



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
Web: [www.zzjzpo.rs](http://www.zzjzpo.rs), e-mail: [zavodpo0311@mts.rs](mailto:zavodpo0311@mts.rs)  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913



Број: 1829

Датум: 23.06.2025. године

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ РАДНИКА  
У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА  
БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2024. ГОДИНИ  
(ДОМ ЗДРАВЉА, БОЛНИЦА, ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ)**

Испитивање задовољства запослених радника у свим здравственим установама, односно домовима здравља, општим болницама и Заводу за јавно здравље је спроведено на територији Браничевског округа 2024. године. Истраживање је обављено у склопу активности сталног унапређења квалитета рада у области здравства. Учествовале су све здравствене установе које су у Плану мреже здравствених установа.

Сатисфакција послом који обавља здравствени радник, здравствени сарадник или немедицински радник се дефинише као позитивна емоционална реакција. Задовољство радника утиче на већу продуктивност и задовољство самих пацијената, мањи апсентизам као и на мању вероватноћу промене радног места односно радне организације.

На територији Браничевског округа спроведено је Испитивање задовољства запослених радника у свим здравственим установама: у домовима здравља Велико Градиште, Голубац, Жабари, Жагубица, Кучево, Мало Црниће, Петровац на Млави и Пожаревац, у стационарним здравственим установама, опште болнице у Пожаревцу и Петровцу на Млави. Анкетирање је обављено у склопу активности сталног унапређења квалитета рада у области здравства. Испитивање задовољства запослених је спроведено по методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“.

Истраживање је спроведено:

-У установама примарне здравствене заштите 02. децембра 2024. године у периоду од 7 до 20 часова, односно до краја радног времена.

-У стационарним здравственим установама – у периоду од 7 часова ујутро 02. децембра 2024. до 7 часова ујутро 03. децембра 2024.

-У осталим здравственим установама – 02. децембра 2024. године у радно време тих установа.

У истраживање су били укључени сви запослени у здравственим установама из Плана мреже. У установама примарне здравствене заштите то подразумева да упитнике попуњавају и запослени који раде ван седишта дома здравља (у огранцима дома здравља, здравственим станицама и здравственим амбулантама), а у болницама сви запослени.

Од укупног броја запослених радника у свим здравственим установама Браничевског округа 2470, број запослених присутних на послу у току истраживања био је 1747 а на дан анкетирања подељено је 1694 упитника, док је број враћених, попуњених упитника износио 1560. Стопа одговора износила је 92,09% и мања је него претходне године када је стопа одговора била 94%.

У домовима здравља укупан број запослених радника је 1127, тог дана је било присутно на послу 839 радника, исто толико је подељених упитника, враћених попуњених је било 839, при чему је стопа одговора износила 89,9% и нешто мало је нижа у односу на претходну годину (92,6%).

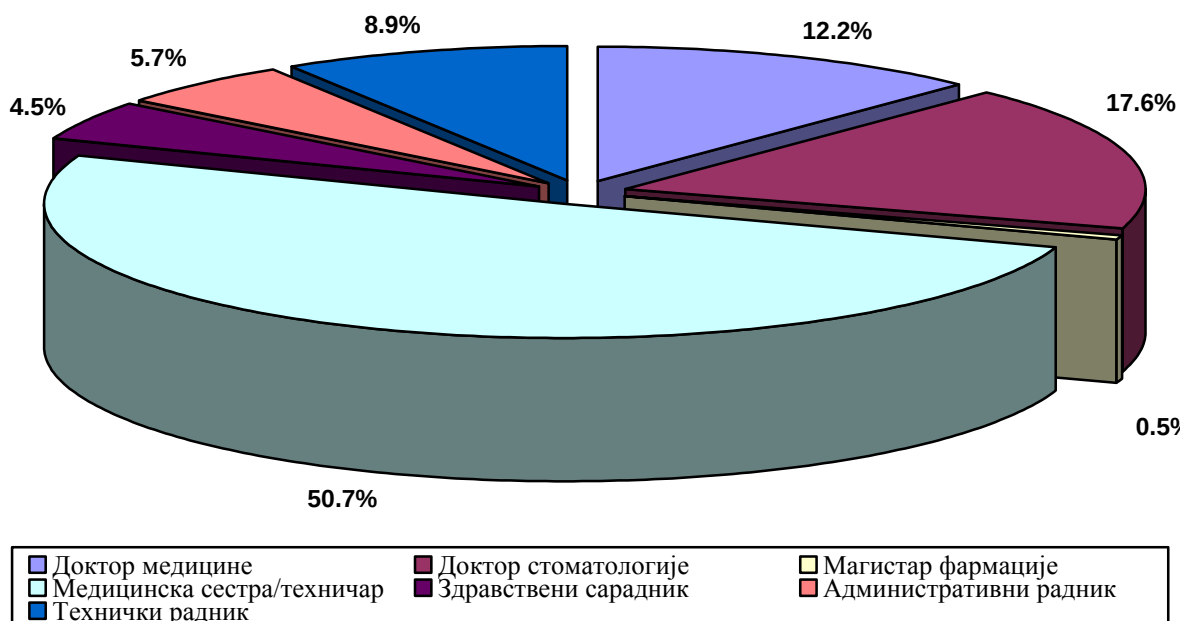
У општим болницама од укупног броја запослених 1241, присутних на послу тога дана је било 817, подељених упитника је 776, а враћених попуњених је било 730, при чему је стопа одговора износила 94,07% што је више у поређењу са претходном годином (97,5%).

Професионална сатисфакција запослених је испитивана коришћењем Упитника о задовољству запослених који је у 2024. години нешто измењен са 19 питања на 32 питања затвореног типа. На крају упитника дата је могућност да запослени могу уписати своје примедбе, похвале као и предлоге за унапређење квалитета рада и задовољства запослених у здравственим установама.

Опште карактеристике испитаника обухватале су пол, године старости, занимање, тренутно обављање неке руководеће функције, обављање посла ван установе у којој запослени ради и да ли размишљају о промени посла у наредних пет година.

### Графикон бр.1

**Структура анкетираних радника према занимању у здравственим установама Браничевског округа у 2024.години**



Од укупног броја запослених у здравственим установама на нивоу Браничевског округа, у истраживању је учествовало 20,6% мушкараца и 73,1% жена. Највећи проценат запослених је био у добној групи од 35 до 54 године старости (56,6%), затим 55 и више година (24,6), док је млађих од 35 било 17,4%.

Према занимању, здравствених радника је било 83,4% (13,9% доктора медицине, 2% доктора стоматологије, 0,6% магистра фармације, 57,7% медицинских сестара), здравствених сарадника 5,1%, административних, 6,5% и техничких радника 10,1%. Може се констатовати да је у поређењу са претходном годином удео здравствених радника и сарадника приближно исти.

На руководећој функцији се налази 10,8% анкетираних, док њих 83,6% не обавља руководећу функцију и вредности су сличне прошлогодишњим.

Питање -*Да ли поред посла који обављате у вашој установи радите и у настави, приватној пракси или у неком другом сектору?* Запослени су се у највећем проценту изјаснили да не раде додатно, него у својој здравственој установи 71,2% (2023-84,6%), у приватној пракси ради 6,2% (2023-7,4%), у неком другом сектору 4,7 % (2023-6,9%), док у настави ради 1,3% запослених (2023-1,1%).

На нивоу свих здравствених установа (дом здравља, општа болница, завод за јавно здравље) Браничевског округа 10,9% (2023-13,8%) запослених радника је прилично незадовољно постојећом опремом, 24,9% запослених је делимично задовољно а 63,5% је задовољно адекватном опремом за рад у служби (2023-57,1%). Уопштено, у посматраној години запослени су скоро исто као и претходне године задовољни адекватношћу опреме за рад.

## Графикон бр. 2



Посматрајући према врстама наведених установа највише је задовољних радника опремом у Заводу за јавно здравље Пожаревац 76% (2023-56,4%), затим у домовима здравља 65,9% (2023-63,2%) и на крају у болницама где је степен задовољства најмањи 60% (2023-51,3%). Анализирајући све здравствене установе у Браничевском округу може се закључити да је 63,5% задовољно, четвртина је делимично задовољна, док је око 10% незадовољно постојећом опремом у својој установи.

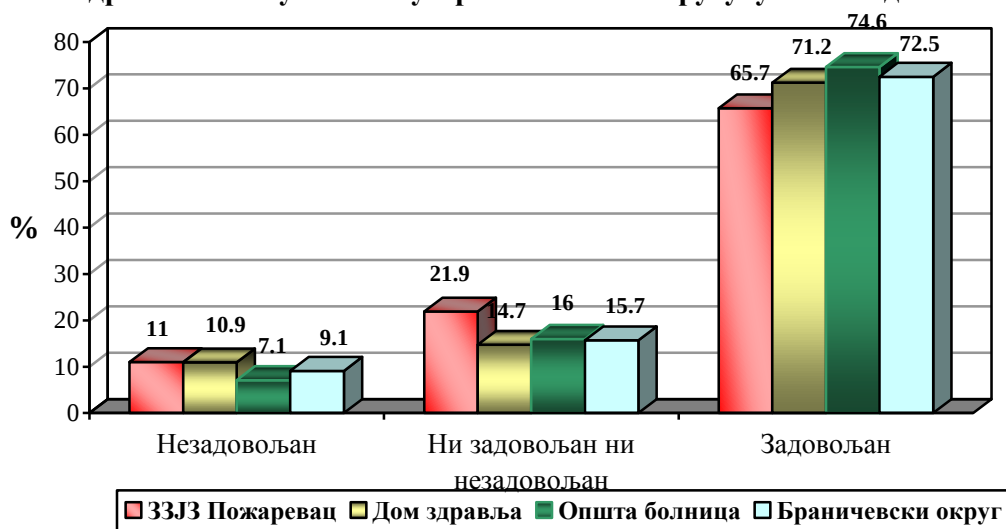
Адекватношћу простора за рад у здравственим установама, у Браничевском округу у 2024. години задовољно је скоро две трећине запослених (67,2%), док је сваки девети незадовољан. Најнезадовољнији су у ЗЗЈЗ Пожаревац, скоро сваки пети запослени 19,2% (2023-17,2%).

При сагледавању показатеља који се односи на расположиво време за обављање посла, 81,5% испитаника се изјаснило да је задовољно временом које му стоји на располагању за обављање посла у здравственој установи у Браничевском округу. Анализирајући овај индикатор по врстама здравствених установа, највише задовољних временом које имају за обављање посла су запослени у Заводу за јавно здравље Пожаревац 84,9% (2023-79,7%), затим у домовима здравља 83,3% (2023-80,4%), па у општим болницама 79,4% (2023-73,5%).

Аутономијом у обављању свог посла и могућношћу доношења одлука задовољно је 72,5% (2023-67,9%) анкетираних у округу, а сваки једанаести је незадовољан. Највећи удео степена задовољства аутономијом у обављању посла и доношењу одлука је евидентиран у у општим болницама 74,6% (2023- 67,1%), затим у домовима здравља 71,2% (2023-69,9%), а најмање у заводу за јавно здравље 65,7% (2023-54,9%).

### Графикон бр.3

**Задовољство аутономијом у обављању посла по врстама  
здравствених установа у Браничевском округу у 2024. години**



На питање колико сте задовољни уважавањем и вредновањем вашег рада 75,8% испитаника је задовољно (2023-71,1%), док је сваки десети незадовољан на територији Браничевског округа (2023-сваки десети). Највећи степен задовољства уважавањем и вредновањем рада запослених је исказан у ЗЗЈЗ 77,6% (2023-60%).

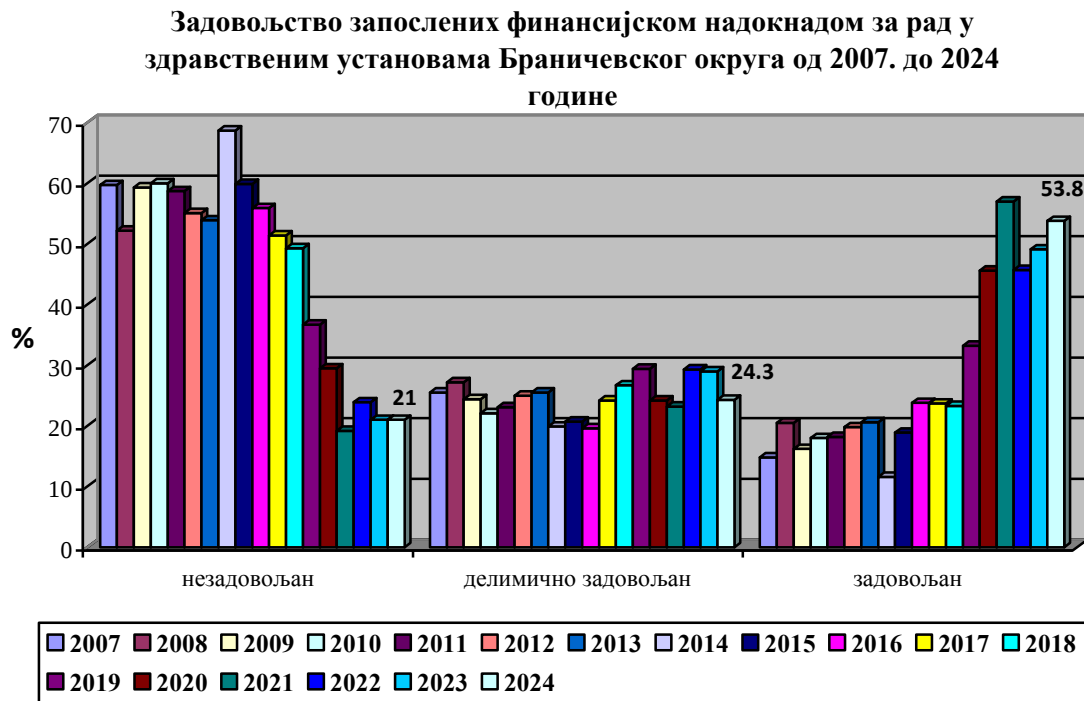
Непосредном сарадњом са колегама у Браничевском округу задовољно је 84,4% испитаника (2023-83,6%). Најбољу међусобну сарадњу имају колеге у општим болницама 85,3% (2023-84,7%), затим у домовима здравља 84% (2023-83,6%), и најмања сарадња је у ЗЗЈЗ Пожаревац 79,7% (2023-71,4%).

Односом пацијента према испитаницима је 68,5% запослених задовољно и скоро је исто у поређењу са претходним периодом (2023-69,6%). У општим болницама, домовима здравља и заводу за јавно здравље је скоро седам од десет запослених радника задовољно односом пацијената према њима.

Могућност за професионални развој/континуирану едукацију задовољством је исказало 62,2% (2023-59,5%) анкетираних у Браничевском округу, делимично задовољаних је 7,7% а 14,9% је незадовољно (2023-16%). Могућност професионалног развоја су највише исказали запослени како у домовима здравља (69,9%), затим у болницама (61,1%), док је у ЗЗЈЗ Пожаревац то значајно мање 57,1% (2023-40,0%).

Анализирајући задовољство испитаника финансијском надокнадом за свој рад, евидентно је да је сада незадовољна једна петина 21% (2023-21%), скоро четвртина је делимично задовољна и нешто више од половине је задовољно. Најзадовољнији су у ЗЗЈЗ (60%), домовима здравља (56,9%), и на крају у општој болници (44,9%). Посматрајући задовољство запослених финансијском надокнадом за свој рад евидентно је да је сада боља него у претходној години.

#### Графикон бр. 4



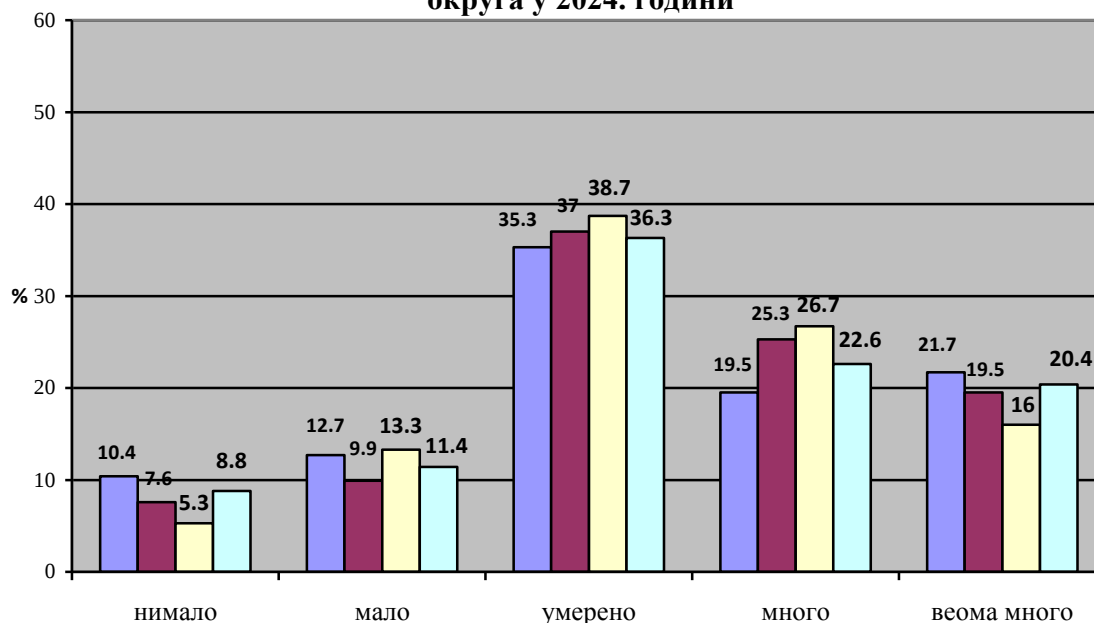
На питање које се односи на задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установама Браничевског округа, скоро седам од десет је задовољно, док је сваки десети запослени незадовољан. Највеће незадовољство је евидентирано у ЗЗЈЗ 16,2% (2023-20%), затим у домовима здравља 10,8% (2023-12,1%), док је у установама секундарног нивоа најмање незадовољно 7,6% (2023-8,2%).

Ново питање у овом истраживању односи се на одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција у здравственим установама. Седам од десет запослених је задовољно хигијенским условима, скоро четвртина је делимично задовољна, док је сваки десети незадовољан.

Колико су испитаници приликом обављања посла напети, под стресом или притиском, може се видети из графика број 5. Наиме, 36,3 % анкетираних у редовним условима обавља посао са умереном напетошћу, стресом и притиском (2023-44%), 43% је много и веома много напето и под стресом, док код 20,2% запослених напетост не постоји или је присутна мало (2023-18,3%). Испитаници који обављају посао у општим болницама у редовним условима су највише напети, под стресом и притиском много и веома много 44,8% у односу на остале установе у Браничевском округу (2023-39,5%). Умерени стрес код запослених радника је највише присутан у ЗЗЈЗ Пожаревац (Графикон бр.5).

**Графикон бр. 5**

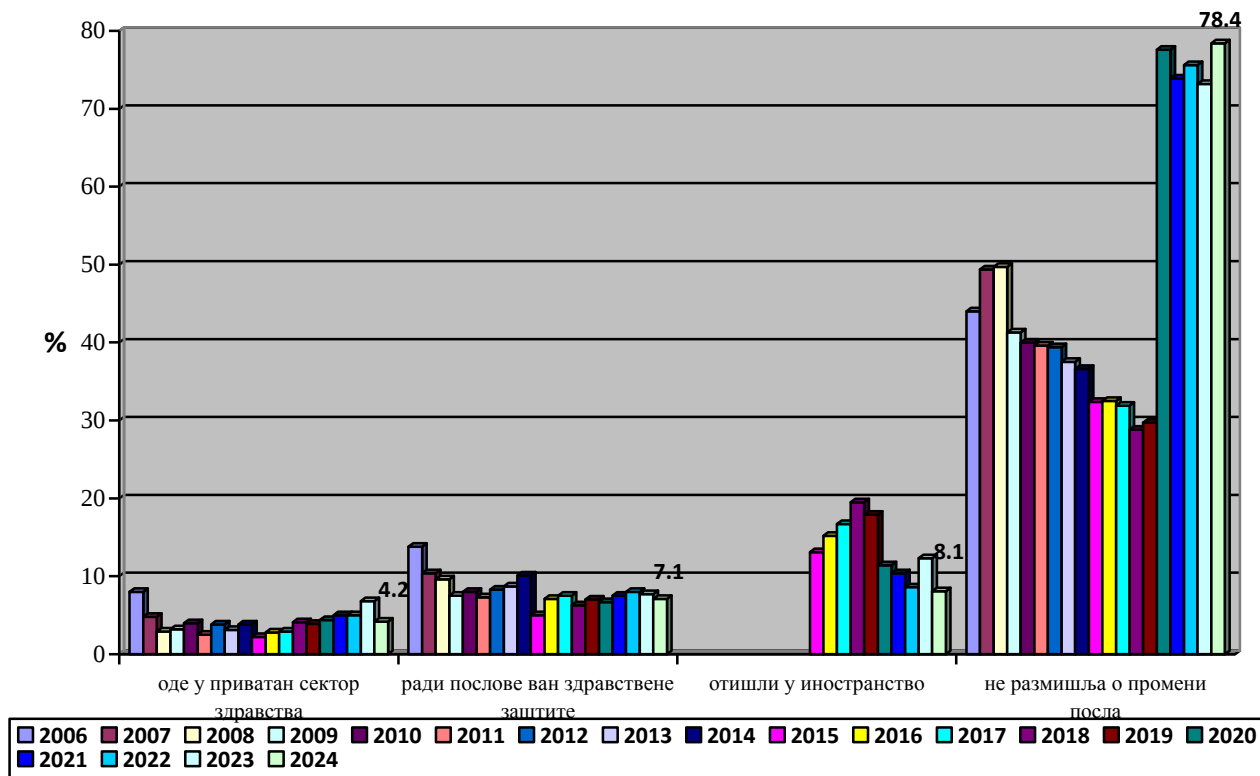
**Обављање посла запослених повезано са напетостју, стресом  
или притиском у здравственим установама Браничевског  
округа у 2024. години**



■ Дом здравља   
 ■ Општа болница   
 ■ ЗЗЈЗ Пожаревац   
 ■ Просек установа Браничевског округа

Графикон бр.6

**Планирање запослених у вези промене посла у Браничевском округу од 2006. до 2024. године**



Размишљања о послу у наредних пет година на нивоу свих здравствених установа Браничевског округа су таква да 78,4% запослених уопште не размишља о промени посла (2023-73,2%), 7,1% планира да ради послове ван здравствене заштите (2023-7,7%), а 4,2% би отишло у приватни сектор здравства (2023-6,8%). У Браничевском округу скоро сваки дванаести испитаник би отишао у иностранство (2023-сваки осми). Наведени резултати су такви да сада већи удео запослених не би мењао посао у односу на претходну годину (графикон бр.6).

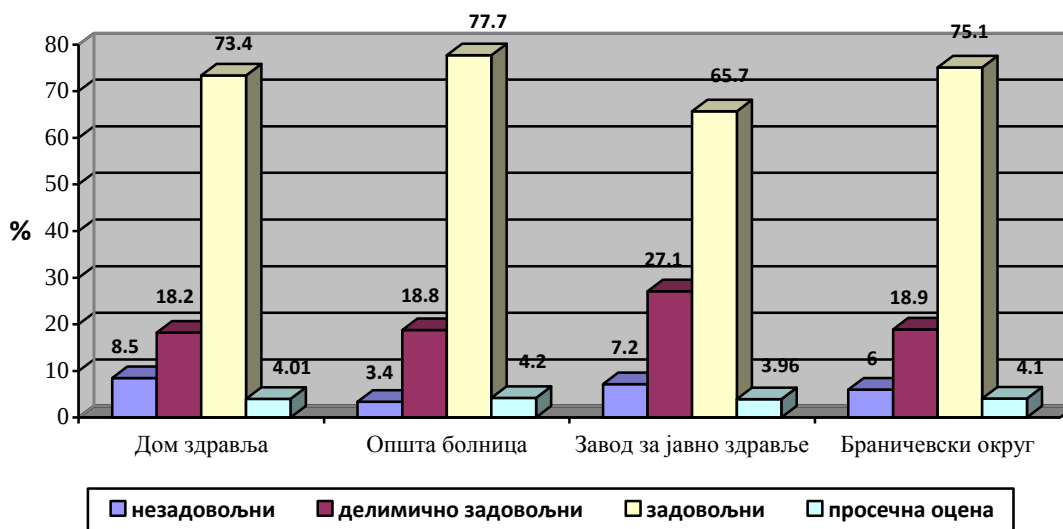
Следећих девет тврдњи се односило на безбедност на раду (задовољство одговарајућом личном заштитном опремом, процедурама за заштиту запослених од излагања опасним материјама, заразним болестима, обуком за коришћење личном заштитном опремом, односом пацијената или пратиоцима који су вербално или физички агресивни према запосленима, постојањем процедура којима су прописани поступци којима се штите запослени од агресивних пацијената или посетиоца, обукама да избегну или смире агресивно понашање пацијената или посетиоца, као и могућношћу да пријаве проблем у вези безбедности на радном месту без страха од последица), запослени се највише слажу да им је обезбеђена лична заштитна опрема а најмање се слажу у вези постојања процедура/водича за реаговање запослених у случају агресивности пацијената према њима.

Нешто више од половине запослених се слаже да су опрема и помоћна средства доступни када је потребно да помогну у кретању, померању и транспорту пацијената, као и да запослени користе опрему и помоћна средства када је потребно померање, подизање

или транспорт пацијената, док је мање од половине сагласно да постоји и довољно запослених када је у питању помоћ око пацијената. Узимајући у обзир све наведено, две трећине запослених је задовољно у погледу безбедности на раду, процечна оцена задовољства на нивоу Браничевског округа износи 4,02.

### Графикон бр.7

**Задовољство запослених по врстама здравствених установа у  
Браничевском округу у 2024. години**

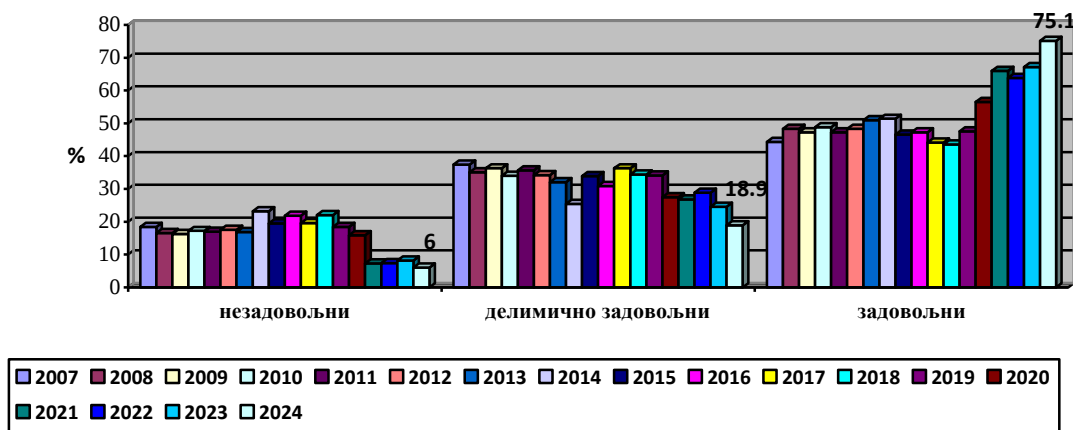


Ако се посматра задовољство запослених у свим здравственим установама Браничевског округа, може се рећи да је 75,1% задовољно и веома задовољно послом који обавља (2023-67,1%), 6% је незадовољно и веома незадовољно, а око 19% је делимично задовољно. Ради бољег увида у посматране варијабле обједињене су категорије, и то оцена укупног задовољства 1 и 2 као **незадовољан**, оцена 3 као **делимично задовољан** и оцена 4 и 5 као категорија **задовољан**. Просечна оцена задовољства запослених у свим здравственим установама у Браничевском округу (дом здравља, општа болница, завод за јавно здравље) је 4,10 и нешто је већа него претходне године (3,84).

Највећа просечна оцена задовољства запослених је у општим болницама (4,20), а најнижа у ЗЗЈЗ (3,96).

## Графикон бр. 8

**Задовољство послом у свим здравственим установама Браничевског округа од 2007. до 2024. године**

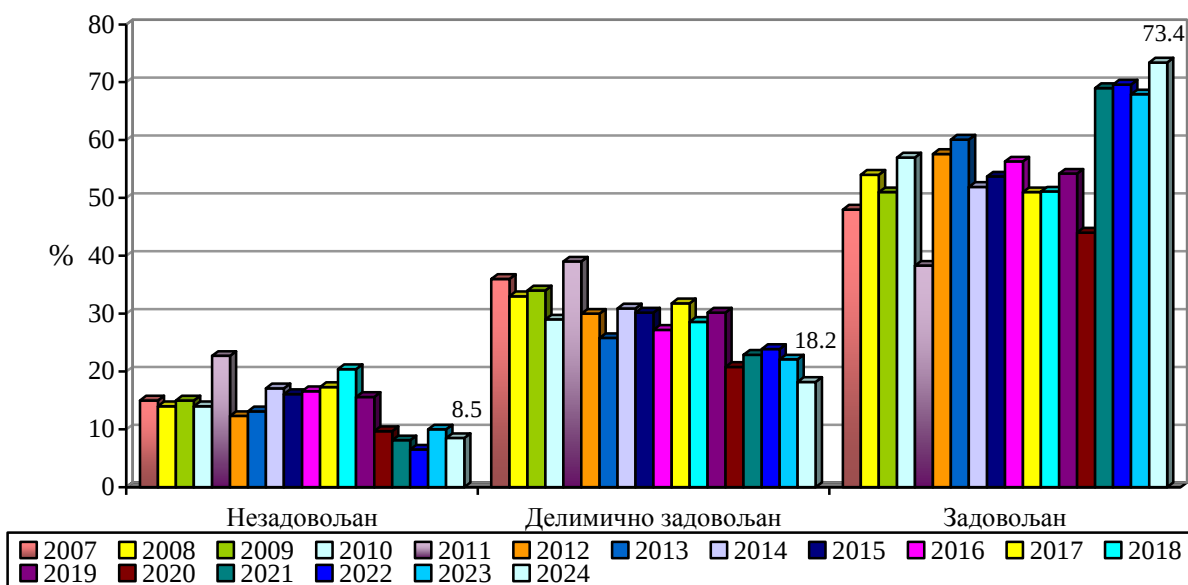


Поређењем општег задовољства у периоду од 2007. до 2024. године може се рећи да је сада степен задовољства запослених већи у здравственим установама у Браничевском округу.

Није узета у обзир 2006. година из разлога што се тада истраживање задовољства запослених обавило само у 7 домова здравља на територији Републике Србије, где је са Браничевског округа учествовао само ДЗ Пожаревац, док је ДЗ Жагубица тада самоиницијативно обавио ово истраживање запослених.

## Графикон бр. 9

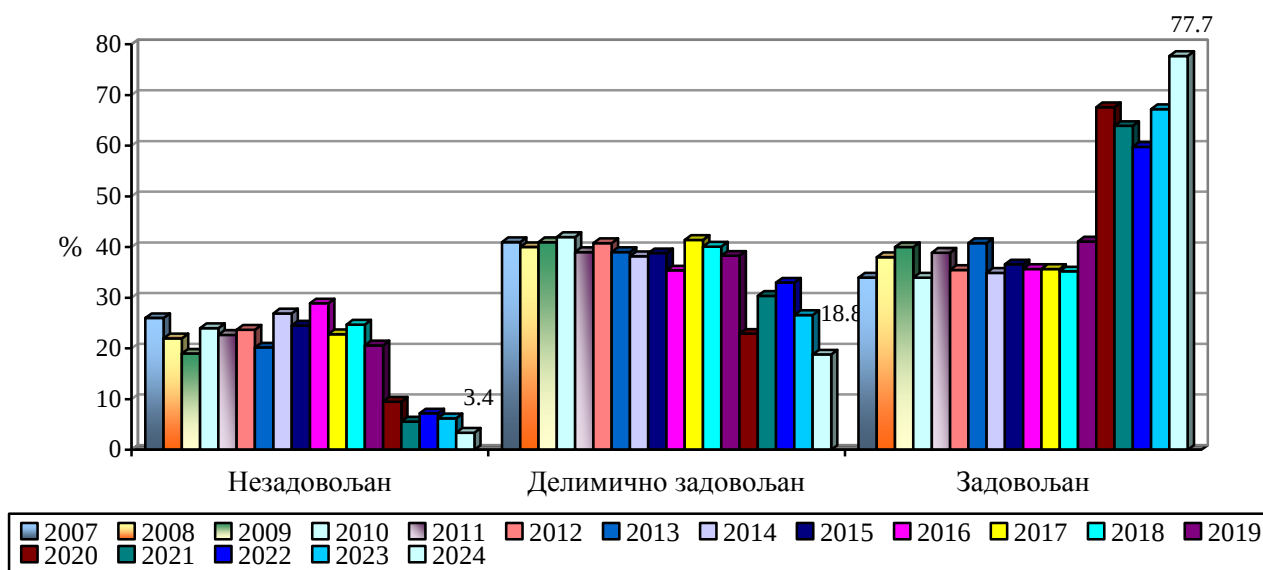
**Задовољство запослених послом у домовима здравља Браничевског округа од 2007. до 2024.године**



Посматрајући домове здравља у периоду од 2007. до 2024. године може се рећи да је степен задовољства запослених са мањим осцилацијама повећања и смањења, на рачун делимично задовољних. Степен задовољства је у последњој години посматрања већи.

### Графикон бр.10

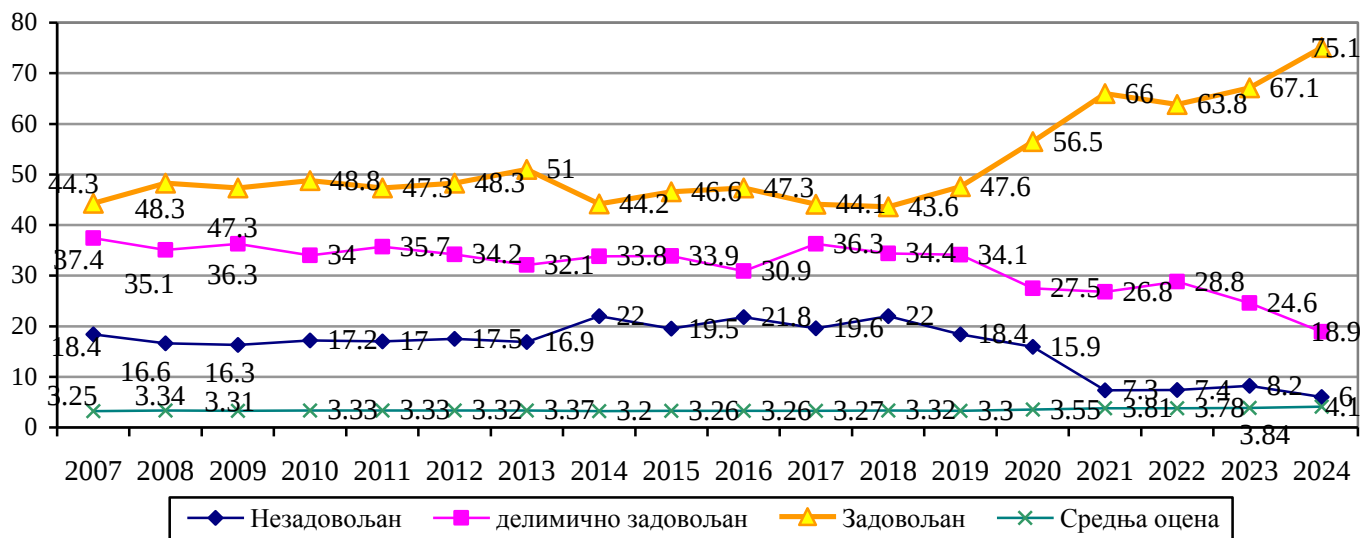
**Задовољство запослених послом у општим болницама Браничевског округа од 2007. до 2024.године**



На графикону бр.10 који приказује задовољство запослених радника у општим болницама Браничевског округа по годинама, запажају се како код степена незадовољства тако и задовољства мање годишње осцилације са повећањем и падом ових категорија. Наиме, последње године посматрања је дошло до повећања степена задовољства.

## Графикон бр.11

Опште задовољство послом свих запослених радника у Браничевском округу од  
2007. до 2024.године



На графикону број 11 приказано је кретање степена задовољства испитаника свих здравствених установа у периоду од 2007. до 2024. године. Незадовољних радника из године у годину је мање, категорија делимично задовољних је у паду. Задовољних радника је више од наведене две категорије и сада је око две трећине задовољних (75,1%). Средња оцена задовољства 4,10 и већа је него претходне године (3,84).

На крају је у упитнику дата могућност да испитаници дају примедбе, предлоге и сугестије за унапређење квалитета рада и задовољства запослених, па ће се ти коментари и анализирати.

**Коментари запослених радника у здравственим установама Браничевског округа односили су се на:**

- Недовољан број запослених здравствених радника као и немедицинских радника, преоптерећеност старијих радника који су пред пензијом, недостатак млађих здравствених радника, лоша организација посла, незадовољство руководством, велика оптерећеност здравствених радника посебно медицинских сестара администрацијом и мало времена за рад са пацијентима.
- Лоши интерперсонални односи запослених, неадекватна комуникација по хијерархији међу запосленима (вертикална и хоризонтална).
- Постојање старе опреме за рад, недостатак нове и савремене опреме у свим областима рада и неопходност занављања опреме. Потребу за новим униформама и клонпама. Боља хигијена самог простора у здравственим установама.
- Незадовољство висином новчане накнаде за посао који обављају.
- Повећање могућности за едукацију како здравствених радника и здравствених сарадника.
- Несагледавање њихових коментара, сугестија примедби од стране руководства здравствене установе, и питања сврхе ове анкете и истраживања, када већ годинама нема никаквих помака, јер како кажу нико то „не чита и не користи

њихове коментаре за унапређење рада здравствене установе и повећања степена задовољства запослених.

### ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА:

Задовољство послом је субјективна категорија и представља личну перцепцију запосленог у којој мери су задовољена његова очекивања од посла којим се бави. Као такво, сигурно да је подложно укупном осећању мањег задовољства због економске нестабилности и несигурности времена у коме је истраживање спроведено. Задовољство послом представља једно од најкомплекснијих подручја са којим се суочавају руководиоци. Како постоји значајан утицај који задовољство послом има на читаву установу, неопходно је настојати да радници буду задовољни и испуњени послом који обављају.

Потребно је да менаџери користе ове драгоцене информације како би побољшали ниво квалитета рада и здравствене заштите у здравственој установи. Само истраживање као што је познато, ради се пре свега због потребе саме здравствене установе да лакше идентификује и реши проблеме, а не да би се резултати проследили Заводу за јавно здравље Пожаревац и Министарству здравља Републике Србије.

Колико су у просеку запослени радници у здравству на територији Браничевског округа задовољни може се сагледати кроз одговоре који су анализирани.

На основу анализе задовољства запослених радника у здравственим установама Браничевског округа за 2024. годину, изводи се следеће:

1. **Општи ниво задовољства запослених се повећао** у односу на претходну годину (са 67,1% на 75,1%), са просечном оценом 4,10. Најзадовољнији су запослени у општим болницама.
2. **Стопа одговора на анкету је висока (92,09%)**, што указује на висок степен заинтересованости запослених да изразе своје мишљење, али и на потребу да се њихови коментари озбиљно сагледају.
3. **Највеће незадовољство исказано је у следећим областима:**
  - Финансијска надокнада (21% незадовољних)
  - Недовољан број запослених и преоптерећеност радом
  - Административно оптерећење, нарочито код медицинских сестара
  - Недовољна опрема и неадекватни радни услови
  - Недостатак уважавања од стране руководства
4. **Стрес на раду је веома присутан**, са чак 43% запослених који се осећају „веома напето и под стресом”.
5. **Упркос незадовољствима, већина запослених не размишља о напуштању посла (78,4%)**, што је раст у односу на претходну годину.

**6. Значајан број запослених истиче да се резултати анкета не користе за реално унапређење услова рада, што доводи до скептицизма у сврсисходност истраживања.**

Обзиром да одређени број испитаника сматра да се добијени резултати из истраживања не читају и не сагледавају од стране руководства установе, јер нема никаквих позитивних помака у решавању постојећих проблема на њихове примедбе и сугестије, тако да не виде сврху изношења коментара, неопходно је да директори и комисија за квалитет се озбиљније позабаве анкетом и детаљније анализирају резултате и промене их у самој установи за побољшање и унапређење квалитета рада. Такође, потребно је радити на унапређењу едукације, обезбеђивању нове опреме, побољшању организације рада и побољшању хоризонталне и вертикалне сарадње, као и на повећању месечних зарада за шта треба да се превасходно потруди сама држава.

Др Дајана Миљковић,  
 специјалиста социјалне медицине

Центар за промоцију здравља,  
 анализу, планирање,  
 организацију здравствене заштите,  
 информатику и биостатистику у здравству  
 Помоћник директора,  
 Прим.др Сузана Петровић

В.Д. Директора ЗЗЈЗ Пожаревац  
 Др Ана Јовановић