно је значајан приказ у Графику 13, који сумира одговоре на обе ове изјаве. Ови подаци указују на хитну потребу за унапређењем безбедносних мера, увођењем стриктнијих протокола за заштиту запослених и подизањем свести о значају безбедног радног окружења.

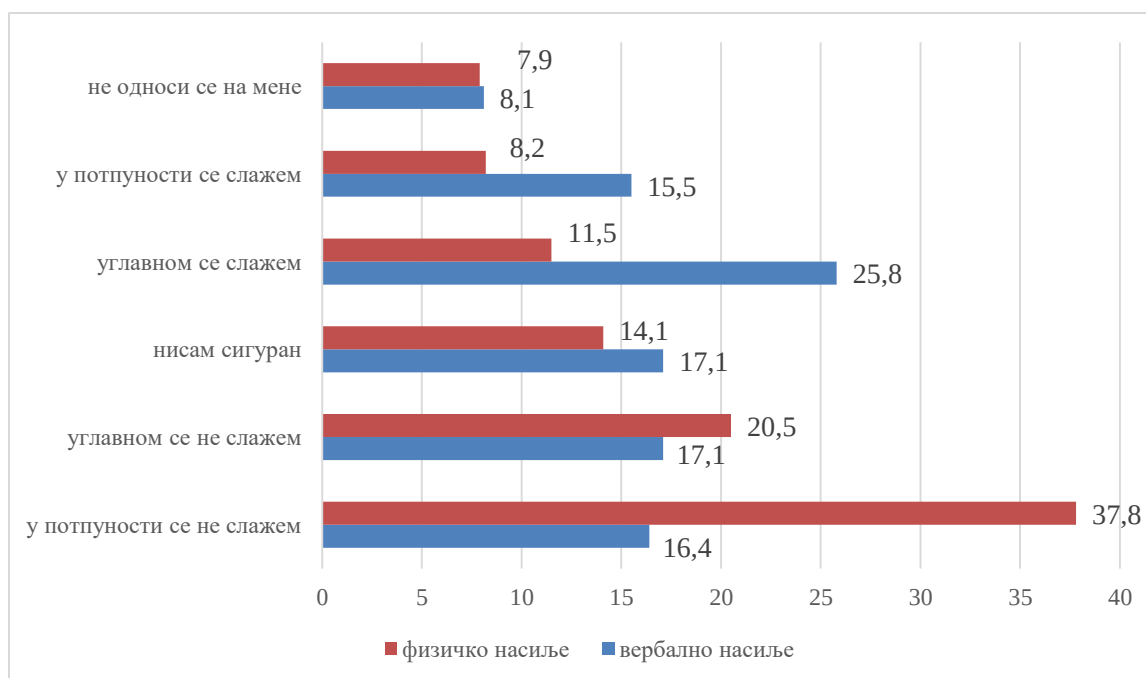


График 13. Приказ заступљености вербалног и физичкога насилља на радном месту

На изјаву да у њиховој здравственој установи постоје процедуре и водичи који прописују начине заштите запослених од агресивних пацијената или посетилаца, 46,0% испитаника одговорило је да се у потпуности или углавном слаже. Са друге стране, 22,6% испитаника наводи да се у потпуности или углавном не слаже са овом изјавом, што указује на то да значајан број запослених или није упознат са овим процедурама или сматра да оне нису довољно ефикасне. Иако је релативна већина испитаника потврдила постојање одређених механизма за заштиту, чињеница је да готово четвртина запослених не види или не препознаје такве мере и представља важан сигнал за здравствене установе.

Обзиром да се 50,8% испитаника у потпуности или углавном слаже са изјавом да су запослени обучени да избегну или смире агресивно понашање пацијената или посетилаца може се посматрати као релативно позитиван показатељ. Ово указује на то да је у одређеном броју здравствених установа присутна обука за управљање конфликтним ситуацијама. Међутим, забрињавајуће је што 19,1% испитаника наводи да се уопште или углавном не слаже са овом изјавом. То значи да готово сваки пети запослени сматра да није добио адекватну обуку за реаговање у ситуацијама агресивног понашања, што може повећати ризик од ескалације конфликта и угрозити безбедност како запослених, тако и пацијената.

Чињеница да се 70,9% испитаника слаже са изјавом да могу да пријаве проблем у вези са безбедношћу на радном месту без страха од негативних последица представља позитиван показатељ. Ово указује на то да већина запослених има поверење у систем и верује да ће њихове пријаве бити узете у обзир без страха од негативних последица.

Ови подаци су посебно значајни у контексту претходних резултата који су указали на присуство вербалне и физичке агресије на радном месту. Ако запослени немају потпуну сигурност да могу пријавити овакве проблеме без последица, то може довести до тога да многи инциденти остану нерешени, што додатно угрожава безбедност радног окружења.

Након овога, уследио је сет од три питања која су се односила на учесталост одређених ситуација на радном месту. Прво питање тичало се доступности опреме и помоћних средстава која су потребна за помоћ у кретању, померању или транспорту пацијената. Највећи проценат испитаника изјавио је да се ова ситуација не односи на њих (58,1%), што указује на то да не раде у окружењима где је потреба за овим активностима честа. С друге стране, 10,4% испитаника наводи да се ова ситуација никада не дешава у њиховом раду.

Када се анализирају одговори према типу апотеке, резултати показују да је највећи проценат оних који наводе да се ова ситуација никада не дешава у апотекама у приватном власништву, где је 11,2% испитаника изјавило да се не сусрећу са потребом за таквим помоћним средствима. У апотекама државног типа, овај проценат је нешто нижи и износи 8,3%, док је у апотекама домова здравља најмањи проценат – 3,8%. Највећи проценат испитаника који наводи да се ова ситуација дешава готово увек, а то је чак 19,2%, запослени су у апотекама домова здравља. На графику 14. представљена је процентуална заступљеност потреба за помагалима и опремом неопходном за померање, кретање и транспорт пацијената.

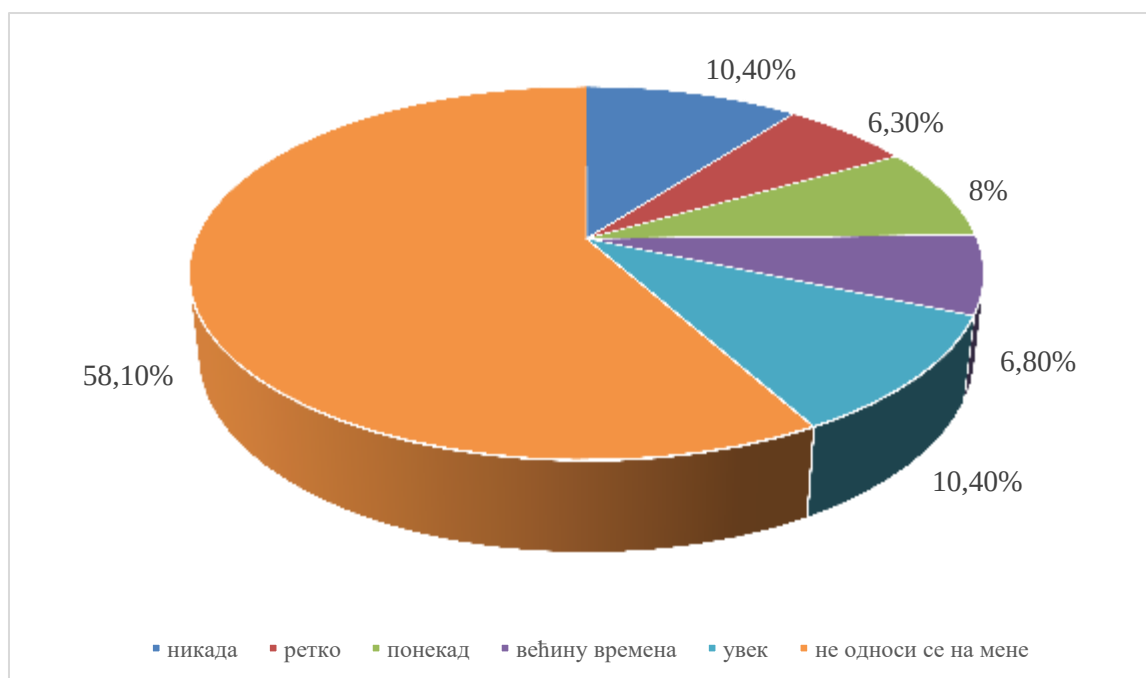


График 14. Процентуално приказана потреба за помагалима и опремом неопходном за померање, кретање и транспорт пацијената.

Наредна изјава односила се на коришћење опреме и помоћних средстава када је потребно померање, подизање и транспорт пацијената. Чак 17,9% испитаника навело је да се ова ситуација никад или веома ретко дешава, док је само 14,8% њих одговорило да се то већину времена или увек дешава. Ови подаци указују на то да већина запослених не користи помоћна средства и опрему у овим ситуацијама, што може значити да се померање и транспорт пацијената углавном обавља без ових ресурса.

Последња изјава у овом сету односила се на то да ли је на радном месту присутан довољан број запослених када је потребно померање, премештање или транспорт пацијената. Чак 9,1% испитаника навело је да се ова ситуација никада не дешава.

Након тога испитаници су имали прилику да оценом од 1 до 5 оцене своје радно место у погледу безбедности на раду. Просечна оцена износила је $4,06 \pm 1,013$. Највећи проценат испитаника изјаснио се као задовољни односно веома задовољни овим аспектом чак 74,8%. Међу њима најзадовољнији су запослени у апотекама у оквиру домова здравља са чак 82,9% задовољних или веома задовољних у односу на апотеке у приватном власништву са 75,1% односно апотеке у државном власништву са 72,5% задовољних или веома задовољних.

4. ЗАКЉУЧЦИ, КОМЕНТАРИ ЗАПОСЛЕНИХ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

Истраживање из 2024. године показало је значајне разлике у задовољству запослених у апотекама у Србији, зависно од типа власништва апотека. Апотеке у приватном власништву су имале највише оцене у већини аспеката рада, као што су опрема, простор за рад, професионални развој и финансијска надокнада. Ови резултати сугеришу да приватне апотеке, као и самостални радници у овом сектору, често имају боље радне услове, већу флексибилност и већу подршку у погледу инфраструктуре и ресурса, што доводи до вишег нивоа задовољства међу запосленима.

С друге стране, запослени у апотекама у државном власништву имају ниже резултате у кључним областима као што су опрема, финансијска надокнада и аутономија у раду. Ови аспекти су били најниже оцењени, што указује на недостатак инвестиција у ресурсе и могуће проблеме у организацији рада у овим установама. Могуће је да запослени у државном сектору осећају ограничену контролу над својим радом и мање могућности за професионални развој, што може утицати на њихово задовољство послом. Међутим, сарадња са пацијентима је у овим апотекама најбоље оцењена, што говори о професионализму запослених у апотекама у државном власништву упркос бројним системским проблемима који се јављају.

Апотеке у оквиру домова здравља показале су умерену задовољство, са одређеним позитивним резултатима у погледу аутономије и сарадње са колегама. Међутим, њихови резултати у неким областима, као што су хигијенски услови и простор за рад, били су значајно ниже оцењени. Ово може указивати на потребу за побољшањем инфраструктуре и радних услова у овим установама, како би се допринело бољем радном окружењу и већем задовољству запослених.

На основу добијених резултата, може се закључити да, иако је безбедност на раду у апотекама и здравственим установама у великој мери задовољавајућа, постоје значајне разлике у условима и поступцима између различитих типова апотека. Велики проценат запослених потврђује да је лична заштитна опрема доступна, али и даље постоји простор за побољшање свести о њеној исправној употреби, посебно у апотекама у државном власништву и апотекама домова здравља. Иако већина запослених сматра да

су процедуре за заштиту од опасних материја и заразних болести адекватне, неки и даље истичу недостатак обуке за правилну употребу опреме, што указује на потребу за додатним улагањем у обуку и оснаживање процедура. Проблем вербалне и физичке агресије од стране пацијената представља значајан ризик, нарочито у апотекама домова здравља, те је неопходно предузети мере које ће побољшати заштиту запослених и обезбедити ефикасније реаговање на овакве инциденте. У исто време, потребно је обезбедити адекватну опрему и ресурсе за помоћ при транспорту и кретању пацијената, јер је у неким установама ова потреба израженија него у другима. На крају, ови резултати указују на неопходност сталног унапређења безбедносних мера, оснаживање обуке запослених и побољшање опремљености, како би радно окружење било безбедније и за запослене и за пацијенте. Велики проценат испитаника је одговорио да се ова питања не односе на њих, па је потребно размотрити да ли има потребе да се оваква питања уврсте у упитник који је намењен запосленима у апотекама.

Запослени у апотекама у државном власништву истичу низ проблема, као што су кашњење у исплати плата, недовољно снабдевање лековима и недостатак адекватне опреме и радне униформе. Многи су забринуте за будућност апотека које су у државном власништву, с обзиром на тренутне услове и финансијске изазове који утичу на њихову радну мотивацију. Тиме се доводи у питање одрживост и опстанак апотека у јавном сектору. Запослени апелују на потребу за реорганизацијом и побољшањем услова рада, као и на веће инвестиције у апотеке у државном власништву, како би оне могле да наставе да функционишу у интересу грађана.

Запослени у апотекама у приватном власништву износе низ важних примедби и предлога који се односе на унапређење њихових радних услова и односа са пацијентима. Главни проблем који се истиче је неповољан однос пацијената према фармацеутима, који, иако су стручни здравствени радници, често нису препознати као такви. Пацијенти се често не понашају адекватно, траже лекове без рецепта, агресивно комуницирају и понекад наметну своје захтеве који нису у складу са прописима. Због овога, фармацеути су приморани на дуже разговоре и убеђивање пацијената, што додатно повећава стрес на радном месту.

Такође, запослени истичу да су плате које примају недовољне, посебно у контексту повећаних животних трошкова и високог обима посла. Многи запослени указују да је неопходно повећање броја радника у апотекама како би се обавио квалитетан рад, јер

тренутно постоји велики број обавеза које се не могу обавити због недовољног броја кадра. Такође, запослени уочавају да нису адекватно награђени за додатне напоре, као што је рад недељом или у увећаном обиму током празника.

Још један значајан предлог је увођење већег броја едукација и стручних усавршавања, како би се фармацеути осећали оснажено и могли да пруже бољу услугу пацијентима. У исто време, они предлажу и увођење флексибилнијих радних услова и повећање броја дана одмора, што би допринело бољем физичком и менталном здрављу запослених.

Такође, предложено је повећање стимулисања запослених у складу са оствареним резултатима и повољнији радни услови, како би се запослени осећали мотивисаније. Ови предлози обухватају и боље технолошке услове, смањење административних обавеза и повећање видљивости и признатости фармацеута у друштву, као и побољшање организације рада у апотекама.

5. ЛИТЕРАТУРА

1. Zhu Y. A Review of Job Satisfaction. *Asian Social Science*. 2012;9(1):293
2. Montuori P, Sorrentino M, Sarnacchiaro P, Di Duca F, Nardo A, Ferrante B, D'Angelo D, Di Sarno S, Pennino F, Masucci A, Triassi M, Nardone A. Job Satisfaction: Knowledge, Attitudes, and Practices Analysis in a Well-Educated Population. *Int J Environ Res Public Health*. 2022 Oct 31;19(21):14214. doi: 10.3390/ijerph192114214. PMID: 36361094; PMCID: PMC9656398.

ПРИЛОГ 1

Упитник о задовољству запослених у апотекама, дистрибуција одговора исказана у валидним процентима, Србија, 2024.

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	2,4	4,4	15,2	29,6	47,7	0,7
2. Адекватност простора за рад	2,4	6,4	13,3	26,5	50,4	1,0
3. Расположиво време за рад	1,5	2,9	13,0	28,1	53,4	1,1
4. Аутономија у обављању посла – могућност самосталног доношења	2,4	4,8	14,2	30,2	45,6	2,8
5. Уважавање и вредновање вашег рада од стране претпостављених	4,5	6,3	13,4	24,3	49,9	1,6
6. Непосредна сарадња са колегама	0,7	1,1	6,2	19,5	69,0	3,5
7. Однос пацијената према вама	1,9	3,1	13,0	32,0	43,7	6,3
8. Могућност за професионални развој/ континуирану едукацију	4,2	5,2	13,2	27,0	47,5	2,9
9. Финансијска надокнада за рад	14,8	12,4	17,8	25,4	29,0	0,6
10. Руковођење и организација рада у установи	5,8	6,1	15,0	25,2	44,4	3,5
11. Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција	2,9	4,9	12,3	20,3	48,2	11,3

Изложеност стресу	Нимало	Мало	Умерено	Много	Веома много	Не односи се на мене
12. Колико сте приликом обављања посла у редовним условима напети, под стресом или притиском?	11,8	17,5	36,8	20,3	12,7	0,9

Колико се слажете / не слажете са следећим тврдњама о безбедности на раду?	<i>уопште се не слажем</i>	<i>Углавном се не слажем</i>	<i>Нисам сигуран</i>	<i>Углавном се слажем</i>	<i>У потпуности се слажем</i>	<i>Не односи се на мене</i>
13. Запосленима је на радном месту обезбеђена одговарајућа лична заштитна опрема.	4,1	5,3	13,0	26,1	44,1	7,4
14. На радном месту постоје процедуре за заштиту запослених од излагања опасним материјама, заразним болестима, крви или другим телесним течностима.	3,3	3,6	11,0	19,7	46,1	16,3
15. Запослени су обучени да користе личну заштитну опрему на одговарајући начин.	2,5	5,5	8,9	20,0	50,4	12,7
16. Запослени користе личну заштитну опрему на одговарајући начин.	2,2	4,1	9,5	20,3	50,8	13,1
17. На радном месту постоји проблем са пацијентима или посетиоцима који су вербално агресивни према запосленима.	16,4	17,1	17,1	25,8	15,5	8,1
18. На радном месту постоји проблем са пацијентима или посетиоцима који су физички агресивни према запосленима.	37,8	20,5	14,1	11,5	8,2	7,9
19. У нашој установи постоје процедуре и/или водичи којима су прописани поступци којима се штите запослени од агресивних пацијената или посетиоца.	13,6	9,0	23,6	18,7	27,3	7,8
20. Запослени су обучени како да избегну или смире агресивно понашање пацијената или посетиоца.	9,8	9,3	22,3	21,6	29,2	7,8

21. Могу да пријавим проблем у вези безбедности на радном месту без страха од негативних последица по мене.	4,9	5,2	13,7	20,2	50,7	5,2
---	-----	-----	------	------	------	-----

Колико често се следеће ствари дешавају на Вашем радном месту?	<i>никада</i>	<i>ретко</i>	<i>понекад</i>	<i>Већину времена</i>	<i>увек</i>	<i>Не односи се на мене</i>
22. Опрема и помоћна средства су доступна када је потребно да помогну у кретању, померању и транспорту пацијената.	10,4	6,3	8,0	6,8	10,4	58,1
23. Запослени користе опрему и помоћна средства када је потребно померање, подизање и транспорт пацијената.	11,9	6,0	7,0	5,7	9,1	60,3
24. На радном месту је присутно довољно запослених када је потребно померање, премештање или транспорт пацијената.	9,1	6,6	7,3	7,0	11,6	58,4

25. Узимајући све наведено у обзир, молимо вас да на скали од 1 до 5 (где 1 значи веома незадовољан, а 5 веома задовољан) оцените своје радно место у погледу безбедности на раду за запослене?

Веома незадовољан	2,4
Незадовољан	5,4
Ни задовољан ни незадовољан	17,4
Задовољан	33,0
Веома задовољан	41,8

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

Веома незадовољан	3,9
Незадовољан	6,0
Ни задовољан ни незадовољан	19,9

Задовољан	34,3
Веома задовољан	35,9

27. Пол:

Мушки	9,2
Женски	90,8

28. Године старости:

До 34	26,5
Од 35 до 54	57,1
55 и више	16,4

29. Занимање:

Доктор медицине	0,2
Доктор стоматологије	0,3
Магистар фармације	48,1
Медицинска сестра/техничар	40,8
Здравствени сарадник	1,9
Административни радник	2,9
Технички радник	5,8

30. Да ли тренутно обављате неку од руководећих функција?

Да	24,9
Не	75,1

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

дозвољено је заокружити више од једног одговора

У настави	1,0
У приватној пракси	1,8
У неком другом сектору	3,2
Не радим додатно	94,1

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

Одете у приватни сектор здравства	5,4
Радите послове ван здравствене заштите	16,5
Одете у иностранство	10,7
Не размишљате о промени посла	67,3