ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У КЛИНИЦИ ЗА ПСИХИЈАТРИЈСКЕ БОЛЕСТИ „ДР ЛАЗА ЛАЗАРЕВИЋ“ БЕОГРАД (2015. ГОДИНА)

Владан Ђорђевић¹, Слободан Јовичић², Ђорђе Ђурчић³, Горица Ђокић⁴, Весна Стефановић⁵, Славица Ђукић Дејановић⁶

SATISFACTION OF THE EMPLOYEES AT CLINIC FOR PSYCHIATRIC DISORDERS „DR LAZA LAZAREVIC“ BELGRADE (2015)

Vladan Đorđević, Slobodan Jovičić, Đorđe Ćurčić, Gorica Đokić, Vesna Stefanović, Slavica Đukić Dejanović

Сажетак

Увод: Задовољство послом је позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу.

Циљ рада је да се установи ниво задовољства запослених и одреде детерминанте задовољства/незадовољства запослених.

Метод рада: Испитивање задовољства запослених се сваке године спроводи у свим здравственим установама у једном дану. Сви запослени присутни на послу на дан анкетирања попуњавали су анонимни упитник препоручен од Института за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут“.

Резултати: Запослени су показали највећи степен задовољства расположивим временом за рад са пацијентима и за обављање посла, непосредном сарадњом са колегама и претпостављенима, док су најнезадовољнији били у погледу адекватности опреме за рад, финансијском надокнадом за свој рад, могућношћу професионалног развоја и руковођењем и организацијом рада у установи. Као детерминанте задовољства/незадовољства запослених издвојиле су се могућност професионалног развоја и могућност изношења идеја претпостављенима.

Summary

Introduction: Job satisfaction is a positive emotional reaction and attitudes of the individual receives his work.

The aim of study was to establish the level of employee satisfaction and to identify the determinants of employees' satisfaction / dissatisfaction.

Method: The research of employee satisfaction every year carried out in one day, in all health institutions. All employees are present at work on the day of the interview, filled out the anonymous questionnaire recommended by the Institute for Public Health „Dr Milan Jovanovic Batut“.

Results: The employees have shown the greatest degree of satisfaction of the available time to work with patients and do the job, direct cooperation with colleagues and superiors, as they were most dissatisfied with the adequacy of work equipment, financial compensation for their work, the possibility of professional development and management and organization work in the institution. As determinants of employees' satisfaction / dissatisfaction of singled out the possibility of professional development and the opportunity to share ideas superiors.

¹ Др стом. Владан Ђорђевић, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд, Србија (Clinic for Psychiatric Disorders „Dr Laza Lazarevic“ Belgrade, Serbia).

² Др мед. Слободан Јовичић, спец. психијатрије, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд, Србија (Clinic for Psychiatric Disorders „Dr Laza Lazarevic“ Belgrade, Serbia).

³ Др мед. Ђорђе Ђурчић, спец. психијатрије, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд, Србија (Clinic for Psychiatric Disorders „Dr Laza Lazarevic“ Belgrade, Serbia).

⁴ Др мр сц. мед. Горица Ђокић, спец. неурологије, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд, Србија (Clinic for Psychiatric Disorders „Dr Laza Lazarevic“ Belgrade, Serbia).

⁵ Др сц. мед. Весна Стефановић, спец. психијатрије, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд, Србија (Clinic for Psychiatric Disorders „Dr Laza Lazarevic“ Belgrade, Serbia).

⁶ Проф. др Славица Ђукић Дејановић, спец. неуропсихијатрије, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд, Србија (Clinic for Psychiatric Disorders „Dr Laza Lazarevic“ Belgrade, Serbia), Факултет медицинских наука, Универзитет у Крагујевцу, Крагујевац, Србија (Faculty of Medical Sciences, University in Kragujevac, Kragujevac, Serbia).

Закључак: Задовољство запослених у 2015. години се незнатно повећало у односу на раније године, мада и даље треба радити на подизању нивоа задовољства запослених, и то пре свега по питању унутрашњих фактора задовољства запослених.

Кључне речи: задовољство, запослени, посао.

Conclusion: The satisfaction of employees in 2015 was slightly increased compared to earlier years, although it still needs to work on raising the level of satisfaction of employees, primarily in terms of internal factors of employees' satisfaction.

Key words: satisfaction, employees, job.

УВОД

У систему здравствене заштите као један од стратешких циљева здравствене политике Министарства здравља Републике Србије дефинисано је и стално **унапређење квалитета рада у здравственим установама**. Ове активности подразумевају национална испитивања задовољства корисника радом здравствене службе, затим испитивања професионалног задовољства запослених у здравственом систему, праћење показатеља квалитета рада на нивоу здравствених установа, као и праћење континуираног усавршавања здравствених радника – као предуслова за унапређење квалитета.

Радници су најважнији ресурс сваке организације. Од њихових ставова, додатних усавршавања (едукација) и радног искуства зависи како ће обављати свој посао, као и перформансе организација у којима су запослени у целини. Кроз посао људи теже да остваре економску стабилност, идентитет и развој своје личности, статус и престиж, самоостварење, самосталност, креативност и социјалну интеракцију. Запослени желе да се, кроз посао, развију и остваре као особе, да користе и развију своје таленте и вештине, да радом постижу резултате и успехе који ће бити препознати.⁽¹⁾

Посао подразумева несамо обављање радних задатака већ и интеракцију са колегама, шефовима, поштовање правила и политике организације, достизање стандарда радног учинка, живљење у радним условима који често нису идеални.⁽¹⁾ **Задовољство послом**

се дефинише као позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу.⁽¹⁾ Оно представља комбинацију унутрашњих и спољашњих фактора. Унутрашњи фактори подразумевају природу посла који особа обавља, задатке који чине посао, професионални развој, осећај одговорности, као и достигнућа у послу. Спољашњи фактори подразумевају услове рада, као што су: плата, сарадници и руководиоци итд. Унутрашњи фактори унапређују сатисфакцију, а спољашњи превенирају незадовољство.⁽²⁾ Најважније детерминанте задовољства послом су интересантан и креативан посао, добри односи са руководиоцима и колегама, висока зарада, аутономија у раду, могућност напредовања, као и сигурност посла и способност прављења баланса између приватног и пословног живота.⁽³⁻⁵⁾ С друге стране, незадовољство послом утиче на здравље запослених, посебно на ментално здравље, појаву депресије и анксиозности, док је корелација са физичким здрављем умерена.⁽³⁾ Поред наведеног, данас се све више помиње **синдром професионалног сагоревања (burnout syndrome)**, који је последица професионалног стреса на радном месту. Овој врсти стреса посебно су изложени лекари, а пре свега запослени који пружају здравствену заштиту психијатријски оболелим особама.^(5, 6)

ЦИЉ

Циљ овог истраживања био је да се установи ниво задовољства послом запослених у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ у 2015. години, као и да се установе детерминанте задовољства, односно незадовољства запослених.

МЕТОД РАДА

У 2015. години, испитивање задовољства спроведено је у току једног радног дана (од 07 h 30.11.2015. до 07 h 01.12.2015. године) у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ Београд, по стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут“, а обухваћени су сви запослени који су били присутни на послу у периоду истраживања и који су желели да попуне упитник. Спровођење испитивања организовала је Комисија за унапређење квалитета рада Клинике за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, а дистрибуцију упитника обављале су главне сестре одељења.

Инструмент истраживања био је анонимни упитник са 23 питања затвореног типа, који се састоји из: основних података (пол, старосно доба, занимање и руководећа функција), задовољства запослених различитим аспектима посла (простор, опрема, расположиво време за обављање посла, организација посла, плата итд.), професионалног развоја (могућности за напредовање, едукација, аутономија рада), односа са руководећим кадром, међуљудских односа и односа са пацијентима, као спремности да се промени посао. Такође, дата је могућност запосленима да унесу своје примедбе и предлоге за унапређење квалитета и задовољства запослених. У овом раду су анализирана само она питања која сматрамо значајним за унапређење квалитета рада.

Статистичка обрада података: Унос података у базу је обављен у Градском заводу за јавно здравље, где су

и анализирани подаци на нивоу града Београда. За статистичку обраду добијених података коришћен је статистички програм (SPSS 17.0 Inc., Chicago, IL, USA). За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: мере централне тенденције (средња вредност) и мере варијабилитета (стандарна девијација). За утврђивање предиктора задовољства/незадовољства запослених коришћени су униваријантни и мултиваријантни регресиони модел. Статистички тестови су прихватани ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 одсто ($p \leq 0.05$).

РЕЗУЛТАТИ

Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ у Београду је имала 546 запослених радника на дан анкетања; на послу је тог дана било присутно 270 радника; подељено је 270 упитника; попуњена су 232 упитника, те је проценат одзива износио 85,9%. Дистрибуција испитаника према полу, старосном добу, занимању и руководећој функцији приказане су на графиконима 1–4. У Клиници је већином било особа женског пола (75,0%), старосне доби 35 до 54 године (63,8%), медицинских сестара / техничара (41,8%) и запослених који нису имали неку од руководећих функција (76,3%)

Графикон 1. Дистрибуција запослених према полу. **Графикон 2.** Дистрибуција запослених према старосним групама. **Графикон 3.** Дистрибуција запослених према занимању. **Графикон 4.** Дистрибуција запослених према руководећој функцији.

Највећи број запослених (29,7%) није био задовољан адекватношћу опреме за рад у служби (Графикон 5). Располовивим временом за обављање задатих послова

(Графикон 6) и расположивим временом за рад са пацијентима (Графикон 7) већина запослених је била задовољна.

Графикон 5. Задовољство запослених адекватношћу опреме за рад у служби. **Графикон 6.** Задовољство запослених расположивим временом за обављање задатих послова. **Графикон 7.** Задовољство запослених расположивим временом за рад са пацијентима.

С обзиром на то да се медицинска професија у много већој мери у односу на друге професије ослања на аутономију у раду, овај аспект посла је веома важан за

запослене у здравственим установама. У 2015. години скоро половина запослених је задовољна овим индикатором (Графикон 8).

Графикон 8. Задовољство запослених аутономијом у обављању посла.

Највише запослених (34,9%) било је задовољно могућношћу да у току рада користе своја знања, способности и вештине (Графикон 9). У погледу уважавања и

вредновања свог рада, највише запослених радника је било задовољно (26,7%) овим индикатором (Графикон 10).

Графикон 9. Задовољство запослених могућношћу да у раду користе своја знања, способности и вештине.

Графикон 10. Задовољство запослених уважавањем и вредновањем њиховог рада.

Непосредном сарадњом са колегама је већина запослених (71,1%) била задовољна (Графикон 11), док је непосредном сарадњом

са претпостављенима било задовољно 60,3% запослених (Графикон 12).

Графикон 11. Задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама.

Графикон 12. Задовољство запослених непосредном сарадњом са претпостављенима.

У 2015. години број незадовољних запослених индикатором који се односи на могућност професионалног развоја износи 40,5% (Графикон 13).

Када је финансијска надокнада за рад у питању, више од половине запослених (62,0%) није задовољно тренутном надокнадом за свој рад (Графикон 14).

Графикон 13. Задовољство запослених могућношћу континуиране едукације.

Графикон 14. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад.

Руковођењем и организацијом рада у Клиници већина запослених (37,0%) је незадовољна (Графикон 15). С друге стране, чак 44,8% запослених је било задовољно добијањем јасних упутстава у смислу

очекивања од стране надлежних лица (Графикон 16). Могућношћу изношења својих идеја претпостављенима чак 51,3% запослених је било задовољно (Графикон 17).

Графикон 15. Задовољство запослених руковођењем и организацијом рада.

Графикон 16. *Задовољство запослених добијањем упутстава шта се од њих очекује на послу.* **Графикон 17.** *Задовољство запослених могућношћу изношења идеја претпостављенима.*

Задовољство запослених се може исказати и просечном оценом (Табела 1). Највећом просечном оценом запослени су оценили однос пацијената према њима ($4,06$

$\pm 1,20$) и непосредну сарадњу са колегама ($3,77 \pm 1,05$). Убедљиво најнижом оценом запослени су оценили финансијску надокнаду за свој рад ($2,20 \pm 1,17$).

Табела 1. *Задовољство запослених различитим аспектима посла исказано просечном оценом.*

Аспекти посла	n	X $\pm$ SD
Адекватност опреме за рад	228	2,67 $\pm$ 1,19
Расположиво време за обављање посла	229	3,42 $\pm$ 1,09
Расположиво време за рад са пацијентима	210	3,66 $\pm$ 1,40
Аутономија у обављању посла (доношење одлука)	227	3,26 $\pm$ 1,33
Коришћење знања, способности и вештина у раду	223	3,18 $\pm$ 1,26
Уважавање и вредновање рада	227	2,85 $\pm$ 1,27
Непосредна сарадња са колегама	230	3,77 $\pm$ 1,05
Непосредна сарадња са претпостављенима	229	3,60 $\pm$ 1,26
Могућност професионалног развоја	221	2,89 $\pm$ 1,36
Финансијска надокнада за рад	230	2,20 $\pm$ 1,17
Руковођење и организација рада у установи	230	2,88 $\pm$ 1,27
Добијање јасних упутстава за рад	225	3,24 $\pm$ 1,19
Изношење идеја претпостављенима	228	3,20 $\pm$ 1,30

n-број запослених; X-средња вредност; SD-стандардна девијација

Више од трећине (34,9%) испитаника на укупном плану задовољства су ни задовољни, ни незадовољни тренутном ситуацијом (Графикон 18). Дајући свеукупну

оцену задовољству послом који запослени тренутно обављају, запослени су своје задовољство послом оценили средњом оценом $2,95 \pm 0,75$.

Графикон 18. Задовољство запослених послом који тренутно обављају.

За одређивање предиктора свеукупне оцене задовољства запослених коришћен је линеарни регресиони модел. Униваријантном регресионом анализом као статистички значајни издвојили су се: задовољство адекватношћу опреме за рад, расположиво време за обављање посла, расположиво време за рад са пацијентима, аутономија у обављању посла (доношење одлука), коришћење знања, способности и вештина у раду, уважавање и вредновање рада, непосредна сарадња са колегама, мо-

гућност професионалног развоја, финансијска надокнада за рад, руковођење и организација рада у установи, добијање јасних упутстава за рад и изношење идеја претпостављенима (Табела 2). Предиктори, издвојени као статистички значајни у униваријатној регресионој анализи, укључени су у мултиваријатни регресиони модел, у коме су се као статистички значајни издвојили: могућност професионалног развоја и могућност изношења идеја претпостављенима (Табела 2).

Табела 2. Предиктори свеукупне оцене задовољства запослених

Аспекти посла	Униваријатни регресиони модел		Мултиваријатни регресиони модел	
	CI (95%)	значајност (p)	CI (95%)	значајност (p)
Пол	0.067	0.716	/	/
Старосно доба	-0.104	0.444	/	/
Занимање	-0.011	0.799	/	/
Руководећа функција	-0.128	0.573	/	/
Адекватност опреме за рад	0.364	0.000*	0.123	0.113
Расположиво време за обављање посла	0.389	0.000*	0.010	0.927
Расположиво време за рад са пацијентима	0.270	0.000*	0.030	0.678
Аутономија у обављању посла (доношење одлука)	0.343	0.000*	-0.163	0.064
Коришћење знања, способности и вештина у раду	0.468	0.000*	0.255	0.009*
Уважавање и вредновање рада	0.387	0.000*	0.101	0.257
Непосредна сарадња са колегама	0.346	0.000*	0.064	0.466
Непосредна сарадња са претпостављенима	0.307	0.000*	-0.029	0.735
Могућност професионалног развоја	0.388	0.000*	0.098	0.202
Финансијска надокнада за рад	0.366	0.000*	0.121	0.093
Руковођење и организација рада у установи	0.369	0.000*	-0.149	0.099
Добијање јасних упутстава за рад	0.388	0.000*	0.013	0.905
Изношење идеја претпостављенима	0.414	0.000*	0.223	0.033*

ДИСКУСИЈА

Проценат одазива на анкету у 2015. години износи 85,9%, што се не може поредити са последњим публикованим подацима за период 2007–2010. година⁽⁸⁾ јер

такав податак у раду не постоји. Анализом општих података, односно дистрибуције запослених према полу, старосном добу, занимању и учешћу у руковођењу, сазнајемо да је у Клиници већином било особа женског пола (75,0%), старосне доби између 35 и

54 године (63,8%), медицинских сестара / техничара (41,8%) и запослених који не учествују у процесу руковођења (76,3%). Ове резултате не можемо поредити са претходним периодима праћења јер нису статистички обрађивани. Истраживање спроведено у Клиници 2009. године указује на чињеницу да нема статистички значајне разлике у захваћености синдромом изгарања у односу на врсту занимања, што води закључку да су синдромом подједнако угрожени сви запослени без обзира на стручну спрему.⁽⁹⁾

Анализом појединачних параметара задовољства запослених сазнајемо да је адекватношћу опреме за рад незадовољно 29,7% запослених, што по овом параметру представља већину, што је мање него у публикованим подацима за период 2007–2010. година.⁽⁹⁾ Задовољство запослених расположивим временом за обављање задатих послова доминантно је оцењено као задовољан (46,1%), што је мањи проценат него у публикованим подацима за период 2007–2010. године (од 42,8 до 53,5%).⁽⁸⁾ У упитнику за 2015. годину додат је индикатор задовољство запослених расположивим временом за рад са пацијентима, које је од стране већине запослених (33,6%) означено као задовољан, што је веома значајно јер рад у клиници психијатријске делатности у много већој мери него у другим здравственим установама подразумева „бављење“ пацијентима кроз различите облике рада са пацијентима од групних терапија, одељенских заједница до радне терапије, окупационе терапије, дозиране физичке активности, здравствено-едукационих програма, програма терцијарне превенције и др. Овај параметар, такође, може указивати на адекватну кадровску процену унутар клинике, који би могла бити поправљена флексибилнијом кадровском политиком за психијатријске установе. У оквиру анализе задовољства запослених аутономијом у обављању посла 31,0% запослених се изјаснило као задовољан, што је мање

од задовољства него у последњем публикованом периоду (од 31,4 до 44,1%).⁽⁸⁾ Анализом задовољства запослених могућношћу да у раду користе своја знања, способности и вештине 34,9% се изјаснило као задовољан, што је приближно подацима за последњи публикован период, када се задовољство кретало од 31,6% до 44,1%.⁽⁸⁾ Када су претходних година ови подаци посматрани заједно са подацима о аутономији у обављању посла, добила се јако изражена позитивна корелација што указује на то да је већина запослених у Клиници у прилици да обавља свој посао најбоље што може, али таква врста поређења нису могућа у овогодишњој анализи због измене упитника. Један од за Клинику важнијих параметара је задовољство запослених непосредном сарадњом са колегама, које је од стране већине означено као задовољан (50%), што је приближно исто за последњи публиковани период (од 34,9 до 59,1%)⁽⁸⁾ и указује на добре међуљудске односе у колективу који у овој години нису могли бити анализирани због измена у упитнику. Задовољство запослених непосредном сарадњом са претпостављенима већина (35,3%) је оценила као задовољан, а 25,0% као веома задовољан, што је значајна смерница да је руководство Клинике доступно запосленима, али ови подаци нису доступни поређењу са претходно публикованим периодом. Задовољство запослених могућношћу за континуирану едукацију је готово подједнако у одговорима задовољан, неодлучан и незадовољан, што је слично публикованим подацима из периода 2007–2010. година⁽⁸⁾, што указује на могућност даљег унапређивања континуиране едукације у Клиници. Запослени су, насупрот већини осталих параметара, на питање о задовољству финансијском надокнадом за рад одговорили са веома незадовољан (36,6%) и незадовољан (25,4%), што може бити одраз осећаја запослених у Клиници да раде веома тежак посао за мало новца, али и општег стања у држави јер је у поређењу са периодом 2007–2010.

година проценат веома незадовољних већи.⁽⁸⁾ Испитивање задовољства руковођењем и организацијом рада је од стране запослених већински оцењено као неодлучан (29,3%) што се највише може тумачити незаинтересованошћу и апатијом запослених, али се овај параметар не може поредити са претходним периодом због измене упитника. Анализом задовољства запослених добијањем упутстава шта се од њих очекује на послу, добија се већинских 31,9% одговора задовољан, што је параметар који указује на прецизност организације рада у Клиници, што се такође не може поредити са претходним периодом. Запослени су задовољство могућношћу изношења идеја претпостављенима већински оценили као задовољан (28,4%), што представља смањење у односу на претходни публиковани период (од 30,3% до 48,6%)(8) и може указати на израженију налогодавност у Клиници.

Укупна добијена средња оцена задовољства запослених у 2015 години је $2,95 \pm 0,75$, што је незнатно веће у односу на претходно публиковани период.⁽⁸⁾ Поред тога, ранија истраживања међу запосленима Клинике указала су на присуство средњег нивоа емоционалне исцрпљености и деперсонализације, као и умерено висок ниво испуњености послом.⁽⁹⁾ Подаци из литературе

указују да су емоционална исцрпљеност и деперсонализација директна последица бављења тзв. „помагачким занимањима“⁽¹⁰⁾, што се потврђује чињеницом да већина запослених није задовољна финансијском надокнадом за свој рад.

У субсету могућих детерминанти задовољства запослених као статистички значајни су се издвојили: задовољство могућношћу професионалног развоја и могућношћу изношења идеја претпостављенима, што је различито у односу на претходни период 2007–2010. година⁽⁸⁾, када су се као предиктори издвајали међуљудски односи и сарадња са колегама и финансијска надокнада. Ово се може објаснити побољшањем међуљудских односа у Клиници и преношењу тежишта на значај иницијативности и професионалног развоја појединца у колективу.

ЗАКЉУЧАК

На основу добијених резултата којима се објашњава свеукупно задовољство запослених у Клиници може се закључити да и даље треба предузимати одређене мере у циљу повећања задовољства запослених, што би се директно одразило и на квалитет пружене здравствене заштите.

ЛИТЕРАТУРА

1. Davis RV. Job satisfaction. In: Jones LK (ed.) Encyclopedia of career change and work issues (p142-43). Phoenix, The Oryx press, 1992.
2. Souza-Poza A. Well-being at work: a cross-sectional study of the level and determinants of job satisfaction. Journal of Socio-Economics 2000; 29: 517–538.
3. Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette MD (ed.) Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally; 1976; 1319–1328.
4. Edwards N, Kornacki I, Silversin J. Unhappy doctors: What are the causes and what can be done? BMJ 2002; 324: 835–842.
5. Маћешић-Петровић Драгана. Синдром професионалног сагоревања различитих професија у образовном систему. Педагогија 2011; 66 (1): 29–35.
6. Вићентијевић Сретен. Професионални стрес код лекара опште праксе и психијатара – ниво психичког дистреса и разлика од *burnout* синдрома.

Војносанитетски Преглед 2010; 67 (9): 741–746.

7. NHS National Staff Survey. (доступно на: www.healthcarecommission.org.uk/Nationalfindings/surveys/fs.en).

8. Јанковић З, Ненадовић М, Башић М, Малешевић З, Радуловић С. Упоредна анализа задовољства запослених у Специјалној болници за психијатријске

болести „Др Лаза Лазаревић“ – Београд (2007–2010). Здравствена заштита 2011; 3: 18–32.

9. Ћурчић Ђ, Ћурчић М. Синдром изгаравања код запослених у Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“. Енграми 2009; број 3–4: 19–27.

Контакт: Др Владан Ђорђевић, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Ул. Вишеградска бр.26, Београд, контакт телефон: 0616116475; 0648652536, e-mail: drvladandjordjevic@gmail.com, докторант Стоматолошког факултета Универзитета у Београду.