



**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 2020. ГОДИНЕ**

Београд, 2021.

Издавач:

Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет

Аутори:

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

¹ Катедра за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство

² Центар за развој фармацеутске и биохемијске праксе

Е-издање

САДРЖАЈ:

1. УВОД	1
2. МЕТОД.....	1
3. РЕЗУЛТАТИ.....	2
4. ЗАКЉУЧЦИ, КОМЕНТАРИ ЗАПОСЛЕНИХ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА.....	13
5. ЛИТЕРАТУРА	16
ПРИЛОГ 1.....	17

1. УВОД

Спроведене су бројне студије како би се открили фактори који одређују задовољство запослених и начин на који утичу на продуктивност у организацији. Задовољство послом је од изузетне важности јер већина људи велики део свог живота проводи на радном месту (1). Израз задовољство послом означава позитивна и негативна осећања запосленог према свом послу и једно је од најчешћих питања која се анализирају у организационом менаџменту (2). Менаџери желе да у својим организацијама имају кадар који је задовољан и који се добро осећа на свом радном месту. Запослени који имају висок ниво задовољства послом углавном воле свој посао и осећају да им посао даје неке позитивне карактеристике као што су разноликост, изазов, добра зарада, сигурност, аутономија и добра сарадња са колегама (3).

Услед великог значаја задовољства запослених на целокупан допринос организацији, и у апотекарским установама једном годишње на националном нивоу спроводи се испитивање задовољства запослених.

2. МЕТОД

У 2020. години истраживање задовољства запослених у апотекарским установама на примарном нивоу здравствене заштите – у даљем тексту апотека, спроведено је током једног радног дана у децембру у радно време установе, а у договору са надлежним заводом/институтом за јавно здравље и Катедром за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство (Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет). У испитивању су учествовале апотеке у државном власништву, апотеке у приватном власништву и апотеке као приватна пракса, а које имају склопљен Уговор са Републичким фондом за здравствено осигурање. Сви запослени присутни на послу тога дана су били обухваћени истраживањем. Као алат у истраживању коришћен је упитник који је био јединствен за све апотеке. Претходне године је по први пут омогућено запосленима да упитник задовољства запослених могу попунити електронским путем, преко задатог линка. Ову могућност имали су запослени у апотекама и ове године.

Особама одговорним за контролу квалитета на нивоу установе је пре почетка истраживања достављено стручно-методолошко упутство „Методологија испитивања

задовољства запослених у здравственим установама у Републици Србији 2020. године – прилагођено за апотекарске установе и апотеке приватне праксе“ у коме је детаљно објашњен начин спровођења истраживања и унос података у *Excel* табеле. Подаци су након обављеног истраживања достављани у електронском облику Фармацеутском факултету Универзитета у Београду (Катедри за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство) где је извршена контрола и унос у електронску базу података. Обрада података је урађена је у SPSS програму (SPSS 25.0 for Windows, SPSS Inc., Chicago, IL, USA). Примењене су методе дескриптивне статистике.

3. РЕЗУЛТАТИ

Испитивање задовољства запослених здравственом заштитом у апотекарским установама у Републици Србији се 2020. године обављало у условима епидемије заразном болешћу COVID-19. Услед ове отежане ситуације, уз примену свих противепидемијских мера прописаних од стране Министарства здравља и Кризног штаба за сузбијање заразне болести COVID-19, резултате истраживања је доставило свега 52 апотеке (12 у државном власништву и 40 у приватном власништву). У односу на 2019. годину уочава се значајно мањи број апотека који је био спреман да и у отежаним условима спроведе истраживање и достави резултате истраживања. Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

Апотекарске установе у државном власништву: АУ Сомбор, АУ Врбас, АУ Београд, АУ Лозница, АУ Велика Плана, АУ Пожаревац, АУ Крагујевац, АУ Параћин, АУ Зајечар, АУ Чачак, АУ Ниш, АУ Косовска Митровица.

Апотекарске установе у приватном власништву: *Суботица*¹ – *A.M. Pharm*, Гален плус, Хигија – СУ, Марија – СУ, Пилула Плус, Фарма-ел; *Зрењанин* – Алба; *Панчево* – /; *Сомбор* – Златни лав; *Нови Сад* – Цер, Флос, Хигија Триполски, Јанковић; *Сремска Митровица* – /; *Шабац* – /; *Ваљево* – *Biorpharm*, Вегафарма; *Смедерево* – Паланка Лек; *Пожаревац* – /; *Зајечар* – /; *Крагујевац* – *Hygieia*; *Јагодина* – /; *Бор* – /; *Ужице* – /; *Чачак* – /; *Краљево* – Радосављевић; *Крушевац* – /; *Кикинда* – /; *Ниш* – *Melissa*; *Пирот* – *Belladonna medik*; *Лесковац* – /; *Врање* – Анафарм, Додић, Лек; *Нови Пазар* – /; *Прокупље* – /; *Београд* – Агапе, *Altiora pharm*, Бајфарм, ДХФ, *Dr.Max*, Еугениа, Иванчић и

¹ Филијала РФЗО којој припада седиште апотеке

син Фармација, Лаурис, Лекино брдо, *Lilly drogerie*, Мајана, Милетић плус, Молика, Нада, Никола Пашић, *Omni Pharm, Puls Pharm*, Вида.

Укупан број запослених у апотекама које су доставиле извештаје о спроведеном истраживању за 2020. годину износио је 4623. Од овог броја запослених, присутних на послу на дан спровођења истраживања било је 3451. Стопа одговора запослених била је 89,45% (2770 попуњених упитника). Иако је значајно мање апотека учествовало у истраживању у односу на претходне године, процентуално исказано, одзив запослених је био нижи у 2020. години у односу на 2018. и 2019. годину (2016. године – 85,8%; 2017. године - 87,9%; 2018. године - 90,2%; 2019. године - 91,2%). Значајно виши одзив међу запосленима био је у апотекама у приватном власништву (99,65%), у односу на апотеке у државном власништву (75,70%). Одзив запослених у 2020. години може се видети у табели 1.

Табела 1. Одзив запослених у апотекама за 2020. годину

	Укупан број запослених	Број запослених присутних на послу 02.12.2019.	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Одзив запослених у апотекама (%)
Државном власништву	1743	1469	1476	1112	75,70
Приватном власништву	2880	1982	2392	1975	99,65
Укупно	4623	3451	3868	3087	89,45

Већина запослених у апотекама су особе женског пола (91,2%), старости од 35 до 54 година (60,9%). Млађих од 35 година има више у апотекама у приватном власништву (35,1% наспрам 7,2%), док је проценат запослених са преко 55 година више у апотекама у државном власништву (26,1% наспрам 7,3%).

Интересантно је да се у структури запослених могу наћи сва понуђена занимања у упитнику. Најзаступљенији су магистри фармације 47,1%, а затим техничари (42,3%). Присутно је било и доктора медицине (0,3%), стоматологије (1,3%), здравствених сарадника (2,4%), административних радника (2,9%) и техничког особља (3,7%). У односу на прошлу годину можемо приметити да је фармацеута више у односу на техничаре. Процент техничара се смањило у односу на прошлу годину (2018. године – 42,1%; 2019. године – 46,3%; 2020. године 42,3%), а проценат фармацеута се повећао у односу на претходне године (2018. године – 36,5%; 2019. године – 44,8%; 2020. године – 47,1%).

Процент фармацеута је готово идентичан у апотекама приватног и државног типа (47,6% наспрам 46,1%), док је техничара више у апотекама приватног типа (46,4% наспрам 34,8%). У апотекама у државном власништву приметно је више административних (7,3% наспрам 0,6%) и техничких радника (7,5% наспрам 1,7%).

Процент запослених који су одговорили да тренутно обављају неку од руководећих функција износи 25,2% од укупног броја запослених. На руководећим местима више је запослених у оквиру апотека у приватном власништву (29,6% наспрам 17,1%).

Јако мали проценат испитаника обавља додатне послове (у настави – 1,4%, приватној пракси – 0,5% или неком другом сектору – 1,6%). Узимајући у обзир свеукупно задовољство послом, просечна оцена је у 2020. години била виша у односу на претходне године. то се може видети на Графику 1. Овако висок резултат задовољства запослених свакако треба узети са резервом јер је и узорак доста мањи у односу на претходне године.

График 1. Просечне оцене задовољства запослених у апотекама за период 2013-2020. године



Узимајући у обзир све анализиране показатеље, највише је запослених веома задовољно послом 39,6% (више у апотекама у приватном власништву – 41,7% наспрам 35,7%). Веома незадовољних и незадовољних више је у апотекама у државном власништву (3,0% наспрам 0,5% односно 7,0% наспрам 2,1%). Запослени у апотекама у државном власништву су оценили задовољство послом са нижом просечном оценом (3,95), у односу на запослене у апотекама у приватном власништву (4,20). Задовољство послом се повећало код обе категорије апотека у односу на 2019. годину. У апотекама у

приватном власништву повећало се задовољство послом са 3,80 на 4,20, а у апотекама у државном власништву са 3,51 на 3,95.

Од 12 посматраних сегмената задовољства запослених у апотекама, запослени у апотекама у државном власништву имали су ниже просечне оцене задовољства код 8 сегмената. Сегменти у којима је ниже задовољство запослених у апотекама у приватном власништву су простор за рад, расположиво време за рад, сарадња са колегама и финансијска надокнада за рад. У односу на 2019. годину, запослени у апотекама у државном власништву су више задовољни односом са пацијентима (4,36 наспрам 4,34), а запослени у апотекама у приватном власништву мање су задовољни сарадњом са колегама (4,51 наспрам 4,60) (табела 2). Приликом оцењивања, запослени су се изјаснили да су најзадовољнији сарадњом са колегама (просечна оцена 4,52), док су најнезадовољнији финансијском надокнадом за рад (просечна оцена 3,89).

Табела 2. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама одређеним аспектима посла у 2020. години

Задовољство запослених појединим аспектима посла	Апотеке у		Укупно
	државном власништву	приватном власништву	
Опремом	3,96	4,36	4,21
Простором за рад	4,17	4,05	4,09
Расположивим временом за рад	4,35	4,07	4,17
Аутономијом у обављању посла	4,11	4,13	4,13
Уважавањем и вредновањем рада	4,16	4,36	4,29
Сарадњом са колегама	4,53	4,51	4,52
Односом са пацијентима	4,36	4,37	4,37
Професионалним развојем/едукацијом	4,06	4,27	4,20
Финансијском надокнадом за рад	3,90	3,89	3,89
Руковођењем и организацијом рада	3,96	4,35	4,22
Одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција	4,00	4,37	4,24
Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције	4,11	4,54	4,39

Опремом за рад која је запосленима на располагању, задовољнији су запослени у апотекама у приватном власништву (задовољни и веома задовољни 85,5% наспрам

69,9%). У укупном узорку веома незадовољних (1,5%) и незадовољних (4,2%) је занемарљиво мало, док ни задовољних ни незадовољних има 14,2%. Задовољних је 31,2%, веома задовољних 48,6%, а 0,2% је изјавило да се ово питање не односи на њих.

Скоро четири петине (79,5%) испитаника је изјавило да је задовољно или веома задовољно простором за рад. Запослени у апотекама у приватном власништву су више задовољни адекватношћу простора у односу на запослене у апотекама у државном власништву (80,8% наспрам 77,5%). Запослени су изјавили да су за нијансу више задовољни (веома задовољни и задовољни) опремом него простором за рад, што се може видети на графику 2.

График 2. Задовољство запослених опремом и простором за рад



Задовољство запослених расположивим временом за рад износи 83,0% (задовољно 44,6% и веома задовољно 38,4%). Распоживим временом за рад задовољнији су запослени у апотекама у државном власништву (задовољни и веома задовољни 84,1% наспрам 82,4%). Веома задовољних расположивим временом више је у апотекама у државном власништву (55,6% наспрам 28,8%).

На скали од 1 до 5 процентуално је највише оних који су задовољни аутономијом у обављању посла – могућношћу да доносе одлуке (45,5%), а затим следе веома

задовољни 35,7%. Готово занемарљив проценат запослених је веома незадовољан аутономијом у обављању посла (1,7%). Већу аутономију у обављању посла, односно могућност доношења одлука имају запослени у апотекама у приватном власништву (задовољни и веома задовољни – 85,0% наспрам 74,4%). 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. Задовољство запослених аутономијом у обављању посла је највише од 2016. године у апотекама у државном власништву (3,84 – 3,96 наспрам 4,11) (график 3).

График 3. Задовољства запослених исказана кроз средње вредности за аутономију у обављању посла за период 2016-2020. године



Просечна оцена задовољства запослених уважавањем и вредновањем њиховог рада, у односу на претходну годину, знатно се повећала (за 0,51 и износи 4,29). Задовољство се повећало и код запослених у апотекама у државном (са 3,63 на 4,16) и приватном (са 3,84 на 4,36) власништву. Овим аспектом задовољних и веома задовољних било је 82,0%. Задовољних и веома задовољних више је било у апотекама у приватном власништву, него у апотекама у државном власништву (84,2% наспрам 77,9%).

Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама износи 4,52 и незнатно се повећало у односу на претходну годину (2017 – 4,45; 2018 – 4,42; 2019 – 4,51). У погледу овог аспекта, у односу на 2019. годину, задовољство се повећало код

запослених у апотекама у државном власништву (са 4,31 на 4,53), док се смањило код запослених у апотекама у приватном власништву (са 4,60 на 4,51). Задовољних и веома задовољних у апотекама у приватном власништву било је 39,9% односно 56,0%, док је у апотекама у државном власништву задовољних било 23,1% и веома задовољних 66,5%.

За разлику од задовољства сарадњом са колегама која се повећала у односу на 2019. годину, код запослених у апотекама у државном власништву, задовољство односом са пацијентима се смањило са 4,34 на 3,68. Код запослених у апотекама у приватном власништву овај аспект задовољства се повећао са 4,02 на 4,37. Мање задовољних и веома задовољних је у апотекама у државном власништву (72,9% наспрам 85,3%). Процентуална заступљеност задовољства запослених на ова два аспекта приказана је у Табели 3.

Табела 3. Процентуални приказ задовољства запослених сарадњом са колегама и пацијентима у периоду 2015 - 2020. 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
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

Код свих апотека је задовољство запослених односима са пацијентима се значајно повећало и има вредност највећу још од 2015. године што се може видети на графику 4.

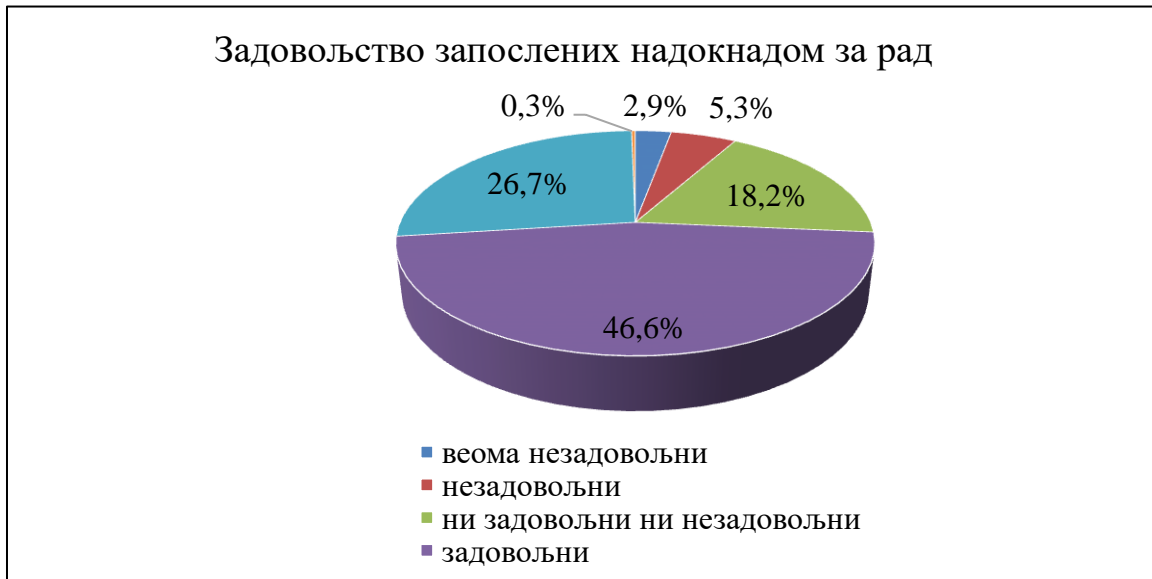
График 4. Просечна оцена задовољства запослених односом са пацијентима за период 2015-2020.



Задовољство запослених могућностима за професионални развој и континуирану едукацију се повећало у односу на 2019. годину (за 0,15 и износи 4,20). Задовољство се повећало и у апотекама у државном власништву (са 3,79 на 3,87), и у апотекама у приватном власништву (са 4,17 на 4,27). Задовољних и веома задовољних укупно је 83,1% док је незадовољних и веома незадовољних 5,4%. Веома задовољних могућностима за професионални развој и континуирану едукацију међу запосленима више је у апотекама у државном власништву него у апотекама у приватном власништву (44,8% наспрам 40,9%).

Аспект којим су запослени најмање задовољни и у 2020. години, као и у 2018. и 2019. години је финансијска надокнада за рад. У односу на претходне године задовољство се незнатно повећало (2018. године - 3,40; 2019. године - 3,47; 2020. године – 3,89). Процентуално је највише запослених задовољно финансијском надокнадом за рад (46,6%) (график 5). Задовољних и веома задовољних запослених више је било у апотекама у приватном власништву (74,6% наспрам 70,9%).

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



Просечне оцене задовољства запослених у апотекама за период 2007 до 2020. године приказане су на графику 6. Иако је задовољство финансијском надокнадом за рад имало најнижу оцену од свих аспеката у укупном узорку, овај се аспект само у апотекама у приватном власништву налази на првом месту са најнижом оценом, док је у апотекама у државном власништву овај аспект на трећем месту.

График 6. Просечна оцена задовољства запослених у апотекама финансијском надокнадом за рад, за период 2007 – 2020. године

Просечна оцена задовољства запослених руковођењем и организацијом рада у установи износи 4,22. Готово половина испитаника била је веома задовољна овим аспе-



ктом рада (48,7%). Више је веома задовољних у апотекама у приватном власништву (52,3% наспрам 42,3%), а више веома незадовољних у апотекама у државном власништву (5,8% наспрам 0,4%).

У 2020. години због специфичности саме ситуације проузроковане епидемијом у упитник уврштена су нека нова питања. Два нова питања односила су се на задовољство одржавања адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција и спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције. У табели 4 приказани су одговори на ова два питања.

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

Одговори	Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција	Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције
	%	
веома незадовољни	2,2	1,7
незадовољни	3,1	3,5
ни задовољни ни незадовољни	9,2	9,3
задовољни	37,5	25,4
веома задовољни	44,8	59,9
не односи се на мене	3,3	0,3

Самопроцена запослених о сопственој изложености стресу, напетости и притиску приликом обављања посла показује да су запослени у апотекама у државном власништву више изложени стресу (много 16,8% и веома много 10,7%) у односу на запослене у апотекама у приватном власништву (много 11,5% и веома много 4,8%). Са друге стране проценат испитаника који нимало није под стресом у апотекама у приватном власништву је 11,7%, а у апотекама у државном власништву тај проценат износи 10,7%. Можемо приметити да се смањио проценат запослених који нимало нису или су умерено под стресом у односу на 2018. и 2019. годину, а повећао се проценат запослених који су веома много под стресом, као и оних који су мало под стресом. Ови резултати приказани су у табели 5.

Табела 5. Процентуални приказ изложености запослених стресу или притиску приликом обављања посла за период 2018-2020. године

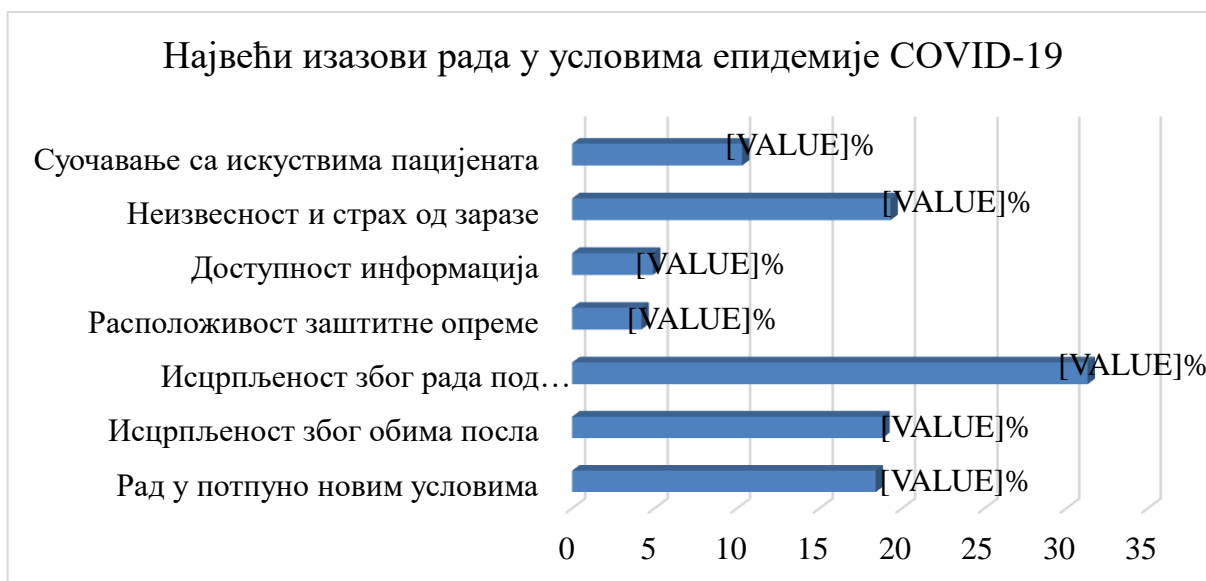
Одговори	2018. година	2019. година	2020. година
Нимало	14,3	19,8	11,3
Мало	21,4	22,8	31,6
Умерено	44,7	39,2	36,8
Много	14,3	12,4	13,4
Веома много	5,3	5,8	6,9

Услови епидемије су донели више стреса током обављања посла, што су потврдили и запослени. Две петине запослених (39,8%) је изјавило да је било много или веома много напето, под стресом или притиском током обављања посла у условима епидемије. Под стресом су више били запослени у апотекама у државном власништву (много 23% и веома много 21,3%), док су у апотекама у приватном власништву били за нијансу мање изложени стресу (много 22,2% и веома много 15,0%).

На питање “Да ли сте радили или радите у COVID зони?“, само 17,6% запослених је изјавило да јесте. Код овог питања дискутабилно је да ли су сви добро разумели питање које се односи на апотеке. Сви запослени у апотекама који су радили у периоду епидемије у официни, у директном су контакту били и са оболелима, тако да су они свакако били у некој врсти COVID зоне.

Посматрајући одговоре запослених највећи изазови рада у условима епидемије били су исцрпљеност због рада под заштитном маском (31,3%), исцрпљеност због обима посла (18,8%), рад у потпуно новим условима (18,4%) и неизвесност и страх од заразе (19,3%) (график 7).

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



19

Процент запослених који не размишља о промени посла је изузетно висок, чак 79,9% што је скоро дупло више у односу на 2019. годину када је било 41,9% и 2018. годину када је било 48,1%. Више је оних који не размишљају о промени посла, у апотекама у државном власништву (83,8% наспрам 77,7%). У односу на период 2017. - 2019. године, број заинтересованих за одлазак у иностранство значајно се смањило (2017 - 11,2%; 2018 - 10,8%; 2019 - 13%; 2020 - 6,4%). 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%). За одлазак у иностранство заинтересованији су запослени из апотека у приватном власништву (6,6% наспрам 6,1%).

4. ЗАКЉУЧЦИ, КОМЕНТАРИ ЗАПОСЛЕНИХ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

Као и претходних година, можемо запазити велики број незаинтересованих апотека за учешће у овом истраживању. Ситуација са епидемијом је додатно отежала спровођење истраживања, па су и апотеке које су претходних година редовно учествовале, сада одбиле да учествују. Испитивање је било отежано и због недовољног броја кадра (многи запослени у апотекама су такође били болесни, па је преостали кадар преузимао и више радног времена од прописаног). Апотеке посматрају испитивањ задовољства

запослених и корисника као једну активност, па често када не могу да спроведу испитивање задовољства корисника, не спроводе ни испитивање задовољства запослених.

Кроз претходне године спровођења истраживања показало се да постоји проблем у комуникацији са апотекама, нарочито у приватном власништву, којима је недовољно јасно зашто се и по ком основу спроводе ова истраживања и прате показатељи квалитета. Известан број апотека у државном власништву као и апотека у саставу домова здравља је затворен или фиктивно постоји без спровођења одговарајућих услуга, тако да ни ова истраживања немају ефекта. Непостојање адекватне евиденције апотека у многоме отежава спровођење истраживања према постављеној методологији.

Запослени су издвојили финансијску надокнаду као аспект посла којим су најмање задовољни, али ипак се и овај аспект поправио у односу на прошлу годину. Приметно је повећање задовољства колегијалношћу међу колегама, али се јавља и мање задовољство у односу са пацијентима. И овај аспект је очекиван, јер су корисници апотека такође били под великим стресом у доба епидемије, што због страха од заразе, што због незадовољства услед недостатка појединих медицинских производа у апотекама.

Ситуација у фармацеутском сектору је и даље доста неповољна по запослене, а коментари запослених углавном су усмерени на финансијску надокнаду и боље организационе услове. Највећи број коментара запослених односио се на бољу финансијску надокнаду и могућност да буде из буџетских средстава. У рангу са бројем коментара на финансије, биле су и примедбе запослених на недовољно слободних дана. Рад под притиском и стресом, као и повећан обим посла захтевају реорганизацију радних сати. Радни викенди су такође велики проблем запосленима.

Поједини запослени изразили су незадовољство условима за рад (величина магацинског простора, лоши хигијенски услови, недостатак апарата за картице, рад у тржним центрима). Такође, део запослених у апотекама у приватном власништву испољио је одређену дозу страха за задржавање посла, јер како кажу „што је приватни сектор бољи, има већу слободу у односу на државне апотеке“.

Ситуација са епидемијом је јасно указала значај апотеке у јавном здрављу, што се може видети и кроз повећан обим посла у овом периоду. Зато и не чуде бројни предлози који се односе на повећање броја запослених. Запослени у апотекама сматрају да се не могу у довољној мери посветити свим пацијентима. Известан број запослених је

изразио немоћ да дођу до стажера, па је препорука да се Факултет укључи у комуникацију између свршених студената и апотекарског сектора.

Један од сегмента незадовољства запослених односио се на учестале замене фармацеута у апотекама, тј. слање фармацеута из једне у другу јединицу апотеке и мењање распореда радног времена у кратком временском интервалу. Ове промене у распореду апотека негативно утичу на фармацеуте због стреса (ново окружење и организација), али и на сталне пацијенте који желе да изграде однос поверења са фармацеутом. Свакако би руководство апотекарских установа требало размотрити и ове аспекте и уважити сугестије запослених.

Известан број коментара био је упућен на однос државе према фармацеутској струци. Само неки од коментара били су „да нас држава третира као медицинске раднике, а не као продавце“, „велики је стрес радити у овим околностима, сматрам да треба да добијемо повећање плате као и здравствени радници у јавном сектору“, „изједначити приватни и државни сектор, под хитно позабавити се проблемом државних апотека и егзистенцијом фармацеута и техничара ако нас још увек сматрају здравственим радницима“.

Један стручан предлог тицао се усавршавања апликације е-апотека, посебно "историјат терапије", како би се видело шта је корисник све узео у терапији, а не само шта је подигао у нашој установи.

Неке мере као и претходних година треба поново споменути, јер се на њима није довољно радило у претходном периоду. Увођење система награђивања и стимулисања радника и појединачних апотека, у многоме би побољшало здраву конкуренцију у сектору, а истовремено би се мотивисали и запослени у апотекама како би уложили већи труд у остваривању резултата. План мреже потребно је ревидирати и оставити само апотеке које заиста и послују. Бројне и учестале куповине-продаје апотека у приватном власништву показују колико је фармацеутски сектор нестабилан на целој територији Републике Србије.

Непредвидљиве ситуације попут епидемије COVID-19, недвосмислено су показале да су апотеке спремне да делују у кризним ситуацијама, и зато је јако битно стабилизovati и осигурати апотекарски сектор. Боља регулатива у апотекарском сектору допринела би постизање ове мере.

5. ЛИТЕРАТУРА

1. George S. A study on job satisfaction of employees in BPCL Kochi Refinery Limited. *International Journal of Human Resource Management and Research*. 2012; 2(1): 26-34.
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.
3. Bakotić D. Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*. 2016;29(1):118-30.

ПРИЛОГ 1

Упитник о задовољству запослених у апотекама, дистрибуција одговора исказана у валидним процентима, Србија, 2017.

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.	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>Не односи се на мене</i>
1. Адекватност опреме за рад	1,5	4,2	14,2	31,2	48,6	0,2
2. Адекватност простора за рад	1,5	4,8	13,9	42,3	37,2	0,3
3. Распољиво време за рад	0,9	2,7	13,2	44,6	38,4	0,3
4. Аутономија у обављању посла – могућност самосталног доношења	1,7	2,7	12,7	45,5	35,7	1,6
5. Уважавање и вредновање вашег рада од стране претпостављених	1,9	3,7	12,0	27,8	54,2	0,4
6. Непосредна сарадња са колегама	0,7	0,9	4,3	33,8	59,7	0,5
7. Однос пацијената према вама	0,9	2,1	9,9	29,7	51,1	6,2
8. Могућност за професионални развој/ континуирану едукацију	2,3	3,1	9,7	40,8	42,3	1,8
9. Финансијска надокнада за рад	2,9	5,3	18,2	46,6	26,7	0,3
10. Руковођење и организација рада у установи	2,3	3,5	13,6	29,0	48,7	2,9
11. Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са	2,2	3,1	9,2	37,5	44,8	3,3
12. Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције	1,7	3,5	9,3	25,4	59,9	0,3

Изложеност стресу	Нимало	Мало	Умерено	Много	Веома много
-------------------	--------	------	---------	-------	-------------

11. Колико сте приликом обављања посла у редовним условима напети, под стресом или притиском?	11,3	31,6	36,8	13,4	6,9
12. Колико сте приликом обављања посла у условима епидемије COVID-19 напети, под стресом или притиском?	7,2	22,5	30,6	22,5	17,3

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

Да	17,6
Не	82,4

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

(дозвољено је заокружити више од једног одговора)

Рад у потпуно новим условима	18,4
Исцрпљеност због обима посла	18,8
Исцрпљеност због рада под заштитном опремом	31,3
Расположивост заштитне опреме	4,2
Доступност информација	4,9
Неизвесност и страх од заразе	19,3
Суочавање са искуствима пацијената	10,3

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

Одете у приватни сектор здравства	1,5
Радите послове ван здравствене заштите	12,2
Одете у иностранство	6,4
Не размишљате о промени посла	79,9

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

Веома незадовољан	1,4
Незадовољан	3,8

Ни задовољан ни незадовољан	16,8
Задовољан	38,4
Веома задовољан	39,6

19. Пол:

Мушки	8,8
Женски	91,2

20. Године старости:

До 34	25,1
Од 35 до 54	60,9
55 и више	14,0

21. Занимање:

Доктор медицине	0,3
Доктор стоматологије	1,3
Магистар фармације	47,1
Медицинска сестра/техничар	42,3
Здравствени сарадник	2,4
Административни радник	2,9
Технички радник	3,7

22. Да ли тренутно обављате неку од руководећих функција?

Да	25,2
Не	74,8

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

дозвољено је заокружити више од једног одговора

У настави	1,4
У приватној пракси	0,5
У неком другом сектору	1,6
Не радим додатно	96,5