

**Завод за јавно здравље Краљево**

**ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У  
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РАШКОГ  
ОКРУГА КОЈЕ СУ У НАДЛЕЖНОСТИ ЗЈЗ  
КРАЉЕВО У 2017.ГОД.**

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

**Краљево, 2018.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 које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, је спроведено 04.12.2017.год., као инструмент истраживања коришћен је анонимни упитник, креиран од стране Министарства здравља Републике Србије у оквиру Програма Унапређење квалитета рада здравствених установа, који садржи 23 питања и који је од 2015.год. претрпео извесне промене. Запослени у здравственим установама могу да изнесу своје ставове о условима за рад (опрема, расположиво време за обављање посла и рад са пацијентима), међуљудским односима, сарадњом са колегама, менаџментом установе, аутономији у обављању посла, професионалном развоју, изложености стресу на послу до жеље за променом посла или одласку у иностранство.

У истраживању професионалног задовољства учествовале су све здравствене установе у државној својини са територије Рашког округа, а које су у надлежности ЗЈЗ Краљево. 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).

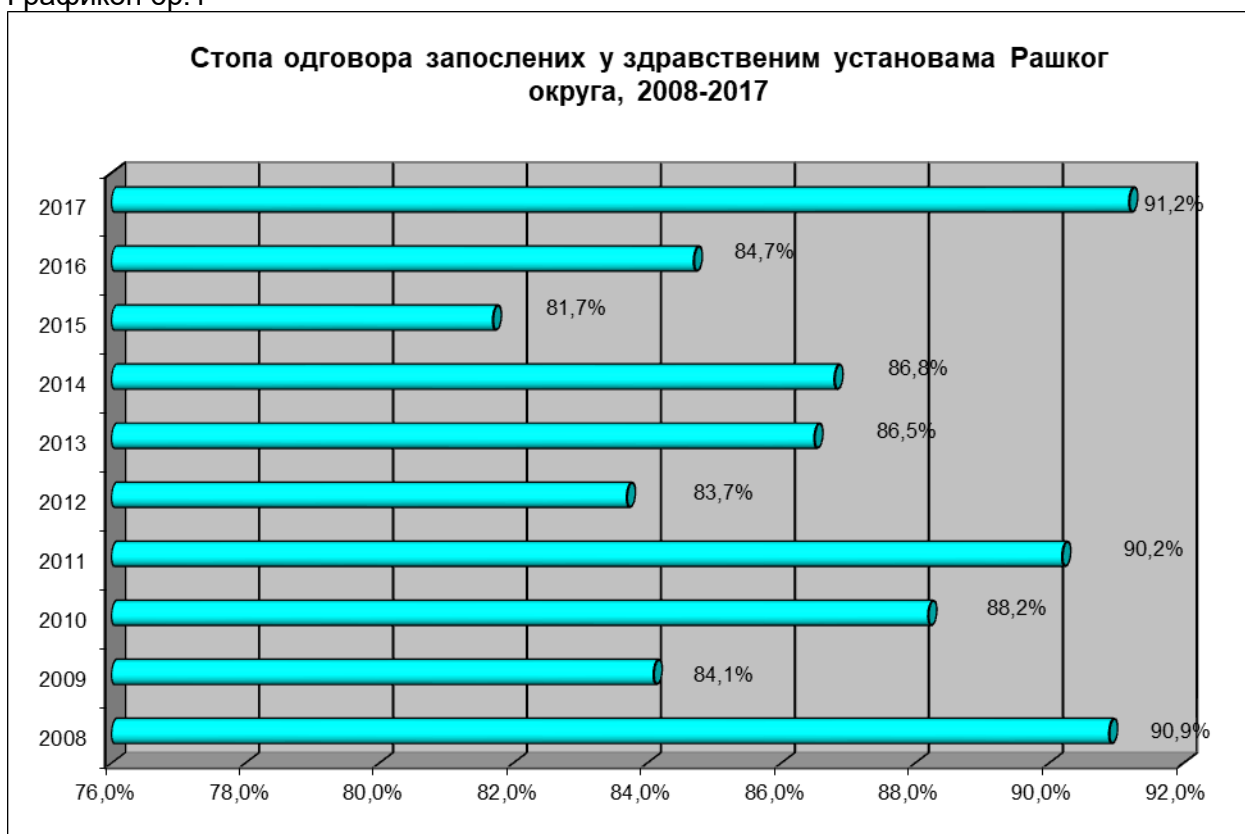
За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлике између обележја коришћен је  $\chi^2$  тест. Задовољство запослених је исказано просечном 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 04.12.2017.год. Од укупно 2582 запослених у здравственим установама у државној својини на Рашком округу, а за које је надлежан ЗЈЗ Краљево, две трећине су биле присутне на послу на дан истраживања. 1596 запослених радника су прихватили учешће у анкети, а вратило се 1455 исправних, што представља стопу одговора од 91.2% и виша је стопа одговора него у претходној години, при чему су последње три године подаци за установе које су у надлежности ЗЈЗ Краљево а претходно (2008-2014.год.) за читав Рашки округ (графикон бр.1).

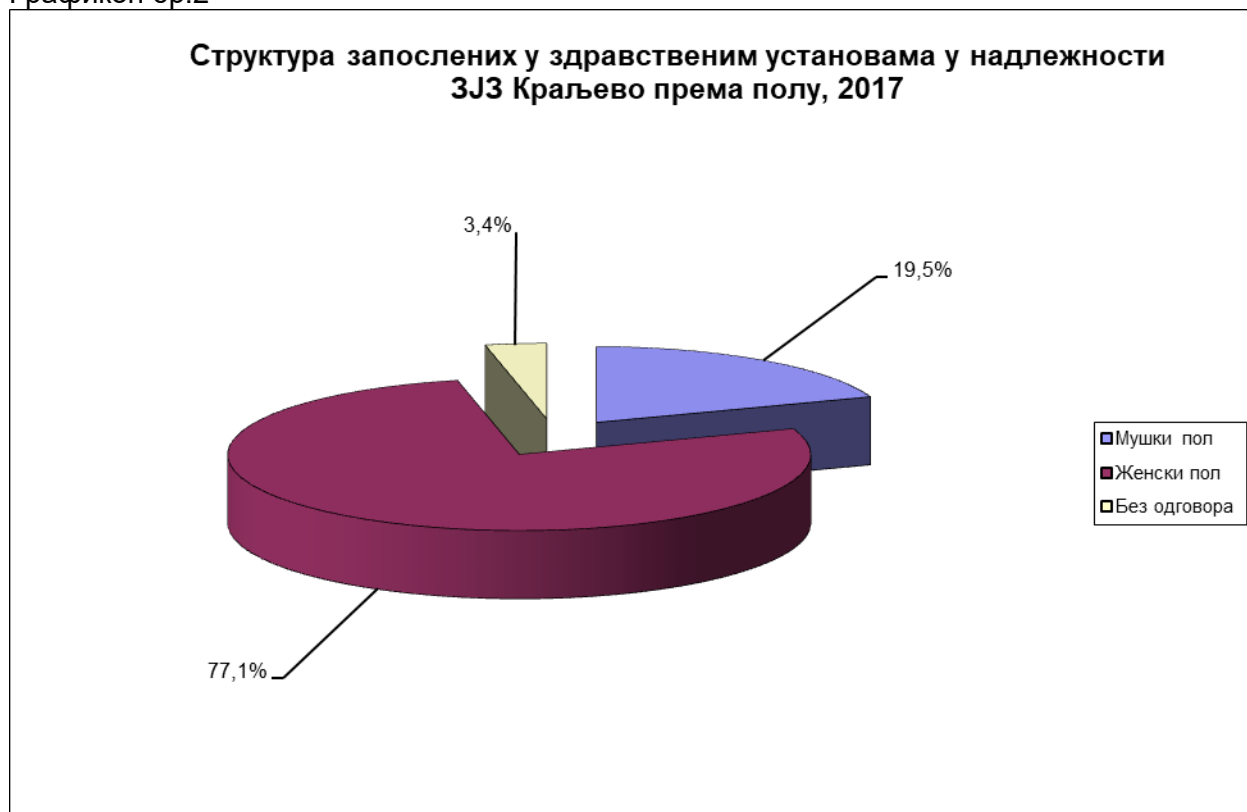
Графикон бр.1



Од 2015.године 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-77.1%, петина запослених радника су особе мушког пола и 49 (3.4%) 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.

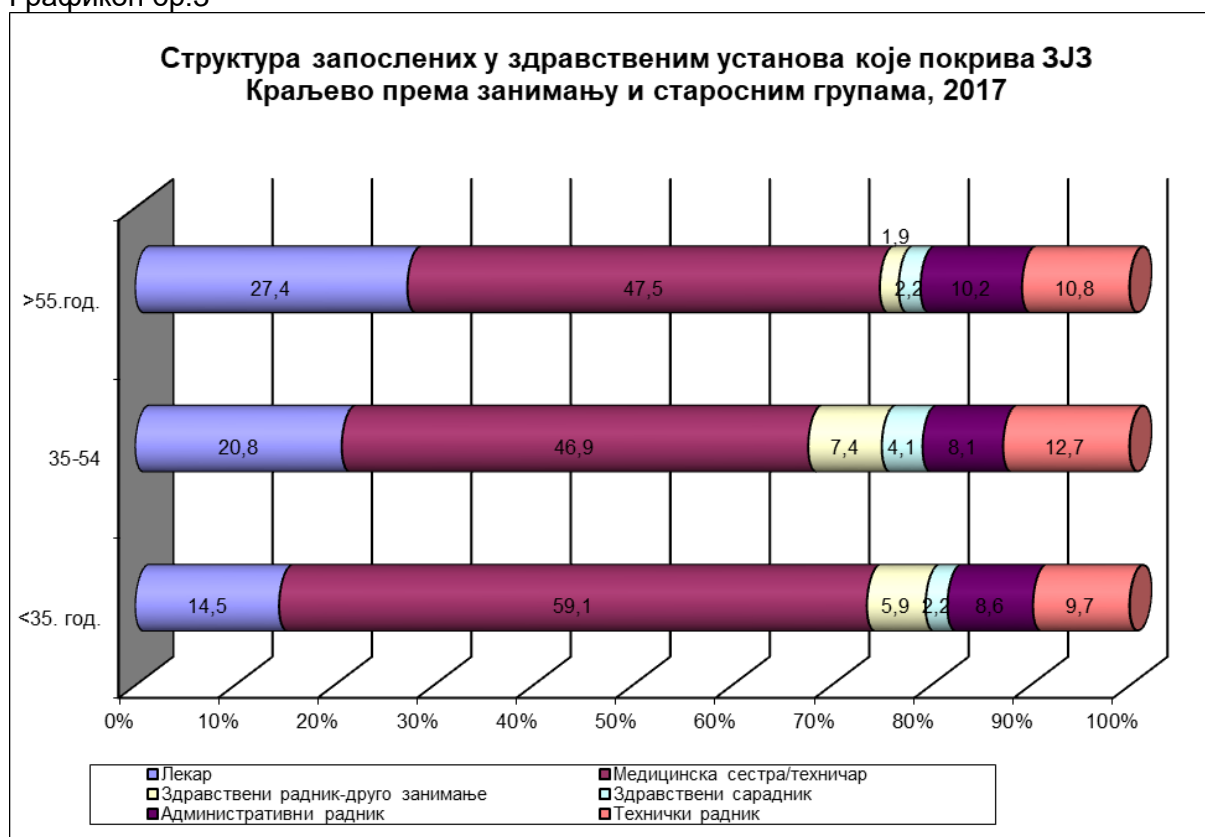
У односу на занимање, у анкетирању професионалне сатисфакције, највише су били заступљени здравствени радници-76.1%, потом су технички радници 11.8%, административни радници 8.7% и најмање је било здравствених сарадника 3.4%, за 62 запослених нема података о занимању (табела бр.1). Међу здравственим радницима су најзаступљеније медицинске сестре/техничари са 64.2%, потом су лекари са 28.0% односно сваки пети анкетирани на укупном нивоу и најмање је осталих здравствених радника 7.8%, односно 6.0% на укупном нивоу. Посматрано у односу на претходну годину незнатно су више заступљени здравствени радници међу анкетираним запосленим радницима (мање од једног процента).

Табела бр.1 Структура анкетираних радника у здравственим установама Рашког округа-Филијала Краљево према занимању, 2016-2017.год.

Занимање	2017.год		2016.год	
	н	%	н	%
Лекар	297	21.3%	268	18.6%
Медицинска сестра/техничар	680	48.8%	731	50.6%
Здравствени радник-друго занимање	83	6.0%	90	6.2%
Здравствени сарадник	47	3.4%	67	4.6%
Административни радник	121	8.7%	121	8.4%
Технички радник	165	11.8%	167	11.6%
УКУПНО	1393	100.0%	1444	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 1455 анкетираних радника 42 није дало одговор на ово питање што је мање од 3%, једна петина запослених је старија од 55 година, 13.4% је млађе од 35 година и највећи проценат запослених је старости 35-54 године-63.4%. Посматрајући дистрибуцију запослених према занимању које обављају, а у односу на старост 14.5% лекара је млађе од 35 година, 59.1% су медицинске сестре/техничари, 5.9% су остали здравствени радници, само 2.2% су здравствени сарадници, 8.6% су административни и 9.7% технички радници. У добној групи од 35-54 године сваки пети је лекар, 46.9% су медицинске сестре/техничари, 7.4% су остали здравствени радници, 4.1% су здравствени сарадници, 8.1% су административни и 12.7% технички радници. Оно што је забрињавајуће је да међу старијима од 55 година сваки четврти лекар и 47.5% медицинских сестара/техничара (графикон бр.3).

Графикон бр.3



Посматрајући у односу на претходну годину, учева се нешто повољнија старосна структура код анкетираних лекара јер је удео лекара у најмлађој добној групи у 2016.год. био 9.3%, а у 2017.год. 14.5%. Међутим, то не мора да одражава реалну старосну структуру јер је мање лекара и прихватило учешће у анкети. (табела бр.2).

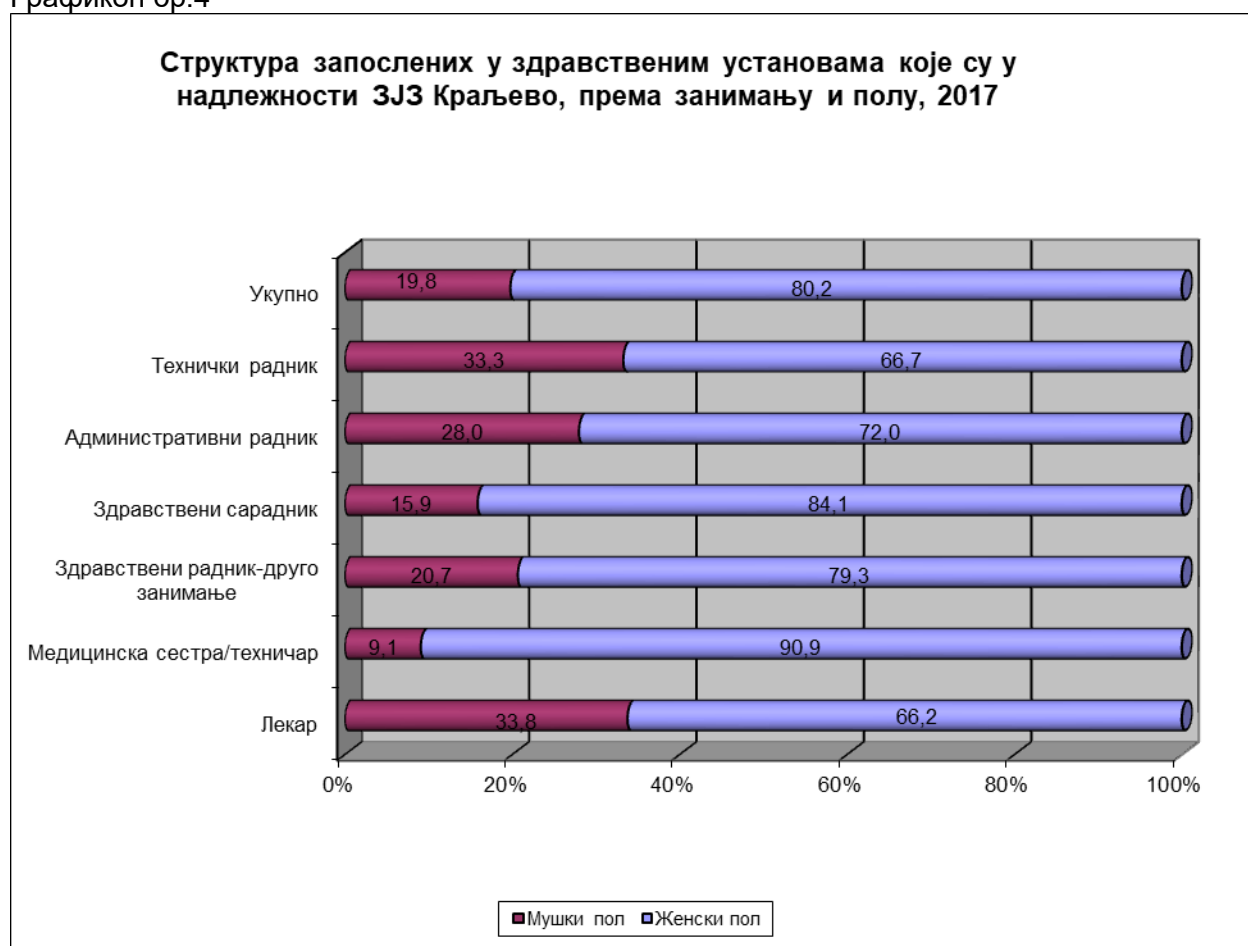
Табела бр.2 Структура анкетираних радника у здравственим установама Рашког округа-Филијала Краљево према занимању и старосној структури, 2016-2017.год.

Старосна група	Лекар		Медицинска сестра/техничар		Здравствени радник-друго занимање		Здравствени сарадник		Административни радник		Технички радник	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
<35. год.	14,5	9,3	59,1	65,1	5,9	8,4	2,2	3,7	8,6	7	9,7	6,5
35-54	20,8	19,8	46,9	48,8	7,4	7	4,1	5,2	8,1	7,9	12,7	11,5
>55 год.	27,4	21,9	47,5	47	1,9	2,5	2,2	4,1	10,2	10,3	10,8	14,1

Посматрајући у односу на пол, у најмлађој добној групи 17.1% су особе мушког пола, 19.3% је у добној групи од 35-54 године и највећа њихова заступљеност је у старосној групи преко 55 година где је сваки четврти запослени мушкарац.

Ако посматрамо структуру запослених у односу на пол и занимање, једна трећина анкетираних лекара су особе мушког пола, сваки десети анкетирани је медицински техничар, 15.9% запослених здравствених сарадника су особе мушког пола, 28% административних и сваки трећи технички радник. Ови подаци указују да у здравственом сектору у свим структурама значајно више су запослене особе женског пола (графикон бр.4).

Графикон бр.4

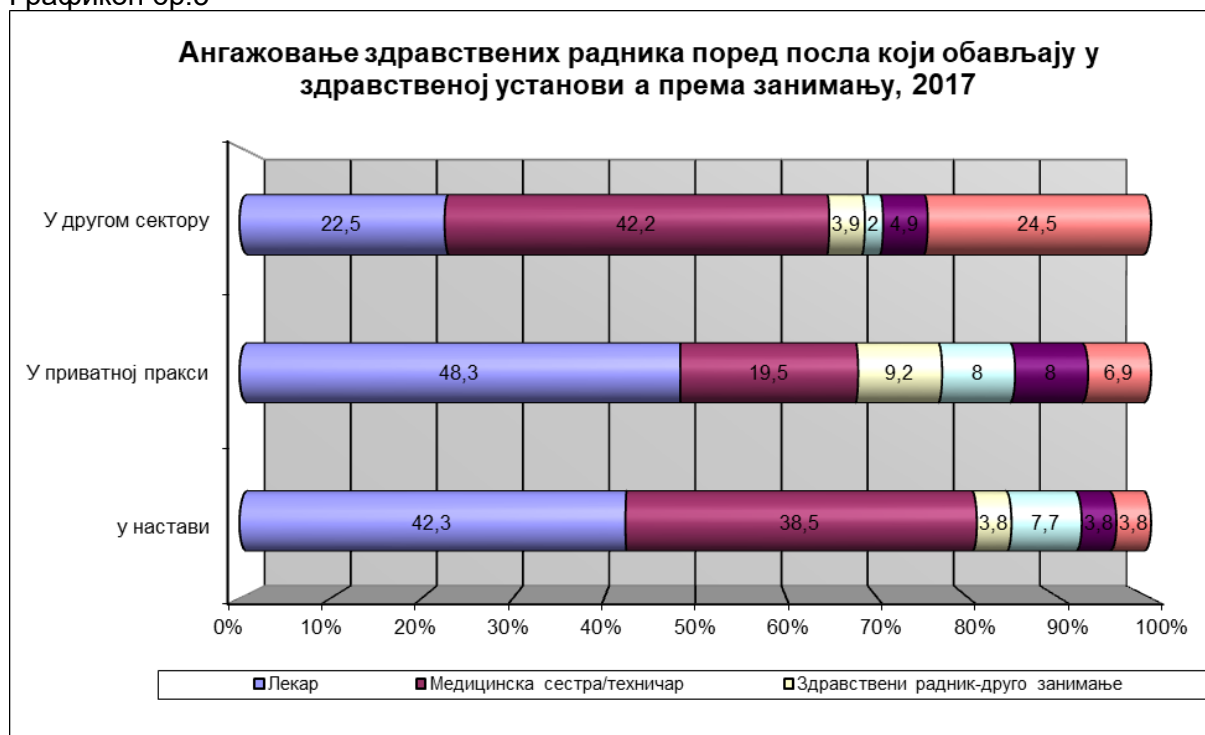


Од укупног броја анкетираних запослених радника, 12.4% обавља неку руководећу функцију, а 71 запослена (4.9%) није дало одговор на ово питање. Ако посматрамо у односу на пол, већи је проценат жена (72.9%) које обављају руководећу функцију, али оне и чине две трећине запослених у здравственим установама. Од укупног броја анкетираних мушкараца 3.4% обављају руководећу функцију, а код жена је свака десета. Посматрајући у односу на занимање, у групи запослених који имају неку руководећу функцију 37.3% су лекари, 39.6% су медицинске сестре/техничари, 5.3% је други здравствени радник, 3% су здравствени сарадници, 9.5% су административни и 5.3% је међу техничким особљем.

Осим посла у здравственој установи 222 запослених (15.3%) је изјавило да ради још на неком послу, при чему већина испитаника није одговарала на ово питање. Посматрано у односу на претходну годину нешто је већи број анкетираних радника који ради додатно у неком другом сектору (165 запослених је дало одговор на ово питање што је 11.2%). Од укупног броја анкетираних радника 28 ради у настави што је 3.8%, 11.5% ради у приватној пракси и 13.2% у неком другом сектору. У настави од 28 анкетираних 25% су особе мушког пола, у приватној пракси 46.5% су такође особе мушког пола, а у другом сектору 43.4%. У настави су ангажовани највише лекари (42.3%) и медицинске сестре/техничари (38.5%). У

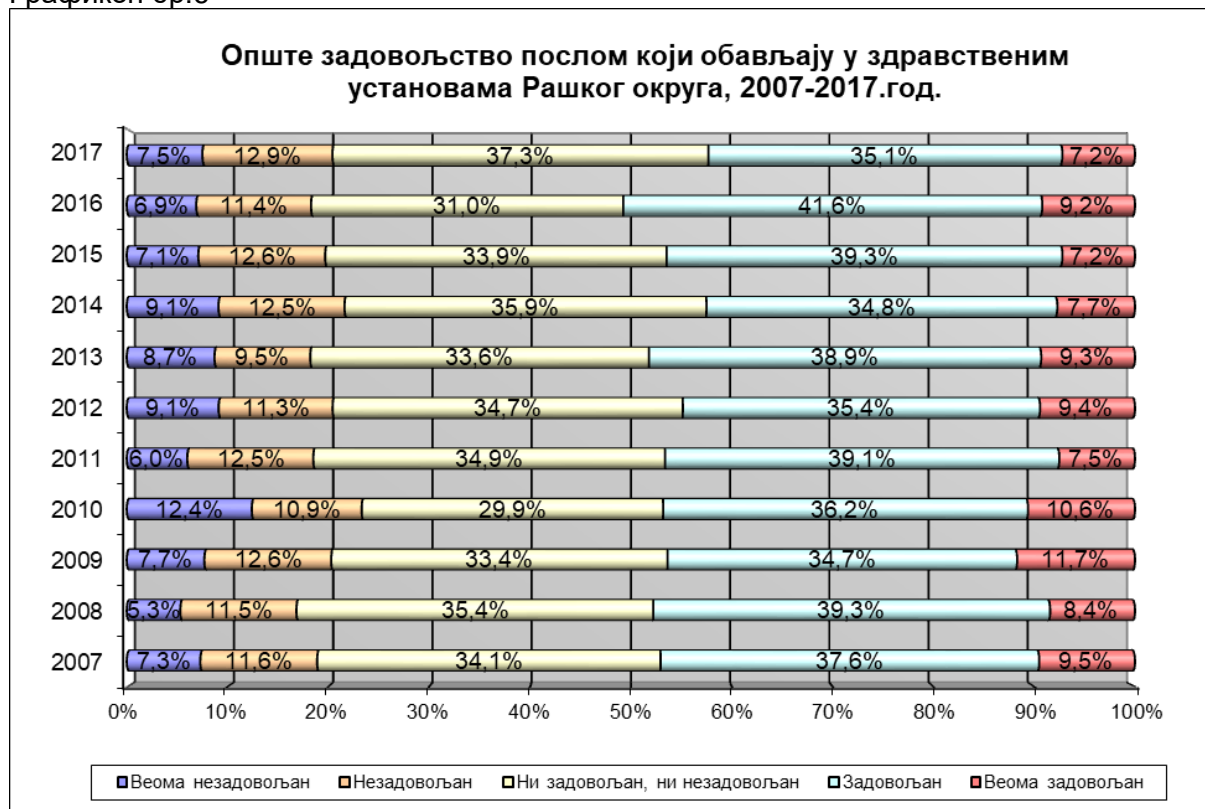
приватној пракси мало мање од половине су лекари, 19.5% су медицинске сестре/техничари, 9.2% остали здравствени радници, 8% су здравствени сарадници исто толико административног особља и 6.9% је техничко особље. У неком другом сектору су најзаступљенији медицински техничари-42.2%, потом лекари 22.5% и технички радници 24.5%, 3.9% је остали здравствени радник и најмање административних радника 4.9% и здравствених сарадника-2% (графикон бр.5).

Графикон бр.5



Својим послом задовољно је 42.3% анкетираних радника што је 8.5% мање задовољних у односу на претходну годину када је износио 50.8%. У 2015.год. подаци се односе само на установе у надлежности ЗЈЗ Краљево и проценат задовољних износио је 46.5%, у 2014.год. проценат задовољних радника се односи на све здравствене установе округа и био је 42.5%, у 2013.год. 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. Посматрајући свих једанаест година истраживања задовољства запослених у здравственим установама у 2017.год. је најмањи проценат задовољних послом који обавља, с напоменом да се у последње три године подаци односе само на установе у надлежности ЗЈЗ Краљево. Процент незадовољних се вратио на петину анкетираних здравствених радника и за 2.1% је већи него у претходној години. Посматрано од почетка увођења истраживања, проценат незадовољних је био променљив, у 2017.год. има вредност 20.4%: 2016.год. 18.3%, 2015.год. 19.7%, 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 (графикон бр.6).

Графикон бр.6



Посматрајући задовољство запослених у односу на пол, својим послом су нешто задовољније запослене особе женског пола, јер је готово сваки четврти мушкарац незадовољан својим послом док је тај проценат жена мањи-19.4%. Ни задовољних ни незадовољних је исти проценат код оба пола, док је проценат задовољних 39.8% међу запосленима мушког пола, а 43.4% су особе женског пола (графикон бр.7).

Графикон бр.7



Истраживање задовољства запослених у 2017.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 здравственим сарадницима-13.0%, за разлику од претходне године где су то били техничким радницима-11.4%. Највећи проценат веома незадовољних је у овом истраживању међу техничким радницима-9.8%, што је исто као и претходне године када је тај проценат био још виши и износио 14.5% (табела бр.3).

Табела бр.3 Дистрибуција општег задовољства запослених изражена у процентима према профилу запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2011-2017

Задовољство	Здравствени радници							Здравствени сарадници							Административни радници							Технички радници						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Веома незадовољан	5.8	8.5	8.2	8.8	6.7	5.8	<b>7.5</b>	5.3	7.5	10.4	10.3	13.2	7.5	<b>8.7</b>	5.1	6.7	5.8	3.3	4.5	2.5	<b>5.0</b>	8.3	11.3	11.8	11.3	9.7	14.5	<b>9.8</b>
Незадовољан	12.2	11.3	9.8	12.4	13.9	12.6	<b>12.8</b>	14.4	9.8	5.9	9.5	2.6	3.0	<b>15.2</b>	12	9.3	4.6	11.6	5.7	8.4	<b>8.3</b>	12.8	13.7	12.1	14.7	7.5	7.8	<b>13.4</b>
Ни задовољан, ни незадовољан	34.3	35.0	34.0	36.7	34.6	32.7	<b>38.2</b>	28	32.4	33.3	31.0	28.9	14.9	<b>23.9</b>	32.9	29.3	28.9	32.2	33.0	21.8	<b>30</b>	42.2	35.9	33.2	36.7	29.1	33.1	<b>39</b>
Задовољан	40.8	36.3	39.1	34.9	38.9	39.8	<b>34.6</b>	39.4	37.7	38.5	36.5	42.1	65.7	<b>39.1</b>	41.8	42	46.8	45.5	43.2	59.7	<b>44.2</b>	28.1	29.3	33.8	31.0	41.8	33.1	<b>33.5</b>
Веома задовољан	6.9	8.9	8.9	7.2	5.9	9.1	<b>6.8</b>	12.9	12.9	11.9	12.7	13.2	9.0	<b>13</b>	8.2	12.7	13.9	7.4	13.6	7.6	<b>12.5</b>	8.6	9.8	9.1	6.3	11.9	11.4	<b>4.3</b>

Посматрано у последњих осам година, задовољство здравствених радника бележи константан пад до 2014.год. када има вредност од 42.1%, да би забележио незнатан пораст у 2015.год. на 44.7%, а у 2016.год. достигао највећу вредност од 48.9% задовољних здравствених радника. У 2017.год. се бележи најнижа вредност задовољства запослених здравствених радника од 2010.год. 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 2016.год. и износи 74.7%, да би у 2017.год. поново забележен пад задовољства на 52.1%. Задовољство административних радника бележи значајне осцилације и проценат се креће од намање 50% 2011.год. анкетираних до највише 67.3% у 2016.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.4). Ово је профил запослених где се у 2015.години бележи највећи пораст задовољства и то за 16.4% (са 37.3% на 53.7%), поново бележи значајан пад у 2016.год. (процент задовољних смањено се за готово 10%). 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.4 Процент задовољних и веома задовољних радника у односу на занимање последњих осам година

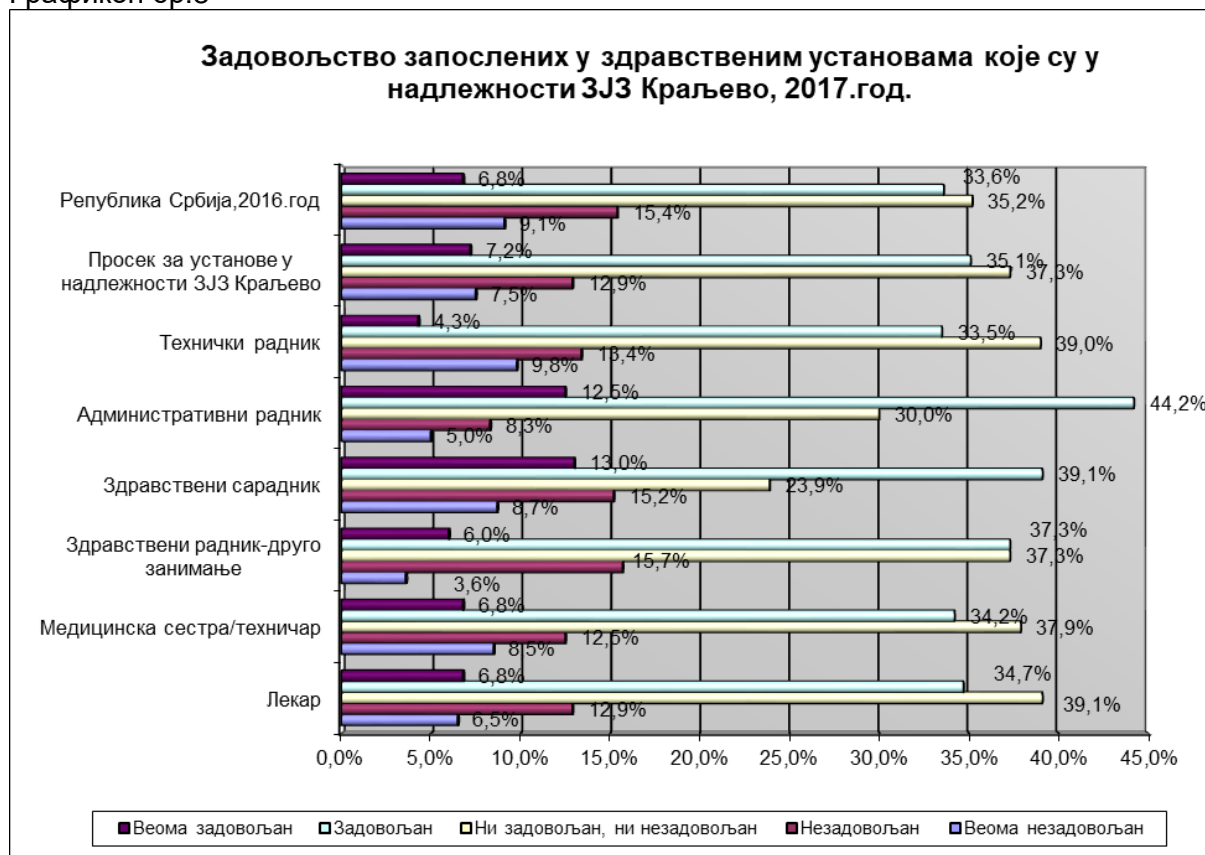
Година	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници
2010	46.1	42.8	65.4	44.0
2011	47.7	52.3	50.0	36.7
2012	45.2	50.6	54.7	39.1
2013	48.0	50.4	60.7	42.9
2014	42.1	49.2	52.9	37.3
2015	44.7	55.3	56.8	53.7
2016	48.9	74.7	67.3	44.5
2017	41.4	52.1	56.7	37.8

Од 2015.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 незадовољних је међу медицинским сестрама/техничарима, а најмањи код других здравствених радника. Готово сваки пети лекар је незадовољан послом који обавља, што је мање него у претходној години (23.3%), више од трећине лекара је неопредељена, што су такође потенцијално незадовољни лекари, а 41.5% су задовољни и веома задовољни. Када се посматра задовољство медицинских сестара/техничара, свака пета медицинска сестра/техничар је незадовољна што је више него у претходној години (12.1%), једна трећина неопредељених и 41.0% је задовољних и веома задовољних медицинских сестара/техничара. Код осталих здравствених радника је највећи проценат задовољних и веома задовољних-43.3%, 19.3% је незадовољних, око једне трећине неопредељених, 37.3%. Посматрајући све заступљене професије у систему здравствене заштите, у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, највећи проценат незадовољних и веома незадовољних својим послом ове године је међу здравственим сарадницима-23.9%, потом код техничког особља 23.2%, а најмање незадовољних је међу административним радницима-13.3%. Највећи проценат задовољних запослених у здравству је код административног особља 56.7% и здравствених сарадника 52.1%, потом међу осталим здравственим радницима-43.3%, а најмање задовољних је код техничког особља у здравственим установама у државној својини-37.8%. Поређењем резултата задовољства запослених у здравству са подацима из 2016.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 20.4% запослених радника, а кад се посматра проценат задовољних разлика је око 2% где су запослени на републичком нивоу незадовољнији (графикон бр.8).

Графикон бр.8



Ако посматрамо професионалну сатисфакцију у односу на занимање, а према типу здравствене установе, највећи проценат задовољних здравствених радника је у Заводу за јавно здравље-76.5%, потом у специјалним болницама-50.3%, домовима здравља-45.5% и најмање у општој болници-32.2%. 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 15.5% и најмањи проценат незадовољних је у Заводу за јавно здравље-2.9%.

Када су у питању здравствени сарадници, најзадовољнији су они запослени у Заводу за јавно здравље-81.3%, потом у домовима здравља половина анкетираних сарадника, у специјалним болницама-45.5% и поново најмање задовољни запослени у општим болницама тек сваки четврти здравствени сарадник. Највећи проценат незадовољних здравствених сарадника је у домовима здравља-50.0%, потом у општој болници-46.6%, специјалним болницама 18.2%, док у заводу за јавно здравље нема ниједан незадовољан здравствени сарадник.

Међу административним радницима највеће је задовољство у Заводу за јавно здравље Краљево где је 75% ових радника задовољно и веома задовољно својим послом, потом у специјалним болницама 58.7%, у домовима здравља-59.0%, и најмање задовољних у општој болници-48.4%. Највећи проценат незадовољних административних радника је у Заводу за јавно здравље Краљево 25% али је то само један радник од укупно 5 анкетираних административних радника, потом у специјалним болницама 13.0%, општој болници 12.9%, и најмање у домовима здравља 12.8%.

Највећи проценат задовољног техничког особља је у заводу за јавно здравље где је 60% ових радника задовољно и веома задовољно, потом у домовима здравља 51.3%, специјалним болницама-42.2% и најмањи проценат задовољних у општој болници-18.3%. Најнезадовољнији технички радници су запослени у општој болници-40.8%, потом у Заводу за јавно здравље-40%, сваки десети технички радник у домовима здравља и 16.9% у специјалним болницама (табела бр.5).

Табела бр.5 Дистрибуција запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево (изражена у процентима) према општем задовољству послом и профилу запослених, 2017

*Домови здравља*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за домове здравља
Веома незадовољан	7.4	25.0	5.1	2.6	7.0
Незадовољан	11.6	25.0	7.7	7.7	11.1
Ни задовољан ни незадовољан	35.4	0.0	28.2	38.5	34.8
Задовољан	38.6	50.0	46.2	43.6	39.7
Веома задовољан	6.9	0.0	12.8	7.7	7.4

*Општа болница Студеница Краљево*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за општу болницу
Веома незадовољан	8.9	13.3	3.2	20.4	9.7
Незадовољан	15.6	13.3	9.7	20.4	16.2
Ни задовољан ни незадовољан	43.3	26.7	38.7	40.8	42.4
Задовољан	27.5	20.0	45.2	16.3	27.3
Веома задовољан	4.7	6.7	3.2	2.0	4.5

*Специјалне болнице*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за специјалне болнице
Веома незадовољан	5.4	9.1	4.3	5.6	5.4

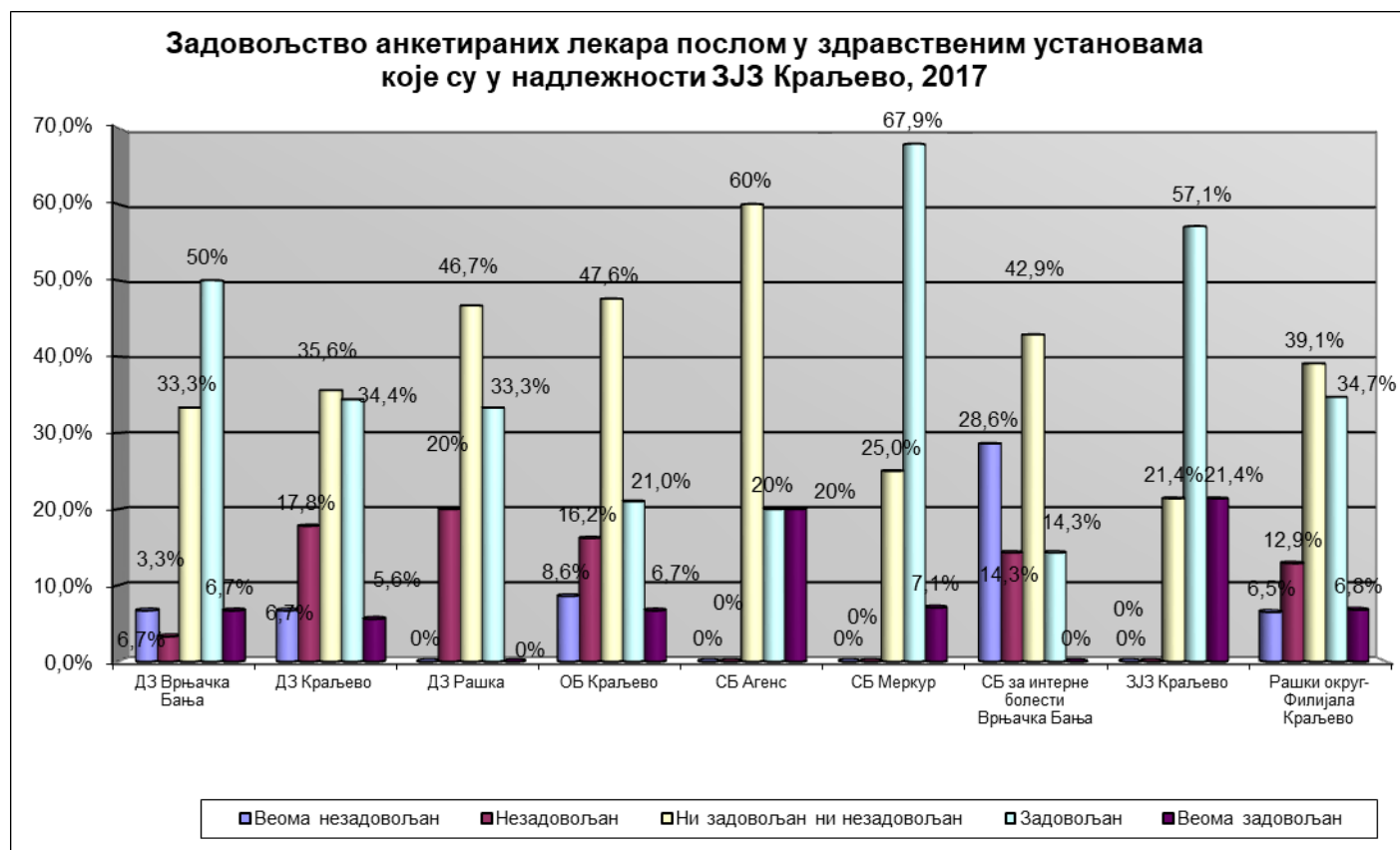
Незадовољан	10.1	9.1	8.7	11.3	10.1
Ни задовољан ни незадовољан	34.2	36.4	28.3	40.8	35
Задовољан	42.9	27.3	39.1	38	40.4
Веома задовољан	7.4	18.2	19.6	4.2	9

*Завод за јавно здравље Краљево*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за Завод за јавно здравље Краљево
Веома незадовољан	0	0	25	20	3.4
Незадовољан	2.9	0	0.0	20	3.4
Ни задовољан ни незадовољан	20.6	18.8	0.0	0.0	16.9
Задовољан	47.1	62.5	75	60	54.2
Веома задовољан	29.4	18.8	0.0	0.0	22.2

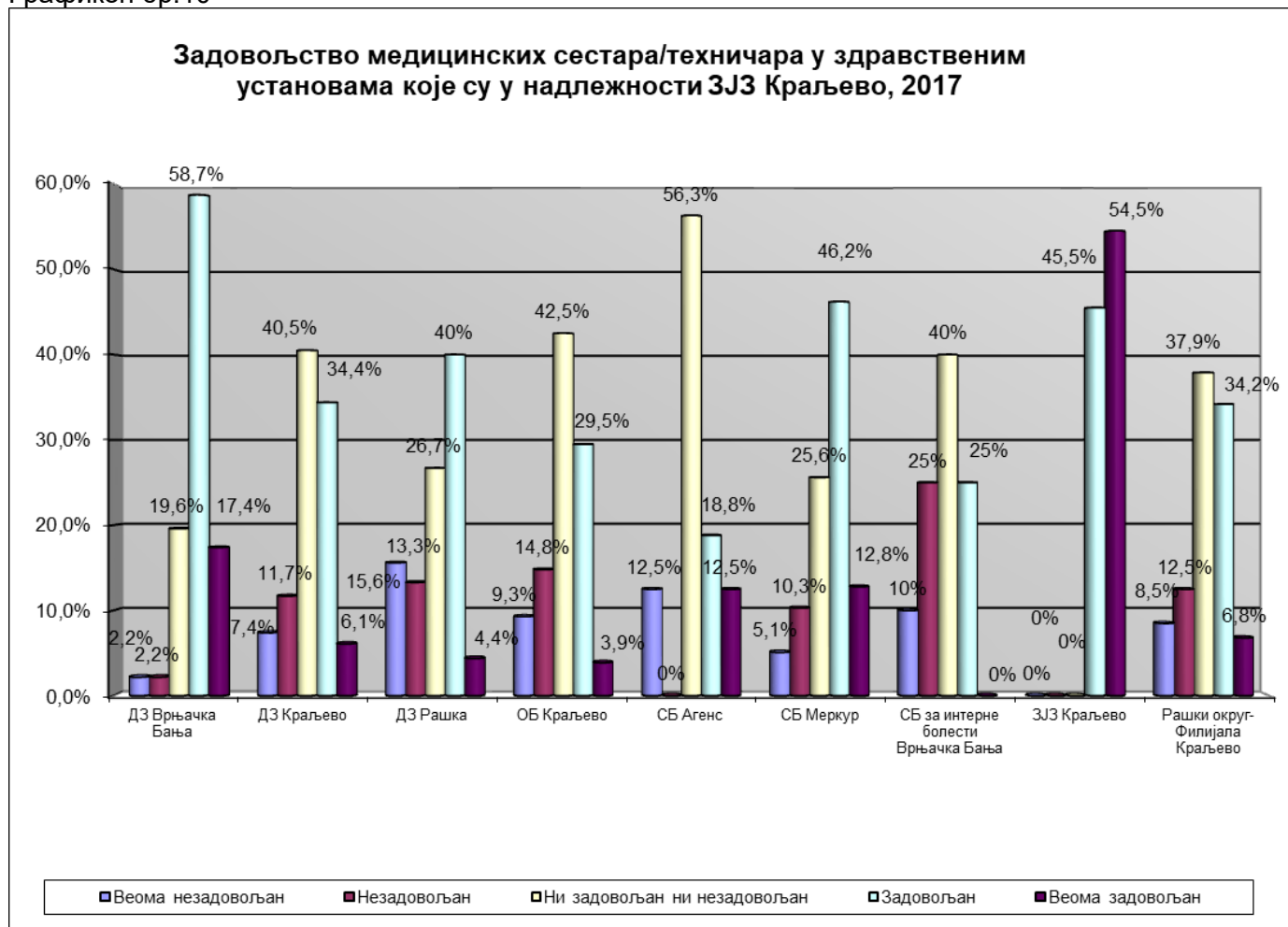
С обзиром на могућност да посматрамо задовољство запослених здравствених радника према занимању (лекар, медицинска сестра/техничар и здравствени радник-друго занимање), као и према типу здравствене установе, уочава се да је највећи проценат задовољних и веома задовољних лекара у ЗЈЗ Краљево 78.5%, потом у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања 75% и ДЗ Врњачка Бања-56.7%, док је у ОБ Краљево мање од трећине лекара задовољан и веома задовољан. Највећи проценат незадовољних лекара је у СБ За интерне болести Врњачка Бања-42.9%, потом у ОБ Краљево-24.8%, а најмањи у СБ „Меркур“ Врњачка Бања, СБ „Агенс“ Матарушка Бања и ЗЈЗ Краљево где ниједан лекар није заокружио ову опцију одговора. Када се посматра проценат ни задовољних ни незадовољних лекара својим послом, највећи број истих је у СБ „Агенс“ Матарушка Бања-60.0%, у ОБ Краљево-47.6% и ДЗ Рашка-46.7%, до најмање 25% у СБ Меркур Врњачка Бања и 21.4% у ЗЈЗ Краљево. Интересантно је напоменути да опцију „веома незадовољан“ није заокружио ниједан лекар у ДЗ Рашка, СБ Меркур Врњачка Бања, СБ Агенс Матарушка Бања и ЗЈЗ Краљево, а „веома задовољан“ ниједан лекар у ДЗ Рашка и СБ за интерне болести Врњачка Бања. На укупном нивоу за установе које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, нешто мање од петине лекара је незадовољно својим послом, више од трећине је неопредељена и тиме потенцијално незадовољна, а 41.5% лекара је задовољно послом који обавља (графикон бр.9).

Графикон бр.9



Медицинске сестре/техничари су најзадовољнији у ЗЈЗ Краљево-100%, потом у ДЗ Врњачка Бања-76.1%, СБ Меркур Врњачка Бања-59.0%, а најмањи проценат задовољних је у СБ за интерне болести Врњачка Бања-25%. Медицинске сестре/техничари су најнезадовољнији у СБ за интерне болести Врњачка Бања трећина анкетираних, потом у ДЗ Рашка 28.9%, а најмање у ЗЈЗ Краљево-0% и ДЗ Врњачка Бања, свега 4.4%. Процент ни задовољних ни незадовољних медицинских сестара/техничара се креће од најмање 0% у ЗЈЗ Краљево, преко 19.6% у ДЗ Врњачка Бања, једне четвртине у ДЗ Рашка и СБ „Меркур“ Врњачка Бања до највише у СБ Агенс Матарушка Бања-56.3%. 54.5% 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 ДЗ Рашка 15.6% (значајно више него у претходној години када је било 2.6%), у СБ „Агенс“ Матарушка Бања је 12.5%, СБ за интерне болести Врњачка Бања свака десета медицинска сестра/техничар, док је у осталим установама мање од десет посто (најнижа вредности је у ЗЈЗ Краљево где ниједна медицинска сестра/техничар није заокружила ову опцију). На укупном нивоу за територију коју покрива ЗЈЗ Краљево, већи проценат медицинских сестара/техничара је незадовољан својим послом него лекара, 21.0%, трећина је неопредељена и 41.0% су задовољни и веома задовољни запослени радници овог профила, што је нешто мање него у претходној години (графикон бр.10).

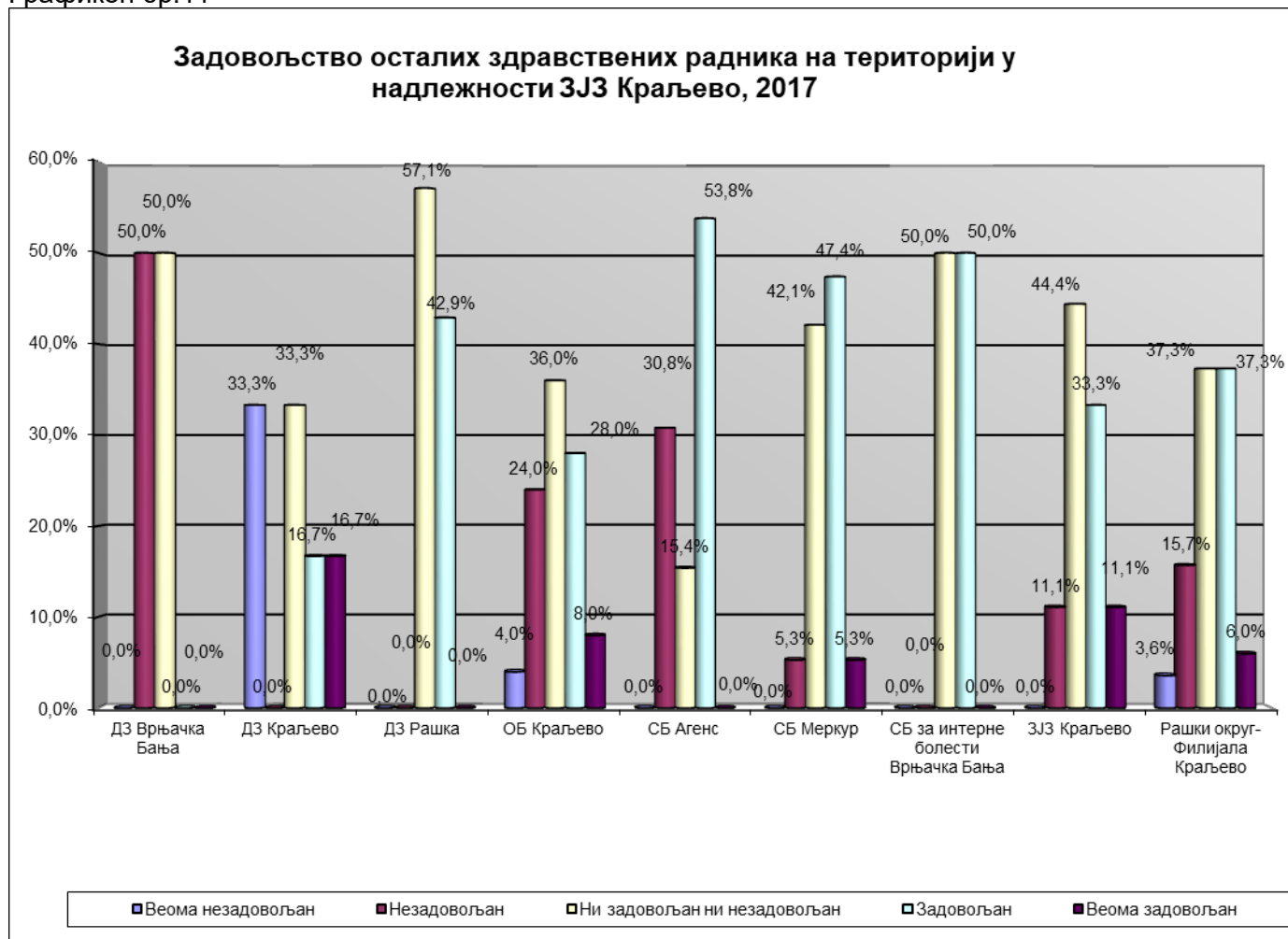
Графикон бр.10



Остали здравствени радници су најзадовољнији у СБ „Агенс“ Матарушка Бања, СБ „Меркур“ Врњачка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања где је половина анкетираних заокружили одговор “задовољан”, потом у ЗЈЗ Краљево где је 44,4% задовољно док је најмање у ДЗ Врњачка Бања где ниједан од других здравствених радника није заокружио ову опцију. Највећи проценат незадовољних здравствених радника других занимања је у ДЗ Врњачка Бања-50%, потом у ДЗ Краљево-33,3% и СБ Агенс Матарушка Бања 30,8%, а најмање у ДЗ Рашка 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 ДЗ Рашка-57,1% анкетираних, а најмање у СБ „Агенс“ Матарушка Бања-15,4%. На укупном нивоу за територију Рашког округа која је у надлежности ЗЈЗ Краљево задовољних и веома задовољних је 43,3% запослених осталих здравствених радника, што је за близу 15% мање него у претходној години, нешто више од трећине је неопредељених и тиме потенцијално незадовољних, а незадовољних је 19,3% од укупно анкетираних радника овог занимања (графикон бр.11).



Графикон бр.11



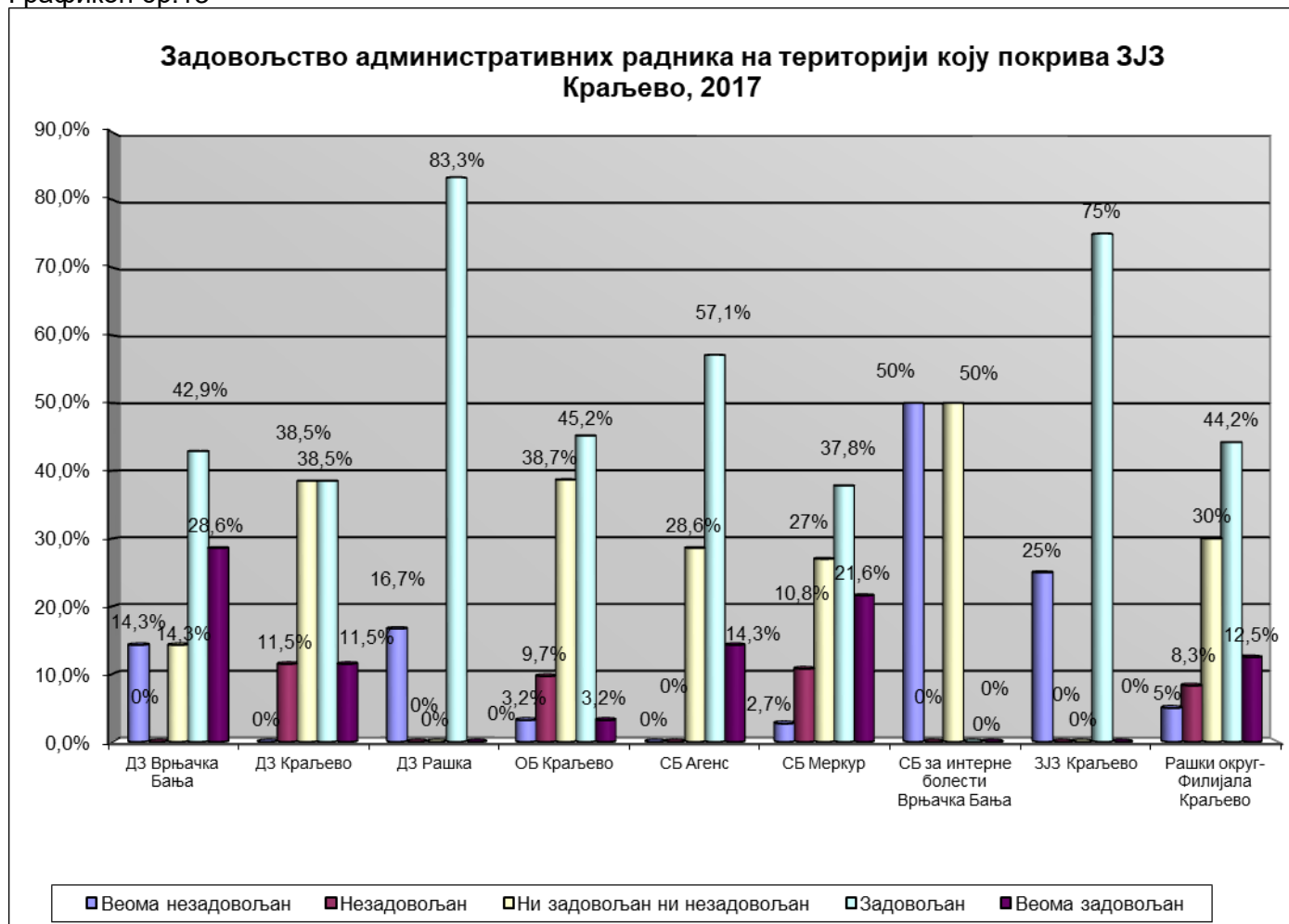
Када је у питању задовољство здравствених сарадника, у ДЗ Врњачка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања, међу анкетираним није било здравствених сарадника. На укупном нивоу је анкетирано 46 здравствених сарадника од којих је највећи број у СБ Меркур Врњачка Бања, ОБ Краљево и ЗЈЗ Краљево. Најзадовољнији су здравствени сарадници који раде у ЗЈЗ Краљево-81.3%, потом су запослени сарадници у ДЗ Краљево-66.7%, СБ Меркур Врњачка Бања-50% и најмање задовољни су у ДЗ Рашка где је анкетиран један здравствени сарадник и он је незадовољан својим послом (синдром малих бројева). Посматрано на укупном нивоу, више од половине здравствених сарадника запослених у здравственим установама у надлежности ЗЈЗ Краљево је задовољно својим послом, 23.9% је ни задовољно ни незадовољно, а готово сваки четврти је незадовољан здравствени сарадник (графикон бр.12).

Графикон бр.12



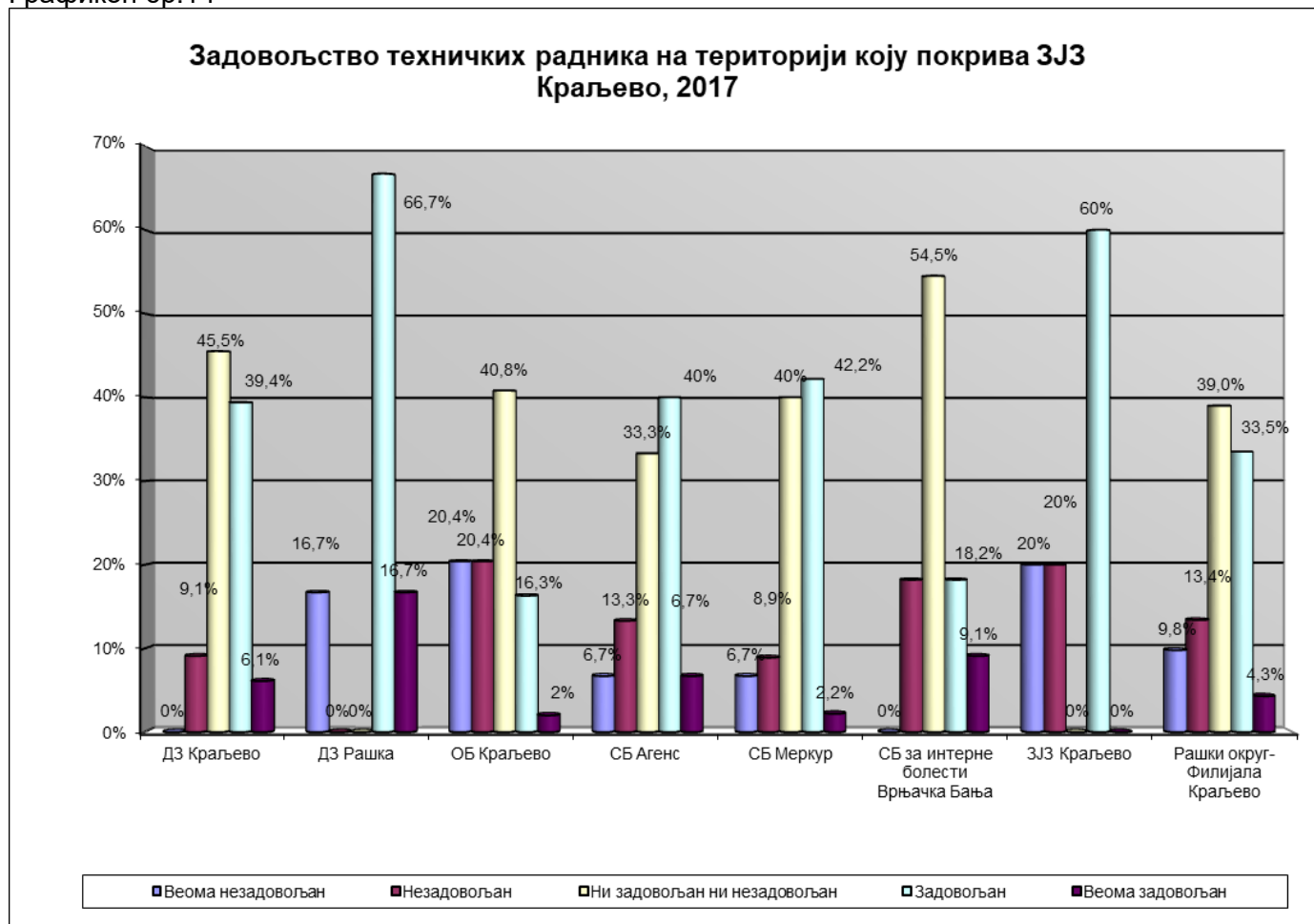
Административни радници су најзадовољнији у ДЗ Рашка, где је својим послом задовољно 83.3% запослених административних радника, потом у ЗЈЗ Краљево-75%, а најмањи проценат задовољних је у СБ за интерне болести Врњачка Бања-0% и ОБ Краљево-48.4%. Најнезадовољнији административни радници су у СБ за интерне болести Врњачка Бања где је сваки други анкетирани административни радник незадовољан својим послом. У СБ „Агенс“ Матарушка Бања ниједан административни радник није незадовољан својим послом. Што се тиче неопредељених запослених административних радника, највећи проценат је у СБ за интерне болести Врњачка Бања и ОБ Краљево. Посматрано на укупном нивоу, нешто више од половине запослених административних радника је задовољно послом који обавља, сваки трећи је неопредељен, тј. ни задовољна ни незадовољна својим послом, а 13.3% је незадовољан послом који обавља. (графикон бр. 13).

Графикон бр.13



Техничко особље је најзадовољније у ДЗ Рашка, где је 83,4% задовољних техничких радника. Потом су запослени технички радници у ЗЈЗ Краљево-60,0% и СБ „Агенс“ Матарушка Бања-46,7%, а најмањи проценат задовољних је у ОБ Краљево-18,3%. Највећи проценат незадовољних техничких радника је у ОБ Краљево-40,8%, потом у ЗЈЗ Краљево-40% и у СБ „Агенс“ Матарушка Бања сваки пети анкетирани технички радник. Највећи проценат ни задовољних ни незадовољних техничких радника је у СБ за интерне болести Врњачка Бања половина анкетираних и ДЗ Краљево-45,5%, а најмањи у ДЗ Рашка и ЗЈЗ Краљево. Ове године у ДЗ Врњачка Бања ниједан технички радник није попунио упитник. Посматрано на укупном нивоу за здравствене установе у надлежности ЗЈЗ Краљево 37,8% запослених техничких радника је задовољан послом који обавља, што је за 8% мање него у претходној години, нешто више од петине је незадовољно и више од трећине је ни задовољан ни незадовољан послом који обавља (графикон бр.14).

Графикон бр.14



Уколико посматрамо задовољство запослених у односу на занимање а према полу, међу мушкарцима су најзадовољнији здравствени сарадници 57.1% анкетираних су веома задовољни и задовољни својим послом, потом административни радници-51.6%, технички радници-43.4%, а најмање задовољни су други здравствени радници-35.3%. Међу особама женског пола, најмање су задовољне техничке раднице и то једна трећина-34.9% анкетираних, а најзадовољније су женске особе у групи административних радница-58.9%, потом здравствене сараднице-51.3% и здравствене раднице других струка-46.2%. Највећи проценат незадовољних међу запосленима мушког пола су медицински техничари и то више од четвртине анкетираних-27.8%, док су на другом месту анкетирани остали здравствени радници-23.5%. Међу особама женског пола најнезадовољније су анкетиране здравствене сараднице-24.3%, а потом запослене техничке раднице-21.7%. Процент неопредељених се креће код особа мушког пола од најмање 28.6% међу здравственим сарадницима до највише 43.4% међу лекарима. Када су у питању особе женског пола, најмањи проценат ни задовољних ни незадовољних је код здравствених сарадница-24.3% до највише 43.4% код техничког особља (графикон бр.15).

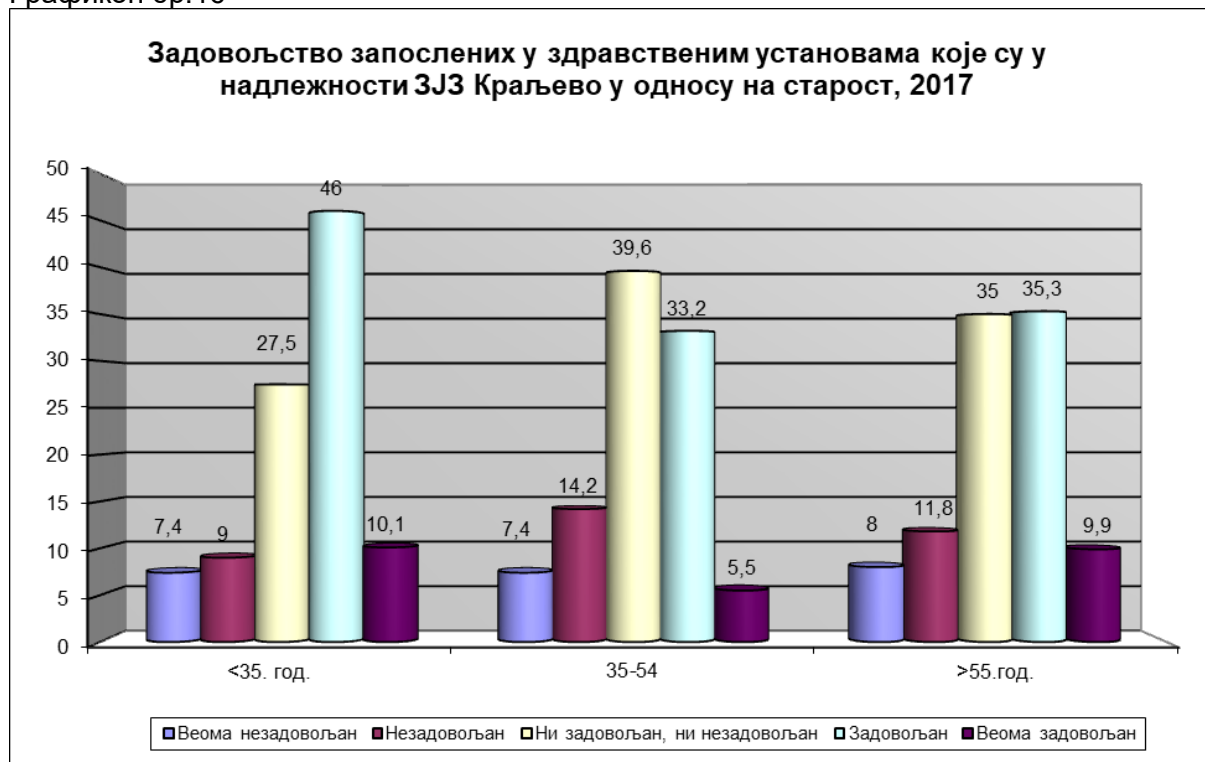
Посматрајући у односу на претходну годину, уочава се пад задовољства запослених свих занимања. Изузетак је код запослених медицинских сестара и техничког особља мушког пола где постоји незнатно повећање задовољства од 1%.

Графикон бр.15



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. Највећи проценат незадовољних-сваки пети анкетирани радник је такође међу средњом добном групом, као и ни задовољних ни незадовољних испитаника чак-39.6% (графикон бр.16).

Графикон бр.16



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.-63%, потом је у старосној групи преко 55.год.-39.5%, а најнезадовољнији су лекари средње животне доби-39.1%. Слично је када се посматрају и остала занимања која су заступљена у здравственим установама. Медицинске сестре су најзадовољније, такође у најмлађој старосној групи-54.2%, потом старији од 55 год.-48.9% и најмање задовољни су у средњој животној доби-35.3%. 54.6% осталих здравствених радника најмлађе добне групе је задовољно послом који обавља, потом задовољство опада на 41.6% да би порасло на 50% у добној групи преко 55.год. 75% здравствених сарадника млађих од 35.год. су задовољни послом који обављају, потом проценат пада на 51.4% у добној групи 35-54.год. и онда наставља да пада на 42.9% код старијих од 55.год. Кад је у питању немедицински кадар 75.1% административних и 38.9% техничког особља који су млађи од 35 година је задовољно и веома задовољно својим послом. У добној групи 35-54.год. 47.9% административног и 40% техничких радника су задовољни послом, да би потом међу административним радницима порасло задовољство на 65.6%, а код техничког особља пало на 29.4% анкетираних радника ове струке. Највећи проценат ни задовољних ни незадовољних у добној групи <35 година је код техничког особља и то половина запослених, у добној групи 35-54.год. је међу анкетираним лекарима и то 41.3%, а код старијих од 55.год. такође међу лекарима-41.9%. Најнезадовољнији у најмлађој добној групи су лекари-22.2%, потом здравствени сарадници-25%, медицинске сестре/техничари-17.5% и техничко особље-11.2%. У старосној групи 35-54.год. најнезадовољније су медицинске сестре/техничари-једна четвртина запослених, а у најстаријој групи то су здравствени сарадници чак-57.2%, али је и готово сваки пети лекар ове старосне групе незадовољан (графикон бр.17).

Графикон бр.17



У односу на обављање руководеће функције, задовољнији су запослени који имају неку од управљачких функција јер је међу њима мањи проценат незадовољних-11.7% 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-40.5% а у групи која обавља руководећу функцију тај проценат је 57.9% што је значајно мање него у претходној години када је чак 82.6% ове групе било задовољно својим послом. Уколико све разложимо и према полу уочава се да су особе женског пола које обављају неку руководећу функцију незнатно мање задовољне својим послом него особе мушког пола. Наиме 85.0% особа мушког пола који су део менаџмента установе је задовољан и веома задовољан својим послом док је међу особама женског пола 81.4%. И проценат незадовољних је код жена незнатно већи- 5.7%, док је код особа мушког пола 5.3% незадовољних (графикон бр.18). Посматрано у односу на претходну годину, значајно се повећало задовољство запослених који учествују у руковођењу установе нарочито када су у питању испитанице, а код запослених који не обављају руководећу функцију задовољство бележи нешто мањи пораст.

Графикон бр.18



Посматрајући задовољство запослених на укупном нивоу, а појединачно по здравственим установама, ове године су најзадовољнији запослени у ЗЈЗ Краљево где је задовољних и веома задовољних 77.1% запослених, потом у ДЗ Врњачка Бања 65.2% и СБ Меркур Врњачка Бања 54.1%, а најмање задовољних и веома задовољних је у СБ за интерне болести Врњачка Бања 23.8% и ОБ Краљево 31.2% (табела бр.6).

Табела бр.6 Опште задовољство запослених радника у здравственим установама Рашког округа у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017.год.

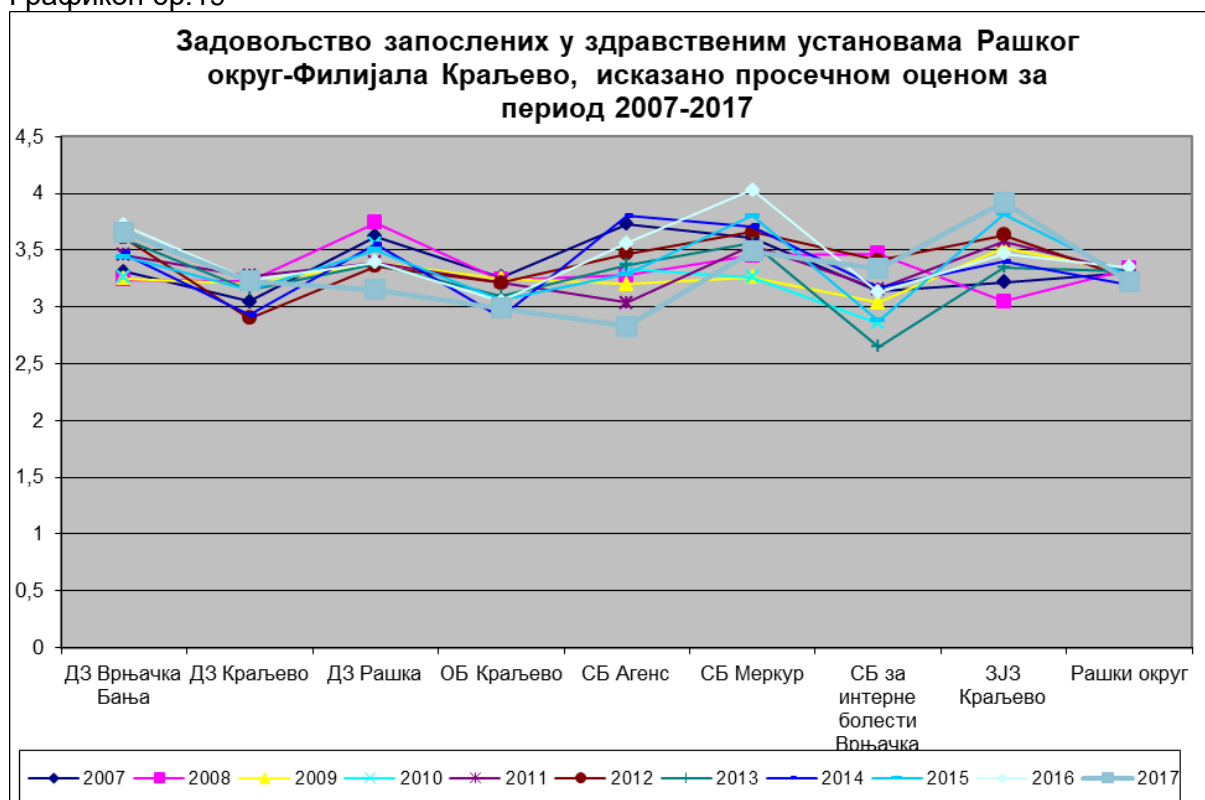
Задовољство	ДЗ Краљево	ДЗ Врњачка Бања	ДЗ Рашка	ОБ Краљево	СБ Агенс	СБ Меркур	СБ за интерне болести Врњачка Бања	Завод за јавно здравље Краљево
Веома незадовољан	6.6	4.5	11.1	9.7	6.5	3.2	11.9	3.3
Незадовољан	12.3	3.4	13.6	16.7	11.3	8.6	19.0	3.3
Ни задовољан ни незадовољан	38.4	27	28.4	42.4	35.5	34.2	45.2	16.4
Задовољан	36.3	51.7	43.2	26.9	35.5	43.9	21.4	52.5
Веома задовољан	6.3	13.5	3.7	4.3	11.3	10.2	2.4	24.6

Анализирајући задовољство запослених кроз просечне оцене, задовољства запослених на Рашком округу-Филијала Краљево, показује смањење у 2017.години у односу на претходну годину, а из разлога смањења процента задовољних и веома задовољних запослених радника у здравственим установа за 8.5%, као и повећања незадовољних и веома незадовољних за 1.1%. Посматрано појединачно по здравственим установама



повећање просечне оцене задовољства запослених у 2017.години се уочава само у ЗЈЗ Краљево, а смањење просечне оцене задовољства запослених у ДЗ Врњачка Бања, ДЗ Рашка, СБ за интерне болести Врњачка Бања, СБ Меркур Врњачка Бања, СБ Агенс Матарушка Бања и ОБ Краљево, док у ДЗ Краљево нема промене у висини средње оцене (графикон бр.19 и табела 7). Посматрано у односу на просек за територију коју покрива ЗЈЗ Краљево, мању просечну оцену задовољства запослених од просека Рашког округа–Филијале Краљево (3.22), имају ДЗ Рашка, ОБ Краљево и СБ за интерне болести Врњачка Бања.

Графикон бр.19



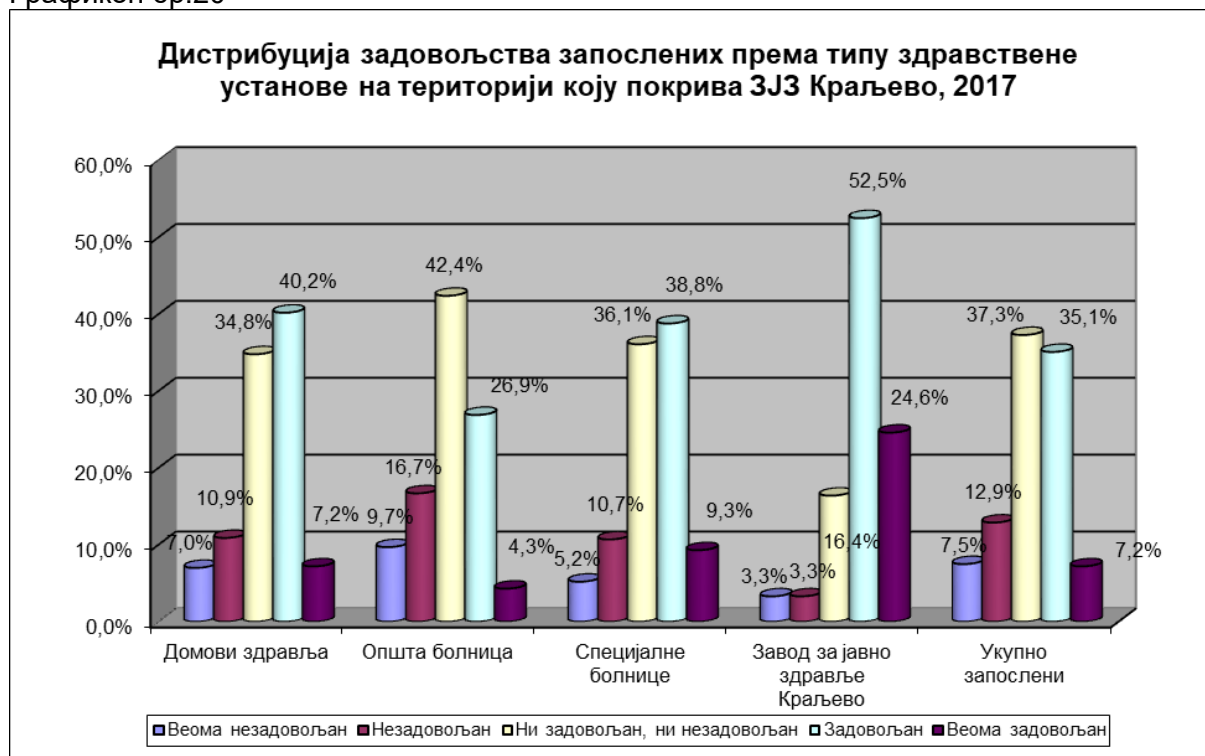
Табела бр.7 Просечне оцене општег задовољства запослених лечењем по установама

Здравствене установе	Број испитаника Н	Просечне оцене $\bar{X}$	СТДЕВ	Ранг
ДЗ Краљево	333	3.23	0.975	5
ДЗ Врњачка Бања	89	3.66	0.916	2
ДЗ Рашка	81	3.15	1.074	6
Општа болница Краљево	576	2.99	1.00	7
СБ за интерне болести Врњачка Бања	42	2.83	0.986	8
СБ Агенс Матарушка бања	62	3.34	1.039	4
СБ Меркур Врњачка Бања	187	3.49	0.906	3
ЗЈЗ Краљево	61	3.92	0.918	1
Укупно	1431	3.22	1.012	

Гледана према врсти здравствених установа, највишу просечну оцену има Завод за јавно здравље-3.92, потом специјалне болнице-3.36, домови здравља-3.30, док је најнижа оцена у Општој болници Краљево и износи 2.99. Највећи проценат веома задовољних је у ЗЈЗ Краљево, а највећи проценат веома незадовољних радника је у ОБ „Студеница“

Краљево. Највећи проценат неопредељени и потенцијално незадовољних радника (ни задовољни ни незадовољни) је у општој болници 42.4%, потом у специјалним болницама-36.1%, а најмање у Заводу за јавно здравље где се за ту опцију одлучило 16.4%. На укупном нивоу 37.3% запослених су изјавили да су ни незадовољни ни задовољни што је више него у претходној години за 6.3% (графикон бр. 20).

Графикон бр.20



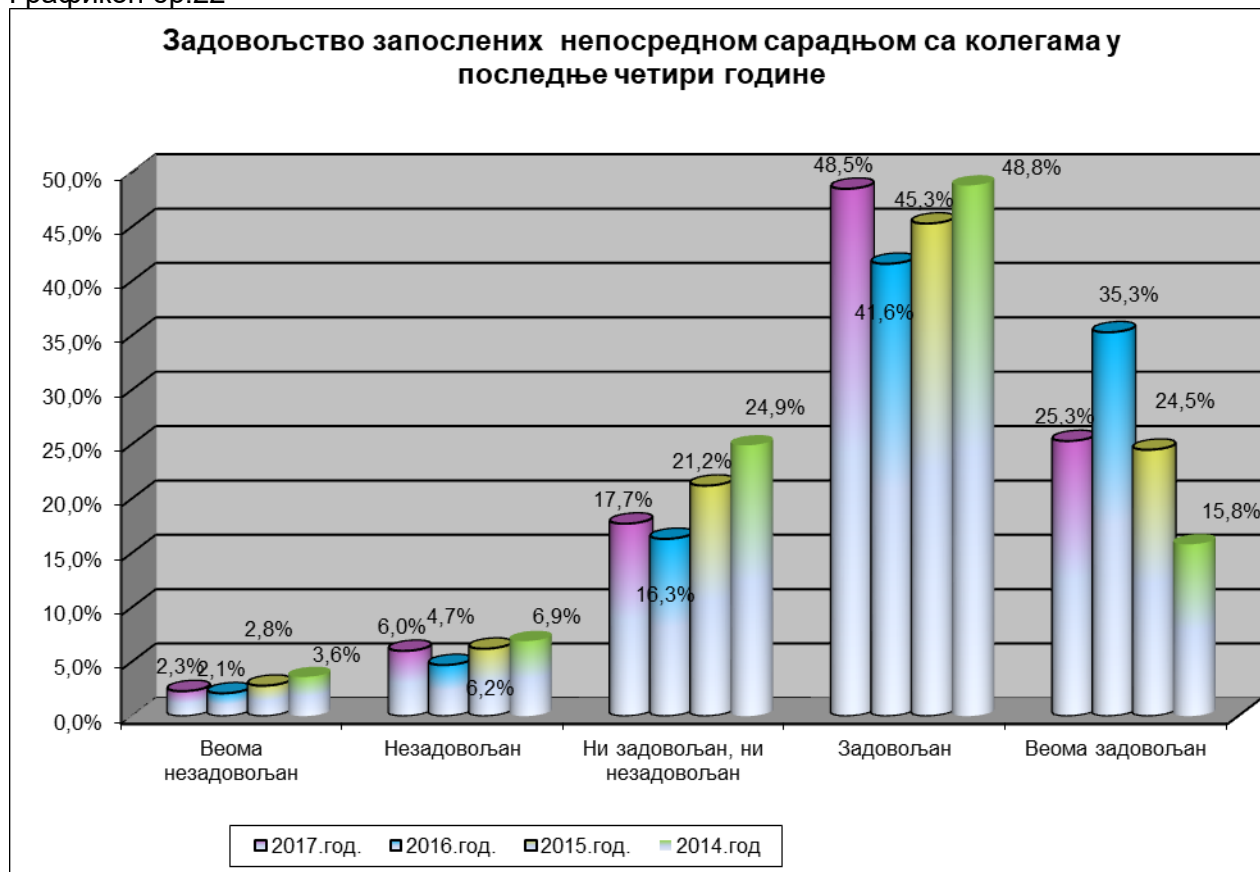
Како је на територији за коју је надлежан ЗЈЗ Краљево само једна општа болница, истраживање задовољства запослених у таквој установи, домовима здравља и у специјалним болницама не даје реално поређење, а све у складу са делаћношћу које исте пружају. Посматрајући кроз средњу оцену, а у односу на просек Републике Србије, на територији коју покрива ЗЈЗ Краљево, запослени у домовима и ЗЈЗ Краљево су нешто задовољнији него што је просек републике, док је средња оцена задовољства запослених у ОБ Краљево нижа од републичког просека, а задовољство запослених у специјалним болницама не показује разлику у односу на републички ниво. Наиме, средња оцена задовољства запослених у домовима здравља за које је надлежан ЗЈЗ Краљево је 3.36, а републички просек 3.22; у специјалним болницама је средња оцена 3.36 колико је и републички просек док су запослени у ОБ Краљево незадовољнији са просечном оценом 2.99 у односу на републику са 3.1 (графикон бр.21).

Графикон бр. 21



Ако посматрамо појединачно по сегментима задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама задовољно две трећине испитаника 73.8%, што је мање него у претходној години када је износило 76.7%: 2015. год. 69.8%, 2014.год.-64.6%, 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%. Незадовољних и веома незадовољних је 8.3% запослених што је више него у претходној години истраживања (графикон бр.22). Опцију “не односи се на мене” заокружила су 4 анкетирана радника што је 0.3% од укупног броја и мали број одговора, а 14 анкетираних радника није дало одговор на ово питање.

Графикон бр.22



Изменом упитника можемо издвојити три питања која се односе на услове рада на радном месту, задовољство опремом за рад, расположивим временом за обављање посла и расположивим временом за рад са пацијентима. Одговори показују да кад су у питању услови рада, запослени су најмање задовољни опремом у служби-незадовољно је 24.6% запослених, што је нешто више него у претходној години (20.7%), али мање него у већини година истраживања (у 2015.год. 30.7%, 2014.год. 29.3%, 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-17% што је више за готово 3% него претходне године-14.2% (2015.год. 16.9%, 2014.год.-21.2%, 2013.год. 19.6%, 2012.год.-22.3%, 2011.год.-20.8% и 2010.год. 19.7%), као и проценат незадовољних расположивим временом за рад са пацијентима-17.8% -готово исто као у 2016.год. 17.6% (табела бр.8).

Табела бр.8. 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	101	7%	77	5.4%	73	5.3%
Незадовољан	254	17.6%	167	11.6%	171	12.5%
Ни задовољан ни незадовољан	399	27.6%	340	23.7%	327	23.9%
Задовољан	516	35.7%	672	46.8%	518	37.8%
Веома задовољан	169	11.7%	174	12.1%	119	8.7%
Не односи се на мене	7	0.5%	5	0.3%	161	11.8
<b>Укупно</b>	<b>1446</b>	<b>100.0%</b>	<b>1435</b>	<b>100.0%</b>	<b>1369</b>	<b>100.0%</b>

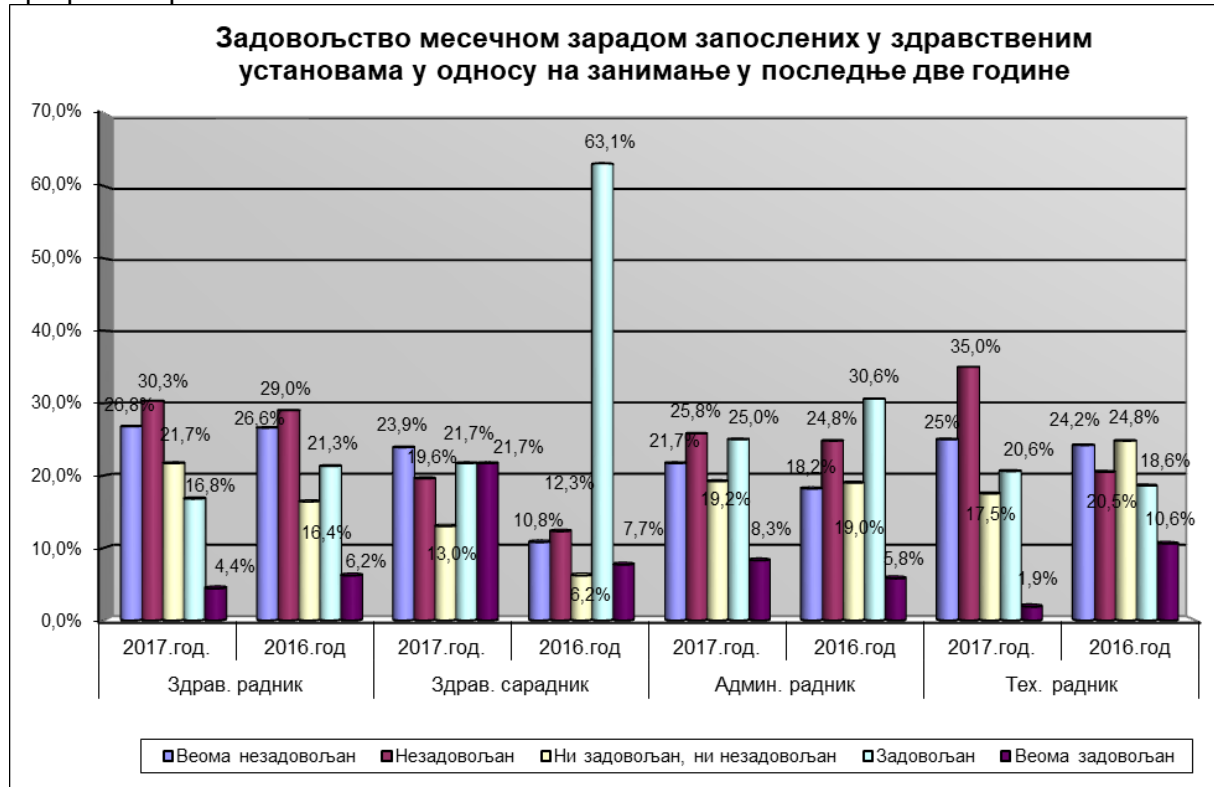
Када је у питању награђивање на раду, својом месечном зарадом незадовољно је више од половине запослених-55.7%, што је за 3.6% више него у претходној години када је износило 52.1%. У 2015.год проценат незадовољних је био 60.7%, у 2014.год. 67.4%, 2013. год. 50.8%, 2012.год. 61.2%, 2011.год. 58.8%, 53.2% 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 5% испитаника изјавило је да је веома задовољно својом платом, ипак је то проценат веома задовољних који се значајно не разликује у односу на претходну годину када их је било 6.9%. Међутим, треба нагласити да је од 2015.год. податак о задовољству само за установе у надлежности ЗЈЗ Краљево (графикон бр.23).

Графикон бр.23



Посматрано у односу на занимање, највећи проценат незадовољних радника месечном зарадом је међу техничким радницима-60% а потом међу здравственим радницима где је веома незадовољних и незадовољних 57.1%, а тек сваки пети је задовољан. Посматрано у односу на претходну годину, број задовољних здравствених радника се смањило за 6.3%, а број незадовољних повећао за 1.5%. Највећи проценат задовољних радника месечном зарадом је и даље међу здравственим сарадницима где је задовољано 42.6% запослених што значајно мање него претходне године када је износило 70%, а незадовољно 42.5%. Међу административним радницима је сваки трећи радник задовољан што је мање за 3,3% него у претходној години и 47.1% је незадовољних запослених. Код техничког особља, проценат незадовољних се повећао за 15.3% у односу на претходну годину и већи је од половине анкетираних техничких радника док се проценат задовољних и веома задовољних смањило за 6.7% и износи 22.5%. Посматрајући у односу на претходну годину, дошло је до пада задовољства запослених финансијском надокнадом за рад код свих профила занимања (графикон бр.24).

Графикон бр.24



Собзиром на то да можемо посматрати здравствене раднике према занимању, и ове године најнезадовољније су медицинске сестре-60.3% потом лекари-52.2%, а најмање незадовољних је међу осталим здравственим радницима-45.8%. Најзадовољнији међу здравственим радницима су остали здравствени радници-30.1%, потом лекари-26.5% и најмање задовољне су медицинске сестре/техничари 17.6%. Нешто мање од половине здравствених сарадника је задовољно и веома задовољно својим послом, док је су административни радници-33.1% нешто задовољнији од техничког особља-22.5%. Највећи проценат веома задовољних је код здравствених сарадника сваки пети и код других здравствених радника 8.3%, а веома незадовољних, готово једна трећина, код медицинских сестара/техничара (графикон бр.25).

Графикон бр.25



Поглавље које се односи на могућност професионалног усавршавања од 2015.године је обухваћено једним питањем и резултати показују незадовољство 19.7% анкетираних радника могућношћу професионалног развоја/континуиране едукације и бележи пораст од 2.2% у односу на претходну годину. Могућношћу за професионални развој/континуирану едукацију је задовољно 52.1%, што је веће задовољство него у претходној години истраживања, када је било 46.5% задовољних и веома задовољних радника могућношћу едукације и професионалног развоја. Уочава се да је повећање задовољних запослених радника у здравственим установама довело до смањења неопоредељених здравствених радника, а тиме и потенцијално незадовољних - табела бр.7.

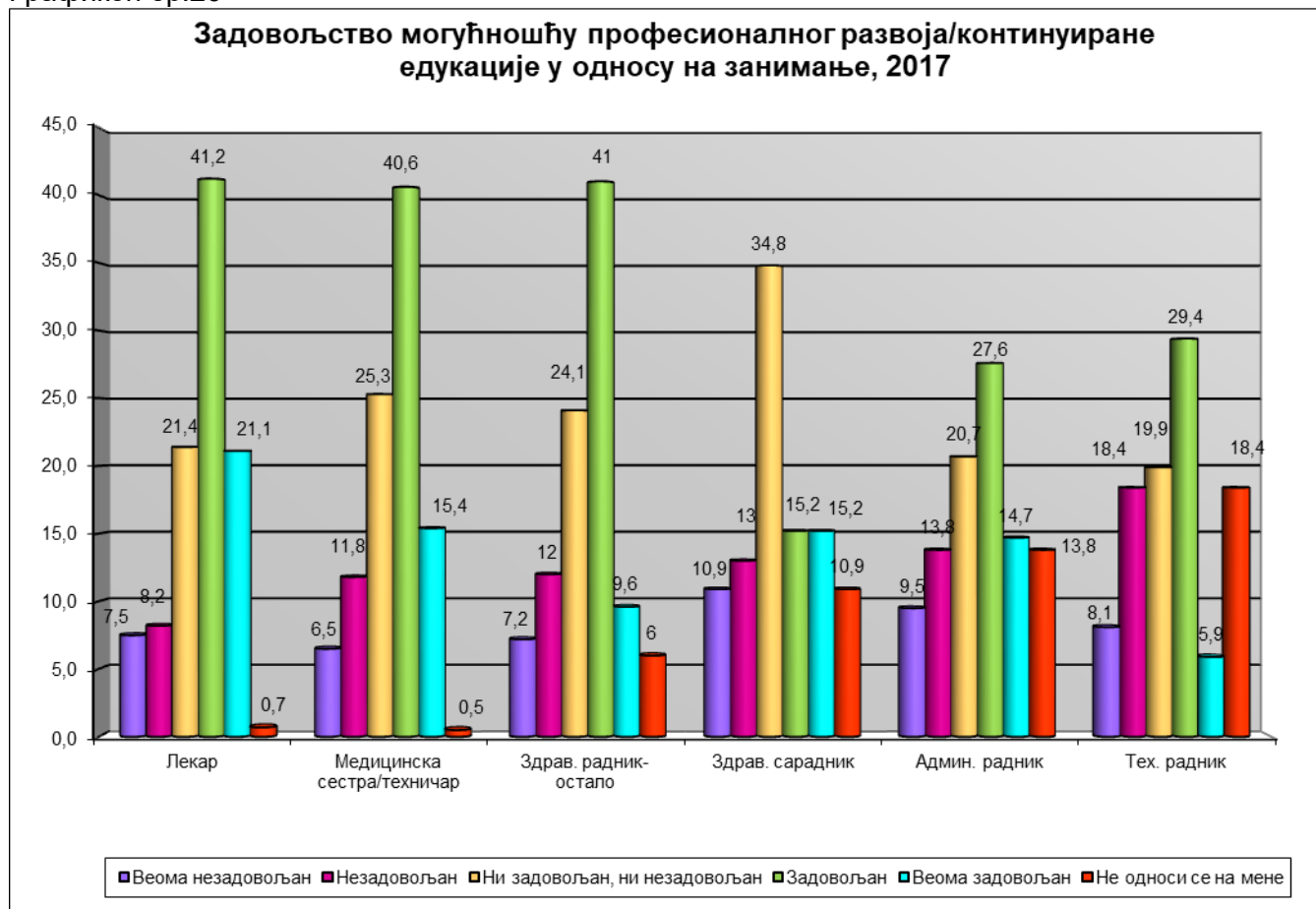
Табела бр.9 Мишљење запослених о могућностима едукације и професионалног развоја на послу

Оцена	Могућност професионалног развоја/континуиране едукације			
	2017.год		2016.год.	
	н	%	н	%
Веома незадовољан	102	7.3%	87	6.1%
Незадовољан	173	12.4%	162	11.4%
Ни задовољан ни незадовољан	335	24%	472	33.1%
Задовољан	520	37.2%	460	32.3%
Веома задовољан	208	14.9%	202	14.2%
Не односи се на мене	59	4.2%	43	3.0%
<b>Укупно</b>	<b>1397</b>	<b>100.0%</b>	<b>1426</b>	<b>100.0%</b>

Посматрано у односу на занимање, са могућношћу професионалног усавршавања су најнезадовољнији технички радници јер је сваки четврти радник незадовољан могућношћу професионалног развоја/континуиране едукације. Најзадовољнији могућношћу даљег

стручног усавршавања су лекари-62.3% (2.9% више него у претходној години), потом медицинске сестре/техничари-56% (5% више него у претходној години) а најмањи проценат задовољних и веома задовољних је, међу здравственим сарадницима-30.4% а потом међу техничким особљем-35.3%. 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, као и претходне године међу здравственим сарадницима (графикон бр.26).

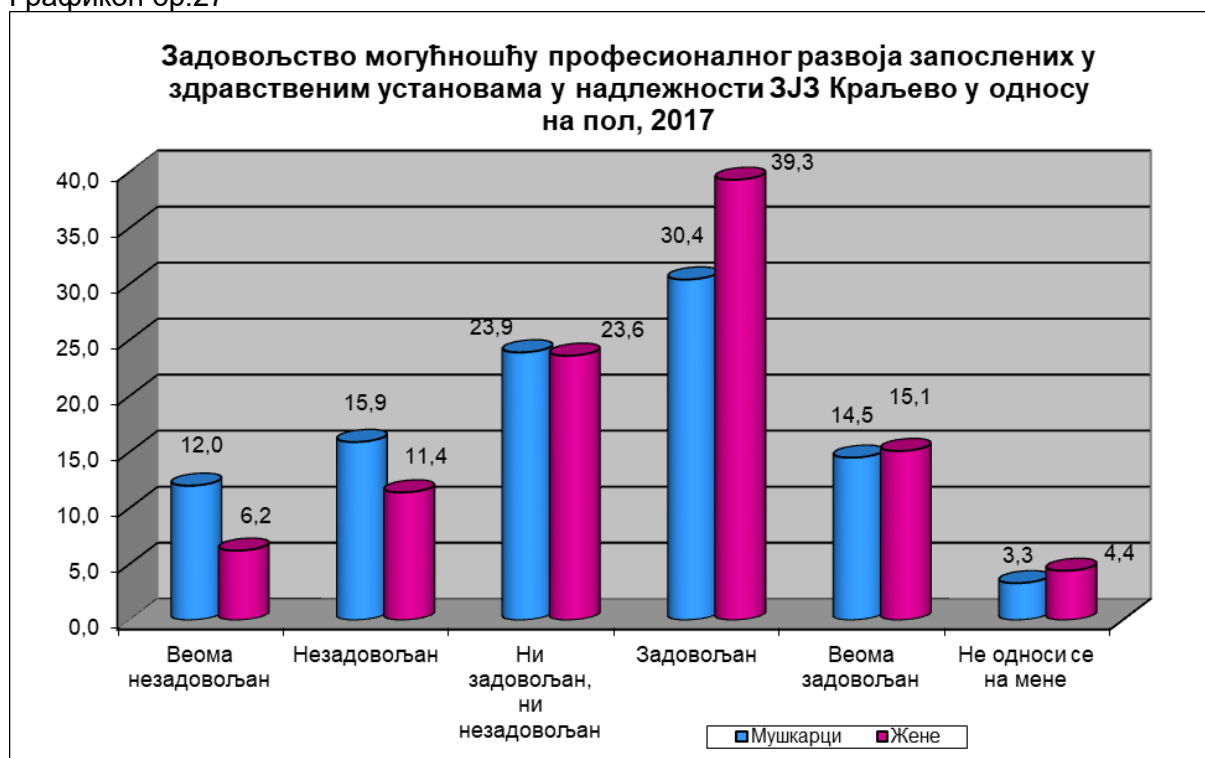
Графикон бр.26



Могућношћу професионалног развоја су задовољније особе женског пола међу којима је задовољних и веома задовољних 54.4%, док је за 9.5% мање задовољних особа мушког пола. Процент неопредељених тј. „ни задовољних ни незадовољних“, је подједнак међу особама мушког и женског пола док је незадовољних значајно више међу особама мушког пола-27% (графикон бр.27).

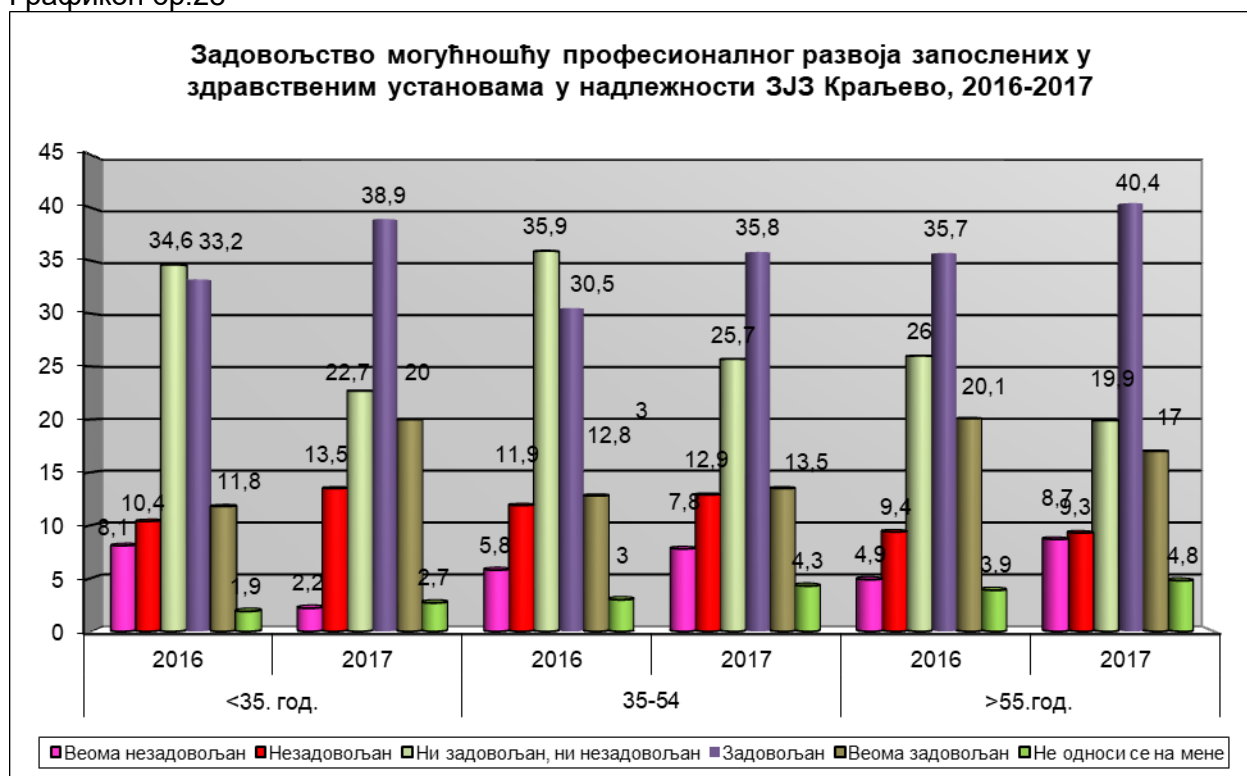


Графикон бр.27



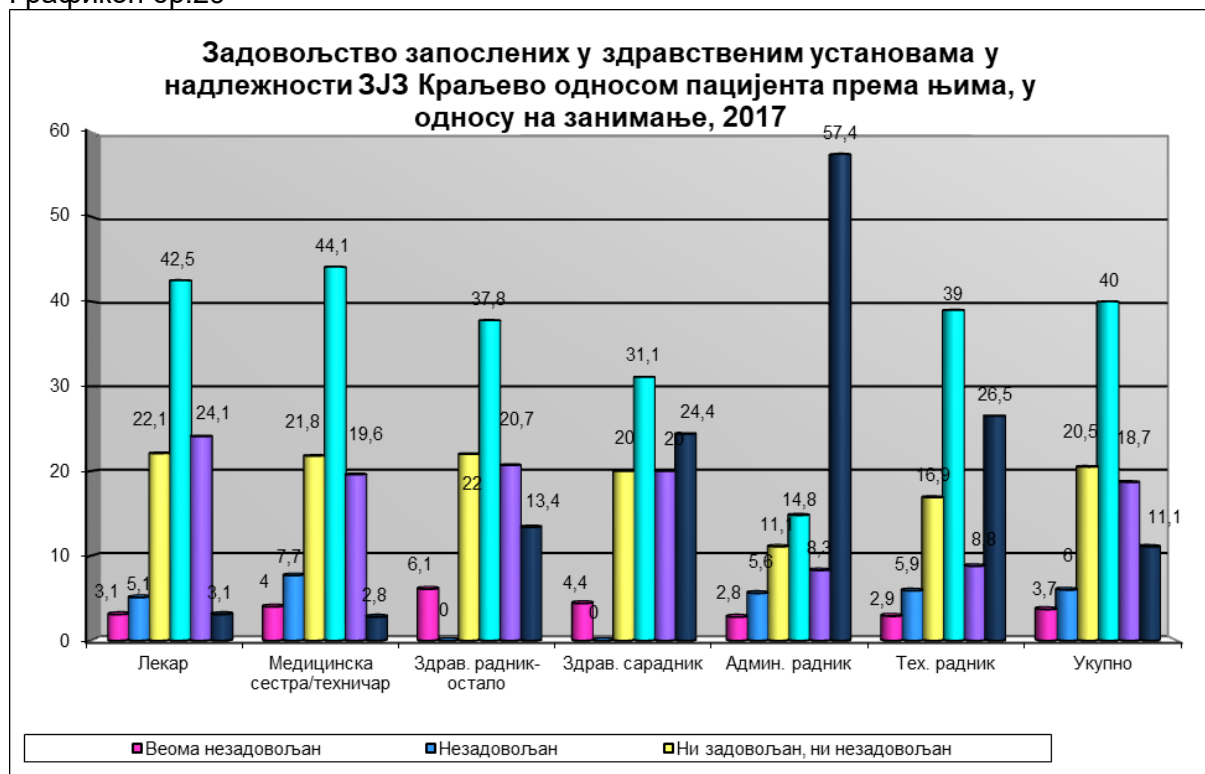
Посматрајући задовољство могућношћу професионалног развоја у односу на старост запослених, најзадовољнији су најмлађи запослени радници-58.9%, потом најстарији 57.4% у добној групи <35, да би код запослени старости 35-54.год. проценат задовољних и веома задовољних износио 49.3%. Највећи проценат незадовољних је у добној групи 35-54.год., као и неопредељених 25.7%. Посматрајући у односу на претходну годину, највећа разлика у задовољству је код најмлађе и најстарије добне групе запослених. У добној групи млађих од 35.год. проценат задовољних радника се повећао за 13.9%, проценат незадовољних се смањило за 2.8% а све на рачун „ни задовољних ни незадовољних радника“. Код најстарије добне групе је проценат задовољних већи за 2.2%, проценат незадовољних се повећао за 3.7%, а проценат неопредељених смањило за 6.1% (графикон бр. 28).

Графикон бр.28



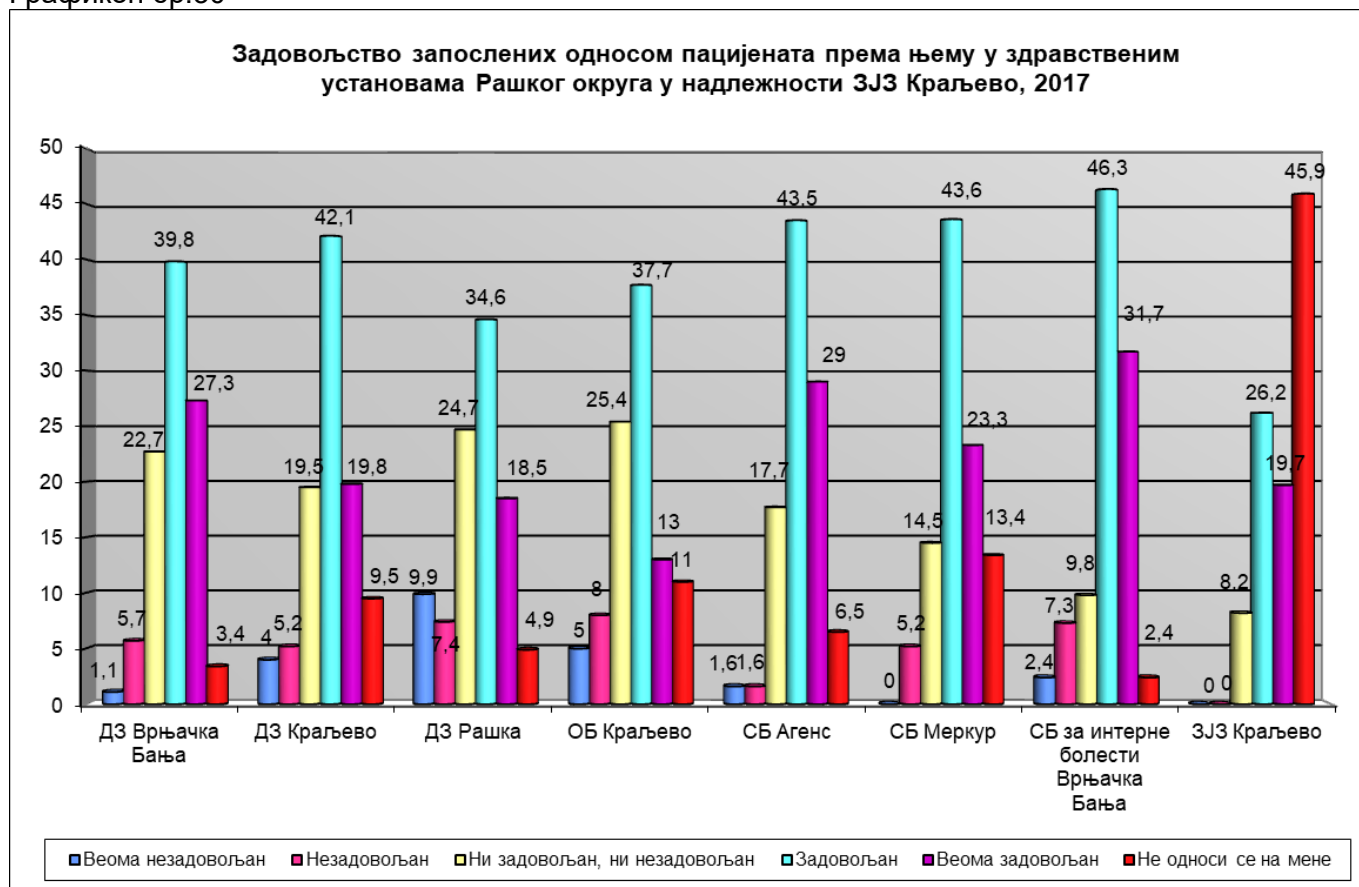
Последње три године се прати задовољство запослених односом пацијената према њима. Задовољних и веома задовољних је 58.2% радника што је готово 4% мање него у претходној години, 20.5% је неопредељених, 9.7% је незадовољних односом пацијента према њему, док се 11.1% запослених изјасно да се ово питање не односи на њега. Посматрајући у односу на занимање, односом пацијента према њима су најнезадовољнији медицинске сестре/техничари-11.7%, потом технички радници-8.8%, административни радници-8.4%, а најмање незадовољних односом са пацијентима су здравствени сарадници-4.4% и други здравствени радници-6.1%. Највећи проценат задовољних односом са пацијентима је међу лекарима-66.6%, потом међу медицинским сестрама 63.7%, другим здравственим радницима 58.5% и здравственим сарадницима-51.1%. Највећи број запослених који су заокружили да се ово питање не односи на њих је код административног особља-57.4% (графикон бр.29).

Графикон бр.29



Посматрајући у односу на здравствене установе, највећи проценат задовољних запослених радника односом пацијента према њима је у СБ за интерне болести Врњачка Бања-78.0%, потом у СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања-72.5%, док је у ЗЈЗ Краљево најмањи проценат задовољних радника-45.9%, с тим што треба нагласити да је у Заводи највећи проценат запослених (готово половина анкетираних) заокружио опцију да се питање не односи на њега. Највећи проценат неопредељених, тј. оних запослених који су заокружили „ни задовољан, ни незадовољан“ односом пацијента према њему је у ОБ Краљево-25.4% и ДЗ Рашка-24.7% (графикон бр.30).

Графикон бр.30



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 56.5% запослених што је мањи проценат него у претходној години-62.2%, неодлучних је 23.2% а 16.4% нема ту могућност. Могућност да у раду користи своја знања, способности и вештине има 60.9% запослених, сваки четврти је неодлучан по овом питању, а 14.4% је незадовољно том могућношћу. Своје идеје претпостављенима може да изнесе половина запослених у здравственим установама-55.2% (7% мање него у претходној години-62.2%) док 17.1% сматра да нема ту могућност. Уважавањем и вредновањем посла који обавља задовољно је 46.2% запослених, готово четвртина је неопредељена, а 29.7% је незадовољно начином вредновања посла који обавља (табела бр.10).

Табела бр.10 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	84	6%	62	4.4%	106	7.4%	173	12%
Незадовољан	147	10.4%	142	10%	139	9.7%	254	17.7%
Ни задовољан ни незадовољан	328	23.2%	333	23.5%	383	26.6%	341	23.7%
Задовољан	591	41.9%	621	43.7%	575	40%	486	33.8%
Веома задовољан	206	14.6%	244	17.2%	219	15.2%	178	12.4%
Не односи се на мене	55	3.9%	18	1.3%	16	1.1%	5	0.3%

<b>Укупно</b>	<b>1411</b>	<b>100%</b>	<b>1420</b>	<b>100%</b>	<b>1438</b>	<b>100%</b>	<b>1437</b>	<b>100%</b>
---------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

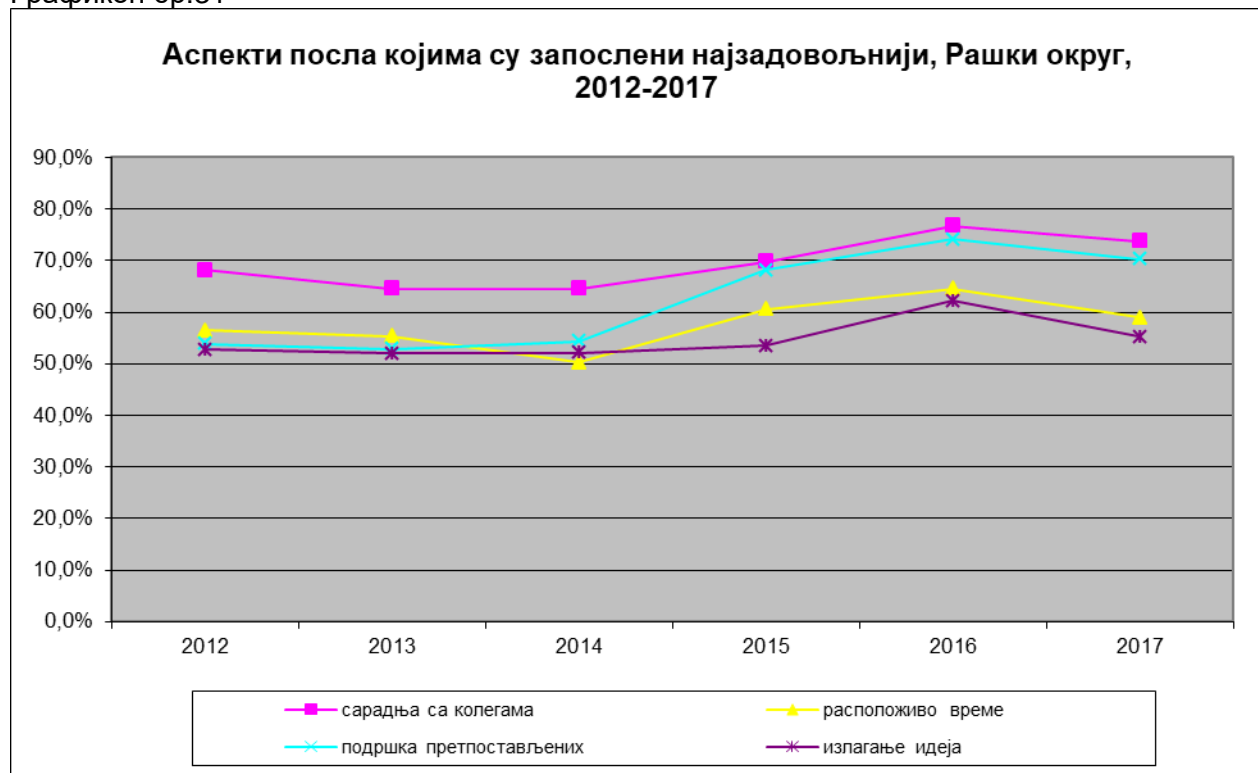
Непосредном сарадњом са претпостављеним је задовољно 70.3% запослених, 19.7% је неодлучних по том питању, а 9.7% је незадовољно овом сарадњом. Руковођењем и организацијом рада у установи је незадовољна петина запослених, 26% је индиферентно по овом питању, а 52.1% је задовољно. Добијањем јасних упутстава шта се очекује од запосленог у реализацији његових задатака задовољна је половина анкетираних радника, а незадовољно 15% запослених (табела бр.11).

Табела бр.11 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	55	3.8%	120	8.4%	78	5.5%
Незадовољан	85	5.9%	168	11.7%	136	9.5%
Ни задовољан ни незадовољан	282	19.7%	373	26%	358	25.0%
Задовољан	642	44.7%	518	36.1%	635	44.4%
Веома задовољан	367	25.6%	230	16%	217	15.2%
Не односи се на мене	4	0.3%	27	1.9%	36	0.4%
<b>Укупно</b>	<b>1435</b>	<b>100%</b>	<b>1436</b>	<b>100%</b>	<b>1460</b>	<b>100%</b>

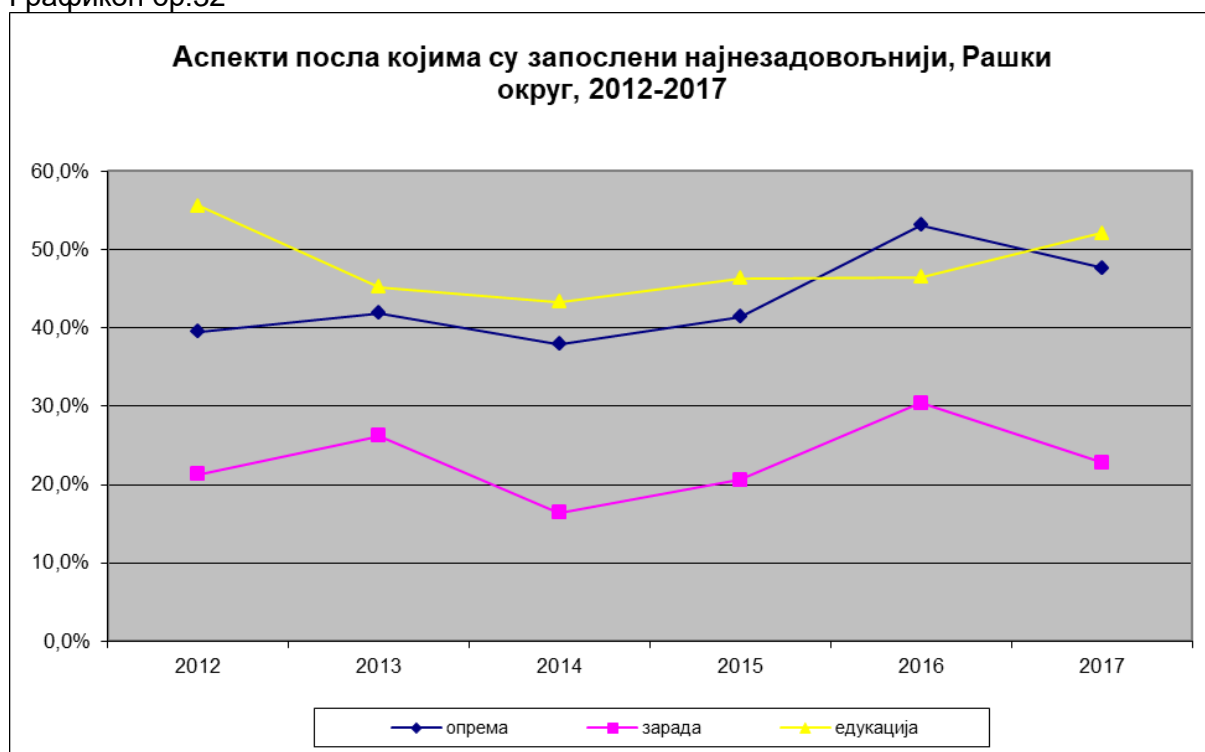
Ако посматрамо последњих пет година истраживања и питања која се континуирано прате, запажа се да су запослени у здравству готово сваке године најзадовољнији, односно најнезадовољнији сличним аспектима посла. Због увођења нових питања као и због смањења броја установа за које ЗЈЗ Краљево прати показатеље, дошло је о промена у нивоу задовољства појединим аспектима али не у значајној мери. Ово године су запослени, као и ранијих година, најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама, али се запажа пад у задовољству запослених сарадњом са колегама, могућношћу излагања својих идеја као и расположивим временом за обављање посла (графикон бр.31).

Графикон бр.31



Исти су аспекти и незадовољства у последњим година истраживања при чему се у 2017.год. запажа пад задовољних запослених радника нарочито када је у питању задовољство опремом за рад и зарадом тј.финансијском надокнадом за рад. Задовољство могућношћу професионалног развоја/континуиране едукације бележи пораст задовољства, 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 2016.год. за 0.2% и у 2017.год. за 5.6%. У овој години се запажа пад задовољства запослених финансијском надокнадом за рад од 7.6% (графикон бр.32).

Графикон бр.32



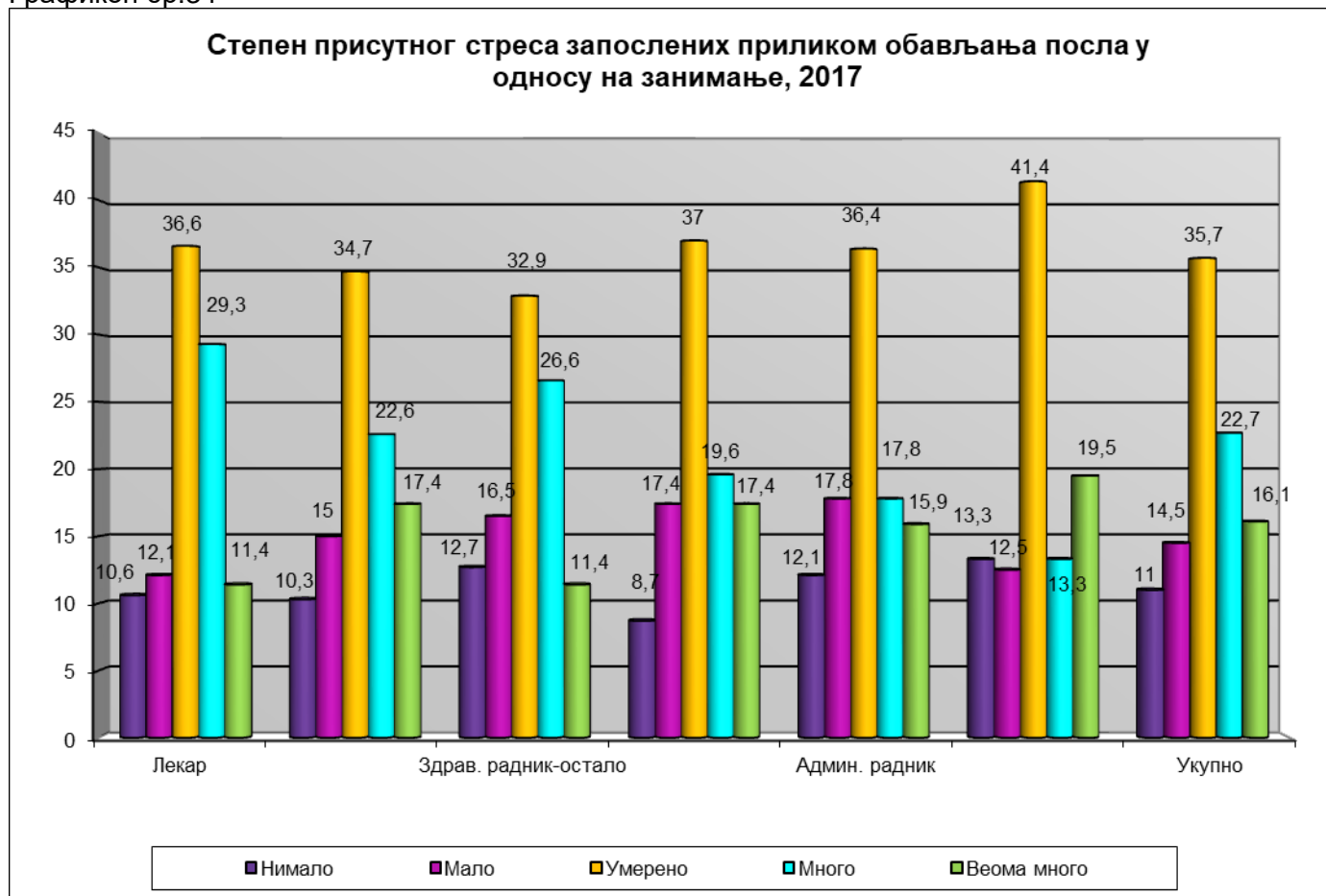
Исказано кроз средњу оцену, највећи степен задовољства је код односа пацијената према запосленом, потом код непосредне сарадње са колегама, а најнижа оцена је, као и ранијих година код финансијске надокнаде за рад. Посматрајући кроз средњу оцену, у односу на претходну годину, уочава се пад задовољства код готово свих свих аспеката који су посматрани, са изузетком код два аспекта: Однос пацијената према запосленом раднику и Могућност за професионални развој/едукацију (графикон бр.33).

Графикон бр.33



Приликом обављања посла сваки десети запослени је изјавио да нимало није напет, под стресом или притиском, 14.5% је изјавило да је мало, 35.7% умерено, нешто више од једне петине много и 16.1% веома много. У односу на претходну годину, удео испитаника који су изјавили да су мало под стресом не бележи значајну промену, смањило се удео анкетираних који су изјавили да су умерено напети и под стресом и незнатно се повећао проценат оних који су много и веома много под стресом и притиском приликом обављања посла. Посматрајући у односу на занимање, највећи проценат административног особља и других здравствених радника није нимало под стресом током посла, а најмање међу здравственим сарадницима, медицинским сестрама и лекарима. Умерено оптерећених је навише код здравствених сарадника и техничког особља, док су много и веома много под стресом лекари-40.7% и медицинске сестре-40.0% (графикон бр.34).

Графикон бр.34

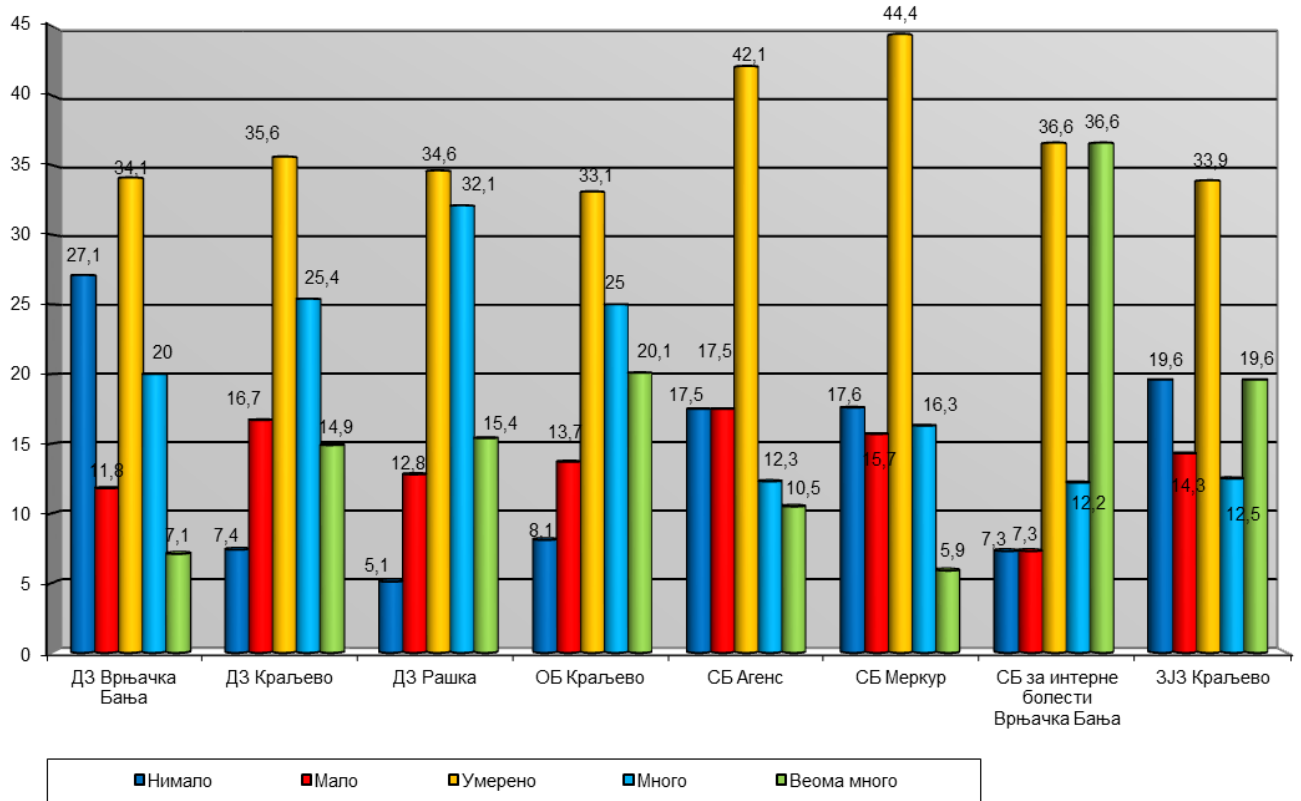


Највећи степен стреса при обављању посла осећају запослени у СБ за интерне болести Врњачка Бања, ДЗ Рашка и ОБ Краљево, а најмање у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања и СБ „Меркур“ Врњачка Бања. У већини установа трећина запослених је изјавила да је умерено изложена стресу током обављања посла (графикон бр. 35).

Графикон бр.35

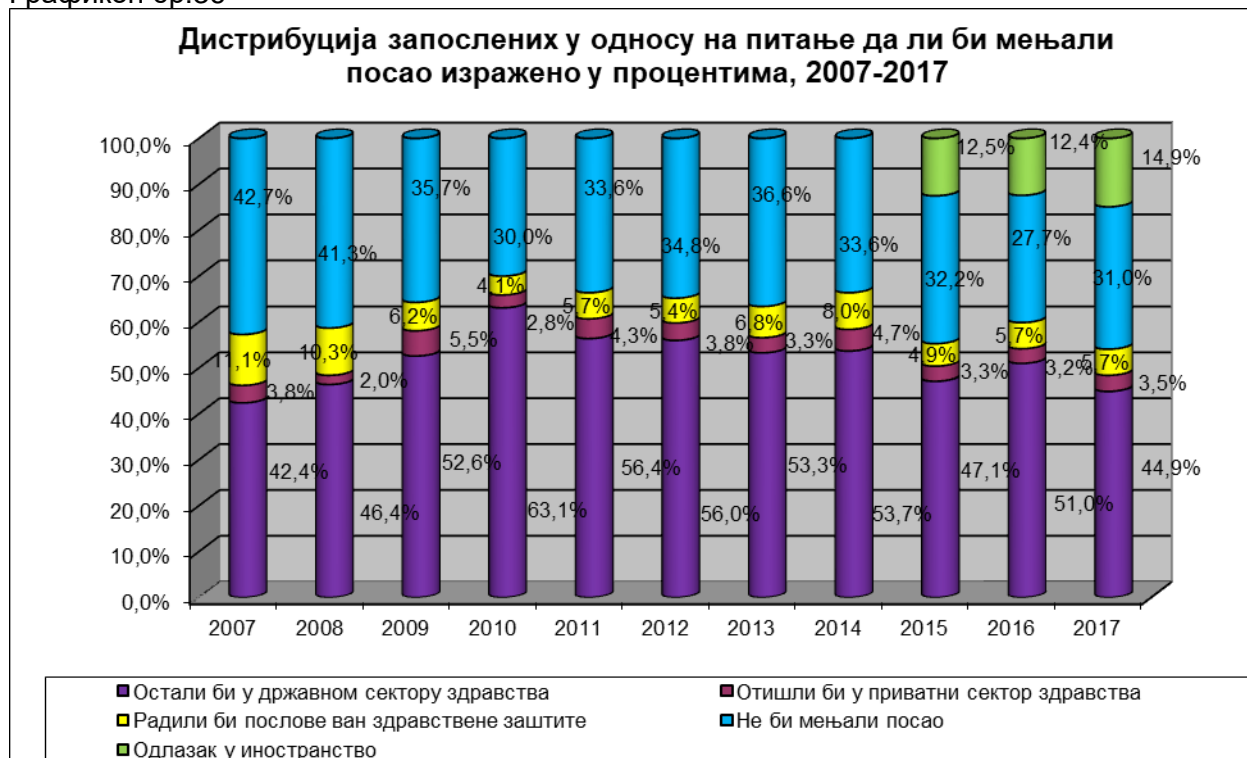


### Степен присутног стреса приликом обављања посла у здравственим установама у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017



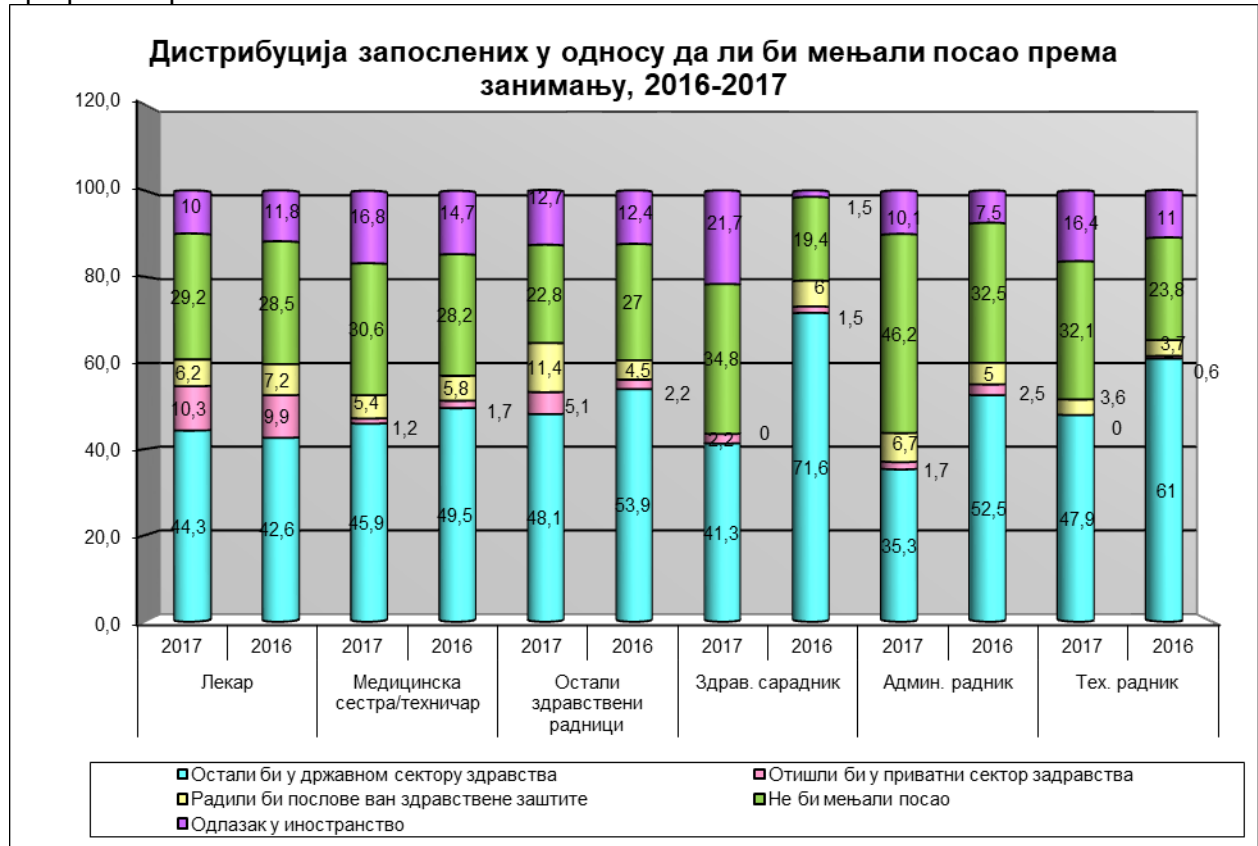
Нешто мање од трећине анкетираних (31.0%) не планира да мења свој посао, што је незнатно више него у претходној години (2016.год. 27.7%, 2015.год. 32.2%, 2014.год. 33.6%, 2013.год. 36.6%, 2012.год. тај проценат је био 34.8%, 2011.год. 33.6%, а 2010.год 30.0% запослених је изјавило да не би мењало посао). Готово исти проценат као у претходној години-3.5% би отишло у приватни сектор (у 2016.год. 3.2%, 2015.год. 3.3%, 2014. год. 4.7%, 2013.год 3.3%, 2012.год. 3.8%, 2011.год. 4.3%), 5.7% би радило на пословима ван здравствене заштите, а нешто мање од половине испитаника-44.9% би ипак остало у државном сектору. У овом питању је додат још један одговор од пре две године и то је одлазак у иностранство који је заокружило 14.9% испитаника (графикон бр.36). И даље посао у државној служби пружа сигурност радницима тако да само 9.2% запослених би отишао у приватни сектор или радио послове ван здравствене заштите, али је забрињавајуће да би готово 15% запослених отишало у иностранство.

Графикон бр.36



Када се посматра дистрибуција запослених у односу на питање да ли би мењали посао према занимању, примећује се да је, ове године, међу онима који би остали у државном сектору здравства највећи проценат осталих здравствених радника-48.1% док су у претходној години то били технички радници којих је и ове године нешто мање од половине анкетираних-47.9%. У приватни сектор би прешао највећи проценат лекара-10.3%, што је готово исто као у претходној години-9.9%. Највећи проценат осталих здравствених радника би радило послове ван здравства-11.4%, док највећи проценат административних радника-46.2% не би мењао посао, што је био случај и претходне године (графикон бр.37). 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 готово свих запослених радника у здравству, и то више на рачун одговора да би остали у државном сектору. За одлазак у иностранство, ове године су највише заинтересовани здравствени сарадници-21.7%, потом медицинске сестре/техничари-16.8%, као и сваки десети лекар. Пораст заинтересованих за одлазак у иностранство се уочава код медицинских сестара/техничара, здравствених сарадника, административног и техничког особља, док се код лекара и осталих здравствених радника одржава на истом нивоу. Осећај сигурности коју даје посао у државном сектору здравства је заступљен код свих профила запослених.

Графикон бр.37



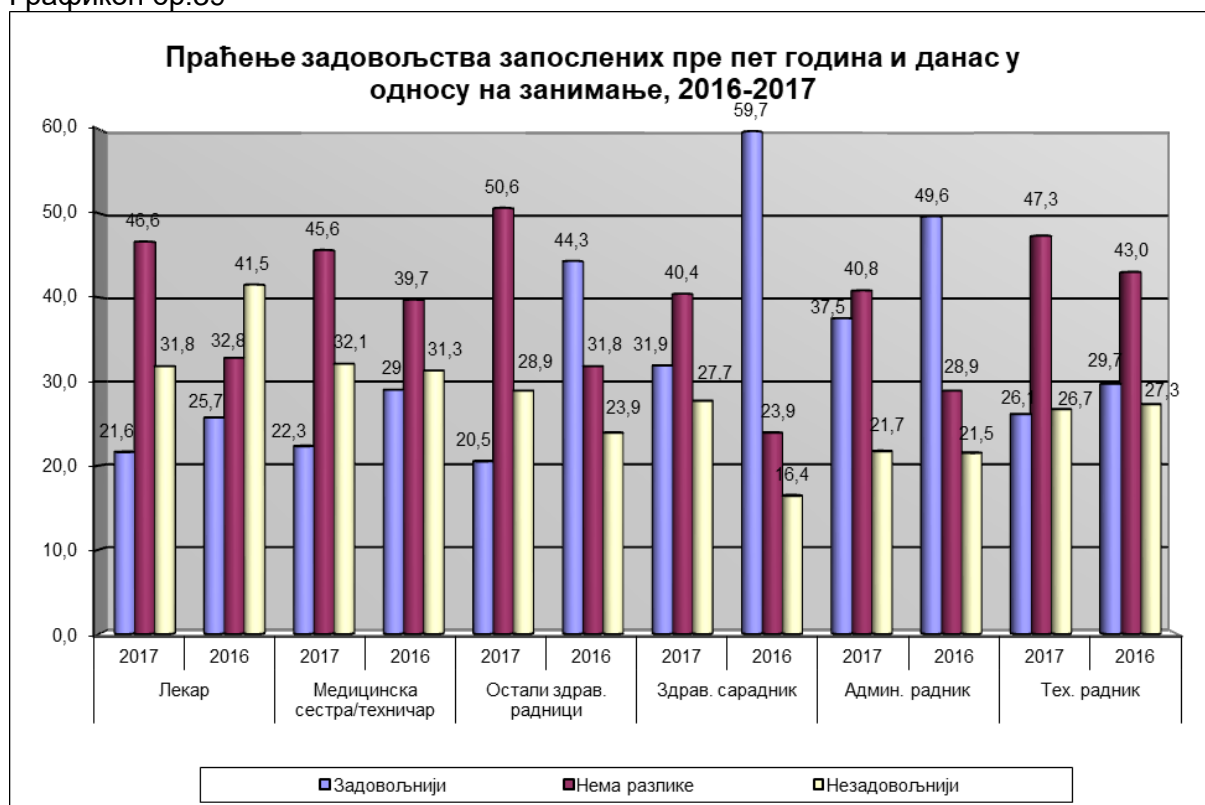
На питање да ли су задовољнији својим послом сада него пре пет година мање од једне четвртине запослених је изјавила да јесте, 29.8% је незадовољније данас (мање за 1.3% него у претходној години када је било 31.1%) а 46.5% запослених је неодлучно што је више него прошле године за 10.1% (графикон бр.38).

Графикон бр.38



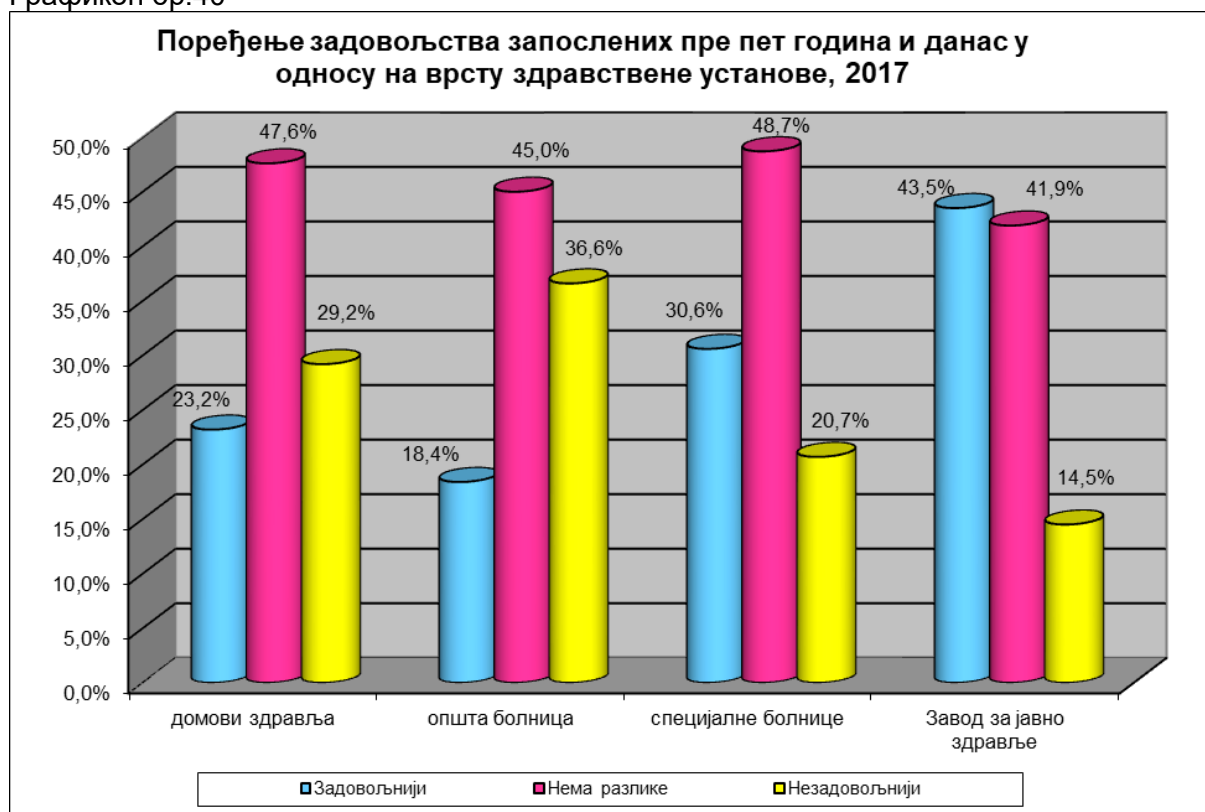
Посматрано у односу на занимање, 31,8% лекара, свака трећа медицинска сестра/техничар и 28,9% осталих здравствени радник је незадовољнији данас него пре пет година. 27,7% здравствених сарадника, сваки пети административни и 26,7% техничких радника је незадовољније послом сада него пре пет година. Највећи проценат задовољнијих радника је међу административним радницима-37,5%, потом међу здравственим сарадницима-31,9% и техничким радницима-26,1% а најмање међу осталим здравственим радницима-20,5% и лекарима-21,6%. Највећи проценат осталих здравствених радника је изјавио да нема разлике у задовољству у односу на пре пет година (графикон бр.39). Посматрајући у односу на 2016.годину, бележи се пад задовољства радника у односу на задовољство пре пет година код свих занимања, а највише међу здравствени сарадницима и осталим здравственим радницима.

Графикон бр.39



У односу на врсту здравствене установе, једна трећина запослених у специјалним болницама, 23.2% у домовима здравља, 43.5% у Заводу за јавно здравље Краљево и 18.4% у Општој болници Краљево су задовољнији данас него пре пет година. Највећи проценат незадовољнијих данас је међу запосленим у општој болници-36.6%, потом у домовима здравља-29.2%, специјалним болницама-20.7% и најмањи проценат у Заводу за јавно здравље Краљево-14.5% (графикон бр.40).

Графикон бр.40



Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да нема статистички значајне разлике у задовољству послом у односу на занимање које обављају, при чему је, највећи проценат задовољних међу административним радницима и здравственим сарадницима, а највећи проценат незадовољних међу здравственим сарадницима и техничким радницима ( $\chi^2=24.69$ ,  $df=20$ ,  $p=0.214$ ). Посматрајући у односу на пол нема статистички значајне разлике у задовољству при чему је већи проценат задовољних особе женског пола-43.4% него особе мушког пола-39.8% ( $\chi^2=4.59$ ,  $df=4$ ,  $p=0.332$ ). Што се тиче припадности старосним добним групама, запослени млађе животне доби су значајно задовољнији него запослени који припадају средњој животной доби ( $\chi^2=26.653$ ,  $df=8$ ,  $p=0.001$ ). Када је у питању задовољство послом у односу на обављање руководеће функције, применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да такође има статистички значајне разлике, где су задовољнији они испитаници који су имали неку руководећу функцију ( $\chi^2=23.806$ ,  $df=4$ ,  $p=0.00$ ). У складу са претходном напоменом да је нереално поређење задовољства запослених између установа различитог типа, постоји статистички значајна разлика у задовољству запослених а у односу на врсте здравствених установа. Најзадовољнији су запослени у ЗЈЗ Краљево, потом специјалним болницама, па домовима здравља и ОБ Краљево ( $\chi^2=126.82$ ,  $df=28$ ,  $p=0.00$ ).

### ЗАКЉУЧАК

У 2017.години истраживања задовољства запослених је обављено у свим здравственим установама Рашког округа у државној својини, које су у надлежности ЗЈЗ Краљево. Упитник који је коришћен у истраживању претрпео је извесне промене од 2015.год. Такође се, у последње три године анализа односи само на установе у надлежности ЗЈЗ Краљево, што свакако утиче на резултате задовољства и неравноправно поређење између установа.

Како је на територији за коју је надлежан ЗЈЗ Краљево само једна општа болница, истраживање задовољства запослених у таквој установи, домовима здравља и у

специјалним болницама не даје реално поређење, а све у складу са делаћношћу које исте пружају.

Стопа одговора бележи пораст у односу на претходну годину истраживања и има највишу вредност у последњих десет година истраживања.

У здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, као и ранијих година, већа је заступљеност радника женског пола-77.1%. Сваки пети запослени је старији од 55.год., а нешто мање од две трећине су у добној групи 35-54.год. 14.5% лекара је млађе од 35.год., а једна петина је старија од 55.год. У најмлађој добној групи су најзаступљеније медицинске сестре/техничари. 12.4% запослених има неку руководећу функцију.

Од укупног броја анкетираних радника 165 је додатно ангажовано ван радног времена у здравству. У настави ради 28 запослених од који је једна четвртина мушког пола. У приватној пракси ради 11.5% од којих је нешто мање од половине мушког пола, а слично је и са ангажованим у другом сектору 43.4%. У настави су ангажовани највише лекари (42.3%) и медицинске сестре/техничари (38.5%). У приватној пракси мало мање од половине су лекари, 19.5% су медицинске сестре/техничари, 9.2% остали здравствени радници, 8% су здравствени сарадници, исто толико административног особља и 6.9% је техничко особље. У неком другом сектору су најзаступљенији медицински техничари-42.2%, потом лекари 22.5% и технички радници 24.5%, 3.9% је остали здравствени радник и најмање административних радника 4.9% и здравствених сарадника-2%.

Резултати истраживања задовољства запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево показује да је 42.3% запослених задовољно послом који обавља, што је мање за 8.5% у односу на претходну годину истраживања. Процент незадовољних радника се повећао са 18.3% на 20.4%, док је проценат неодлучних, тј. оних који су раније одговарали са «ни задовољан ни незадовољан» и који могу бити потенцијално незадовољни радници, и пораста са трећине анкетираних радника на 37%. Процент веома незадовољних у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево износи 7.5% што је незнатно више у односу на претходну годину када је тај проценат износио 6.9%, а проценат веома задовољних се смањило на вредност из 2015.год.

Посматрано у односу на занимање најзадовољнији су административни радници-57.6% и здравствени сарадници-52.1%, а најнезадовољнији медицинске сестре/техничари-41% и техничко особље-37.8%. Посматрајући појединачно по здравственим установама, а у односу на занимање лекари су најзадовољнији у ЗЈЗ Краљево, СБ Меркур Врњачка Бања и ДЗ Врњачка Бања, а најмање задовољни у ОБ Краљево. Медицинске сестре/техничари су најзадовољнији такође у ЗЈЗ Краљево 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 „Агенс“ Матарушка Бања и СБ „Меркур“ Врњачка Бања. Здравствени сарадници су најзадовољнији у ДЗ Краљево и ЗЈЗ Краљево, најмање задовољни у ДЗ Рашка. Административно особље је најзадовољније у ДЗ Рашка и ЗЈЗ Краљево, а технички радници у ДЗ Рашка, СБ „Агенс“ Матарушка Бања и ЗЈЗ Краљево.

Ако посматрамо степен задовољства запослених појединачно, у односу на врсту здравствене установе, међу домовима здравља најзадовољнији су запослени у ДЗ Врњачка Бања, потом у ДЗ Рашка, 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 кроз средњу оцену, а у односу на просек Републике Србије у 2016.год., на територији коју покрива ЗЈЗ Краљево, запослени у домовима и ЗЈЗ Краљево су нешто задовољнији него што је просек републике, док је средња оцена задовољства запослених у ОБ Краљево нижа од републичког просека, а у специјалним болницама иста као на републичком нивоу.

Посматрајући поједине аспекте задовољства, запослени у здравственим установама у државној својини су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама, 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, с тим што се у овој години бележи пад 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 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 2015.године су аспекти професионалног развоја и континуиране едукације обрађени као једно питање. У овој години се поново бележи пад задовољства запослених финансијском надокнадом за рад, тако да је 22.8% запослених у здравству задовољно својим примањима.

Приликом обављања посла сваки десети запослени је изјавио да нимало није напет, под стресом или притиском, 14.5% је изјавило да је мало, 35.7% умерено, једна петина много и 16.1% веома много. Посматрајући у односу на занимање, највећи проценат административног особља и здравствених сарадника није нимало под стресом током посла, умерено оптерећених је највише код здравствених сарадника, док је много и веома много под стресом током обављања посла највише међу лекарима и медицинским сестрама/техничарима.

Готово четвртина запослених не планира да мења посао, незнатно се повећа број радника који би прешао у приватан сектор, нешто мање од половине би остали ипак у државном сектору, а 14.9% би отишло у иностранство, међу којима су најзаступљенији медицинске сестре/техничари, здравствени сарадници и технички радници.

Четвртина запослених је у овој години изјавила да је задовољнија послом данас него пре пет година при чему се повећао број индиферентних по овом питању, а смањено број незадовољних радника. Посматрано у односу на занимање, 31.8% лекара је незадовољнији данас послом, свака трећа сестра, 28.9% осталих здравствених радника, 27.7% здравствених сарадника, 21.7% административни радник и 26.7% 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.