

**Завод за јавно здравље Краљево**

**ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У  
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РАШКОГ  
ОКРУГА КОЈЕ СУ У НАДЛЕЖНОСТИ ЗЈЗ  
КРАЉЕВО У 2015.ГОД.**

Извештај припремила  
Прим. др Љиљана Бањанац  
Информатичка припрема података  
Савићевић Ивана,  
Виши статистичар

мај 2016.год

## УВОД

Задовољство послом се дефинише као позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу, и битан је фактор успешности пословања предузећа. Бројна истраживања су показала да на задовољство запослених утичу различити чиниоци почев од садржаја посла, физичких и социјалних услова рада, личних особина запосленог, његових способности и емоција до осећаја задовољства животом. Исти услови рада и иста плата не доводе до једнаког задовољства радника, јер су очекивања запослених не само различита већ и променљива категорија, која се могу мењати током радног века у зависности од личних аспирација и приоритета.

У пракси се често дешава да менаџери нису свесни чињенице да су запослени радници успешнији и ефикаснији, уколико су задовољни. Радник задовољан послом има позитиван став према раду, успешнији је и ефикаснији на послу (производи више и мање одсуствује са посла), и остаће веран радној организацији у којој ради.

Истраживање задовољста запослених у здравственим установама Рашког округа је спроведено 30.11.2015.год., као инструмент истраживања коришћен је анонимни упитник, креиран од стране Министарства здравља Републике Србије у оквиру Програма Унапређење квалитета рада здравствених установа, који је за ову годину измењен и садржи 23 питања.

У истраживању професионалног задовољства учествовале су све здравствене установе у државној својини са територије Рашког округа. Обухваћени су запослени свих занимања, за дистрибуцију и прикупљање одговора били су одговорни председник комисије за квалитет и главне сестре болница, домова здравља и завода. Након достављања попуњених упитника извршен је унос у WEB апликацију коју је креирао ИЗЈЗ „Др Милан Јовановић Батут“. Отварањем ЗЈЗ Нови Пазар дошло је до промене у надлежности ЗЈЗ Краљево тако да је анализа задовољства запослених рађена само за установе за које је према Уредби о Плану мреже надлежан ЗЈЗ Краљево (ДЗ Краљево, ДЗ Рашка, ДЗ Врњачка Бања, ОБ Краљево, СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања, СБ за интерне болести Врњачка Бања, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања и Завод за јавно здравље Краљево).

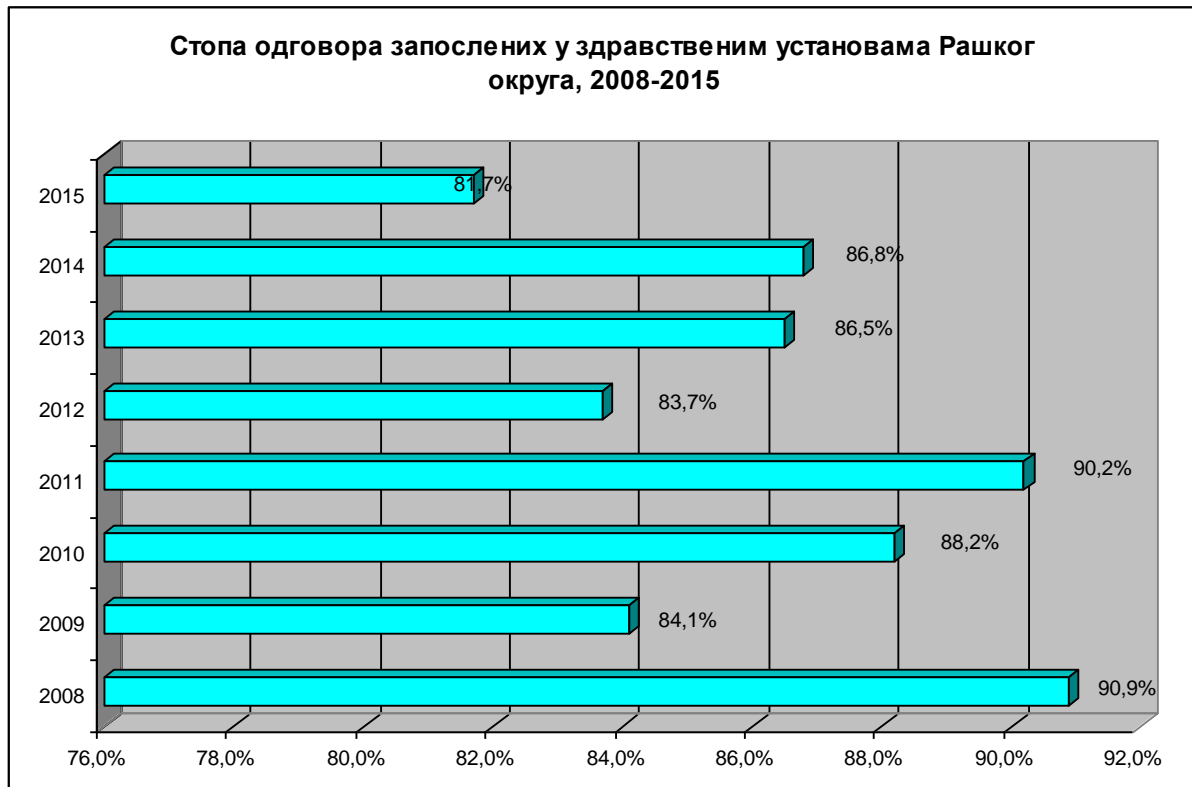
За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлике између обележја коришћен је  $\chi^2$  тест. Задовољство запослених је исказано просечном оценом на скали од 1 до 5, где је 1=веома незадовољан, а 5=веома задовољан.

База података је креирана у компјутерском програму Excel, а за статистичку обраду података коришћен је СПСС програм, верзија 19.0 (Statistical Package for Social Sciences).

## РЕЗУЛТАТИ

У истраживање задовољства запослених учествовале су све здравствене установе у државној својини на територији Рашког округа, и обухваћени су сви запослени који су били присутни на послу у здравственим установама 30.11.2015.год. Од укупно 2466 запослених у здравственим установама у државној својини на Рашком округу, а за које је надлежан ЗЈЗ Краљево, нешто више од две трећине су биле присутне на послу на дан истраживања. 1724 запослених радника су прихватили учешће у анкети, а вратило се 1408 исправних, што представља стопу одговора од 81.7% и незнатно је нижа стопа одговора него у претходној години, али треба нагласити да је Анализом обухваћен мањи број установа (графикон бр.1).

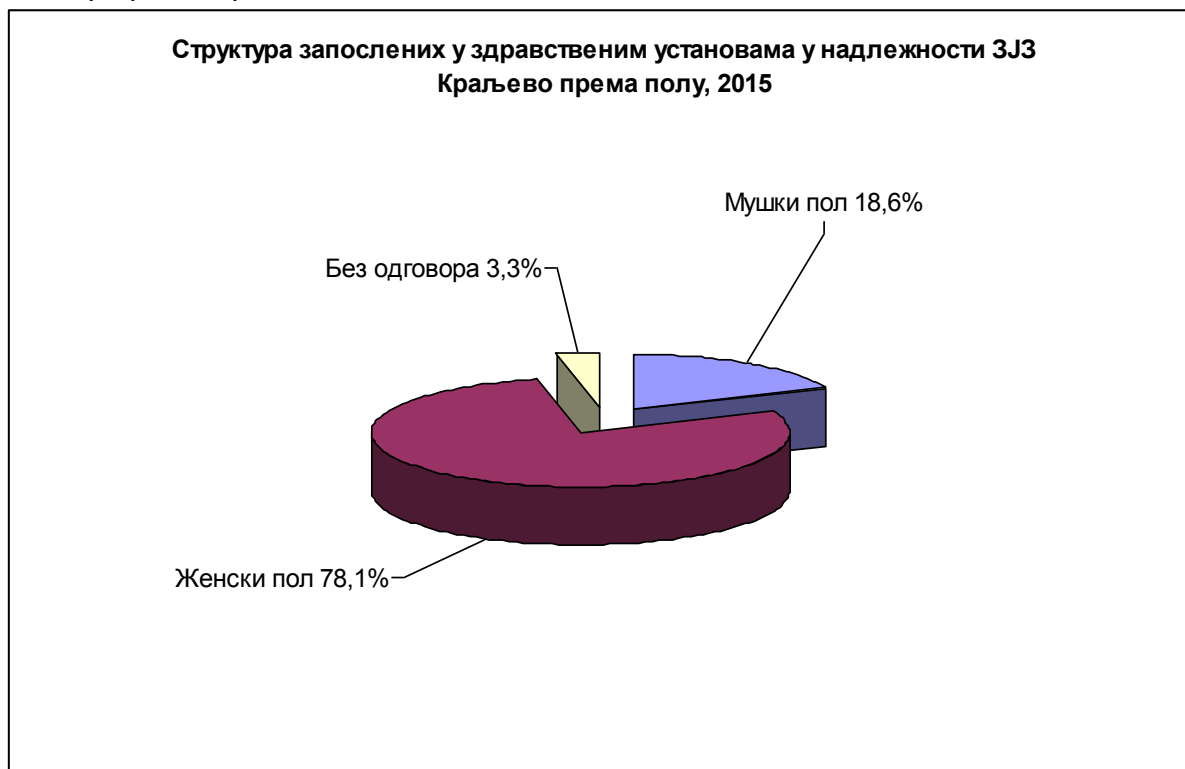
Графикон бр.1



Као што смо напоменули на почетку, дошло је до промене Упитника тако да су осим општих података који се односе на занимање запослених и руководећу функцију додата питања која се односе на пол, године старости и обављању посла у некој другој установи након радног времена у државној својини.

Међу анкетираним радницима у здравственим установама у државној својини већи је број запослених жена тако да је мање од петине запослених радника мушког пола, 78.1% су жене и 46 (3.3%) радника није дало одговор на ово питање (графиком бр.2).

Графикон бр.2



Код питања које се односи на структуру анкетираних према занимању дошло је до промене у оквиру групе која је обједињавала све здравствене раднике тако да су посебно приказани лекари, потом медицинске сестре/техничари и остали здравствени радници.

У односу на занимање, у анкетирању професионалне сатисфакције, највише су били заступљени здравствени радници-80.7%, потом су технички радници 10.1%, административни радници 6.5% и најмање је било здравствених сарадника 2.8%, за 38 запослених нема података о занимању (табела бр.1). Међу здравственим радницима су најзаступљеније медицинске сестре/техничари са 63.4%, потом су лекари са 24.9% односно сваки пети анкетирани на укупном нивоу и најмање је осталих здравствених радника 11.7%, односно једна десетина на укупном нивоу. Посматрано у односу на претходну годину незнатно су више заступљени здравствени и административни радници међу анкетираним, а на рачун осталих занимања.

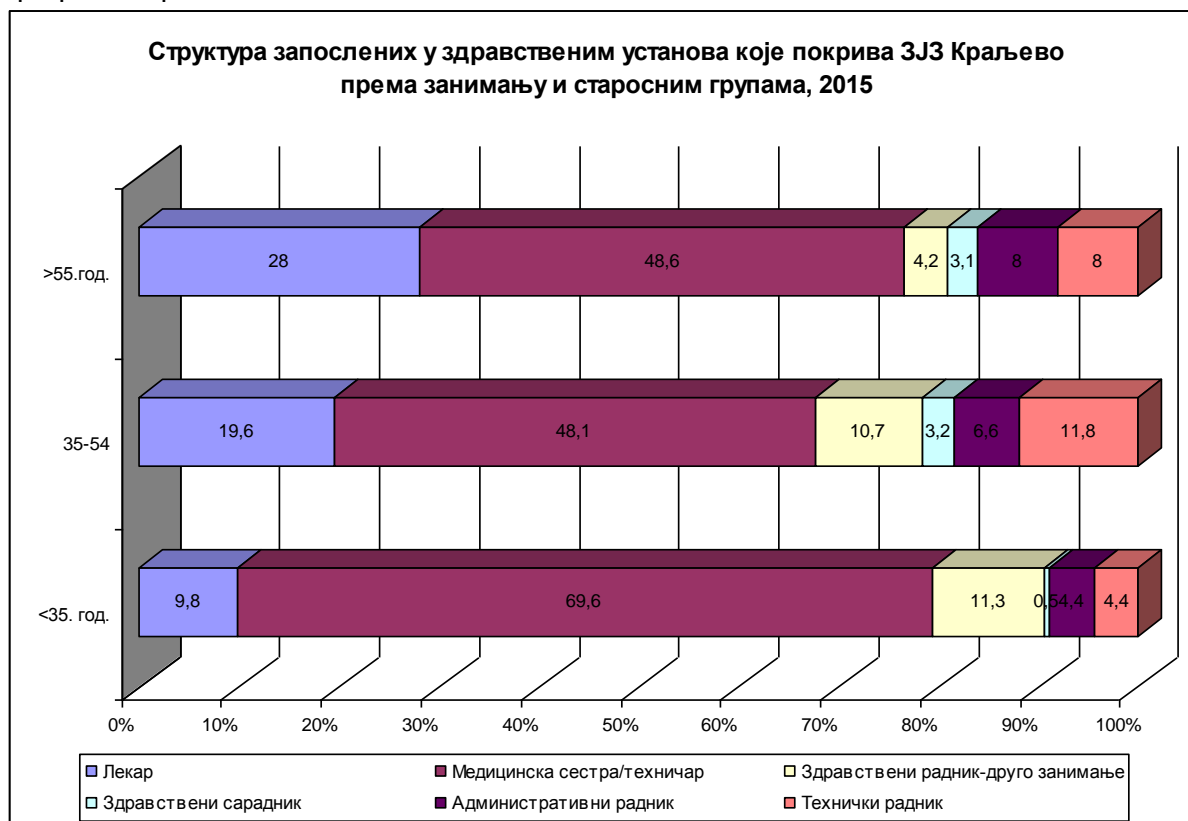
Табела бр.1 Структура анкетираних радника у здравственим установама Рашког округа према занимању

Занимање	Н	%
Лекар	275	20.1%
Медицинска сестра/техничар	701	51.2%
Здравствени радник-друго занимање	129	9.4%
Здравствени сарадник	38	2.8%
Административни радник	89	6.5%
Технички радник	138	10.1%
УКУПНО	1370	100.0%

Код података који се односи на године старости дефинисане су три добне групе и то мање од 35 година, 35 до 54 и више од 55 година. Од укупно 1408 анкетираних радника 27 није дало одговор на ово питање што је мање од 2%, једна петина запослених је старија од 55 година, 14.9% је млађе од 35 година и највећи проценат запослених је старости 35-54 године. Посматрајући дистрибуцију запослених према занимању које обављају, а у односу

на старост тек сваки десети лекар је млађи од 35 година, 69.6% су медицинске сестре/техничари, 11.3% су остали здравствени радници, само 0.5% су здравствени сарадници и по 4.4% су административни и технички радници. У добној групи од 35-54 године сваки пети је лекар, нешто мање од половине су медицинске сестре/техничари, сваки десети је остали здравствени радник, 3.2% су здравствени сарадници, 6.6% су административни и 11.8% технички радници. Оно што је забрињавајуће је да међу старијима од 55 година 28.0% лекара и 48.6% медицинских сестара/техничара (графикон бр.3).

Графикон бр.3



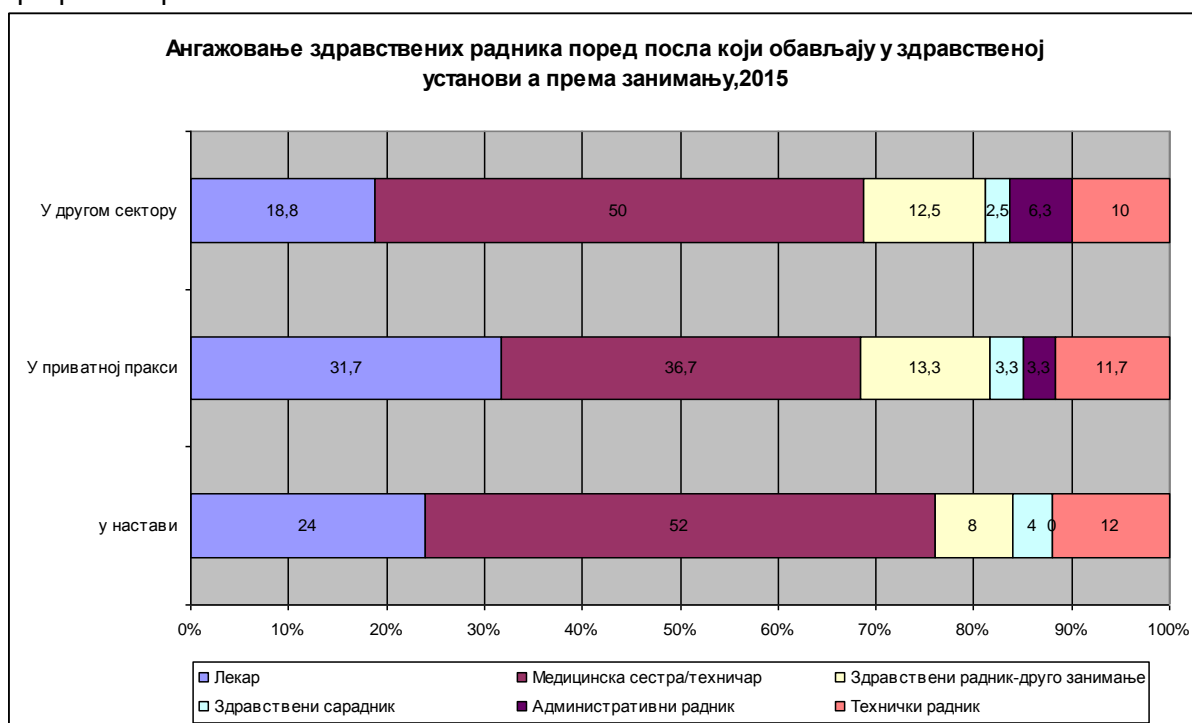
Посматрајући у односу на пол, у најмлађој добној групи 18.4% су особе мушког пола, 17.5% у добној групи од 35-54 године и највећа њихова заступљеност је у старосној групи преко 55 година где је сваки четврти запослени мушкарац.

Од укупног броја анкетираних запослених радника, сваки десети радник обавља неку руководећу функцију, а 73 запослена (5.2%) није дало одговор на ово питање. Ако посматрамо у односу на пол, већи је проценат жена (75.5%) које обављају руководећу функцију, али оне и чине две трећине запослених у здравственим установама. Од укупног броја анкетираних мушкараца 13.6% обављају руководећу функцију, а код жена је то свака десета радница. Посматрајући у односу на занимање, у групи запослених који имају неку руководећу функцију 37.5% су лекари, 38.2% су медицинске сестре/техничари, сваки десети је други здравствени радник, само 2.8% су здравствени сарадници, 5.6% су административни и 6.3% је међу техничким особљем. Више од половине особа мушког пола који обављају неку руководећу функцију су лекари, 14.7% су медицински техничари, 2.9% су остали здравствени радници, 5.9% су здравствени сарадници, тек 2.9% су административни и 14.7% су технички радници. Код особа женског пола највећи проценат радница које имају руководећу функцију су медицинске сестре-46.7%, мање од трећине су докторице, свака десета припада осталим здравственим радницама, само 1.9% су здравствени сарадници, 6.5% припадају административном и 3.7% техничком особљу.

Осим посла у здравственој установи 170 запослених (12%) је изјавило да ради још на неком послу, при чему већина испитаника није одговарала на ово питање. Од укупног броја

анкетираних радника 27 ради у настави што је 1.9%, 4.3% ради у приватној пракси и 5.9% у неком другом сектору. У настави од 27 анкетираних 40% су особе мушког пола, у приватној пракси 41% су такође особе мушког пола, а у другом сектору нешто је мањи удео мушкараца који раде-30.5%. Сваки четврти радник који поред свог посла је ангажован и у настави је лекар, половина су медицинске сестре/техничари, 8% су остали здравствени радници, 4% су здравствени сарадници и 12% техничко особље. У приватној пракси нешто мало мање од трећине су лекари, 36.7% су медицинске сестре/техничари, 13.3% остали здравствени радници, 3.3% су здравствени сарадници, исто толико и административног особља и 11.7% је техничко особље. У неком другом сектору су најзаступљенији медицински техничари-50%, потом лекари 18.8% и остали здравствени радници 12.5%, сваки десети је технички радник и најмање административних радника 6.3% и здравствених сарадника-2.5% (графикон бр.4).

Графикон бр.4



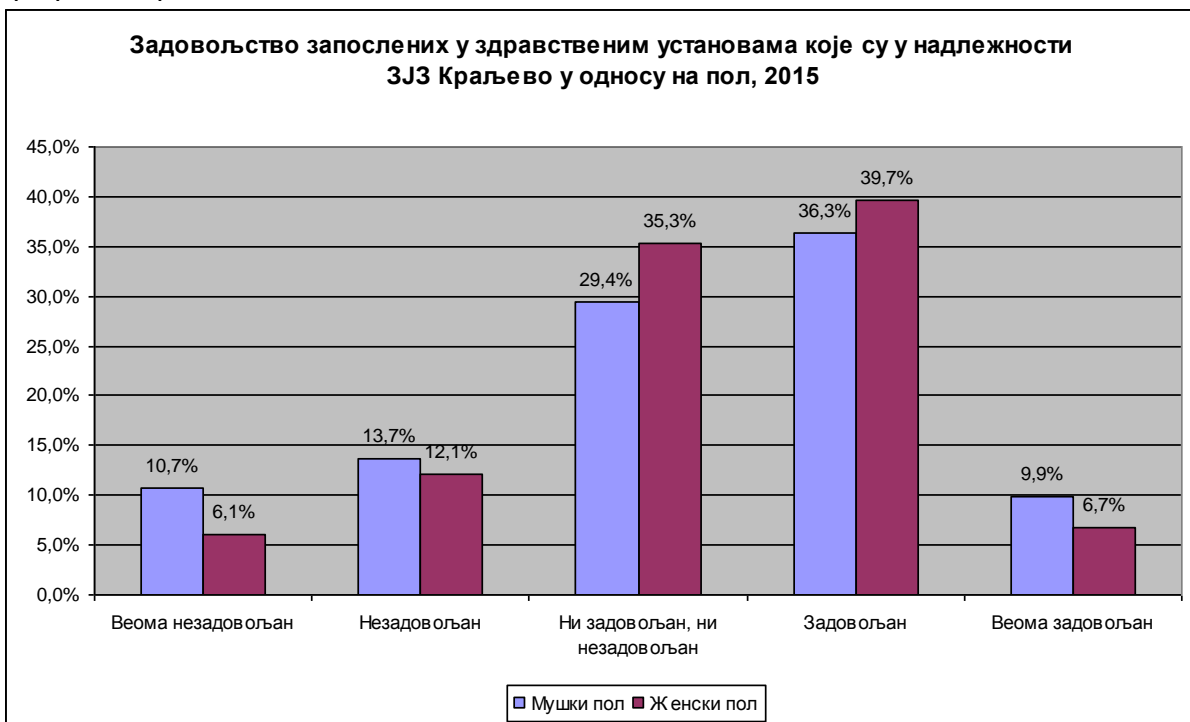
Својим послом задовољно је 46.5% анкетираних радника што је 4% више задовољних у односу на претходну годину када је износио 42.5%, али су посматране све установе Рашког округа. У 2013.год проценат задовољних радника је износио 48.2%, у 2012.год. 44.8% у 2011.год. 46.6%, потом 46.8% у 2010.години, 46.4% у 2009.год., 47.7% у 2008.години и 47.1% у 2007.години. Процент незадовољних се такође смањило тако да је мање од петине здравствених радника незадовољно својим послом. Посматрано од почетка увођења истраживања, проценат незадовољних је био променљив: 2014.год. је имао вредност од 21.6%, 2013.год. проценат незадовољних је износио 18.2%, 2012.год. 20.4%, у 2011.год. 18.5%, у 2010.год. 23.3%, 20.3% у 2009.год., у 2008.год. 16.8% и 18.9% у 2007.години. Процент неопређених и ове године се одржава на око трећину анкетираних радника 35.9%, (графикон бр.5).

Графикон бр.5



Посматрајући задовољство запослених у односу на пол, својим послом су задовољније запослене особе женског пола, јер је сваки четврти мушкарац незадовољан својим послом док је тај проценат жена значајно мањи-18.2%. Ни задовољних ни незадовољних је већи проценат међу особама женског пола док је проценат задовољних готово изједначен-46.2% задовољних су особе мушког пола, а 46.4% су особе женског пола (графикон бр.6).

Графикон бр.6



Истраживање задовољства запослених у 2015.години у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево показује, као и претходних година, највеће задовољство запослених здравствених сарадника и административних радника. Највећи проценат веома задовољних је ове године међу административни радници-13.6% за разлику од претходне године где су то били здравственим сарадницима-12.8%. Највећи проценат веома незадовољних је у овом истраживању међу здравственим сарадницима 13.2% што се разликује од претходне године где су то били технички радници-11.8% (табела бр.2).



Табела бр.2 Дистрибуција општег задовољства запослених изражена у процентима према профилу запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2009-2015

Задовољство	Здравствени радници							Здравствени сарадници							Административни радници							Технички радници						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	<b>2015</b>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	<b>2015</b>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	<b>2015</b>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	<b>2015</b>
Веома незадовољан	6.8	12.9	5.8	8.5	8.2	8.8	<b>6.7</b>	8.8	20.4	5.3	7.5	10.4	10.3	<b>13.2</b>	4.5	6.9	5.1	6.7	5.8	3.3	<b>4.5</b>	13.2	9.6	8.3	11.3	11.8	11.3	<b>9.7</b>
Незадовољан	11.9	11.1	12.2	11.3	9.8	12.4	<b>13.9</b>	15	8.2	14.4	9.8	5.9	9.5	<b>2.6</b>	13.5	8.3	12	9.3	4.6	11.6	<b>5.7</b>	14.3	11.2	12.8	13.7	12.1	14.7	<b>7.5</b>
Ни задовољан, ни незадовољан	33.5	29.9	34.3	35.0	34.0	36.7	<b>34.6</b>	25.9	28.6	28	32.4	33.3	31.0	<b>28.9</b>	32.3	19.4	32.9	29.3	28.9	32.2	<b>33.0</b>	37	35.2	42.2	35.9	33.2	36.7	<b>29.1</b>
Задовољан	35.8	36.4	40.8	36.3	39.1	34.9	<b>38.9</b>	29.2	28.6	39.4	37.7	38.5	36.5	<b>42.1</b>	39.2	51.5	41.8	42	46.8	45.5	<b>43.2</b>	29.3	28.8	28.1	29.3	33.8	31.0	<b>41.8</b>
Веома задовољан	12	9.7	6.9	8.9	8.9	7.2	<b>5.9</b>	21.1	14.2	12.9	12.9	11.9	12.7	<b>13.2</b>	10.5	13.9	8.2	12.7	13.9	7.4	<b>13.6</b>	6.1	15.2	8.6	9.8	9.1	6.3	<b>11.9</b>

Посматрано у последњих пет година, задовољство здравствених радника бележи константан пад до 2014.год. када има најнижу вредност од 42.1%, да би забележио незнатан пораст у 2015.год. на 44.7%. Здравствени сарадници су били најнезадовољнији у 2010.год. када је проценат задовољних и веома задовољних био 42.8%, док је највећи проценат њиховог задовољства у 2015.год. и износи 55.3%. Задовољство административних радника бележи највеће осцилације и проценат се креће од намање 50% 2011.год. анкетираних до највише 65.4% у 2010.год., али су традиционално најчешће најзадовољнији профил запослених у здравству. Технички радници, осим у 2010.год. и 2015.год. имају најмањи проценат задовољства (табела бр.3). Ово је профил запослених где се у последњој години истраживања бележи највећи пораст задовољства и то за 16.4% (са 37.3% на 53.7%). Разлог оваквој разлици у задовољству запослених радника у здравству може се тражити и у промени анализе задовољства јер се сада посматрају само установе које су у надлежности ЗЈЗ Краљево.

Табела бр.3 Процент задовољних и веома задовољних радника у односу на занимање последњих пет година

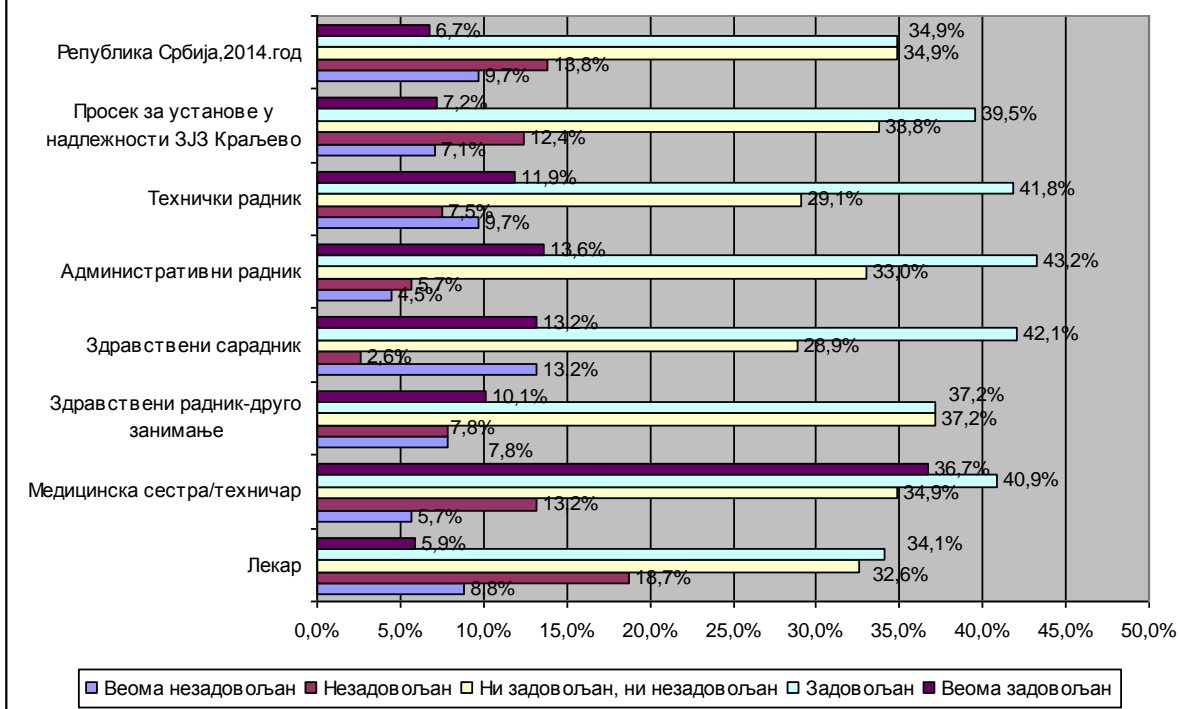
Година	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници
2010	46.1	42.8	65.4	44.0
2011	47.7	52.3	50.0	36.7
2012	45.2	50.6	54.7	39.1
2013	48.0	50.4	60.7	42.9
2014	42.1	49.2	52.9	37.3
2015	44.7	55.3	56.8	53.7

Ове године је дошло до промене упитника међу којима је и питање које се односи на занимање запосленог, где се здравствени радници не посматрају на укупном нивоу већ имамо појединачно резултате задовољства лекара, медицинских сестара/техничара и осталих здравствених радника.

Посматрано на укупном нивоу међу здравственим радницима за све установе у надлежности ЗЈЗ Краљево највећи проценат незадовољнијих је међу лекарима, а најмањи код осталих здравствених радника. Сваки четврти лекар је незадовољан послом који обавља, при чему је готово једна десетина веома незадовољна, трећина лекара је неопредељена, што су такође потенцијално незадовољни лекари, а само 40% су задовољни и веома задовољни. Када се посматра задовољство медицинских сестара/техничара, готово петина је незадовољних, нешто више од трећине неопредељених и 46.1% је задовољних и веома задовољних медицинских сестара/техничара. Код осталих здравствених радника је највећи проценат задовољних и веома задовољних, готово половина, најмањи је проценат незадовољних, али и највећи проценат неопредељених, чак 37.2%. Посматрајући све заступљене професије у систему здравствене заштите, у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, најнезадовољнији својим послом су лекари-27.5%, потом медицинске сестре/техничари са 18.9%, а најмање незадовољних је међу административним особљем, тек сваки десети запослени. Сходно томе, највећи проценат задовољних запослених у здравству је код административног особља 56.8%, потом међу здравственим сарадницима, а најмање задовољних је лекара запослених у здравственим установама у државној својини-40%. Поређењем резултата задовољства запослених у здравству са подацима из 2014.год. на Републичком нивоу, уочава се да су запослени у установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево задовољнији него што показује републички просек. Наиме, на нивоу Републике Србије готово сваки четврти запослени у здравству је незадовољан својим послом, док је у здравственим установама у надлежности ЗЈЗ Краљево то сваки пети запослени радник, а кад се посматра проценат задовољних разлика је око 5% где су запослени на републичком нивоу незадовољнији (графикон бр.7).

Графикон бр.7

### Задовољство запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2015.год.



Ако посматрамо професионалну сатисфакцију у односу на занимање, а према типу здравствене установе, највећи проценат задовољних здравствених радника је у Заводу за јавно здравље -69.5%, потом у специјалним болницама -58.8%, домовима здравља-45.4% и најмање у општој болници-35.9%. Највећи проценат незадовољних здравствених радника је у ОБ Студеница Краљево где је сваки четврти здравствени радник веома незадовољан и незадовољан, потом у домовима здравља -19.0%, у специјалним болницама 14.2% и најмањи проценат незадовољних је у Заводу за јавно здравље -10.9%.

Када су у питању здравствени сарадници, најзадовољнији су они запослени у специјалним болницама, али је анкетирани само један здравствени сарадник који је заокружио одговор “задовољан”, потом у домовима здравља -75.0%, Заводу за јавно здравље-58.3% и поново најмање задовољни запослени у општим болницама тек сваки трећи здравствени сарадник. Највећи проценат незадовољних здравствених сарадника је у општој болници-23.1%, потом у заводу за јавно здравље 16.7%, домовима здравља -8.3% док у специјалним болницама нема ниједан незадовољан здравствени сарадник.

Међу административним радницима највеће је задовољство у Заводу за јавно здравље Краљево, где је 80.0% ових радника задовољно и веома задовољно својим послом, потом у домовима здравља-60.0%, специјалним болницама-59.4% и најмање задовољних у општим болницама-45.2%. Највећи проценат незадовољних административних радника је у домовима здравља сваки четврти административни радник, потом у општим болницама 16.2%, док у специјалним болницама и Заводу за јавно здравље Краљево нема незадовољних радника овог занимања.

Највећи проценат задовољног техничког особља је у заводу за јавно здравље где је 75.0% ових радника задовољно и веома задовољно, потом у специјалним болницама 59.4%, домовима здравља -52.4% и најмањи проценат задовољних у општим болницама-45.9%. Најнезадовољнији технички радници су запослени у Заводу за јавно здравље, једна четвртина техничког особља, потом у општим болницама сваки пети и најмање у специјалним болницама-9% (табела бр.4).

Табела бр.4 Дистрибуција запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево (изражена у процентима) према општем задовољству послом и профилу запослених, 2015

*Домови здравља*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за домове здравља
Веома незадовољан	4.3	0.0	13.3	4.8	4.5
Незадовољан	14.7	8.3	13.3	14.3	14.4
Ни задовољан ни незадовољан	35.6	16.7	13.3	28.6	34.1
Задовољан	40.1	66.7	53.3	47.6	41.6
Веома задовољан	5.3	8.3	6.7	4.8	5.4

*Општа болница Студеница Краљево*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за општу болницу
Веома незадовољан	9.3	23.1	6.5	14.8	10.1
Незадовољан	16.5	0.0	9.7	6.6	15.2
Ни задовољан ни незадовољан	38.3	46.2	38.7	32.8	37.7
Задовољан	32.8	23.1	38.7	36.1	33.0
Веома задовољан	3.1	7.7	6.5	9.8	4.1

*Специјалне болнице*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за специјалне болнице
Веома незадовољан	7.1	0.0	0.0	4.5	5.8
Незадовољан	7.1	0.0	0.0	4.5	5.8
Ни задовољан	26.9	0.0	40.6	29.5	29.0

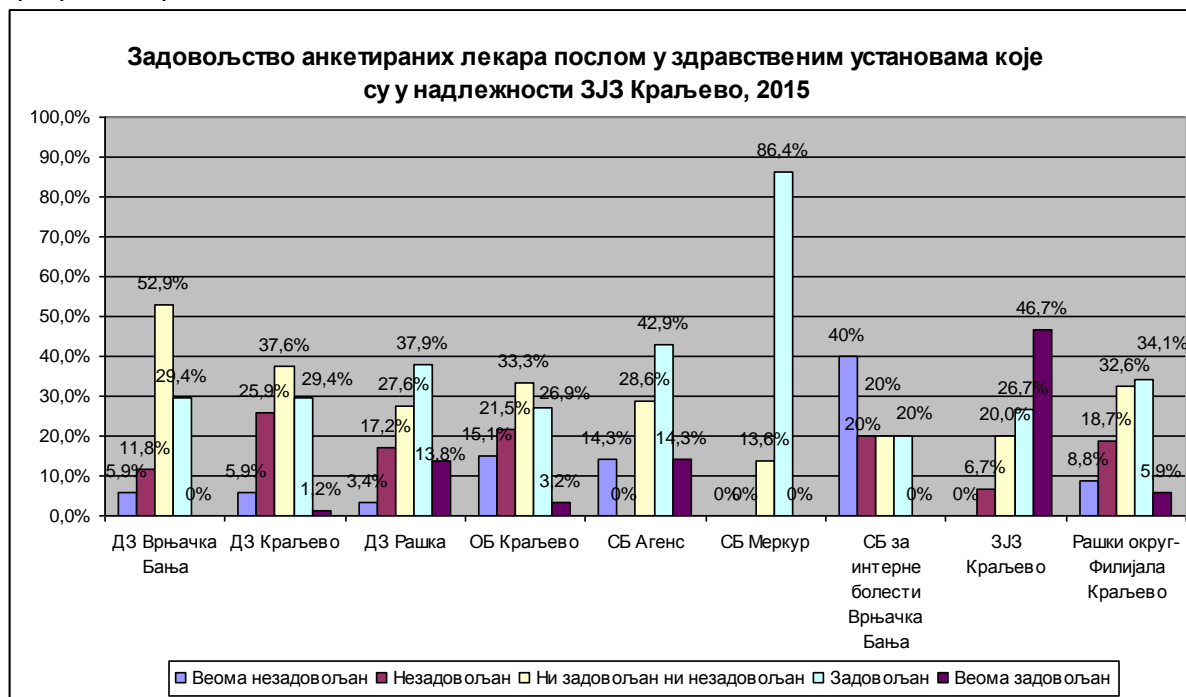
ни незадовољан					
Задовољан	51.1	100.0	37.5	50.0	49.4
Веома задовољан	7.7	0.0	21.9	11.4	10.0

*Завод за јавно здравље Краљево*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за Завод за јавно здравље Краљево
Веома незадовољан	2.2	16.7	0.0	12.5	5.3
Незадовољан	8.7	0.0	0.0	12.5	6.6
Ни задовољан ни незадовољан	19.6	25.0	20.0	0.0	18.4
Задовољан	36.9	33.3	60.0	25.0	38.2
Веома задовољан	32.6	25.0	20.0	50.0	31.6

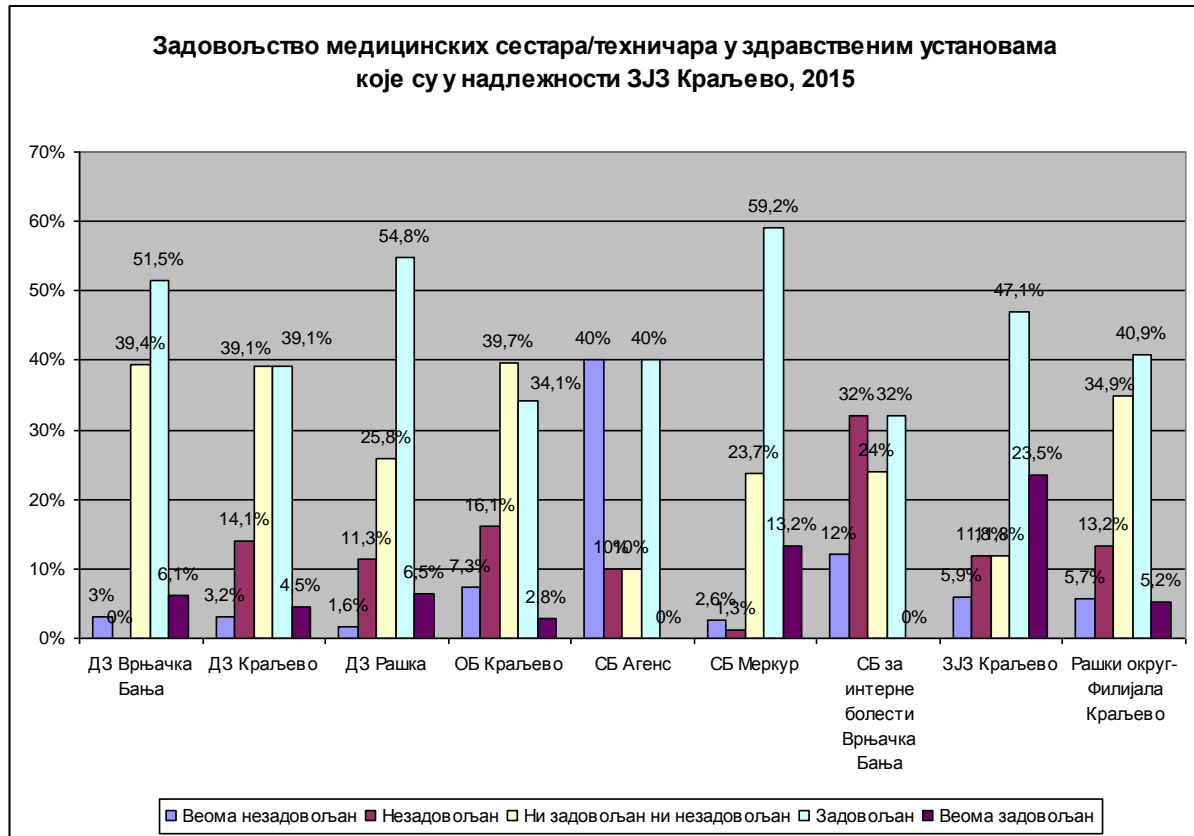
С обзиром на могућност да посматрамо задовољство запослених здравствених радника према занимању (лекар, медицинска сестра/техничар и здравствени радник-друго занимање), као и према типу здравствене установе, уочава се да је највећи проценат задовољних и веома задовољних лекара у СБ Меркур Врњачка Бања чак 86.4%, потом у ЗЈЗ Краљево 73.4%, у ДЗ Рашка сваки други запослени лекар, док је у СБ за интерне болести Врњачка Бања тек сваки пети лекар задовољан и веома задовољан. Сходно томе, највећи проценат незадовољних лекара је у СБ за интерне болести Врњачка Бања 60%, а наравно најмањи у СБ Меркур Врњачка Бања где ниједан лекар није заокружио ову опцију одговора. Када се посматра проценат ни задовољних ни незадовољних лекара својим послом, највећи број истих је у ДЗ Врњачка Бања чак половина анкетираних лекара, потом у ДЗ Краљево 37.6%, једна трећина у ОБ Краљево до најмање 13.6% у СБ Меркур Врњачка Бања. Интересантно је напоменути да опцију "веома незадовољан" није заокружио ниједан лекар у СБ Меркур Врњачка Бања и ЗЈЗ Краљево, а „веома задовољан” ниједан лекар у ДЗ Врњачка Бања, СБ Меркур Врњачка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања. На укупном нивоу за установе које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, нешто више од четвртине лекара је незадовољно својим послом, трећина је неопредељена и тиме потенцијално незадовољна, а 40% лекара је задовољно послом који обавља (графикон бр.8).

Графикон бр.8



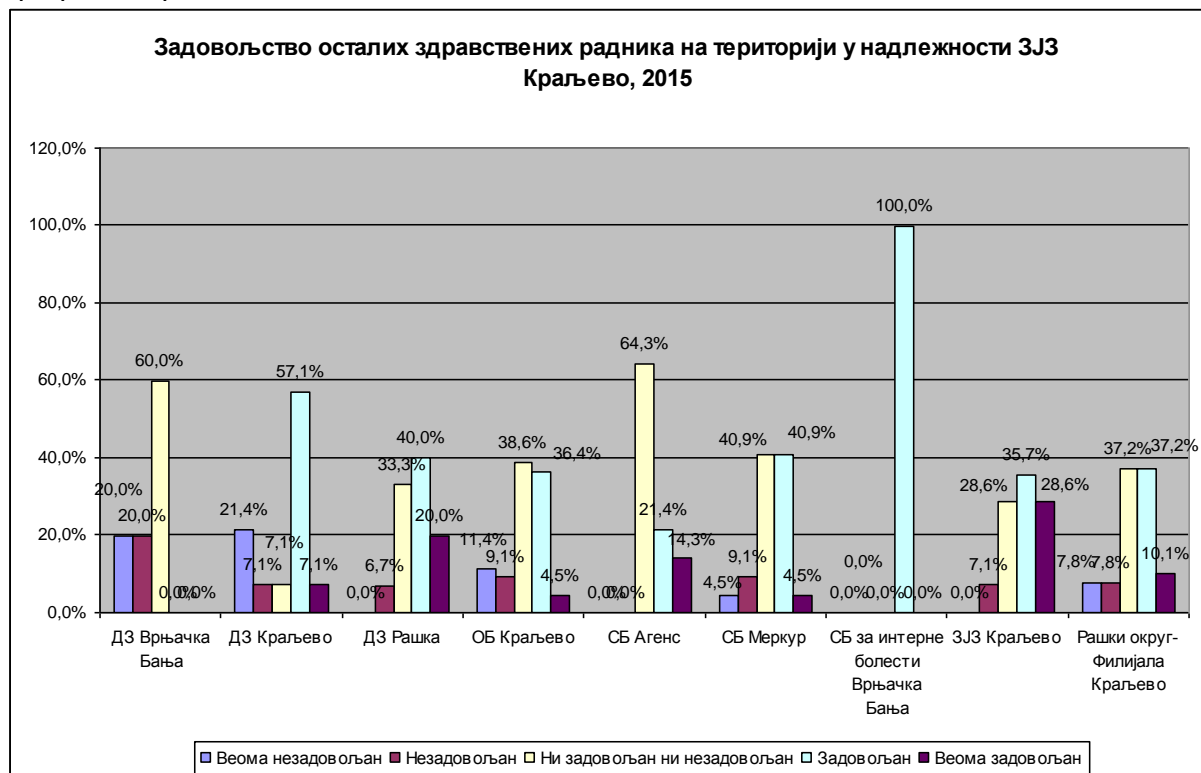
Медицинске сестре/техничари су такође најзадовољнији у СБ Меркур Врњачка Бања-72.4%, потом у ЗЈЗ Краљево-60.6%, ДЗ Врњачка Бања-56.6%, а најмањи проценат задовољних је, као и кад су у питању лекари, у СБ за интерне болести Врњачка Бања-32%. Медицинске сестре/техничари су најнезадовољнији у СБ Агенс Матарушка Бања, половина анкетираних, потом у СБ за интерне болести Врњачка Бања-44%, а најмање у ДЗ Врњачка Бања, свега 3%. Процент ни задовољних ни незадовољних медицинских сестара/техничара се креће од најмање 10% у СБ Агенс Матарушка Бања, преко 11.8% у ЗЈЗ Краљево до више од трећине у ОБ Краљево. Готово четвртина медицинских сестара/техничара у ЗЈЗ Краљево је “веома задовољна”, а ту опцију ниједна није заокружила у СБ за интерне болести Врњачка Бања. Највећи проценат “веома незадовољних” је у СБ Агенс Матарушка Бања чак 40%, у СБ за интерне болести Врњачка Бања то је 12%, док је у осталим установама мање од десет посто (најнижа вредности је у ДЗ Врњачка Бања-3%). На укупном нивоу за територију коју покрива ЗЈЗ Краљево, за разлику од лекара, мањи проценат медицинских сестара/техничара је незадовољан својим послом, нешто мање од петине истих, трећина је неопредељена и близу половине су задовољни и веома задовољни запослени радници овог профила-46.1% (графикон бр.9).

Графикон бр.9



Остали здравствени радници су најзадовољнији у СБ за интерне болести Врњачка Бања где су сви заокружили одговор “задовољан”, потом у ЗЈЗ Краљево где је две трећине задовољно док је најмање у ДЗ Врњачка Бања где се ниједан испитаник није определио за овај одговор. Највећи проценат незадовољних здравствених радника других занимања је у ДЗ Врњачка Бања-40%, потом ОБ Краљево 20.5% и најмање у СБ Агенс Матарушка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања где се за ову опцију није определио ниједан запослени радник. Највећи проценат неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је у СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања-60% анкетираних, а најмање у СБ за интерне болести Врњачка Бања ниједан анкетирани радник. На укупном нивоу за територију Рашког округа која је у надлежности ЗЈЗ Краљево задовољних и веома задовољних је готово половина запослених осталих здравствених радника, нешто више од трећине је неопредељених и тиме потенцијално незадовољних, а незадовољних је 15.6% од укупно анкетираних радника овог занимање (графикон бр.10).

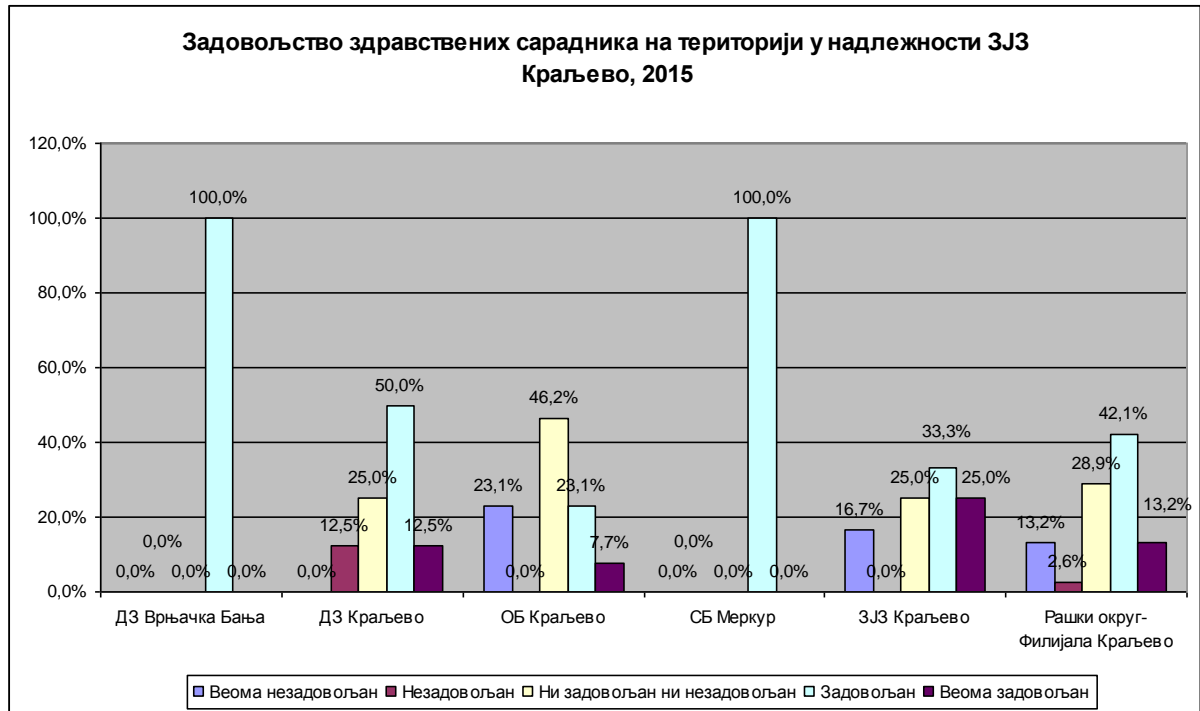
Графикон бр.10



Када је у питању задовољство здравствених сарадника, у ДЗ Рашка, СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања, међу анкетираним није било здравствених сарадника. На укупном нивоу је анкетирано 38 здравствених сарадника од којих је највећи број у ОБ Краљево и ЗЈЗ Краљево. Најзадовољнији су здравствени сарадници који раде у ДЗ Врњачка Бања и СБ Меркур Врњачка Бања где су сви испитаници задовољни, потом су запослени сарадници у ДЗ Краљево-62.5% и најмање задовољни су у ОБ Краљево-30.8%. Посматрано на укупном нивоу, више од половине здравствених сарадника запослених у здравственим установама у надлежности ЗЈЗ Краљево је задовољно својим послом, мање од трећине је ни задовољно ни незадовољно, а 15.8% чине незадовољни здравствени радници (графикон бр.11).

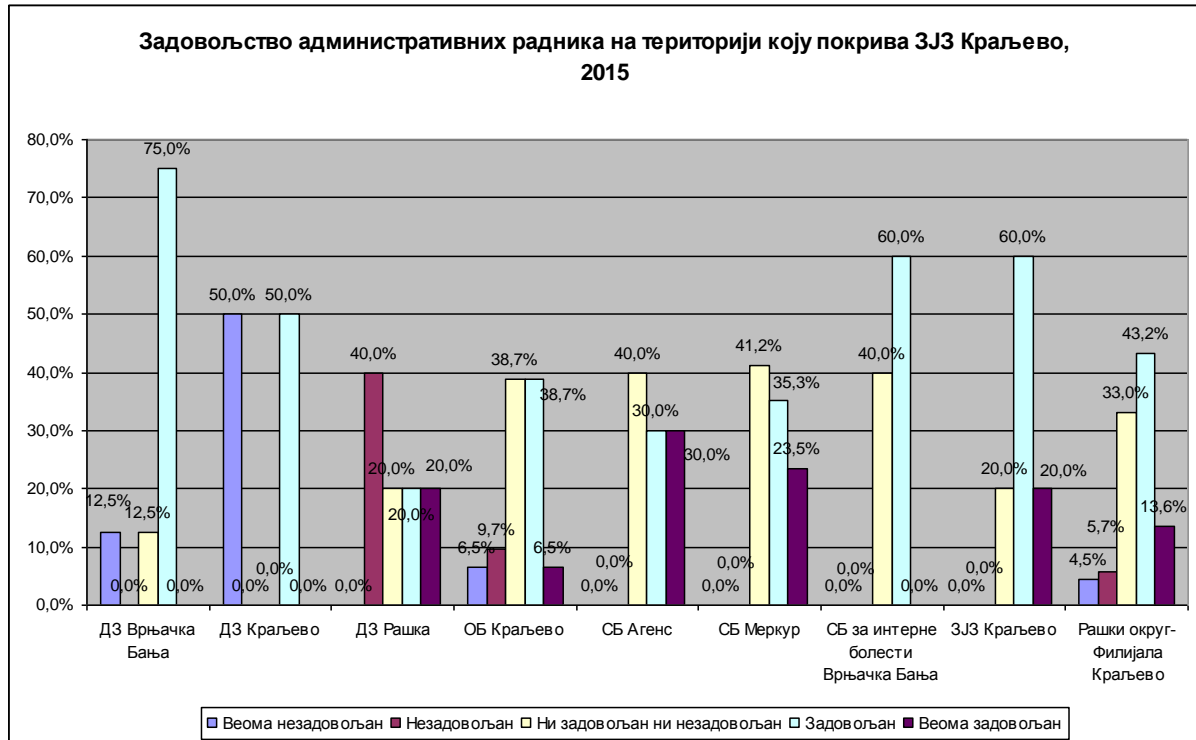


Графикон бр.11



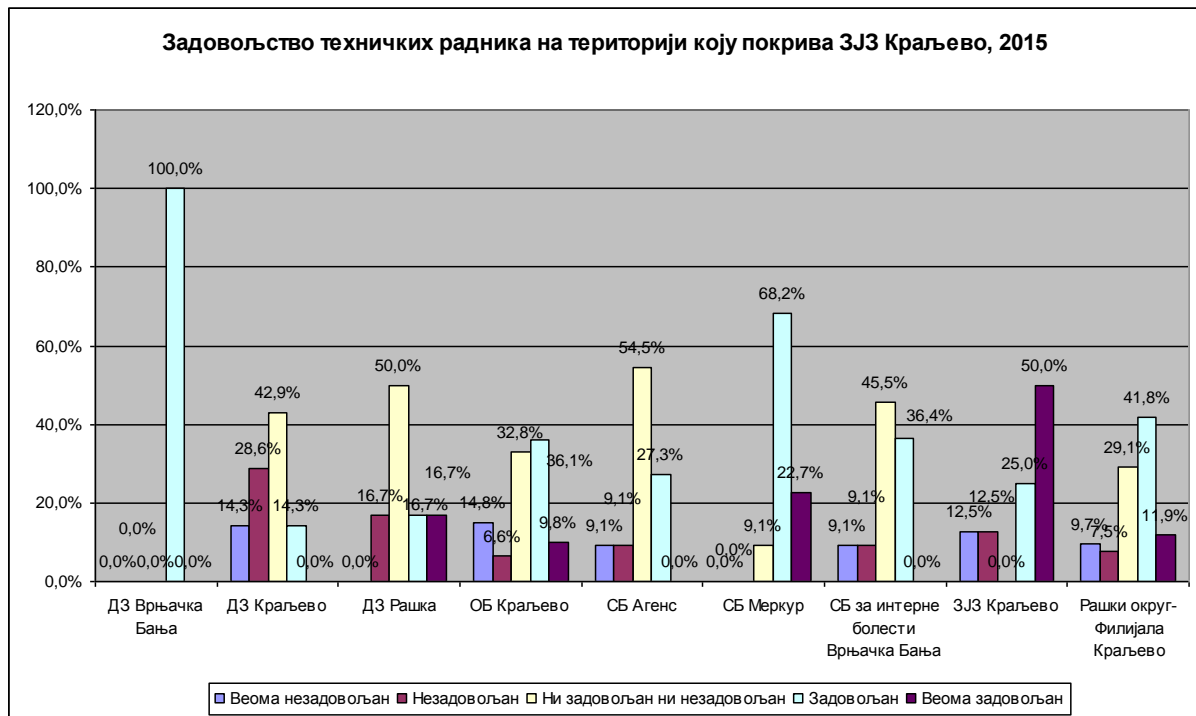
Административни радници су најзадовољнији у ЗЈЗ Краљево-80% и ДЗ Врњачка Бања-75%, а најмањи проценат задовољних је у ДЗ Рашка 40% и ОБ Краљево – 45.2%. Најнезадовољнији административни радници су у ДЗ Краљево где је сваки други анкетирани административни радник веома незадовољан својим послом. У ДЗ Рашка, ЗЈЗ Краљево и специјалним болницама, ниједан административни радник није незадовољан својим послом. Што се тиче неопредељених запослених административних радника, највећи проценат је у СБ Меркур Врњачка Бања и СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања. Посматрано на укупном нивоу, нешто више од половине запослених административних радника је задовољно послом који обавља, једна трећина је неопредељена, тј. ни задовољна ни незадовољна својим послом, а сваки десети је незадовољан послом који обавља. (графикон бр. 12).

Графикон бр.12



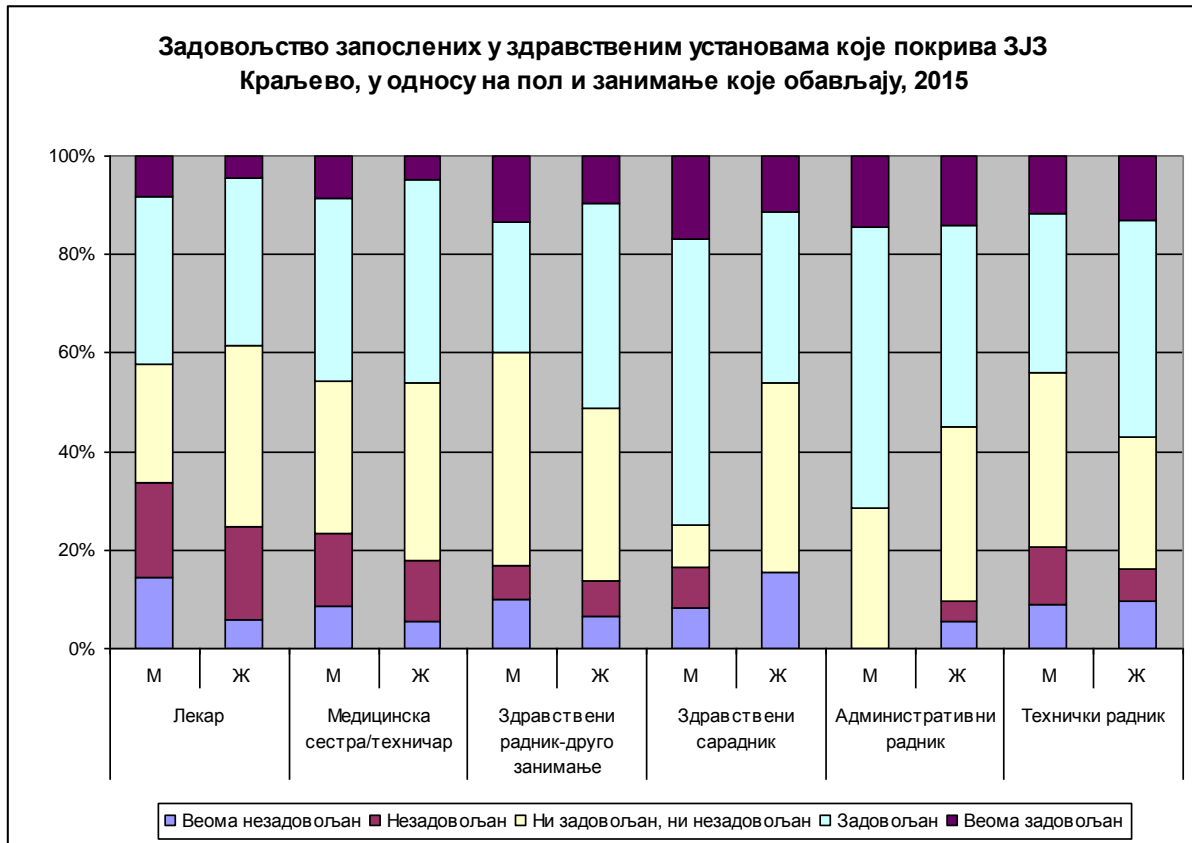
Техничко особље је назадовољније у ДЗ Врњачка Бања где су сви анкетирани технички радници задовољни својим послом. Потом су запослени технички радници у СБ Меркур Врњачка Бања-90.9% и ЗЈЗ Краљево-75%, а најмањи проценат задовољних је у ДЗ Краљево-14.3%. Највећи проценат незадовољних техничких радника је у ДЗ Краљево-42.9%, потом у ЗЈЗ Краљево сваки четврти и у ОБ Краљево сваки пети анкетирани технички радник. Највећи проценат ни задовољних ни незадовољних техничких радника је у СБ Агенс Матарушка Бања и ДЗ Рашка око половине анкетираних а најмањи у ДЗ Врњачка Бања и ЗЈЗ Краљево. Посматрано на укупном нивоу за здравствене установе у надлежности ЗЈЗ Краљево сваки други запослени технички радник је задовољан послом који обавља, нешто мање од петине је незадовољно и 29.1% је ни задовољан ни незадовољан послом који обавља (графикон бр.13).

Графикон бр.13



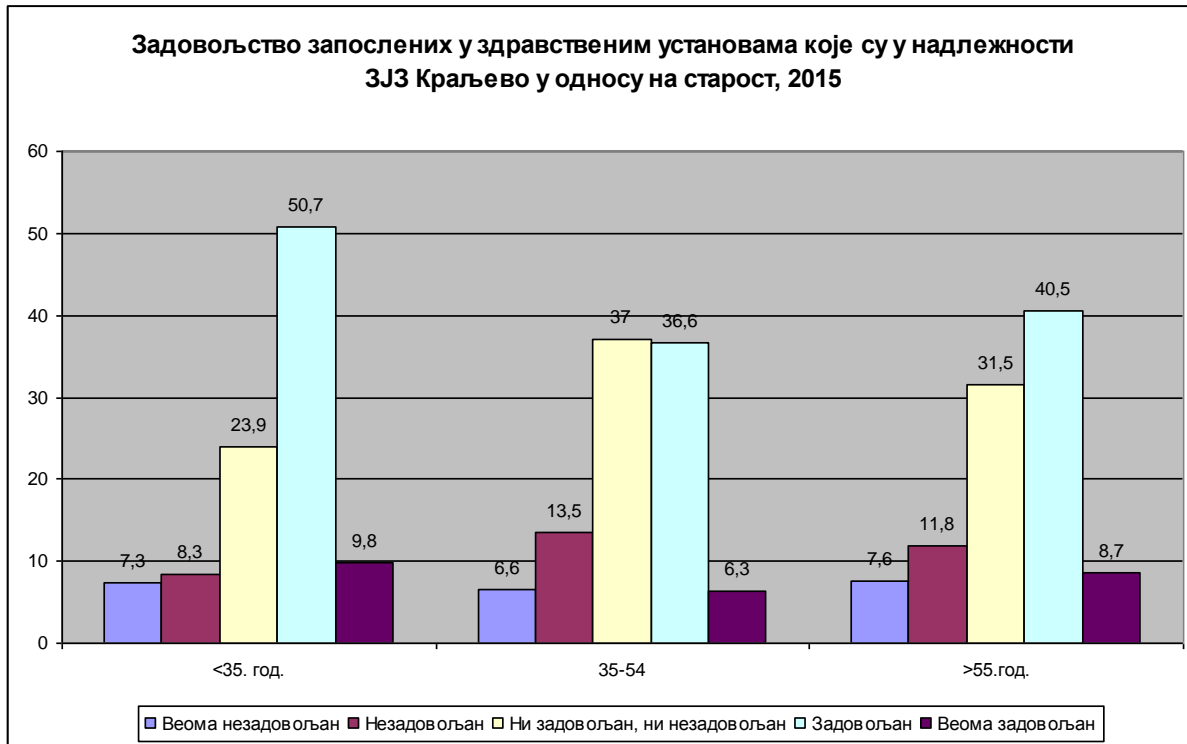
Уколико посматрамо задовољство запослених у односу на занимање а према полу, међу мушкарцима су најзадовољнији здравствени сарадници чак две трећине анкетираних су веома задовољни и задовољни својим послом, потом административни радници-71.4%, медицинске сестре/техничари-45.6%, а најмање задовољни су запослени лекари-42.1%. Међу особама женског пола, најмање су такође задовољне запослене докторице и то нешто више од једне трећине, а најзадовољније су женске особе које припадају техничком особљу-57.0%, потом административном-53.4% и здравствене раднице осталих струка-51.1%. Највећи проценат незадовољних и међу запосленима мушког и женског пола су лекари и то једна трећина анкетираних лекара и једна четвртина анкетираних докторица. На другом месту по незадовољству су медицински техничари оба пола, а на трећем, техничко особље. Интересантно је да се ниједан запослени административни радник мушког пола није изјаснио да је незадовољан својим послом, а међу особама женског пола 9.4%. Процент неопредељених се креће код особа мушког пола од најмање 8.3% међу здравственим сарадницима до највише 43.3% међу осталим здравственим радницима. Када су у питању особе женског пола, најмањи проценат ни задовољних ни незадовољних је код техничког особља-26.9% до највише 38.5% код здравствених сарадница (графикон бр.14).

Графикон бр.14



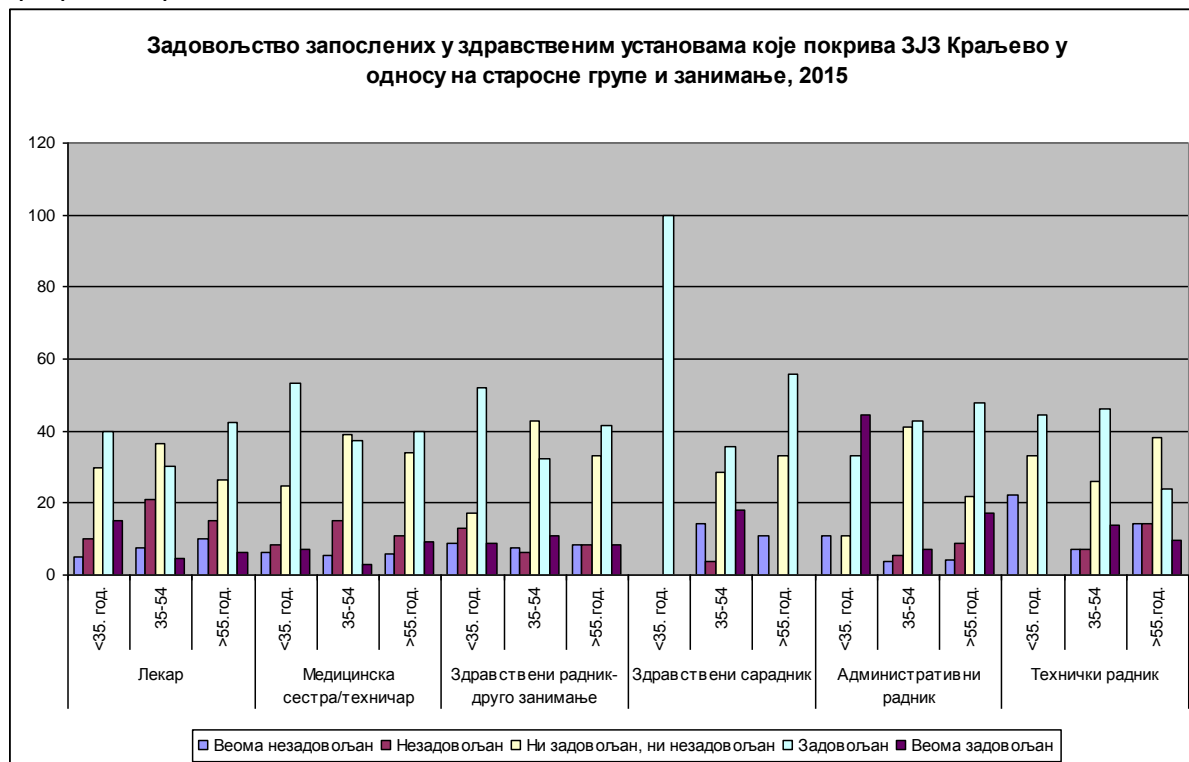
Ако посматрамо задовољство запослених у здравственим установама према старосним групама и на укупном нивоу, најзадовољнији су млађи запослени радници, тј запослени који припадају добној групи <35.год. Потом су запослени у добној групи >55.год. а најмање задовољних је у средњој животној доби где је и највећи проценат незадовољних- сваки пети анкетирани радник и највећи проценат ни задовољних ни незадовољних испитаника (графикон бр.15).

Графикон бр.15



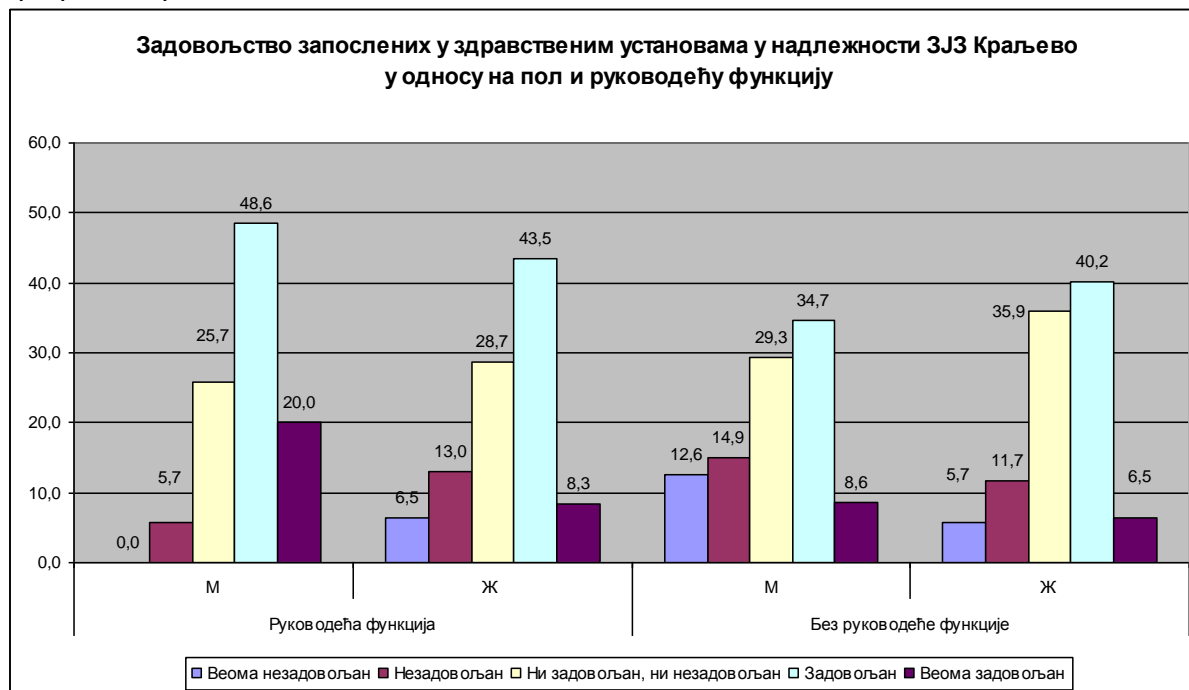
Уколико посматрамо задовољство запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево према занимању које обављају и према старости добијамо следеће резултате. Највећи проценат задовољних лекара је у добној групи млађој од 35.год.-65%, потом је у старосној групи преко 55.год.-48.8%, а најнезадовољнији су лекари средње животне доби-35.2%. Слично је када се посматрају и остала занимања која су заступљена у здравственим установама. Медицинске сестре су најзадовољније, такође у најмлађој старосној групи-60.3%, потом старији од 55 год.-49.3% и најмање задовољни су у средњој животној доби. 60.9% осталих здравствених радника најмлађе добне групе је задовољно послом који обаља, потом задовољство опада на 33.1% да би порасло на 50% у добној групи преко 55.год. Сви здравствени сарадници млађи од 35.год. су задовољни послом који обављају, потом проценат пада на 53.6% у добној групи 35-54.год. и онда благо расте на 55.6% код старијих од 55.год. Кад је у питању немедицински кадар 77.7% административних и 44.4% техничког особља који су млађи од 35 година је задовољно и веома задовољно својим послом. У добној групи 35-54.год. административни радници су незадовољнији послом-50.0% док су технички нешто задовољнији-60.0% од укупног броја, да би потом међу административним радницима порасло задовољство на 65.1%, а код техничког особља пало на трећину анкетираних радника ове струке. Највећи проценат ни задовољних ни незадовољних у добној групи <35 година је код техничког особља и то једна трећина, у добној групи 35-54.год. међу административним радницима, а код старијих од 55.год. такође међу техничким особљем. Најнезадовољније у најмлађој добној групи је техничко особље-22.2%, у старосној групи 35-54.год. то су лекари-више од трећине запослених лекара ове старости, а у најстаријој групи то је поново техничко особље-28.6%, али је и сваки четврти лекар ове старосне групе незадовољан (графикон бр.16).

Графикон бр.16



У односу на обављање руководеће функције, задовољнији су запослени који имају неку од управљачких функција јер је међу њима мањи проценат незадовољних-16.5% док је сваки пети који нема руководећу функцију незадовољан. Такође је и проценат ни задовољних ни незадовољних већи код оних запослених који не учествују у руковођењу - више од трећине. Процент задовољних је код ове групе испитаника мањи-46.1% а у групи која обавља руководећу функцију тај проценат је 54.8% при чему је сваки десети запослени и веома задовољан. Уколико све разложимо и према полу уочава се да су особе женског пола које обављају неку руководећу функцију мање задовољне својим послом него особе мушког пола. Наиме 68.6% особа мушког пола који су део менаџмента установе је задовољан и веома задовољан својим послом док је међу особама женског пола свака друга особа задовољна послом који обавља. И проценат незадовољних је код жена значајно већи, готово једна петина, док је код особа мушког пола свега 5.7% незадовољних при чему чак ниједна особа мушког пола није веома незадовољна (графикон бр.17).

Графикон бр.17



Посматрајући задовољство запослени на укупном нивоу, а појединачно по здравственим установама, ове године су најзадовољнији запослени у СБ Меркур Врњачка Бања где је задовољних и веома задовољних 72.1% запослених, потом у ЗЈЗ Краљево 68.9% и ДЗ Рашка 56.4%, а најмање задовољних и веома задовољних је у ОБ Краљево 37.1% и СБ за интерне болести Врњачка Бања 36.0% (табела бр.5).

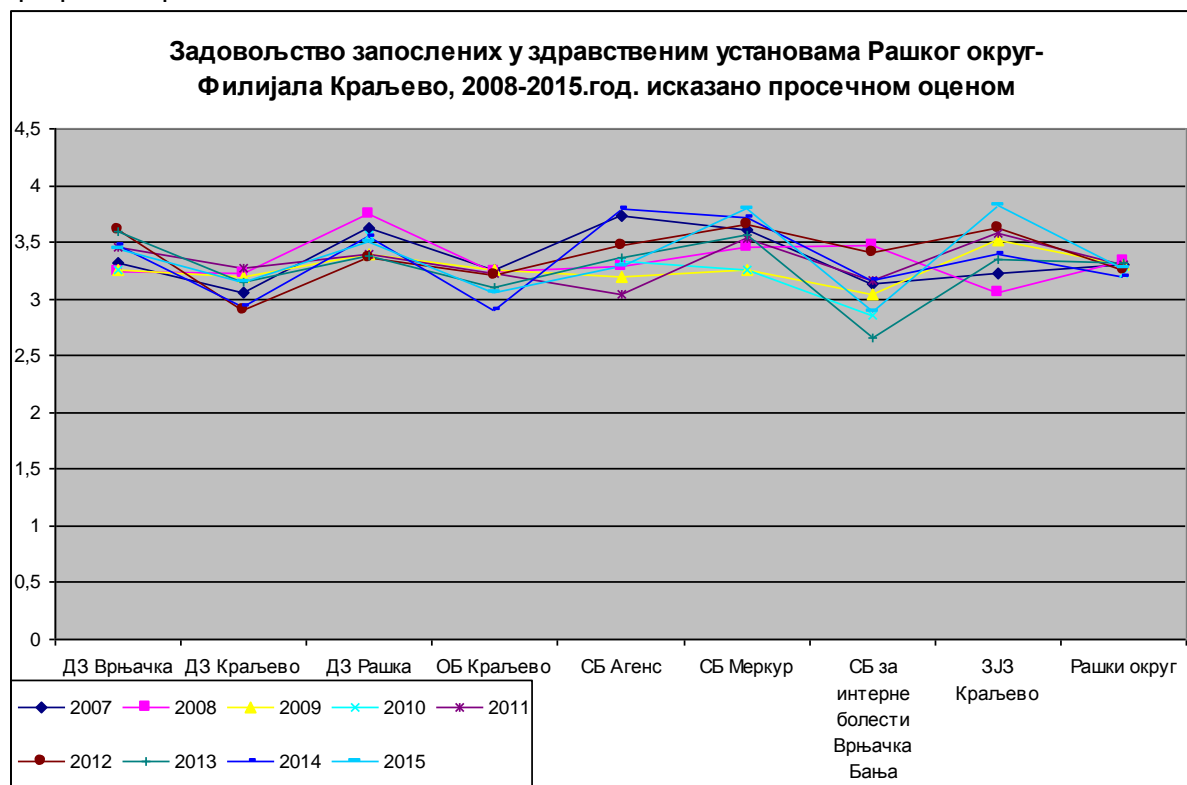
Табела бр.5 Опште задовољство запослених радника у здравственим установама Рашког округа у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2015.год.

Задовољство	ДЗ Краљево	ДЗ Врњачка Бања	ДЗ Рашка	ОБ Краљево	СБ Агенс	СБ Меркур	СБ за интерне болести Врњачка Бања	Завод за јавно здравље Краљево
Веома незадовољан	5.8	5.1	1.7	10.1	10.2	1.8	14.0	5.2
Незадовољан	17.6	3.8	13.7	15.2	3.4	1.8	20.0	7.8
Ни задовољан ни незадовољан	36.3	35.9	28.2	37.7	44.1	24.2	30.0	18.2
Задовољан	36.7	52.6	45.3	33.0	32.2	58.8	36.0	37.7
Веома задовољан	3.7	2.6	11.1	4.1	10.2	13.3	0.0	31.2

Анализирајући задовољство запослених кроз просечне оцене, задовољства запослених на Рашком округу-Филијала Краљево, показује пораст у 2015.години у односу на претходну годину, а из разлога смањења процента незадовољних и веома незадовољних запослених радника у здравственим установа за 2%, као и повећања задовољних и веома задовољних за 4%. На просечну оцену је утицало и смањење броја установа које су у надлежности ЗЈЗ Краљево. Посматрано појединачно по здравственим установама повећање просечне оцене задовољства запослених у 2015.години се уочава у следећим здравственим установама: ОБ Краљево, ДЗ Краљево, СБ Меркур Врњачка Бања и ЗЈЗ

Краљево, а смањење просечне оцене задовољства запослених у ДЗ Рашка, СБ Агенс Матарушка Бања, СБ за интерне болести Врњачка Бања и ДЗ Врњачка Бања (графикон бр.18 и табела 6). Посматрано у односу на просек за територију коју покрива ЗЈЗ Краљево, мању просечну оцену задовољства запослених од просека Рашког округа–Филијале Краљево, имају ДЗ Краљево, ОБ Краљево и СБ за интерне болести Врњачка Бања.

Графикон бр.18



Табела бр.6 Просечне оцене општег задовољства запослених лечењем по установама

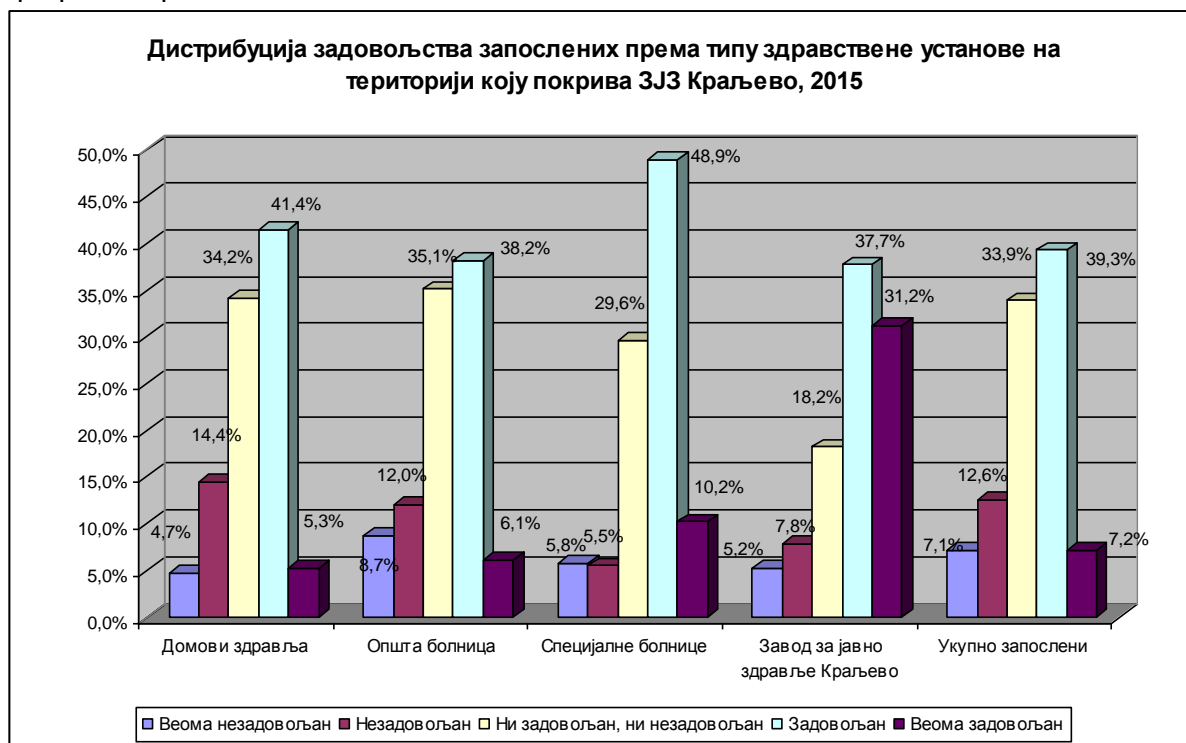
Здравствене установе	Број испитаника Н	Просечне оцене $\bar{X}$	СТДЕВ	Ранг
ДЗ Краљево	278	3.15	0.948	6
ДЗ Врњачка Бања	78	3.44	0.831	4
ДЗ Рашка	117	3.5	0.925	3
Општа болница Краљево	567	3.06	1.022	7
СБ за интерне болести Врњачка Бања	50	2.88	1.062	8
СБ Агенс Матарушка бања	59	3.29	1.051	5
СБ Меркур Врњачка Бања	165	3.8	0.759	1
ЗЈЗ Краљево	77	3.82	1.121	2
Укупно	1391	3.27	1.01	

Гледана према врсти здравствених установа, највишу просечну оцену има Завод за јавно здравље -3.82, потом специјалне болнице -3.52, домови здравља-3.28, док је најнижа оцена у Општој болници Краљево и износи 3.06. Највећи проценат веома задовољних је у Заводу за јавно здравље Краљево док је највећи проценат веома незадовољних радника у ОБ Краљево. Највећи проценат неопредељени и потенцијално незадовољних радника (ни задовољни ни незадовољни) је такође у општој болници 35.1%, потом у домовима здравља-34.2%, а најмање у Заводу за јавно здравље где се за ту опцију одлучило 18.2%. На укупном



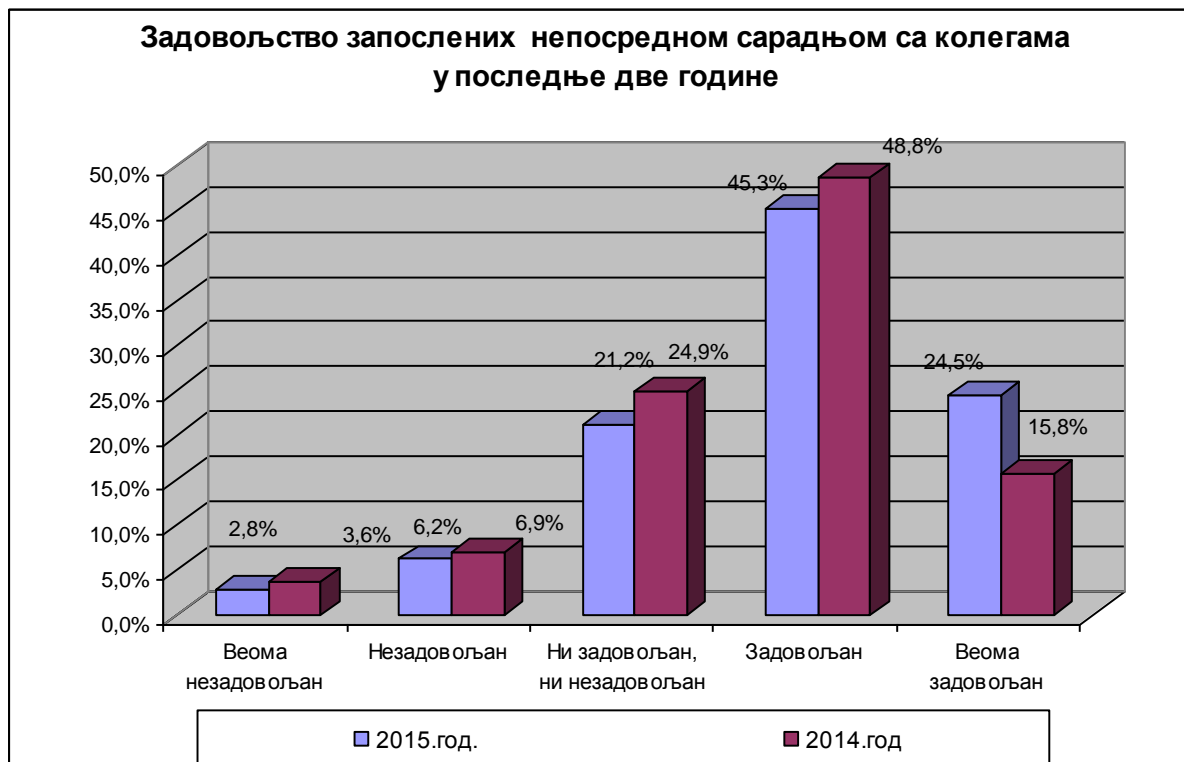
нивоу 33.9% запослених су изјавили да су ни незадовољни ни задовољни што је мање него у претходној години за 2% али се податак односио на све установе округа (графикон бр. 19).

Графикон бр.19



Ако посматрамо појединачно по сегментима задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама задовољно је више од половине испитаника 69.8%, што је више него у претходној години када је износило 64.6% и представља највишу вредност од почетка истраживања: 2013. год. 64.5%, 2012.год. 68.1%, 2011.год. 67.0%, 2010.год.- 60.4%, 2009.год.-66.6% и 2008.године-69.1%. Ипак, треба нагласити да су подаци само за установе у надлежности ЗЈЗ Краљево а ранијих година се односио податак на све установе Рашког округа. Незадовољних и веома незадовољних је 9.0% запослених што је мање него у претходној години истраживања (графикон бр.20). Такође, треба напоменути да је осим промене у питањима, дошло до промене и у одговорима увођењем опције “не односи се на мене”.

Графикон бр.20



Изменом упитника можемо издвојити три питања која се односе на услове рада на радном месту, а одговори показују и даље висок степен незадовољства запослених опремом у служби (незадовољно је 30,7% запослених што је више за 1,4% у односу 2014.год. као и у односу на све претходне године истраживања (у 2013.год. 27,5%, 2012.год. 22,5%, у 2011.год. 26,7%, 2010.год.-30,4%). Нешто је мањи проценат незадовољних расположивим временом за обављање послова-16,9% што је мање за готово 5% него претходне године-21,2% (2013.год. 19,6%, 2012.год.-22,3%, 2011.год.-20,8% и 2010.год. 19,7%) (табела бр.6).

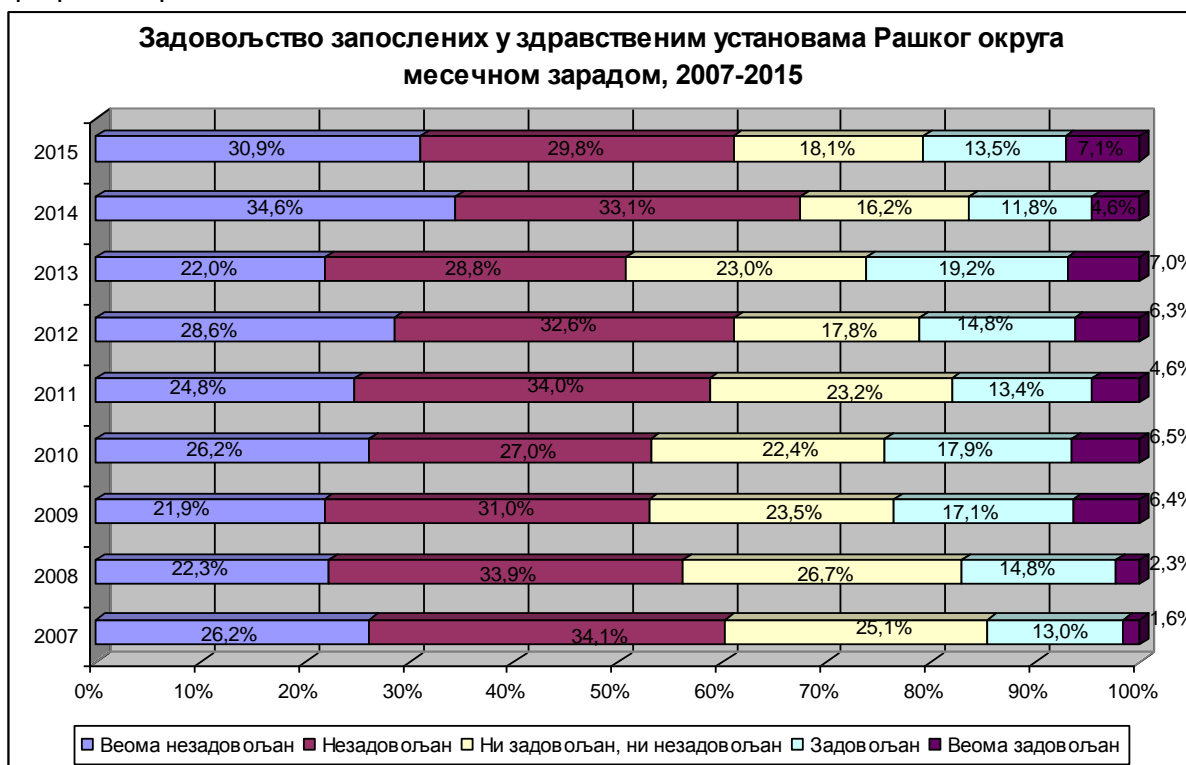
Табела бр.6. Мишљење запослених о условима рада

Оцена	Опрема за рад		Расположиво време за обављање послова		Расположиво време за рад са пацијентима	
	н	%	н	%	н	%
Веома незадовољан	144	10.2%	60	4.3%	66	5.0%
Незадовољан	285	20.2%	176	12.6%	191	14.4%
Ни задовољан ни незадовољан	387	27.5%	309	22.1%	294	22.1%
Задовољан	462	32.8%	675	48.4%	517	38.9%
Веома задовољан	118	8.4%	170	12.2%	114	8.6%
Не односи се на мене	4	0.3%	6	0.4%	146	11.0
<b>Укупно</b>	<b>1400</b>	<b>100.0%</b>	<b>1396</b>	<b>100.0%</b>	<b>1328</b>	<b>100.0%</b>

Када је у питању награђивање на раду, својом месечном зарадом незадовољне су готово две трећине запослених-60,7%, што је за 6,7% мање него у претходној години када је износило 67,4%, и било највеће незадовољство од почетка истраживања задовољства запослених. У 2013.год. проценат незадовољних је 50,8%, 2012.год. 61,2%, 2011.год. 58,8%, 53,2% у 2010.год., 52,9% у 2009, 56,2% у 2008.год. и 2007.год. 60,3% запослених је било незадовољно месечним примањем. Иако је само 7,1% испитаника изјавило је да је веома

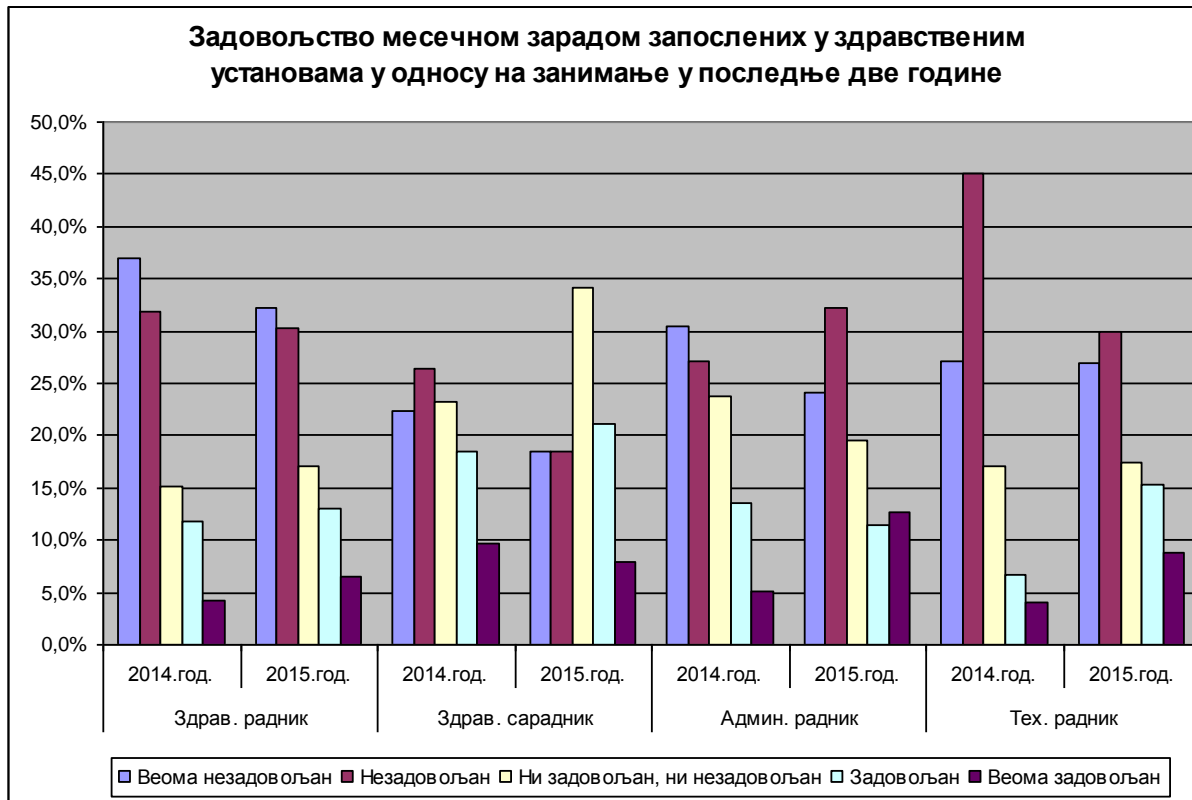
задовољно својом платом, ипак је то највећи проценат веома задовољних од почетка истраживања. Међутим, треба нагласити да је у 2015.год. податак о задовољству само за установе у надлежности ЗЈЗ Краљево. (графикон бр.20).

Графикон бр.20



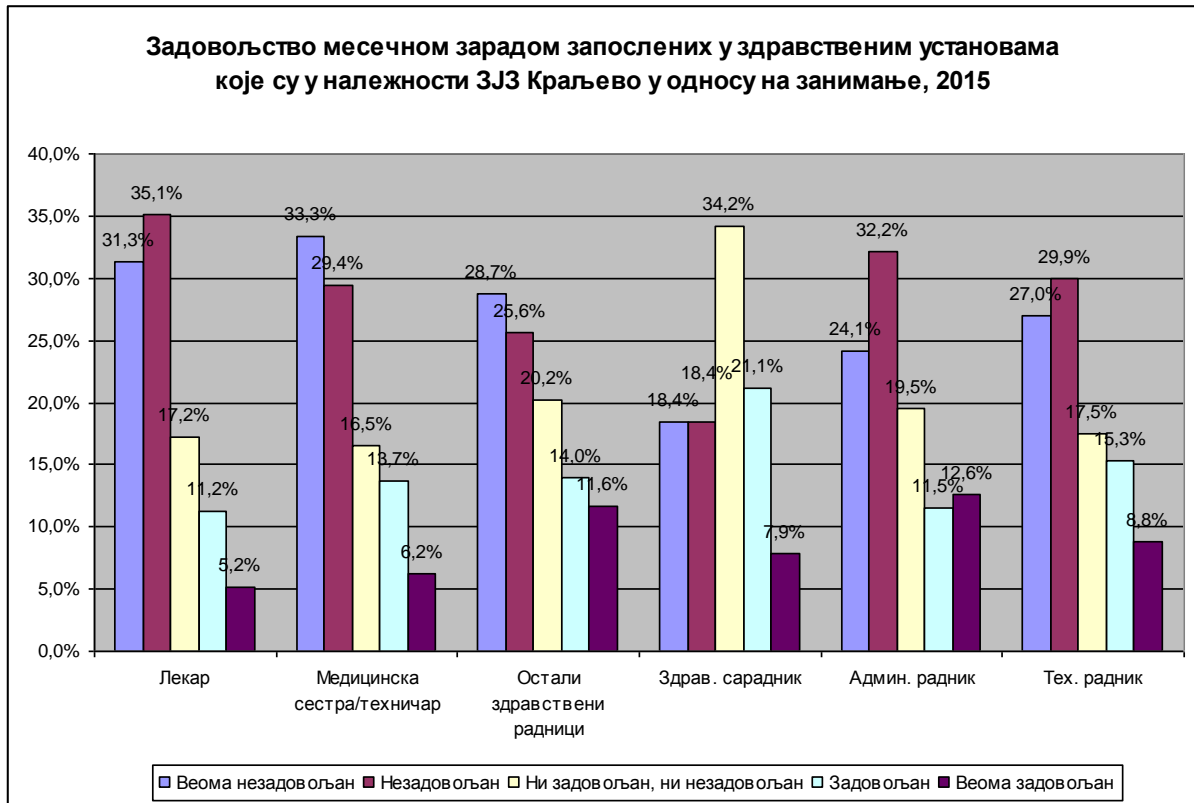
Посматрано у односу на занимање, највећи проценат незадовољних радника месечном зарадом је међу здравственим радницима где је веома незадовољних и незадовољних 62.6%, а сваки пети је задовољан здравствени радник. Посматрано у односу на претходну годину, број задовољних здравствених радника се повећао за 3.6%, а број незадовољних смањено за 6%. Највећи проценат задовољних радника месечном зарадом је и даље међу здравственим сарадницима где је задовољано 29% запослених што је на нивоу претходне године, а незадовољан сваки трећи, с тим да је у овој групи највећи проценат неопредељених-34.2%. Међу административним радницима је сваки четврти радник задовољан што је више за 5% него у претходној години и 56.3% је незадовољних запослених. Највеће смањење процента незадовољних (за 15.3%), као и повећање процента задовољних (за 13.4%) је код техничког особља које је у претходној години било најнезадовољније послом који обавља (графикон бр.21).

Графикон бр.21



Собзиром на то да можемо посматрати здравствене раднике према занимању, најнезадовољнији су лекари-66.4% потом медицинске сестре-62.7%, а најмање незадовољних је међу осталим здравственим радницима-54.3%. Најзадовољнији међу здравственим радницима су остали здравствени радници-25.6%, потом медицинске сестре/техничари-19,9% и најмање задовољни су лекари само 16.4%. Готово трећина здравствених сарадника је задовољно и веома задовољно својим послом, док је исти проценат административних и техничких радника-24.1% задовољно послом који обавља. Највећи проценат веома задовољних је код административног особља а веома незадовољних, чак једна трећина, код медицинских сестара/техничара (графикон бр.22).

Графикон бр.22



Поглавље које се односи на могућност професионалног усавршавања од ове године је обухваћено једним питањем и резултати показују незадовољство четвртине анкетираних радника могућношћу професионалног развоја/континуиране едукације и не бележи знатан пад у односу на претходну годину када је око 27% било незадовољно могућношћу усавршавања. Могућношћу за професионални развој/континуирану едукацију је задовољно 46.3%, што је нешто веће задовољство него у претходној години истраживања, када је било 43.3% задовољних и веома задовољних радника могућношћу едукације и 41.7% могућношћу професионалног развоја- табела бр.7.

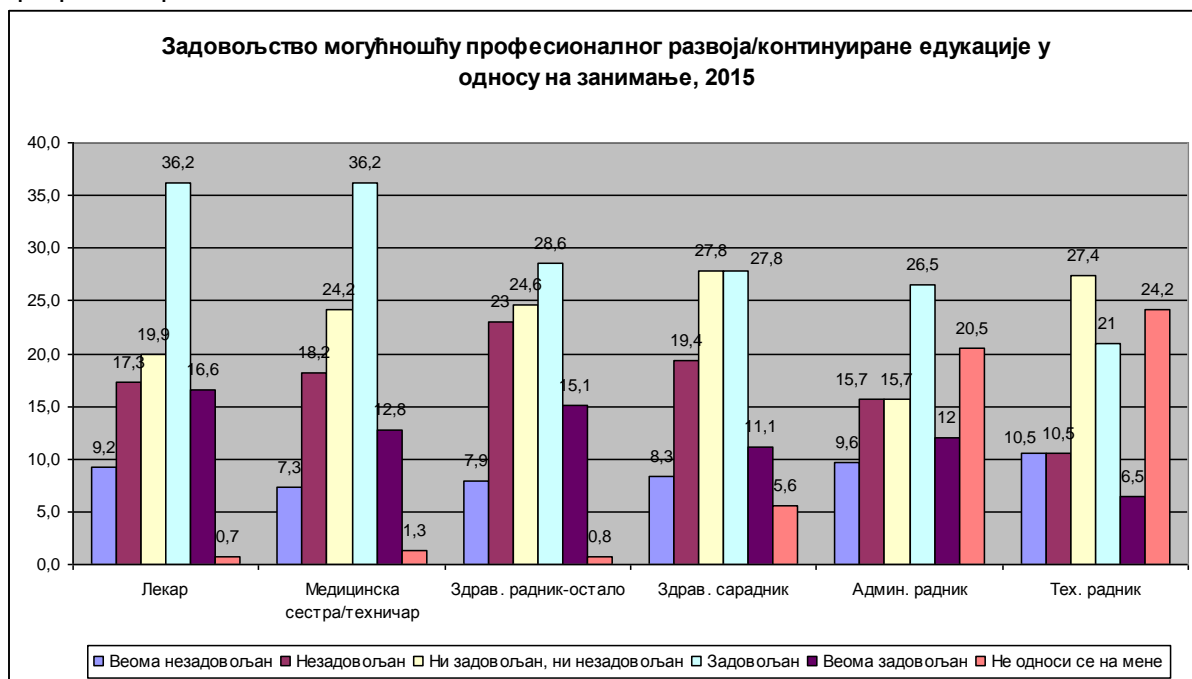
Табела бр.7 Мишљење запослених о могућностима едукације и професионалног развоја на послу

Оцена	Могућност професионалног развоја/континуиране едукације	
	н	%
Веома незадовољан	112	8.2%
Незадовољан	238	17.5%
Ни задовољан ни незадовољан	319	23.5%
Задовољан	452	33.3%
Веома задовољан	176	13.0%
Не односи се на мене	62	4.6%
<b>Укупно</b>	<b>1359</b>	<b>100.0%</b>

Посматрано у односу на занимање, са могућношћу професионалног усавршавања су најнезадовољнији остали здравствени радници јер је готово сваки трећи радник незадовољан могућношћу професионалног развоја/континуиране едукације. Најзадовољнији могућношћу даљег стручног усавршавања су лекари-52.8%, потом медицинске сестре/техничари-49% а намањи проценат задовољних и веома задовољних је међу

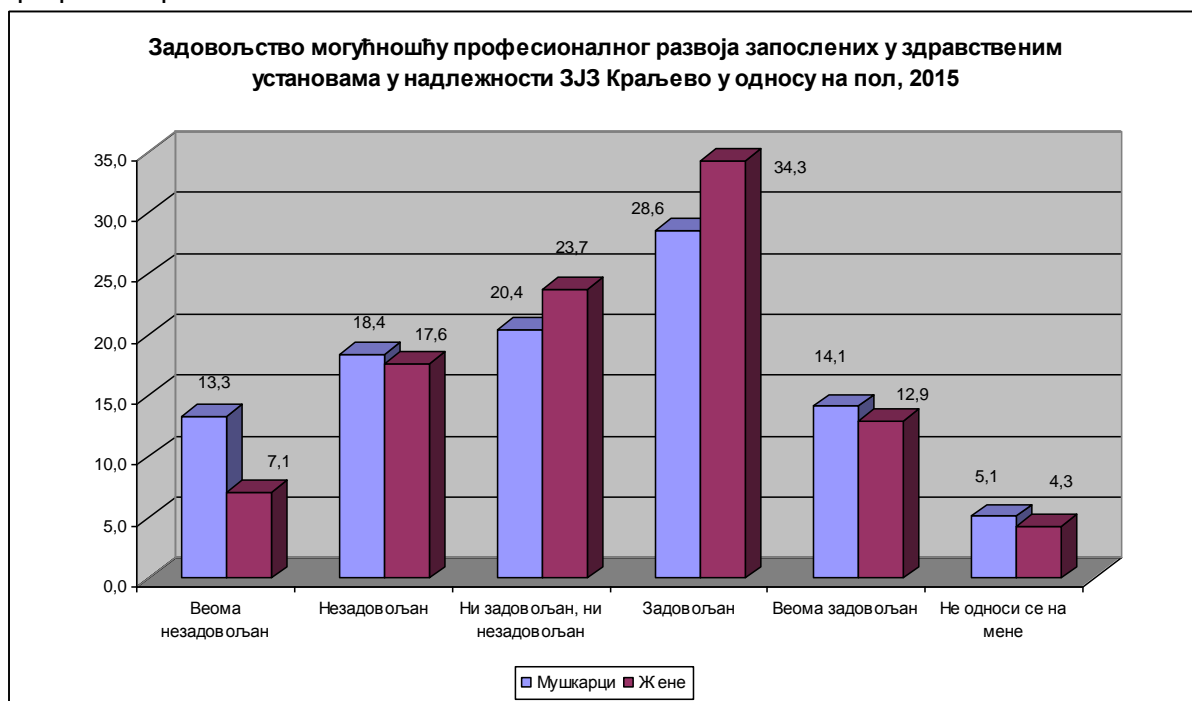
техничким особњем-26.5%. Осим тога код техничког особља је највећи проценат оних који су заокружили опцију „не односи се на мене“. Највећи проценат неопредељених по овом питању је међу здравственим сарадницима (графикон бр.23).

Графикон бр.23



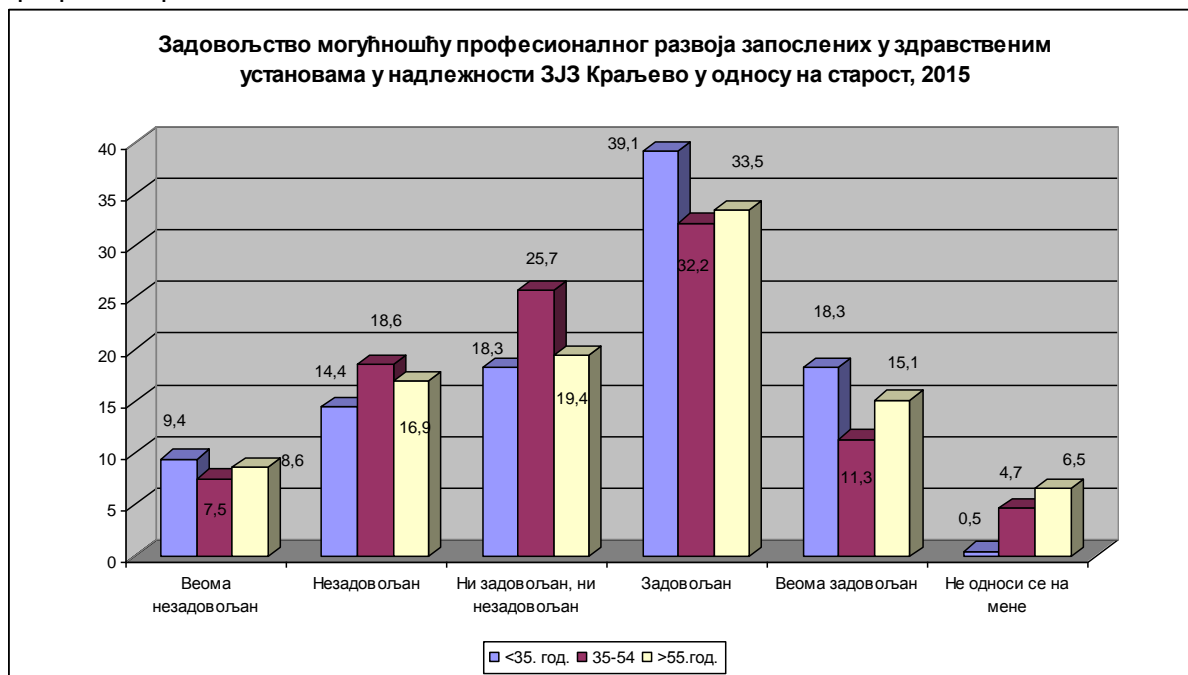
Могућношћу професионалног развоја су задовољније особе женског пола међу којима је задовољних и веома задовољних 47.2%, док је за 5% мање задовољних особа мушког пола. Сваки трећа особа мушког пола је незадовољна могућношћу професионалног развоја/континуиране едукације док је свака четврта жена незадовољна (графикон бр.24).

Графикон бр.24



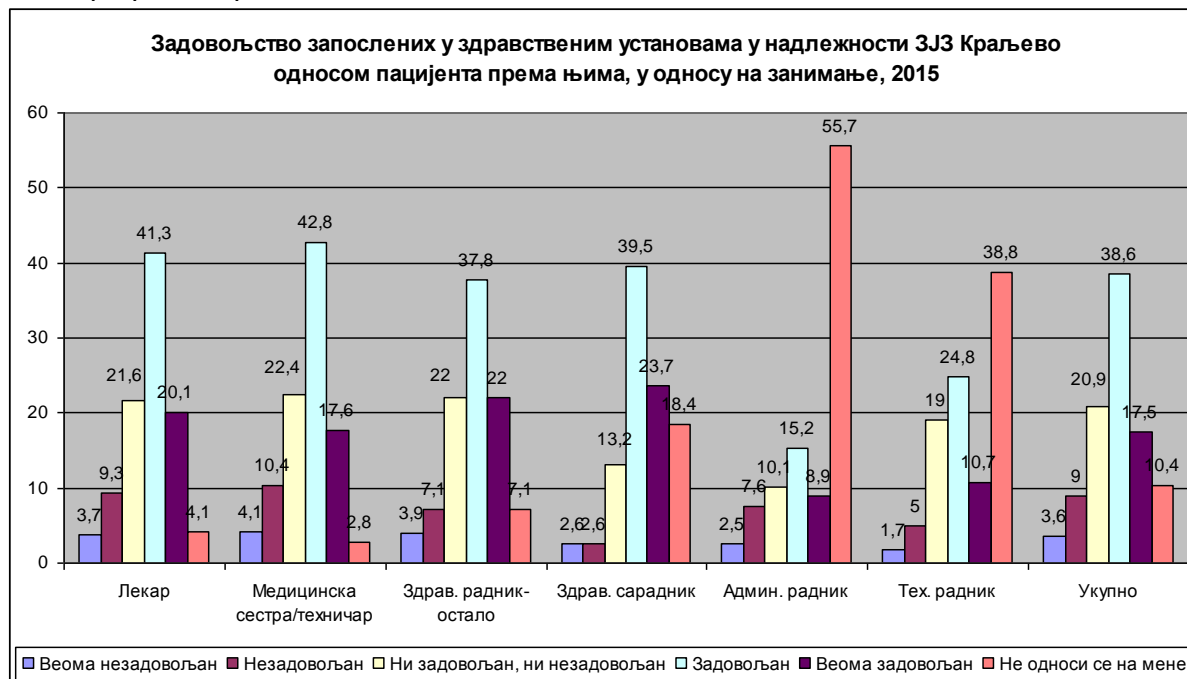
Посматрајући задовољство могућношћу професионалног развоја у односу на старост запослених, најзадовољнији су млади запослени радници-57.4%, потом задовољство опада на 43.5% у добној групи од 35 до 54.год. да би код старијих од 55.год. проценат задовољних и веома задовољних износио 48.6%. Највећи проценат незадовољних као и неопредељених је у добној групи од 35-54.год. (графикон бр. 25).

Графикон бр.25



Први пут се у упитнику појављује питање које се односи на задовољство запослених односом пацијената према њима. Задовољних и веома задовољних је 56.2% радника, сваки пети је неопредељен, 12.5% је незадовољних односом пацијента према њему, док се сваки десети запослени изјасно да се ово питање не односи на њега. Посматрајући у односу на занимање, односом пацијента према њима су најнезадовољније медицинске сестре-14.5%, потом лекари-13.0%, а најмање незадовољних односом са пацијентима су здравствени сарадници-5.2%. Највећи проценат задовољних односом са пацијентима је међу здравственим сарадницима-63.2%, потом међу лекарима-61.4% и медицинским сестрама-60.4%. Највећи број запослених који су заокружили да се ово питање не односи на њих је код административног особља, сваки други запослени (графикон бр.26).

Графикон бр.26



Део упитника који се односи на професионалне захтеве и однос руководећег кадра проширено је за још два питања. Могућност избора сопственог начина рада (аутономија у обављању посла) има 63.5% запослених што је већи проценат него у претходној години-59.2%, неодлучних је 26.6% а 15.8% нема ту могућност. Могућност да у раду користи своја знања, способности и вештине има 59.7% запослених, сваки четврти је неодлучан по овом питању, а 15.6% је незадовољно том могућношћу. Своје идеје претпостављенима може да изнесе половина запослених у здравственим установама-53.5% (готово исто као у претходној години-52.1%) док 20.1% сматра да нема ту могућност. Уважавањем и вредновањем посла који обавља задовољно је 45.1% запослених, петина је неопредељена и нешто мање од трећине је незадовољно начином вредновања посла који обавља (табеле бр.8 и 9).

Табела бр.8 Мишљење запослених о професионалним захтевима на послу

Оцена	Аутономија у послу		Могућност да користи своја знања, способности и вештине		Могу да изнесем своје идеје		Уважавање и вредновање рада запосленог	
	Н	%	Н	%	Н	%	Н	%
Веома незадовољан	66	4.8%	59	4.3%	94	6.8%	162	11.7%
Незадовољан	150	11.0%	154	11.3%	184	13.3%	278	20.0%
Ни задовољан ни незадовољан	363	26.6%	324	23.8%	353	25.5%	319	23.0%
Задовољан	555	40.6%	607	44.5%	567	40.9%	475	34.2%
Веома задовољан	176	12.9%	207	14.7%	175	12.6%	151	10.9%
Не односи се на мене	56	4.1%	12	0.9%	12	0.9%	2	0.1%
<b>Укупно</b>	<b>1366</b>	<b>100%</b>	<b>1363</b>	<b>100%</b>	<b>1385</b>	<b>100%</b>	<b>1387</b>	<b>100%</b>

Непосредном сарадњом са претпостављеним је задовољно 68.1% запослених, сваки пети је неодлучан по том питању, а 12.4% је незадовољно овом сарадњом. Руковођењем и организационом рада у установи је незадовољан сваки четврти запослени, 27.2% је индиферентно по овом питању а 47.5% је задовољно. Добијањем јасних упутстава шта се



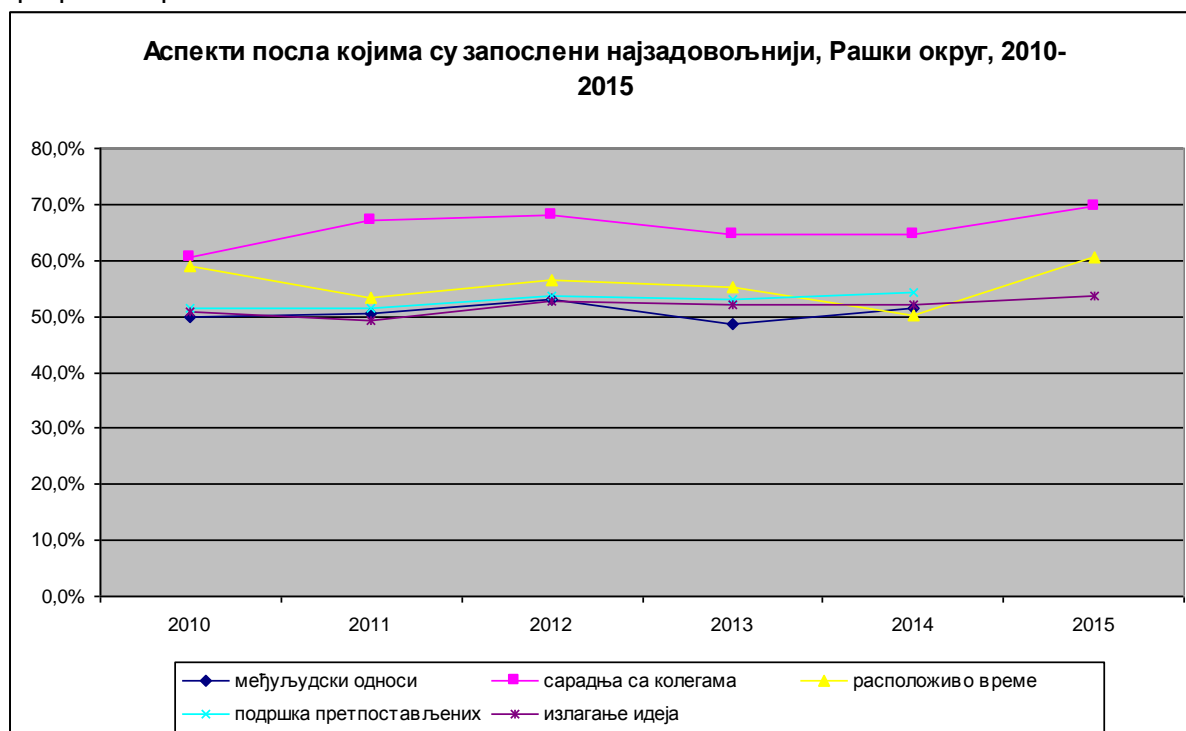
очекује од запосленог у реализацији његових задатака задовољно је нешто више од половине, а незадовољно 15.2% запослених.

Табела бр.9 Мишљење запослених о професионалним захтевима на послу

Оцена	Непосредна сарадња са претпостављеним		Руковођење и организација рада установе		Добијање јасних упутстава за послове које обављају	
	Н	%	Н	%	Н	%
Веома незадовољан	60	4.3%	106	7.7%	70	5.1%
Незадовољан	112	8.1%	217	15.8%	139	10.1%
Ни задовољан ни незадовољан	268	19.3%	375	27.2%	372	27.0%
Задовољан	614	44.3%	485	35.2%	620	45.1%
Веома задовољан	330	23.8%	169	12.3%	169	12.3%
Не односи се на мене	2	0.1%	25	1.8%	6	0.4%
<b>Укупно</b>	<b>1386</b>	<b>100%</b>	<b>1377</b>	<b>100%</b>	<b>1376</b>	<b>100%</b>

Ако посматрамо последњих шест година истраживања и питања која се континуирано прате, запажа се да су запослени у здравству готово сваке године најзадовољнији, односно најнезадовољнији сличним аспектима посла. Због увођења нових питања резултати показују да су запослени ове године најзадовољнији односом пацијената према њима, а ако посматрамо аспекте који су и ранијих година испитивани највишу оцену има непосредна сарадња са колегама. У овој години се запажа пораст у задовољству запослених сарадњом са колегама, могућношћи излагања својих идеја и расположивим временом за обављање посла (графикон бр.21).

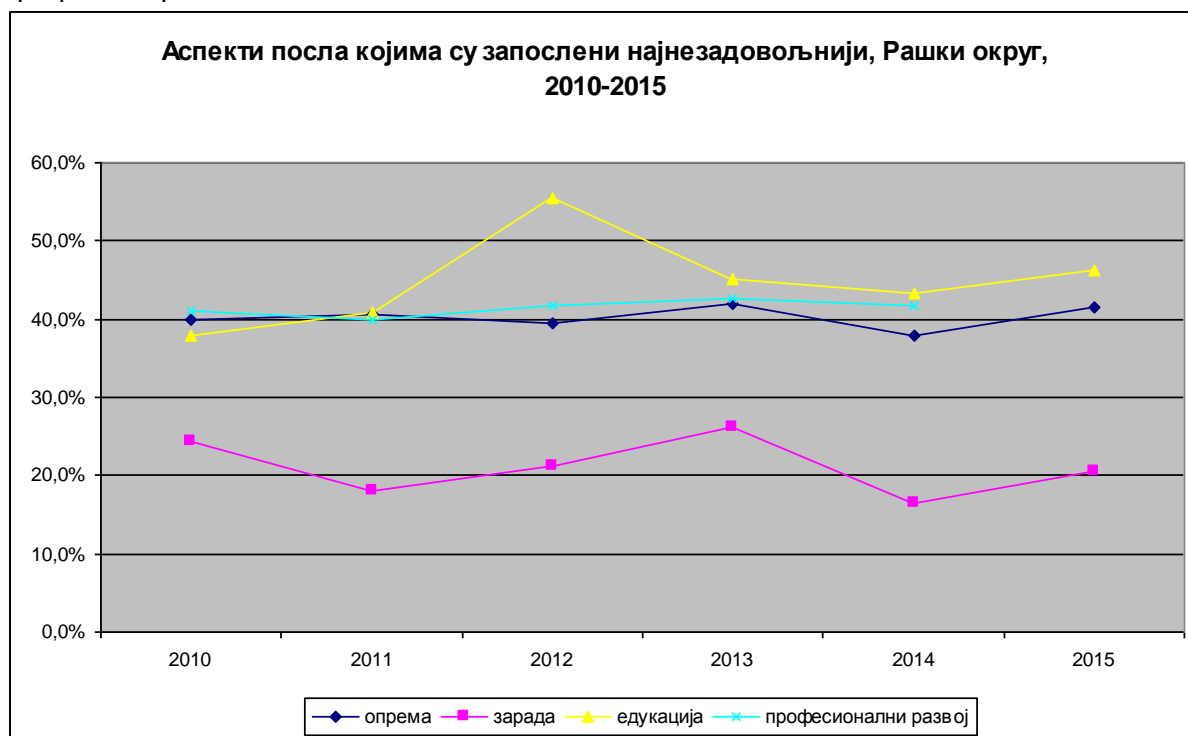
Графикон бр.21



Исти су аспекти и незадовољства у последњим година истраживања при чему се запажа пораст задовољних запослених радника нарочито када је у питању могућност континуиране едукације и професионалног развоја, што је свакако веома значајно за професионалну сатисфакцију запослених, а повезано је и са обавезом обнављања Лиценце за рад запослених у здравству. Може се приметити да је након великог скока задовољства

запослених могућношћу континуиране едукације у 2012.год., дошло до пада од 10% у проценту задовољних и веома задовољних радника овим аспектом задовољства у 2013.год. а потом и у 2014.год. за још 2%, да би у 2015.год., кад је јединствено питање за едукацију и професионални развој, задовољство порасло за 3%. У овој години се запажа незнатан пораст задовољства запослених финансијском надокнадом за рад, па је претпоставка да се сигурност и редовна плата у јавном сектору одразило на задовољство запослених у здравству (графикон бр.22).

Графикон бр.22



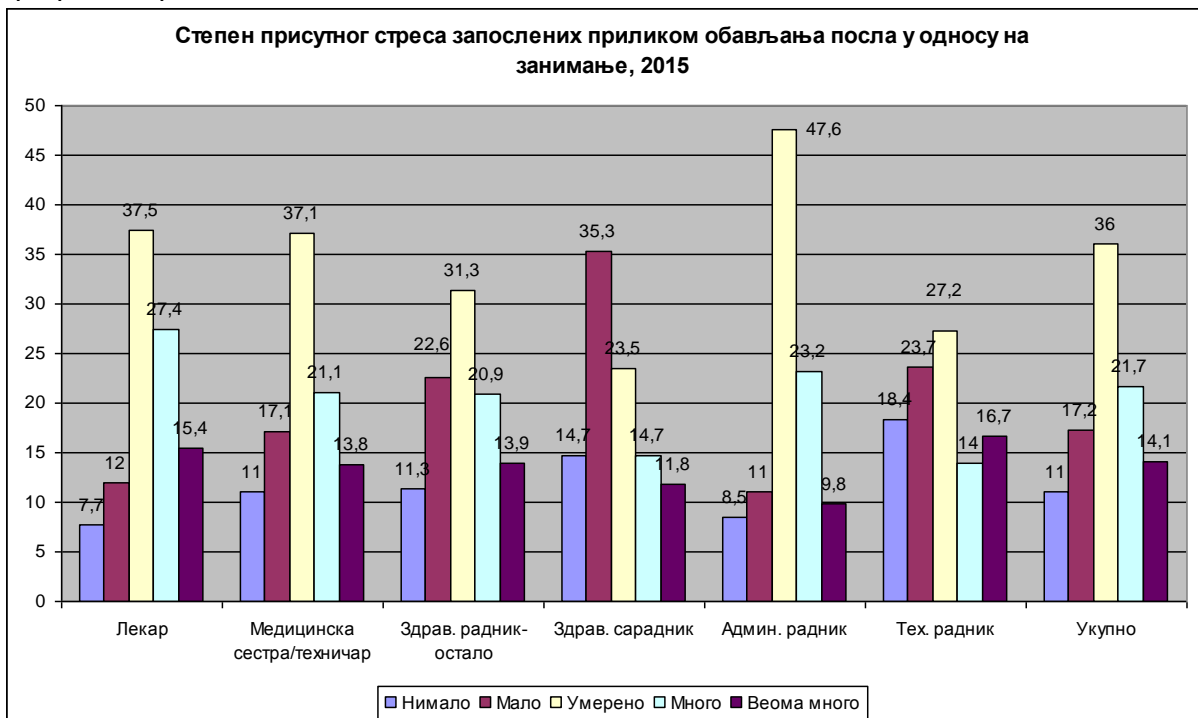
Исказано кроз средњу оцену, највећи степен задовољства је код односа пацијената према запосленом, потом непосредна сарадња са колегама, а најнижа оцена је, као и ранијих година код финансијске надокнаде за рад (графикон бр.23).

Графикон бр.23



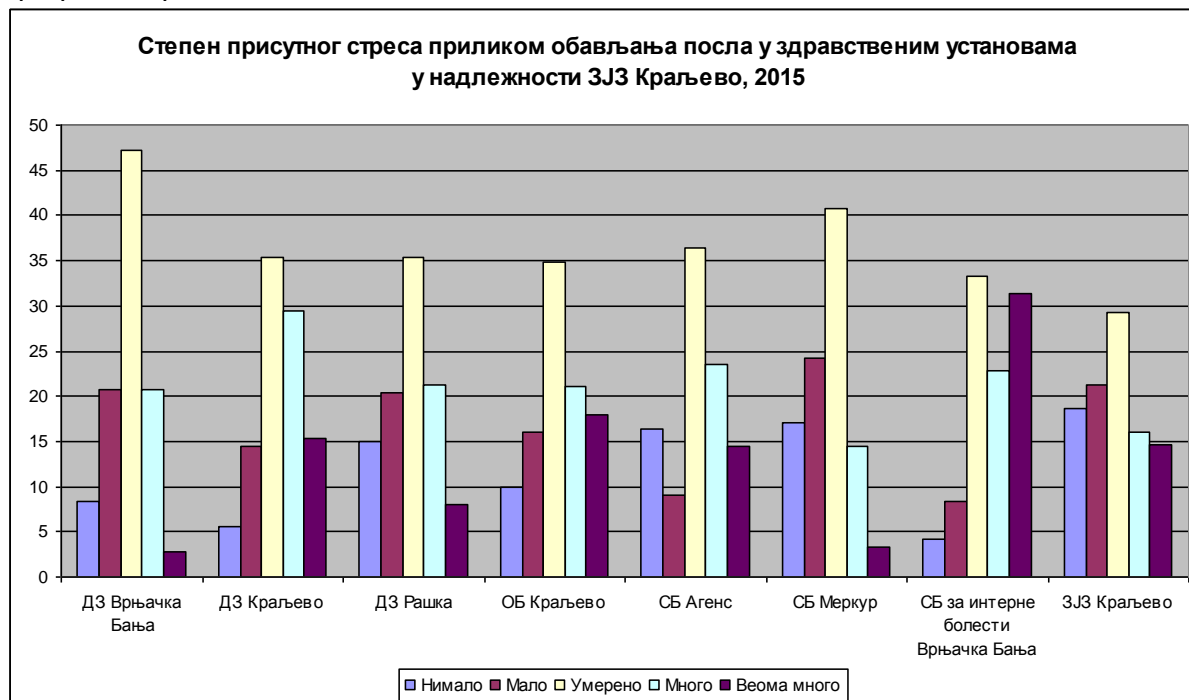
Приликом обављања посла сваки десети запослени је изјавио да нимало није напет, под стресом или притиском, 17.1% је изјавило да је мало, сваки трећи умерено, једна петина много и 14.1% веома много. Посматрајући у односу на занимање, највећи проценат техничког особља и здравствених сарадника није нимало под стресом током посла, а најмање међу лекарима. Умерено оптерећених је навише код административног особља, док су много и веома много под стресом лекари и медицинске сестре (графикон бр.24).

Графикон бр.24



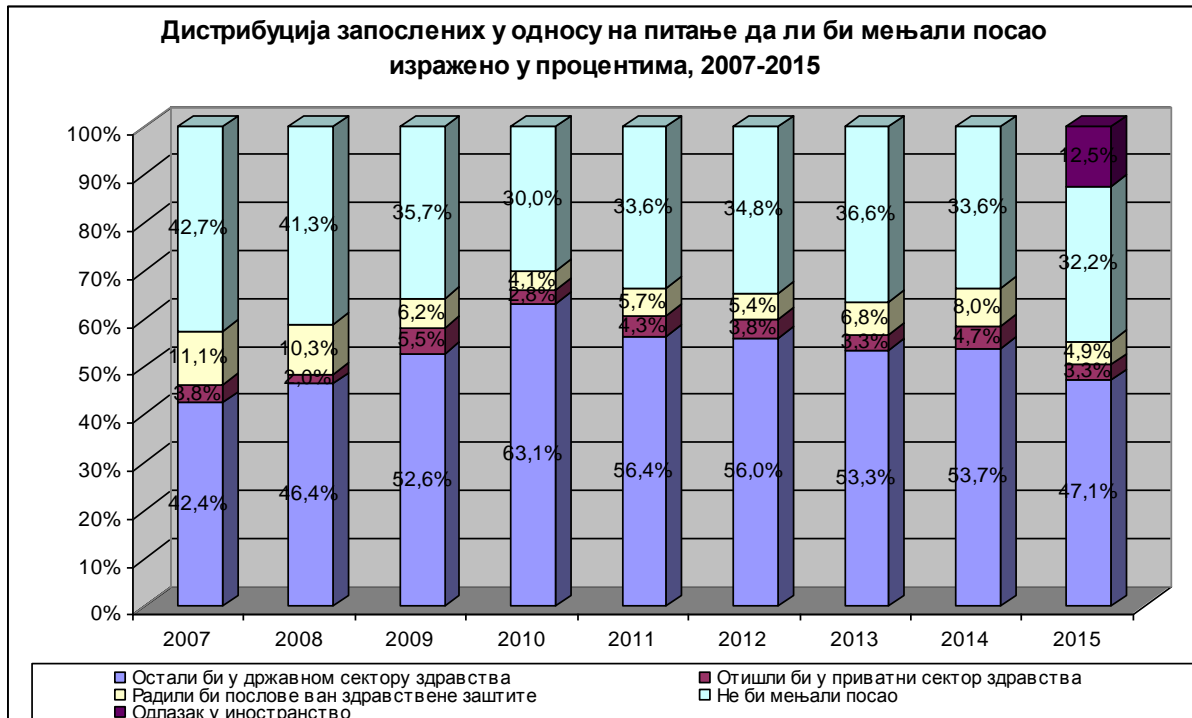
Највећи степен стреса при обављању посла осећају запослени у СБ за интерне болести Врњачка Бања, ОБ Краљево и ДЗ Краљево, а најмање у ЗЈЗ Краљево и СБ Меркур Врњачка Бања. У већини установа трећина запослених је изјавила да је умерено изложена стресу током обављања посла (графикон бр. 25).

Графикон бр.25



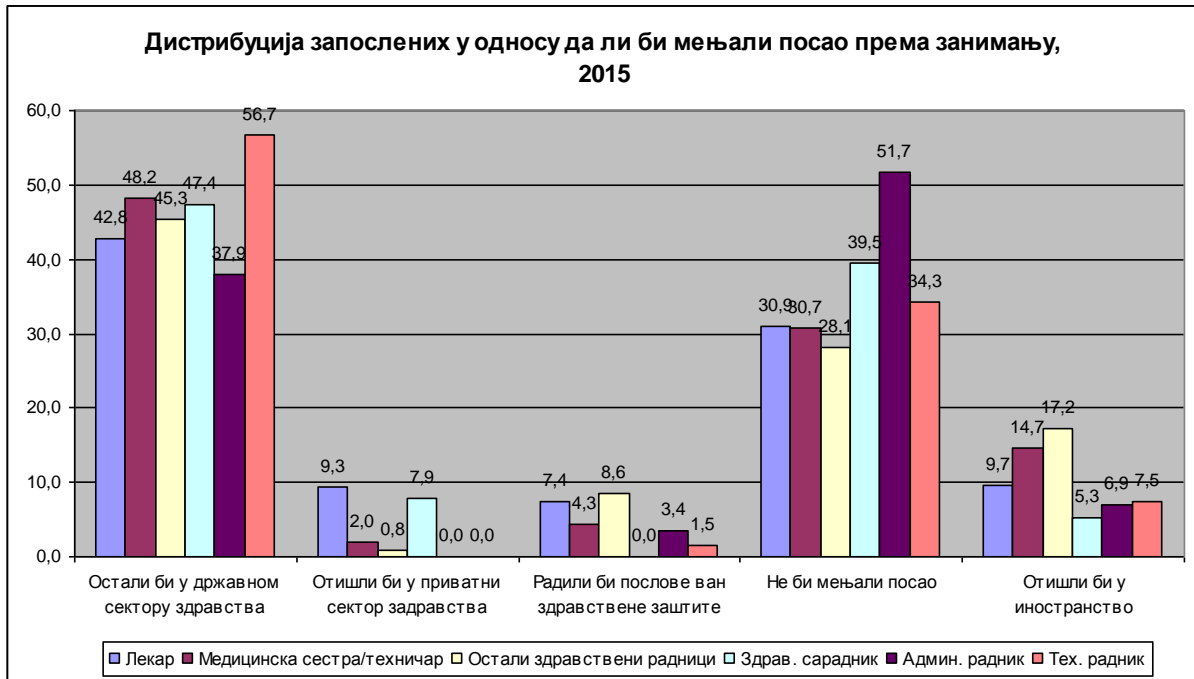
Трећина анкетираних (32.2%) не планира да мења свој посао, што је мање него у претходним годинама изузев у 2010.год. (2014.год. 33.6%, 2013.год. 36.6%, 2012.год. тај проценат је био 34.8%, 2011.год. 33.6%, а 2010.год 30.0% запослених је изјавило да не би мењало посао). Незнатно мањи проценат него у претходној години-3.3% би отишло у приватни сектор (у 2014. год. 4.7%, 2013.год 3.3%, 2012.год. 3.8%, 2011.год. 4.3%), 4.9% би радило на пословима ван здравствене заштите, а нешто мање од половине испитаника-47.1% би ипак остало у државном сектору. У овом питању је додат још један одговор од ове године и то је одлазак у иностранство који је заокружило 12.5% испитаника (графикон бр.26). И даље посао у државној служби пружа сигурност радницима тако да тек сваки десети запослени би отишао у приватни сектор или радио послове ван здравствене заштите, али је забрињавајуће да би сваки десети отишао у иностранство.

Графикон бр.26



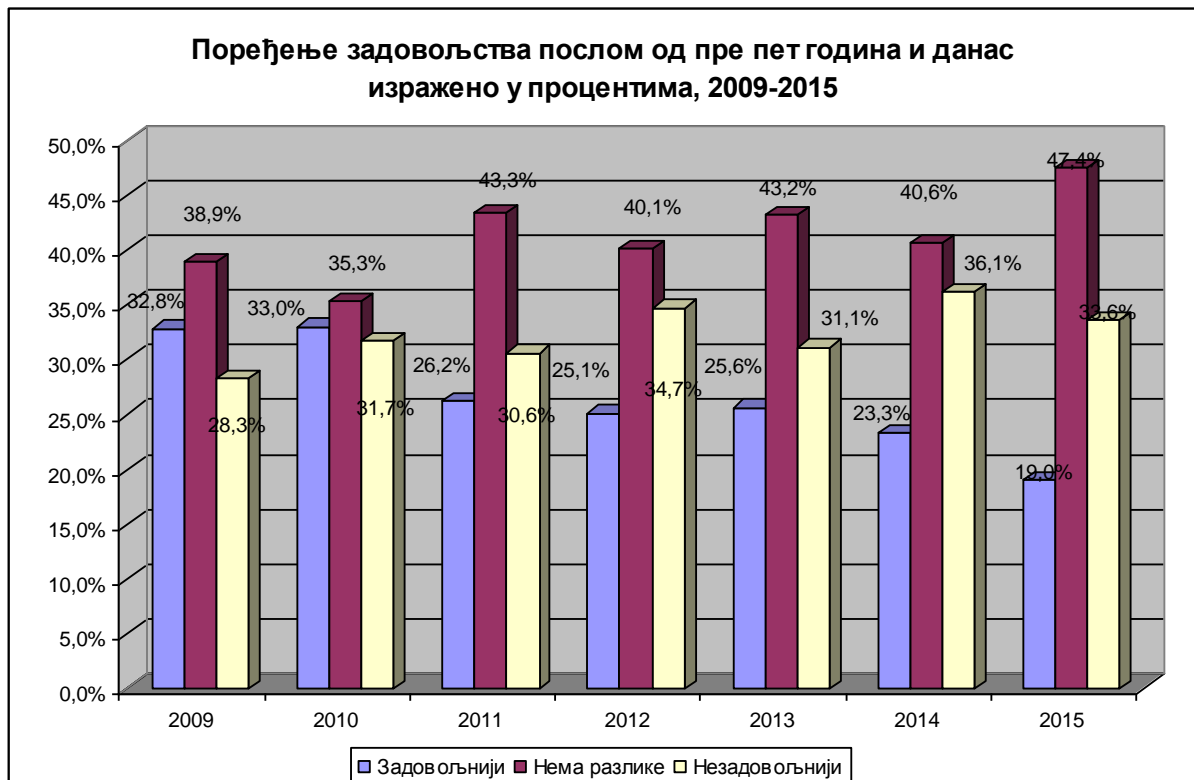
Када се посматра дистрибуција запослених у односу на питање да ли би мењали посао према занимању, примећује се да је, као и прошле године, међу онима који би остали у државном сектору здравства највећи проценат техничких радника-56.7%, док би у приватни сектор прешао највећи проценат лекара-9.3%. Највећи проценат осталих здравствених радника би радили послове ван здравства-8.6%, док највећи проценат здравствених сарадника-39.5% и административних радника-51.7% не би мењао посао (графикон бр.27). Збирно, проценат запослених који раде у сектору здравства, а који не би мењао посао или би остао у државном сектору здравства се смањило у односу на претходну годину код свих запослених радника у здравству, а на рачун новог одговора који се односи на одлазак у иностранство. За одлазак у иностранство су највише заинтересовани остали здравствени радници-17.2%, медицинске сестре/техничари као и сваки десети лекар. Одлазак ван здравствене заштите би најпре привукао остале здравствене раднике и лекаре, а ниједног административног радника. У приватни сектор би отишли најпре лекари, потом здравствени сарадници, али ни један административни нити технички радник. Осећај сигурности коју даје посао у државном сектору здравства је заступљен код свих профила запослених.

Графикон бр.27



На питање да ли су задовољнији својим послом сада него пре пет година петина запослених је изјавила да јесте, 33.6% је незадовољније данас (мање за 2.5% него у претходној години када је било 36.1%) а 47.4% запослених је неодлучно што је више него прошле године (графикон бр.28).

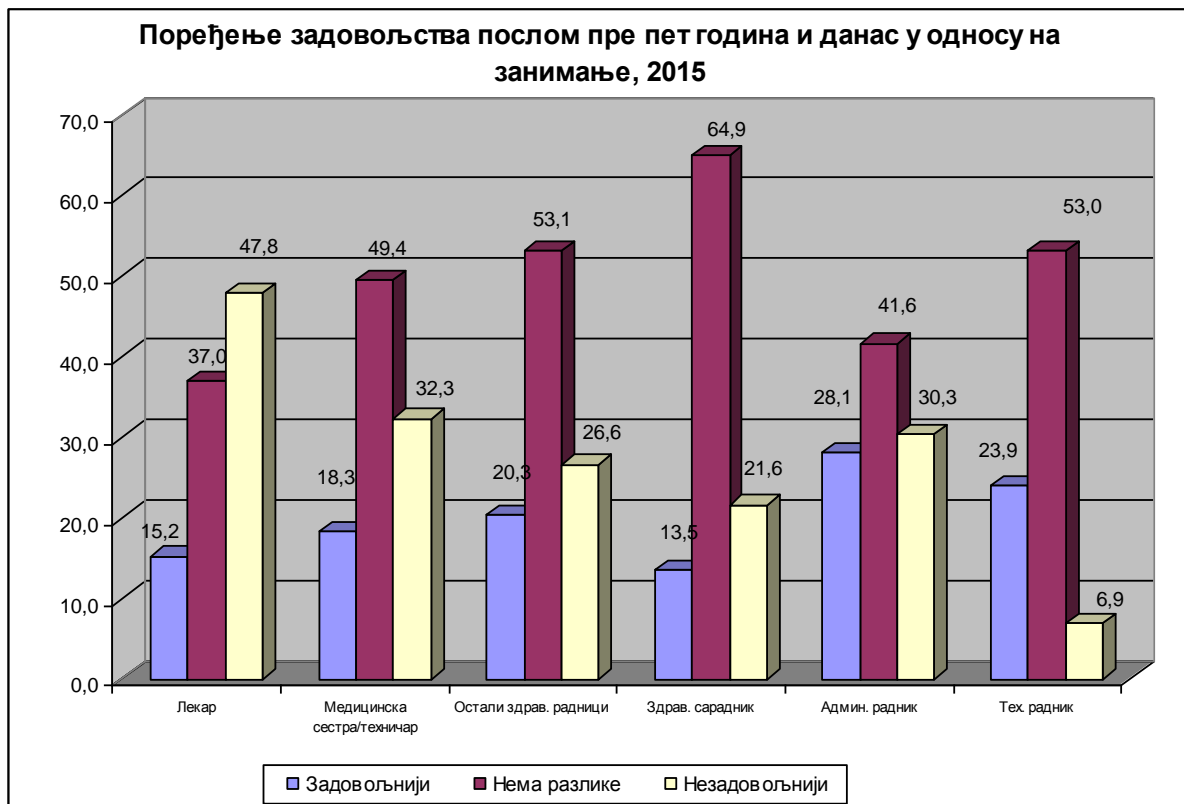
Графикон бр.28



Посматрано у односу на занимање, сваки други лекар, свака трећа медицинска сестра/техничар и сваки четврти остали здравствени радник је незадовољнији данас него

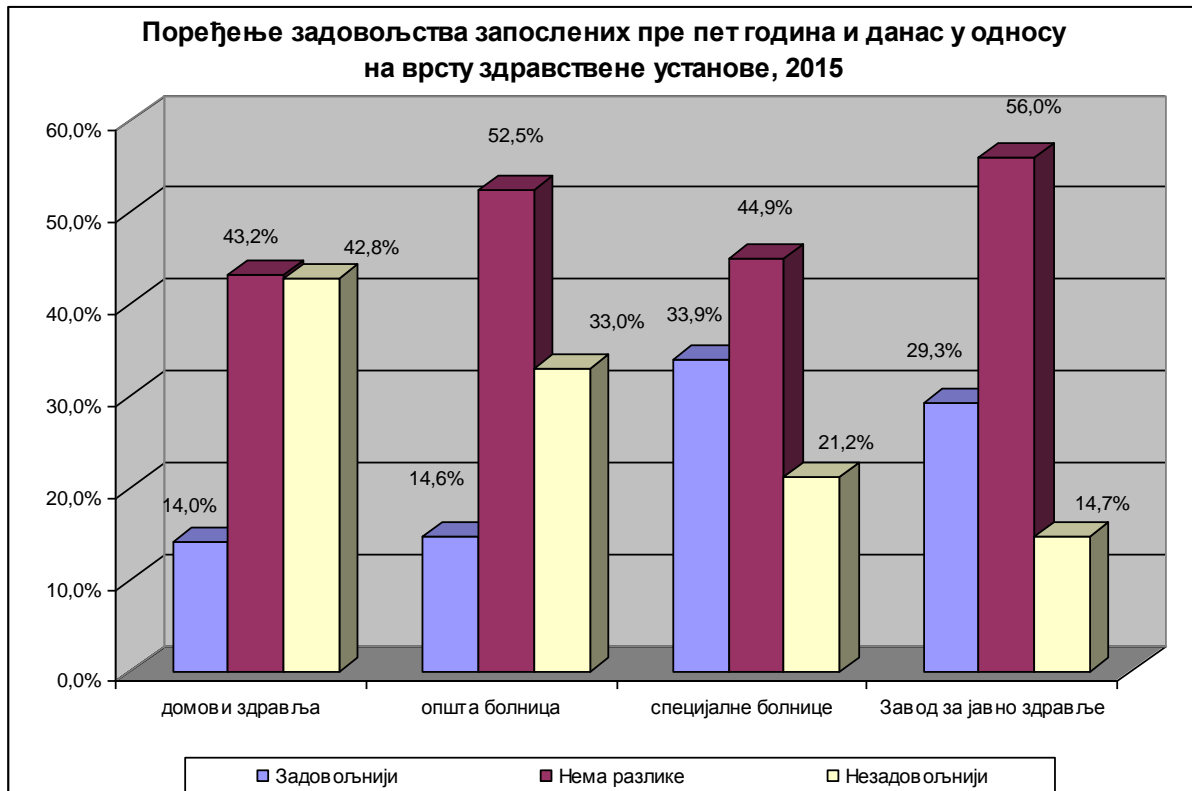
пре пет година. Сваки пети здравствени сарадник, готово сваки трећи административни и 23.1% техничких радника је незадовољније послом сада него пре пет година. Највећи проценат задовољнијих радника је међу административним радницима-28.1%, потом међу техничким особљем-23.9%, осталим здравственим радницима-20.3% а најмање међу здравственим сарадницима-13.5% и лекарима-15.2%. Највећи проценат здравствених сарадника је изјавио да нема разлике у задовољству у односу на пре пет година (графикон бр.16).

Графикон бр.29



У односу на врсту здравствене установе, сваки трећи запослени у специјалним болницама, 14.6% у домовима здравља, 29.3% у Заводу за јавно здравље Краљево и 14.0% у Општој болници Краљево су задовољнији данас него пре пет година. Највећи проценат незадовољнијих данас је међу запосленим у општој болници-42.8%, потом у домовима здравља-33.0%, специјалним болницама-21.2% и најмањи проценат у Заводу за јавно здравље Краљево -14.7% (графикон бр.30).

Графикон бр.30



Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да има статистички значајне разлике у задовољству послом у односу на занимање које обављају, при чему је, највећи проценат задовољних међу здравственим сарадницима и административним радницима, а највећи проценат незадовољних међу лекарима и медицинским сестрама/техничарима ( $\chi^2=49.366$ ,  $df=20$ ,  $p=0.000$ ). Посматрајући у односу на пол значајно су задовољније особе женског пола него особе мушког пола ( $\chi^2=12.476$ ,  $df=4$ ,  $p=0.014$ ). Што се тиче припадности старосним добним групама, запослени млађе животне доби су значајно задовољнији него запослени који припадају средњој животној доби ( $\chi^2=25.31$ ,  $df=8$ ,  $p=0.001$ ). Када је у питању задовољство послом у односу на обављање руководеће функције, применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да нема статистички значајне разлике, ( $\chi^2=5.61$ ,  $df=4$ ,  $p=0.230$ ).

## ЗАКЉУЧАК

У 2015.години истраживања задовољства запослених је обављено у свим здравственим установама Рашког округа које су у државној својини. Упитник који је коришћен у истраживању ове године претрпео је извесне промене. Отварањем ЗЈЗ Нови Пазар резултати анкетања задовољства запослених су анализирани само за установе у надлежности ЗЈЗ Краљево. Стопа одговора бележи незнатан пад у односу на претходну годину истраживања што је могућа последица смањења броја установа за које је рађена анализа.

У здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево већа је заступљеност радника женског пола-78.1%. Сваки пети запослени је старији од 55.год., а две трећине су у добној групи 35-54.год. Тек сваки десети лекар је млађи од 35.год., а једна четвртина је старија од 55.год. У најмлађој добној групи су најзаступљеније медицинске сестре/техничари и остали здравствени радници. Сваки десети запослени има неку руководећу функцију. Лекари, други здравствени радници и технички радници су осим у државном сектору



највише ангажовани у приватној пракси, медицинске сестре и здравствени сарадници у настави, а административно особље у неком другом сектору.

Резултати истраживања задовољства запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево показује да је нешто мало мање од половине (46.7%) запослених задовољно послом који обавља, што је више за 4% у односу на претходну годину истраживања. Процент незадовољних радника се смањило са 21.6% на 19.7%, док је проценат неодлучних, тј. оних који су раније одговарали са «ни задовољан ни незадовољан» и који могу бити потенцијално незадовољни радници, и даље око трећине анкетираних. Процент веома незадовољних у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево износи 7.1% што је мање у односу на претходну годину када је тај проценат износио 9.1%, а проценат веома задовољних се незнатно смањило са 7.7% на 7.2%.

Посматрано у односу на занимање најзадовољнији су административни радници-55.3% и здравствени сарадници-56.8%, а најнезадовољнији лекари-40.0% и медицинске сестре-46.1%. Посматрајући појединачно по здравственим установама, а у односу на занимање лекари су најзадовољнији у СБ Меркур Врњачка Бања, ЗЈЗ Краљево и ДЗ Рашка, а најмање задовољни у СБ за интерне болести Врњачка Бања. Медицинске сестре/техничари су најзадовољнији такође у СБ Меркур Врњачка Бања и ДЗ Врњачка Бања, а најнезадовољнији у СБ за интерне болести Врњачка Бања. Остали здравствени радници су најмање задовољни у ДЗ Врњачка Бања, највише у СБ за интерне болести Врњачка Бања и ЗЈЗ Краљево. Здравствени сарадници су најзадовољнији у ДЗ Врњачка Бања и СБ Меркур Врњачка Бања, најмање задовољни у ОБ Краљево. Административно особље је најзадовољније у ЗЈЗ Краљево и ДЗ Врњачка Бања, а технички радници у ДЗ Врњачка Бања СБ Меркур Врњачка Бања и ЗЈЗ Краљево.

Ако посматрамо степен задовољства запослених појединачно, у односу на врсту здравствене установе, међу домовима здравља најзадовољнији су запослени у ДЗ Рашка, потом у ДЗ Врњачка Бања, најмање задовољни су запослени у ДЗ Краљево, а међу специјалним болницама је најмањи проценат задовољних у Специјалној болници за интерне болести Врњачка Бања, док је највећи у Специјалној болници Меркур Врњачка Бања.

Посматрајући поједине аспекте задовољства, запослени у здравственим установама у државној својини су најзадовољнији односом пацијената према њима, а најмање задовољни финансијском надокнадом за њихов рад. Уколико посматрано у последњих пет година аспекте који се и даље испитују, резултати истраживања показују да су запослени најзадовољнији сарадњом са колегама, расположивим временом за обављање посла и могућношћу излагања својих идеја. У овој години се уочава да након константног пада у задовољству запослених сарадњом са колегама имамо пораст задовољства запослених односима са колегама у установи.

Исти су аспекти и незадовољства у готово свим годинама истраживања при чему се запажа пораст задовољних запослених радника нарочито када је у питању могућност континуиране едукације и професионалног развоја, што је свакако веома значајно за професионалну сатисфакцију запослених, а повезано је и обавезом обнављања Лиценце за рад запослених у здравству. Од ове године су аспекти професионалног развоја и континуиране едукације обрађени као једно питање и бележи се пораст задовољства за око 3% у односу на претходну годину. У овој години се запажа пораст задовољства запослених финансијском надокнадом за рад, тако да је сваки пети запослени задовољан, а што се може тумачити сигурношћу редовних исплата зарада у државном сектору здравства.

Приликом обављања посла сваки десети запослени је изјавио да нимало није напет, под стресом или притиском, 17.1% је изјавило да је мало, сваки трећи умерено, једна петина много и 14.1% веома много. Посматрајући у односу на занимање, највећи проценат техничког особља и здравствених сарадника није нимало под стресом током посла, умерено оптерећених је највише код административног особља, док је много и веома много под стресом током обављања посла највише међу лекарима.

Нешто мање од трећине запослених не планира да мења посао, смањило се број радника који би прешао у приватан сектор, готово половина би остала ипак у државном

сектору, а 12.5% би отишло у иностранство, међу којима су најзаступљенији остали здравствени радници, медицинске сестре/техничари и лекари.

Петина запослених је у овој години изјавила да је задовољнија послом данас него пре пет година при чему се смањило и број незадовољних али повећао проценат индиферентних по овом питању. Посматрано у односу на занимање, сваки други лекар је незадовољнији данас послом, свака трећа сестра и административни радник, сваки четврти остали здравствени радник, петина здравствених сарадника и свега 6.9% техничког особља. Када посматрамо задовољство према здравственим установама највећи проценат незадовољних у односу на пре пет година је у ОБ Краљево, потом у домовима здравља, а најмање у ЗЈЗ Краљево.

И даље, велики број запослених нема јасан став о појединим посматраним аспектима задовољства па своје мишљење саопштава оценом „ни задовољан, ни незадовољан“.

Запослени у здравственим установама представљају њихову највећу вредност коју не може заменити примена ни најсавременијих технологија, а чија сатисфакција битно утиче на квалитет пружених услуга. Не треба заборавити да свака здравствена установа треба да буде вођена људским вредностима, да третира раднике подједнако, равноправно и са поштовањем, јер једино задовољан радник ће бити продуктиван и креативан.

Потребно је да менаџери здравствених установа користе резултате анкетања задовољства запослених као драгоцен извор података, сагледају разлоге незадовољства и у складу са могућностима кроз бољу организацију рада, хоризонталну и вертикалну сарадњу, унапређење едукације, покушају да повећају њихову професионалну сатисфакцију. На запосленим остаје да се, иако нису тренутно задовољни послом, ипак потруде да ураде све да би им било боље.