

**Завод за јавно здравље Краљево**

**ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У  
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РАШКОГ  
ОКРУГА КОЈЕ СУ У НАДЛЕЖНОСТИ ЗЈЗ  
КРАЉЕВО У 2016.ГОД.**

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

**Краљево, мај 2017.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 05.12.2016.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.

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).

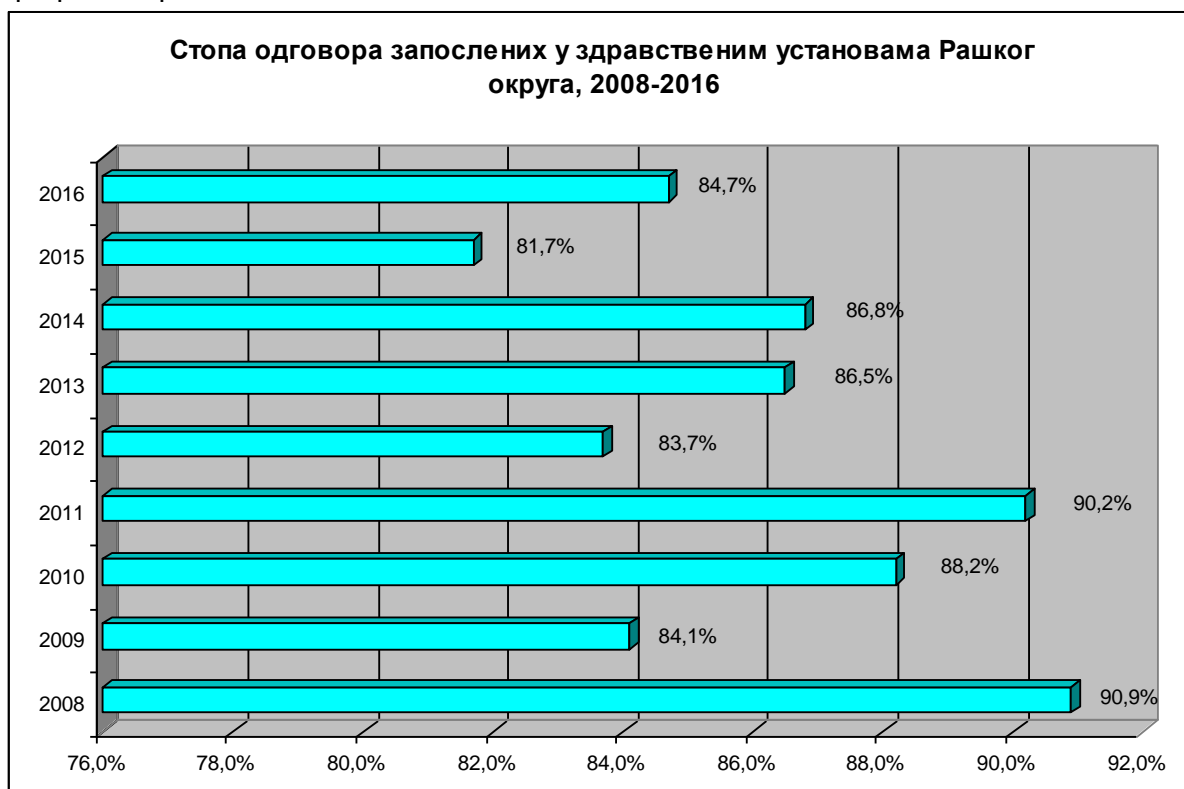
За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлике између обележја коришћен је  $\chi^2$  тест. Задовољство запослених је исказано просечном 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 05.12.2016.год. Од укупно 2431 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. 1743 запослених радника су прихватили учешће у анкети, а вратило се 1476 исправних, што представља стопу одговора од 84.7% и незнатно је виша стопа одговора него у претходној години, при чему су последње две године подаци за установе које су у надлежности ЗЈЗ Краљево а претходно (2008-2014.год.) за читав Рашки округ (графикон бр.1).

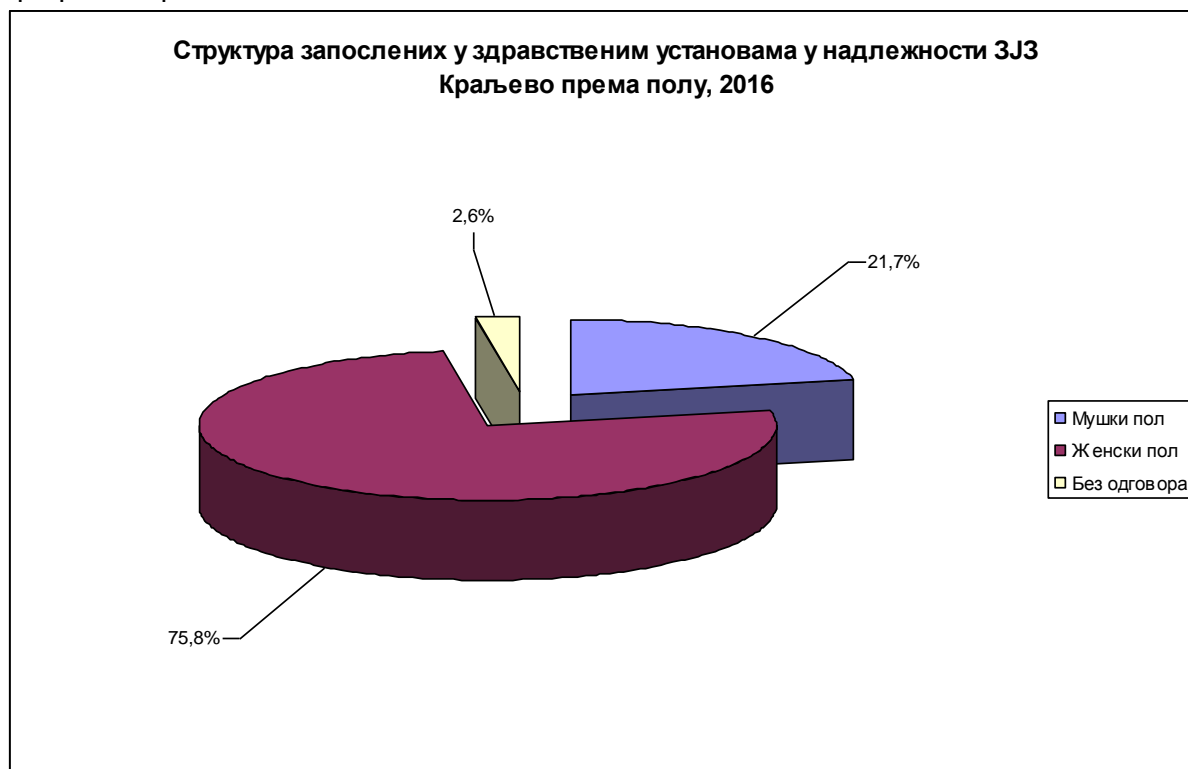
Графикон бр.1



Од пре две 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-75.8%, петина запослених радника су особе мушког пола и 38 (2.6%) 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-75.4%, потом су технички радници 11.6%, административни радници 8.4% и најмање је било здравствених сарадника 4.6%, за 33 запослених нема података о занимању (табела бр.1). Међу здравственим радницима су најзаступљеније медицинске сестре/техничари са 67.1%, потом су лекари са 24.6% односно сваки пети анкетирани на укупном нивоу и најмање је осталих здравствених радника 8.3%, односно 6.2% на укупном нивоу. Посматрано у односу на претходну годину незнатно су мање заступљени здравствени радници међу анкетираним запосленим радницима (за око 5%).

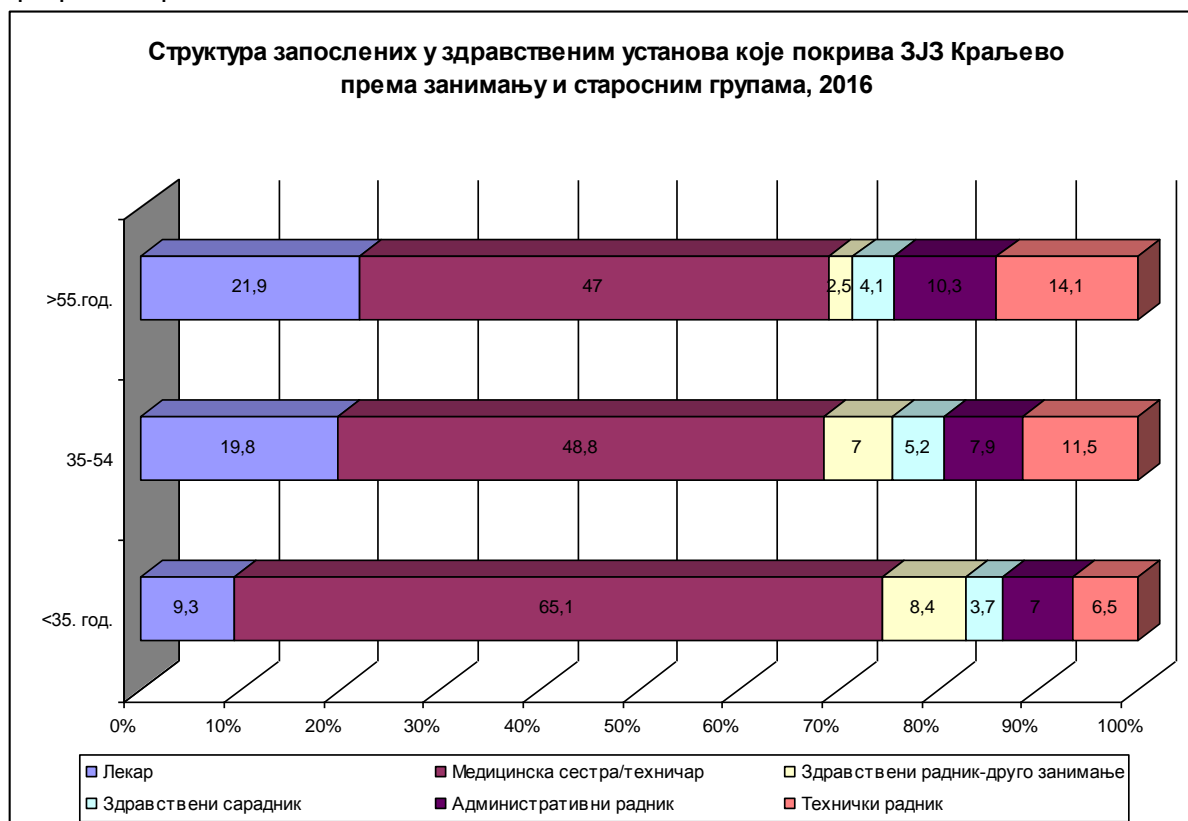
Табела бр.1 Структура анкетираних радника у здравственим установама Рашког округа-Филијала Краљево према занимању, 2015-2016.год.

Занимање	2015.год		2016.год	
	н	%	н	%
Лекар	275	20.1%	268	18.6%
Медицинска сестра/техничар	701	51.2%	731	50.6%
Здравствени радник-друго занимање	129	9.4%	90	6.2%
Здравствени сарадник	38	2.8%	67	4.6%
Административни радник	89	6.5%	121	8.4%
Технички радник	138	10.1%	167	11.6%
УКУПНО	1370	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 1477 анкетираних радника 38 није дало одговор на ово питање што је мање од 3%, једна петина запослених је старија од

55 година, 15.1% 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, 65.1% су медицинске сестре/техничари, 8.4% су остали здравствени радници, само 3.7% су здравствени сарадници, 7.0% су административни и 6.5% технички радници. У добној групи од 35-54 године сваки пети је лекар, нешто мање од половине су медицинске сестре/техничари, 10.7% су остали здравствени радници, 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 сваки пети лекар и 47% 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 најстаријој добној групи у 2015.год. био 28%, а у 2016.год. 21.9%. Међутим, то не мора да одражава реалну старосну структуру јер је мање лекара и прихватило учешће у анкети. Слично је и када су медицинске сестре/техничари у питању (табела бр.2).

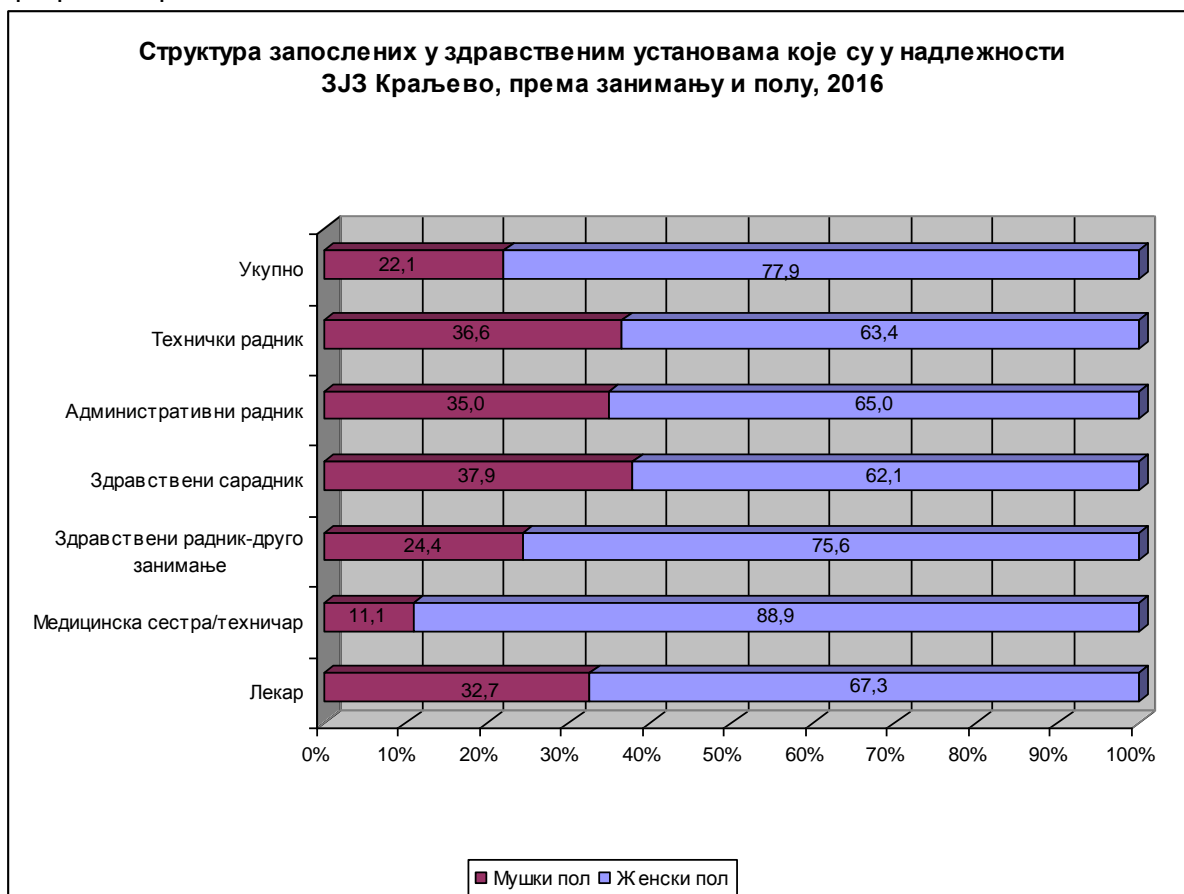
Табела бр.2 Структура анкетираних радника у здравственим установама Рашког округа-Филијала Краљево према занимању и старосној структури, 2015-2016.год.

Старосна група	Лекар		Медицинска сестра/техничар		Здравствени радник-друго занимање		Здравствени сарадник		Административни радник		Технички радник	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<35. год.	9,8	9,3	69,6	65,1	11,3	8,4	0,5	3,7	4,4	7	4,4	6,5
35-54	19,6	19,8	48,1	48,8	10,7	7	3,2	5,2	6,6	7,9	11,8	11,5
>55 год.	28	21,9	48,6	47	4,2	2,5	3,1	4,1	8	10,3	8	14,1

Посматрајући у односу на пол, у најмлађој добној групи свака пета особа је особе мушког пола, исто толико 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, нешто више од једне трећине запослених здравствених сарадника су особе мушког пола, а слично је и кад су у питању административни и технички радници. Ови подаци указују да у здравственом сектору у свим структурама значајно више су запослене особе женског пола (графикон бр.4).

Графикон бр.4

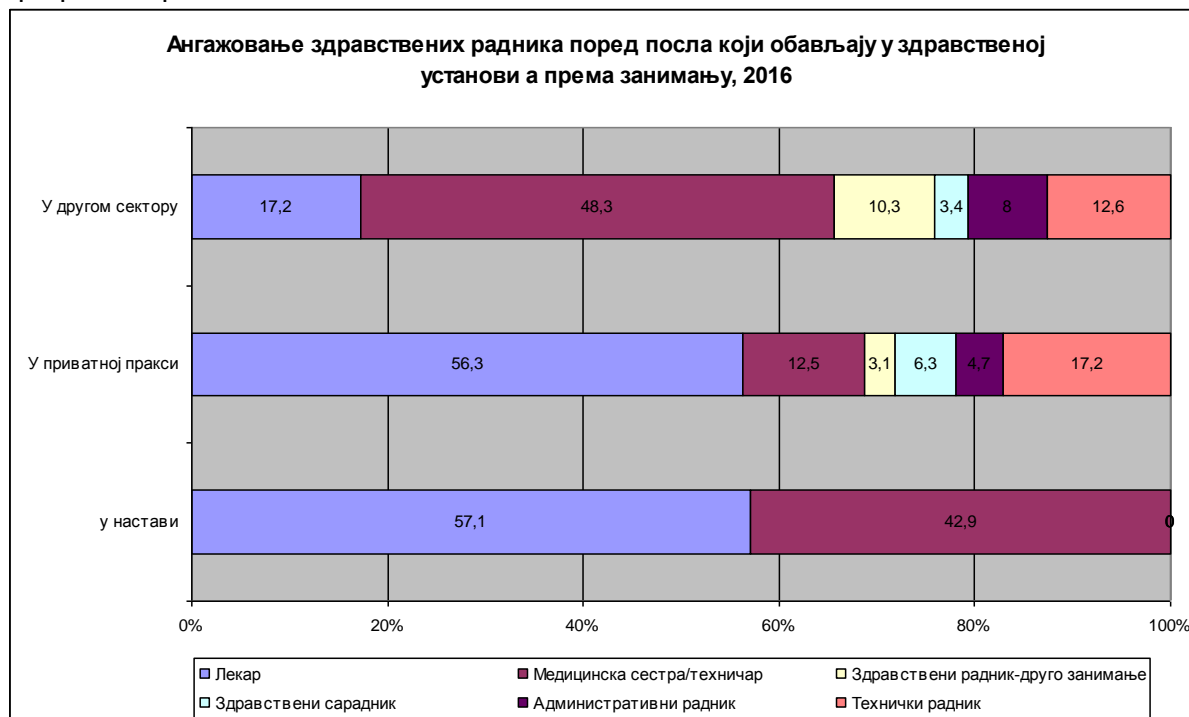


Од укупног броја анкетираних запослених радника, сваки пети радник обавља неку руководећу функцију, а 68 запослена (4.6%) није дало одговор на ово питање. Ако посматрамо у односу на пол, већи је проценат жена (65.2%) које обављају руководећу функцију, али оне и чине две трећине запослених у здравственим установама. Од укупног броја анкетираних мушкараца 8.1% обављају руководећу функцију, а код жена је 15.2%. Посматрајући у односу на занимање, у групи запослених који имају неку руководећу функцију 19.4% су лекари, 37.7% су медицинске сестре/техничари, сваки десети је други здравствени радник, 11.1% су здравствени сарадници, 14.8% су административни и 8% је међу техничким особљем.

Осим посла у здравственој установи 165 запослених (11.2%) је изјавило да ради још на неком послу, при чему већина испитаника није одговарала на ово питање. Посматрано у односу на претходну годину готово да је исти број анкетираних радника који ради додатно у неком другом сектору (170 запослених је дало одговор на ово питање што је 12%). Од укупног броја анкетираних радника 14 ради у настави што је 0.9%, 4.3% ради у приватној пракси и 5.9% у неком другом сектору. У настави од 5 анкетираних 55.6% су особе мушког пола, у приватној пракси 97.2% су такође особе мушког пола, а у другом сектору нешто је мањи удео мушкараца који раде-46.5%. У настави су ангажовани само запослени лекари

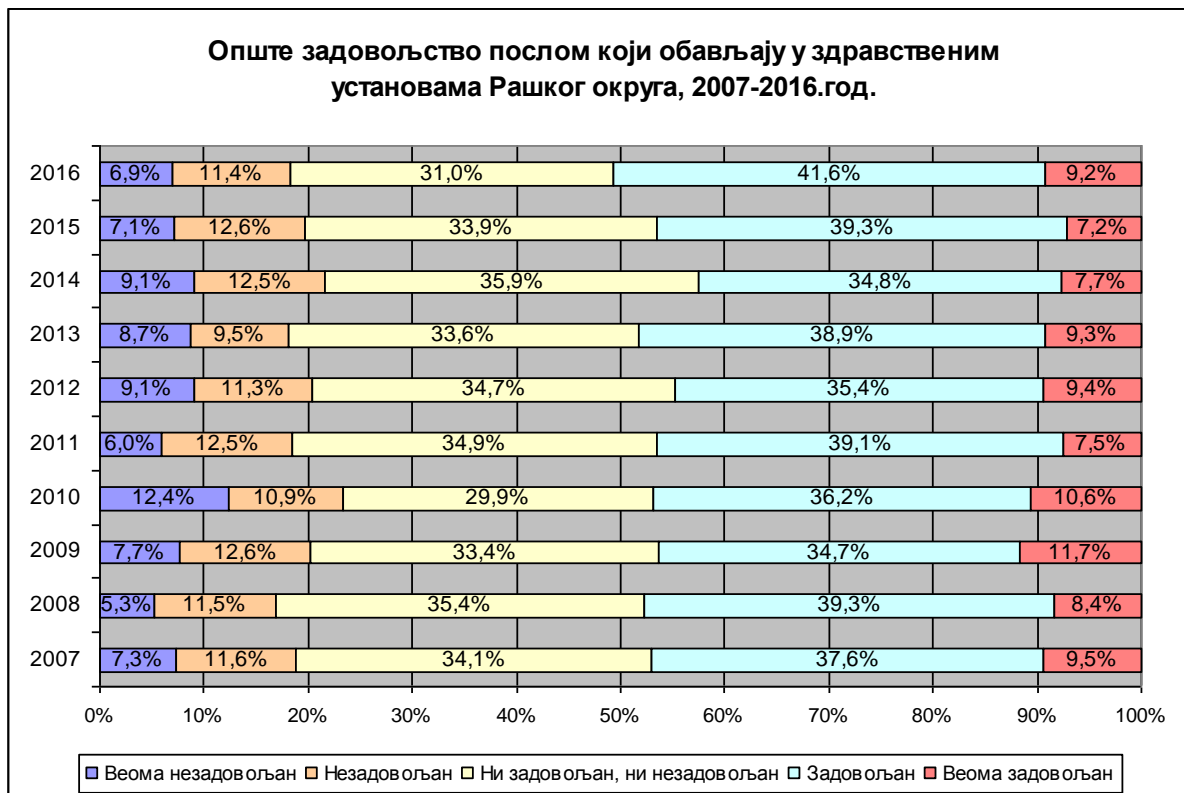
(57.1%) и медицинске сестре/техничари (42.9%). У приватној пракси мало више од половине су лекари, 12.5% су медицинске сестре/техничари, 3.1% остали здравствени радници, 6.3% су здравствени сарадници, 4.7% административног особља и 17.2% је техничко особље. У неком другом сектору су најзаступљенији медицински техничари-48.3%, потом лекари 17.2% и технички радници 12.6%, сваки десети је остали здравствени радник и најмање административних радника 8% и здравствених сарадника-3.4% (графикон бр.5).

Графикон бр.5



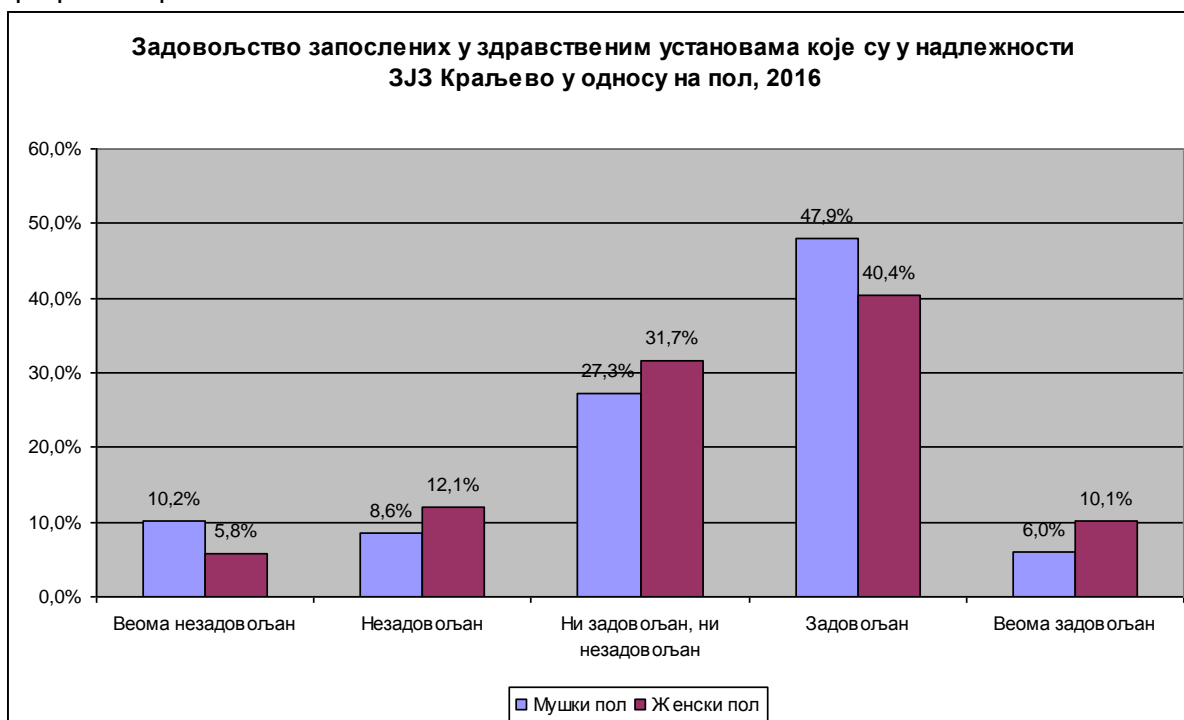
Својим послом задовољно је 50.8% анкетираних радника што је 4.3% више задовољних у односу на претходну годину када је износио 46.5% (подаци су се и у 2015.год. односили само на установе у надлежности ЗЈЗ Краљево). У 2014.год проценат задовољних радника се односи на све здравствене установе округа и износио 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 десет година истраживања задовољства запослених у здравственим установама први пут је више од половине анкетираних запослених у здравственим установама у државној својини задовољно послом који обавља, с напоменом да се у последње две године подаци односе само на установе у надлежности ЗЈЗ Краљево. Процент незадовољних се такође смањило тако да је мање од петине здравствених радника незадовољно својим послом и за 1.4% мање него у претходној години. Посматрано од почетка увођења истраживања, проценат незадовољних је био променљив: 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. Процент неопредељених и ове године се одржава на око трећину анкетираних радника 31.0%, (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-17.9%, стим што је међу особама мушког пола сваки десети запослени веома незадовољан својим послом. Ни задовољних ни незадовољних је већи проценат међу особама женског пола док је проценат задовољних готово изједначен-53.9% задовољних су особе мушког пола, а 50.5% су особе женског пола (графикон бр.7).

Графикон бр.7





Истраживање задовољства запослених у 2016.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 техничким радницима-11.4% за разлику од претходне године где су то били административни радници-13.6%. Највећи проценат веома незадовољних је у овом истраживању такође, међу техничким радницима-14.5%, што се разликује од претходне године где су то били здравственим сарадницима 13.2% (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, 2010-2016

Задовољство	Здравствени радници							Здравствени сарадници							Административни радници							Технички радници						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	<b>2016</b>	2010	2011	2012	2013	2014	2015	<b>2016</b>	2010	2011	2012	2013	2014	2015	<b>2016</b>	2010	2011	2012	2013	2014	2015	<b>2016</b>
Веома незадовољан	12.9	5.8	8.5	8.2	8.8	6.7	<b>5.8</b>	20.4	5.3	7.5	10.4	10.3	13.2	<b>7.5</b>	6.9	5.1	6.7	5.8	3.3	4.5	<b>2.5</b>	9.6	8.3	11.3	11.8	11.3	9.7	<b>14.5</b>
Незадовољан	11.1	12.2	11.3	9.8	12.4	13.9	<b>12.6</b>	8.2	14.4	9.8	5.9	9.5	2.6	<b>3.0</b>	8.3	12	9.3	4.6	11.6	5.7	<b>8.4</b>	11.2	12.8	13.7	12.1	14.7	7.5	<b>7.8</b>
Ни задовољан, ни незадовољан	29.9	34.3	35.0	34.0	36.7	34.6	<b>32.7</b>	28.6	28	32.4	33.3	31.0	28.9	<b>14.9</b>	19.4	32.9	29.3	28.9	32.2	33.0	<b>21.8</b>	35.2	42.2	35.9	33.2	36.7	29.1	<b>33.1</b>
Задовољан	36.4	40.8	36.3	39.1	34.9	38.9	<b>39.8</b>	28.6	39.4	37.7	38.5	36.5	42.1	<b>65.7</b>	51.5	41.8	42	46.8	45.5	43.2	<b>59.7</b>	28.8	28.1	29.3	33.8	31.0	41.8	<b>33.1</b>
Веома задовољан	9.7	6.9	8.9	8.9	7.2	5.9	<b>9.1</b>	14.2	12.9	12.9	11.9	12.7	13.2	<b>9.0</b>	13.9	8.2	12.7	13.9	7.4	13.6	<b>7.6</b>	15.2	8.6	9.8	9.1	6.3	11.9	<b>11.4</b>

Посматрано у последњих седам 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%, а у 2016.год. достигао највећу вредност од 48.9% задовољних здравствених радника. 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%. 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 овакој 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 седам 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

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 незадовољнијих је међу лекарима, а најмањи код здравствених сарадника. Готово сваки четврти лекар је незадовољан послом који обавља, што је нешто мање него у претходној години (27.5%), трећина лекара је неопредељена, што су такође потенцијално незадовољни лекари, а 43.6% су задовољни и веома задовољни. Када се посматра задовољство медицинских сестара/техничара, 12.1% је незадовољних што је нешто мање него у претходној години (18.9%), једна трећина неопредељених и 49.7% је задовољних и веома задовољних медицинских сестара/техничара. Код осталих здравствених радника је највећи проценат задовољних и веома задовољних, више од половине, 15.6% је незадовољних, око једне четвртине неопредељених, 26.7%. Посматрајући све заступљене професије у систему здравствене заштите, у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, најнезадовољнији својим послом су лекари-23.3%, потом техничко особље са 22.3%, а најмање незадовољних је међу здравственим сарадницима и административним особљем, тек сваки десети запослени. Највећи проценат задовољних запослених у здравству је код здравствених сарадника-74.7% и административног особља 67.3%, потом међу осталим здравственим радницима-57.7%, а најмање задовољних је лекара запослених у здравственим установама у државној својини-43.6%. Поређењем резултата задовољства запослених у здравству са подацима из 2015.год. на Републичком нивоу, учача 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 17.9%

запослених радника, а кад се посматра проценат задовољних разлика је готово 10% 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 специјалним болницама-80.1%, потом у Заводу за јавно здравље-60.0%, домовима здравља-46.5% и најмање у општој болници-34.4%. Највећи проценат незадовољних здравствених радника је у ОБ Студеница Краљево где је сваки четврти здравствени радник веома незадовољан и незадовољан, потом у Заводу за јавно здравље -22.5%, у домовима здравља 17.6% и најмањи проценат незадовољних је у специјалним болницама -5.3%.

Када су у питању здравствени сарадници, најзадовољнији су они запослени у специјалним болницама (сви анкетирани здравствени сарадници су задовољни својим послом), потом у Заводу за јавно здравље-71.5%, домовима здравља -40.0%и поново најмање задовољни запослени у општим болницама тек сваки трећи здравствени сарадник. Највећи проценат незадовољних здравствених сарадника је у домовима здравља -25.0%, потом у општој болници-20.0%, заводу за јавно здравље 14.1%, док у специјалним болницама нема ниједан незадовољан здравствени сарадник.

Међу административним радницима највеће је задовољство у специјалним болницама-где је 89.7% ових радника задовољно и веома задовољно својим послом, потом у Заводу за јавно здравље Краљево 80.0%, у општој болници-55.0%, и најмање задовољних у домовима здравља -54.2%. Највећи проценат незадовољних административних радника је у Заводу за јавно здравље Краљево 20% али је то само један радник од укупно 5 анкетираних административних радника, потом у општој болници 17.5%, домовима здравља сваки десети административни радник, и најмање у специјалним болницама 2.6%.

Највећи проценат задовољног техничког особља је у заводу за јавно здравље где је 71.4% ових радника задовољно и веома задовољно, потом у специјалним болницама 67.6%, домовима здравља-56.9% и најмањи проценат задовољних у општој болници-23.0%. Најнезадовољнији технички радници су запослени у општој болници-29.8%, потом у Заводу

за јавно здравље-28.6%, сваки пети технички радник у домовима здравља и најмање у специјалним болницама-8.8% (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, 2016

*Домови здравља*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за домове здравља
Веома незадовољан	4.3	25.0	2.9	17.6	6.0
Незадовољан	13.3	0.0	8.6	2.0	11.6
Ни задовољан ни незадовољан	35.9	25.0	34.3	23.5	34.3
Задовољан	36.6	33.3	37.1	35.3	36.4
Веома задовољан	9.9	16.7	17.1	21.6	11.8

*Општа болница Студеница Краљево*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за општу болницу
Веома незадовољан	8.5	10.0	2.5	17.6	9.4
Незадовољан	17.1	10.0	15.0	12.2	16.1
Ни задовољан ни незадовољан	40.0	50.0	27.5	47.3	40.3
Задовољан	29.3	30.0	52.5	16.2	29.2
Веома задовољан	5.1	0.0	2.5	6.8	5.1

*Специјалне болнице*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за специјалне болнице
Веома незадовољан	1.9	0.0	0.0	2.9	1.6
Незадовољан	3.4	0.0	2.6	5.9	3.2

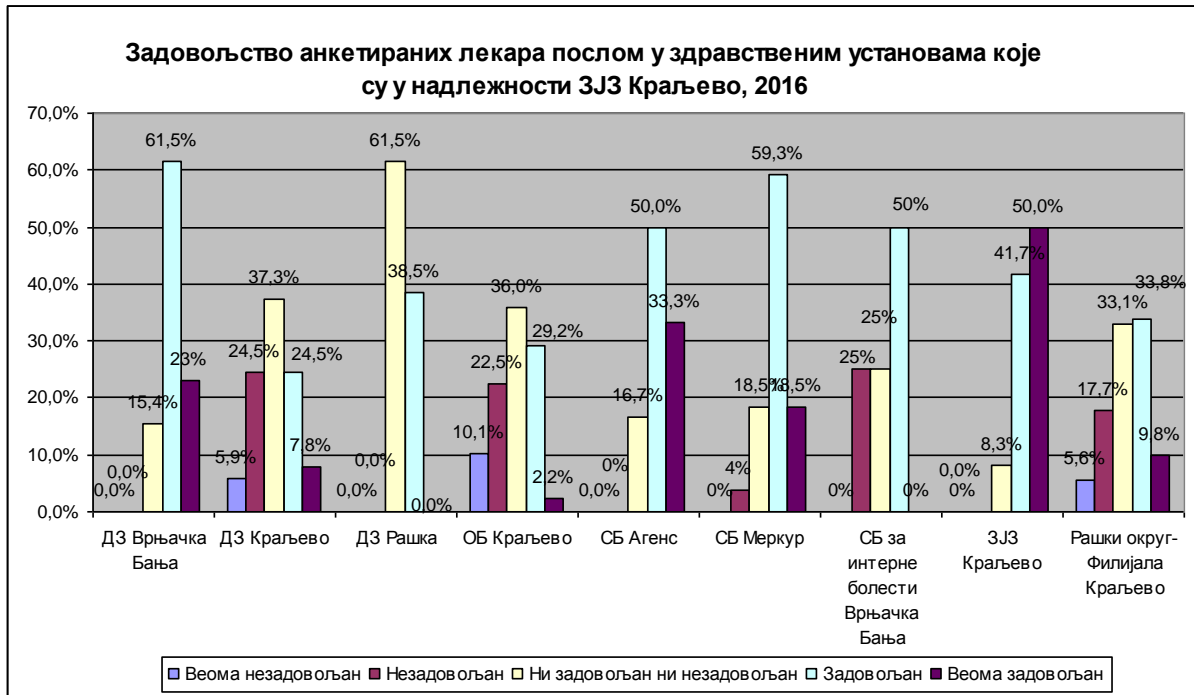
Ни задовољан ни незадовољан	14.5	0.0	7.7	23.5	13.2
Задовољан	67.1	100.0	84.6	58.8	71.7
Веома задовољан	13.0	0.0	5.1	8.8	10.3

*Завод за јавно здравље Краљево*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за Завод за јавно здравље Краљево
Веома незадовољан	15.0	7.1	20.0	14.3	13.6
Незадовољан	7.5	7.1	0.0	14.3	7.6
Ни задовољан ни незадовољан	17.5	14.3	0.0	0.0	13.6
Задовољан	40.0	42.9	80.0	71.4	47.0
Веома задовољан	20.0	28.6	0.0	0.0	18.2

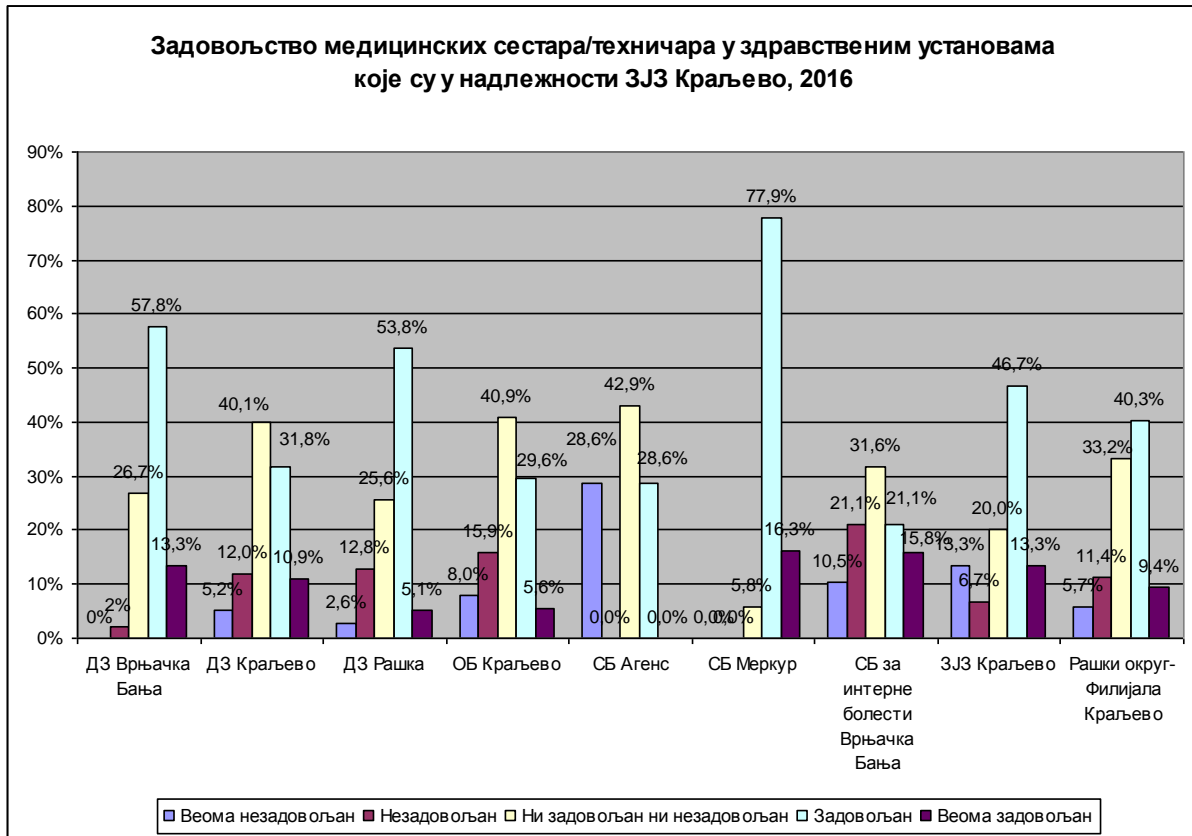
С обзиром на могућност да посматрамо задовољство запослених здравствених радника према занимању (лекар, медицинска сестра/техничар и здравствени радник-друго занимање), као и према типу здравствене установе, уочава се да је највећи проценат задовољних и веома задовољних лекара у ЗЈЗ Краљево 91.7%, потом у ДЗ Врњачка Бања 84.6% и СБ Агенс Матарушка Бања-83.3%, док је у ОБ Краљево готово сваки трећи лекар задовољан и веома задовољан. Сходно томе, највећи проценат незадовољних лекара је у ОБ Краљево 32.6%, потом у ДЗ Краљево-30.4%, а најмањи у ДЗ Рашка, ДЗ Врњачка 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 ДЗ Рашка -61.5%, у ДЗ Краљево и ОБ Краљево једна трећина лекара, у СБ за интерне болести Врњачка Бања четвртина анкетираних лекара, до најмање 18.5% у СБ Меркур Врњачка Бања, 16.7% у СБ Агенс Матарушка Бања, 15.4% у ДЗ Врњачка Бања и 8.3% у ЗЈЗ Краљево. Интересантно је напоменути да опцију „веома незадовољан“ није заокружио ниједан лекар у ДЗ Врњачка Бања, ДЗ Рашка, СБ Меркур Врњачка Бања, СБ за интерне болести 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 четвртине лекара је незадовољно својим послом, трећина је неопредељена и тиме потенцијално незадовољна, а 43.6% лекара је задовољно послом који обавља (графикон бр.9).

Графикон бр.9



Медицинске сестре/техничари су најзадовољнији у СБ Меркур Врњачка Бања-94.2%, потом у ДЗ Врњачка Бања-71.1%, ЗЈЗ Краљево-60.0%, а најмањи проценат задовољних је у СБ Агенс Матарушка Бања-28,6%. Медицинске сестре/техничари су најнезадовољнији у СБ за интерне болести Врњачка Бања готово трећина анкетираних, потом у СБ Агенс Матарушка Бања 28.6%, а најмање у СБ Меркур Врњачка Бања-0% и ДЗ Врњачка Бања, свега 2.2%%. Процент ни задовољних ни незадовољних медицинских сестара/техничара се креће од најмање 5.8% у СБ Меркур Врњачка Бања, преко 20% у ЗЈЗ Краљево, једне четвртине у ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања до највише у СБ Агенс Матарушка Бања-42.9%. 16.3% медицинских сестара/техничара у СБ Меркур Врњачка Бања је “веома задовољна”, а ту опцију ниједна није заокружила у СБ Агенс Матарушка Бања. Највећи проценат “веома незадовољних” је у СБ Агенс Матарушка Бања чак 28.6% (али значајно мање него у претходној години када је било 40%), у ЗЈЗ Краљево је 13.3%, СБ за интерне болести Врњачка Бања свака десета медицинска сестра/техничар, док је у осталим установама мање од десет посто (најнижа вредности је у ДЗ Врњачка Бања и СБ Меркур Врњачка Бања где ниједна медицинска сестра/техничар није заокружила ову опцију). На укупном нивоу за територију коју покрива ЗЈЗ Краљево, за разлику од лекара, мањи проценат медицинских сестара/техничара је незадовољан својим послом, 12.1%, трећина је неопредељена и близу половине су задовољни и веома задовољни запослени радници овог профила-49.7%, што је готово исто као у претходној години (графикон бр.10).

Графикон бр.10



Остали здравствени радници су најзадовољнији у СБ за интерне болести Врњачка Бања и ДЗ Врњачка Бања где су сви заокружили одговор “задовољан”, потом у СБ Меркур Врњачка Бања где је 92.6% задовољно док је најмање у ДЗ Рашка где је задовољно 28.6% осталих здравствених радника. Највећи проценат незадовољних здравствених радника других занимања је у ЗЈЗ Краљево-46.2%, потом у ДЗ Рашка-28.6% и ОБ Краљево 20%, а најмање у ДЗ Врњачка Бања, 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 ОБ Краљево-45% анкетираних, а најмање у СБ за интерне болести Врњачка Бања и ДЗ Врњачка Бања ниједан анкетирани радник. На укупном нивоу за територију Рашког округа која је у надлежности ЗЈЗ Краљево задовољних и веома задовољних је више од половине запослених осталих здравствених радника, нешто више од четвртине је неопредељених и тиме потенцијално незадовољних, а незадовољних је 15.6% од укупно анкетираних радника овог занимање (графикон бр.11).



Графикон бр.11



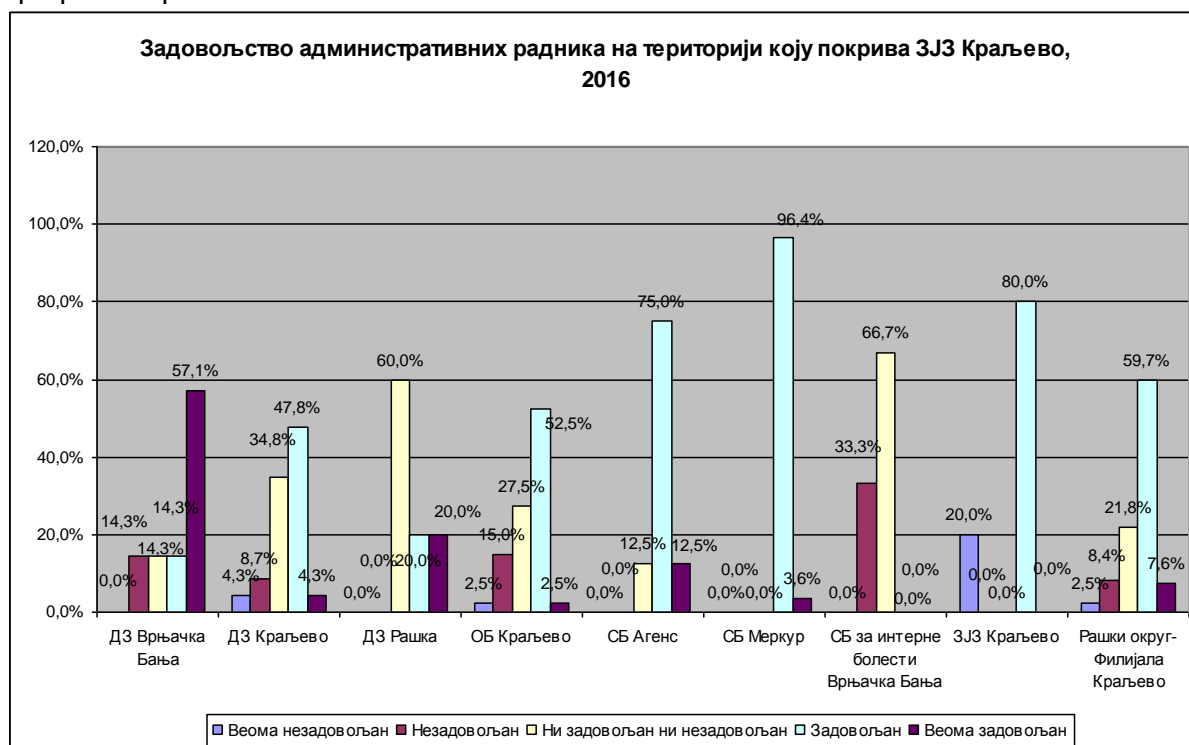
Када је у питању задовољство здравствених сарадника, у СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања, међу анкетираним није било здравствених сарадника. На укупном нивоу је анкетирано 67 здравствених сарадника од којих је највећи број у СБ Меркур Врњачка Бања, ОБ Краљево и ЗЈЗ Краљево. Најзадовољнији су здравствени сарадници који раде у СБ Меркур Врњачка Бања где су сви испитаници задовољни, потом су запослени сарадници у ЗЈЗ Краљево-71.5%, ДЗ Краљево-62.5% и најмање задовољни су у ДЗ Врњачка Бања где су анкетирана два здравствена сарадника и оба су незадовољна својим послом (синдром малих бројева). Посматрано на укупном нивоу, више од две трећине здравствених сарадника запослених у здравственим установама у надлежности ЗЈЗ Краљево је задовољно својим послом, 14.9% је ни задовољно ни незадовољно, а сваки десети је незадовољан здравствени сарадник (графикон бр.12).

Графикон бр.12



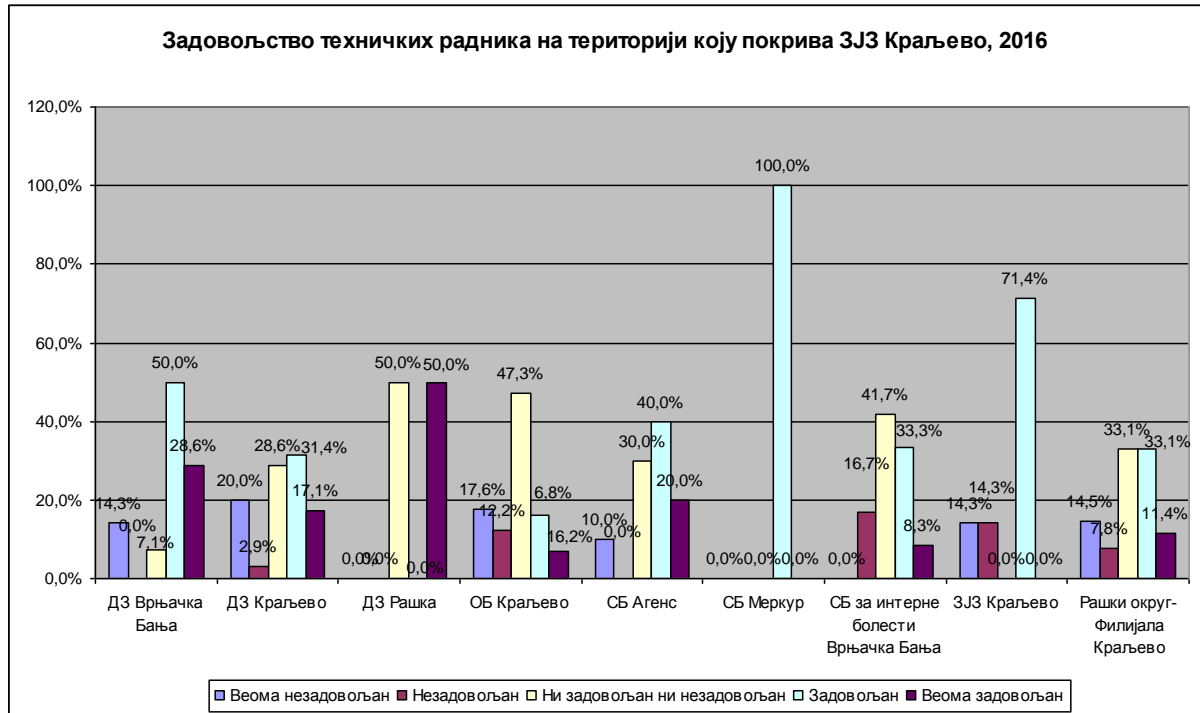
Административни радници су најзадовољнији у СБ Меркур Врњачка Бања где су сви анкетирани административни радници изјавили да су задовољни и веома задовољни својим послом, потом у СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања-87.5%, а најмањи проценат задовољних је у СБ за интерне болести Врњачка Бања-0% и ДЗ Рашка-40%. Најнезадовољнији административни радници су у СБ за интерне болести Врњачка Бања где је сваки трећи анкетирани административни радник незадовољан својим послом. У ДЗ Рашка и СБ Меркур Врњачка 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 ДЗ Рашка. Посматрано на укупном нивоу, две трећине запослених административних радника је задовољно послом који обавља, сваки пети је неопредељен, тј. ни задовољна ни незадовољна својим послом, а сваки десети је незадовољан послом који обавља. (графикон бр. 13).

Графикон бр.13



Техничко особље је најзадовољније у СБ Меркур Врњачка Бања где су сви анкетирани технички радници задовољни својим послом. Потом су запослени технички радници у ДЗ Врњачка Бања-78.6% и ЗЈЗ Краљево-71.4%, а најмањи проценат задовољних је у ОБ Краљево-23%. Највећи проценат незадовољних техничких радника је у ОБ Краљево-29.8%, потом у ЗЈЗ Краљево-28.6% и у ДЗ Краљево сваки пети анкетирани технички радник. Највећи проценат ни задовољних ни незадовољних техничких радника је у ДЗ Рашка половина анкетираних и ОБ Краљево-47.3%, а најмањи у СБ Меркур Врњачка Бања и ЗЈЗ Краљево. Посматрано на укупном нивоу за здравствене установе у надлежности ЗЈЗ Краљево 44.5% запослених техничких радника је задовољан послом који обавља, нешто више од петине је незадовољно и сваки трећи 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 административни радници чак 81% анкетираних су веома задовољни и задовољни својим послом, потом здравствени сарадници-64.0%, медицинске сестре/техничари-59.0%, а најмање задовољни су запослени технички радници-42.4%. Међу особама женског пола, најмање су задовољне запослене докторице и то близу половине-44.1% анкетираних докторки, а најзадовољније су женске особе у групи здравствених сарадница-80.5%, потом здравствене раднице осталих струка-63.1% и административне раднице-59.2%. Највећи проценат незадовољних међу запосленима мушког пола су припадници техничког особља и то више од четвртине анкетираних-28.8%, док су на другом месту анкетирани лекари-23.8%. Међу особама женског пола најнезадовољније су анкетирани докторице-23.2%, а потом запослене техничке раднице-18.3%. Процент неопредељених се креће код особа мушког пола од најмање 11.9% међу административним радницима до највише 38.1% међу осталим здравственим радницима. Када су у питању особе женског пола, најмањи проценат ни задовољних ни незадовољних је код здравствених сарадница-12.2% до највише 36.5% код техничког особља (графикон бр.15).

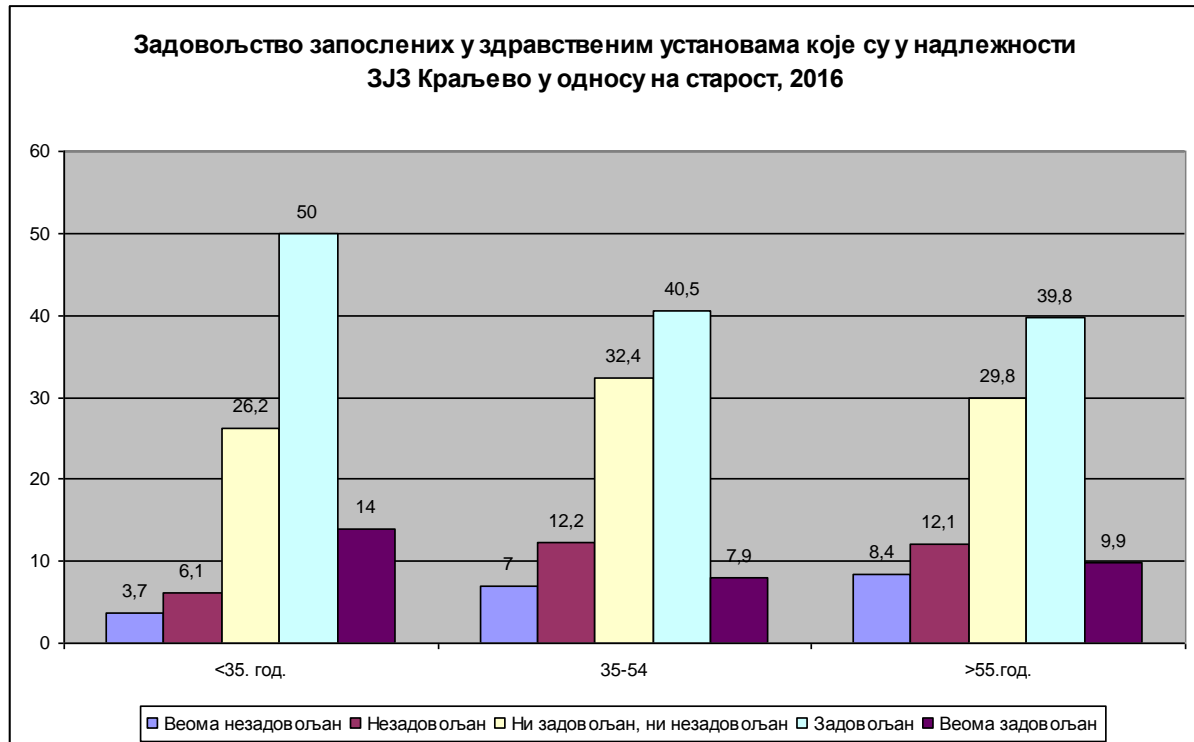
Посматрајући у односу на претходну годину, највећи пораст процента задовољних радника мушког пола је међу анкетираним медицинским техничарима и другим здравственим радницима, а пад задовољства се уочава код анкетираних здравствених сарадника и техничких радника мушког пола. Међу анкетираним радницама, у односу на 2015.годину се свуда бележи пораст задовољства радница осим код анкетираних техничких радница где је сада за 11.8% мање задовољних анкетираних особа женског пола.

Графикон бр.15



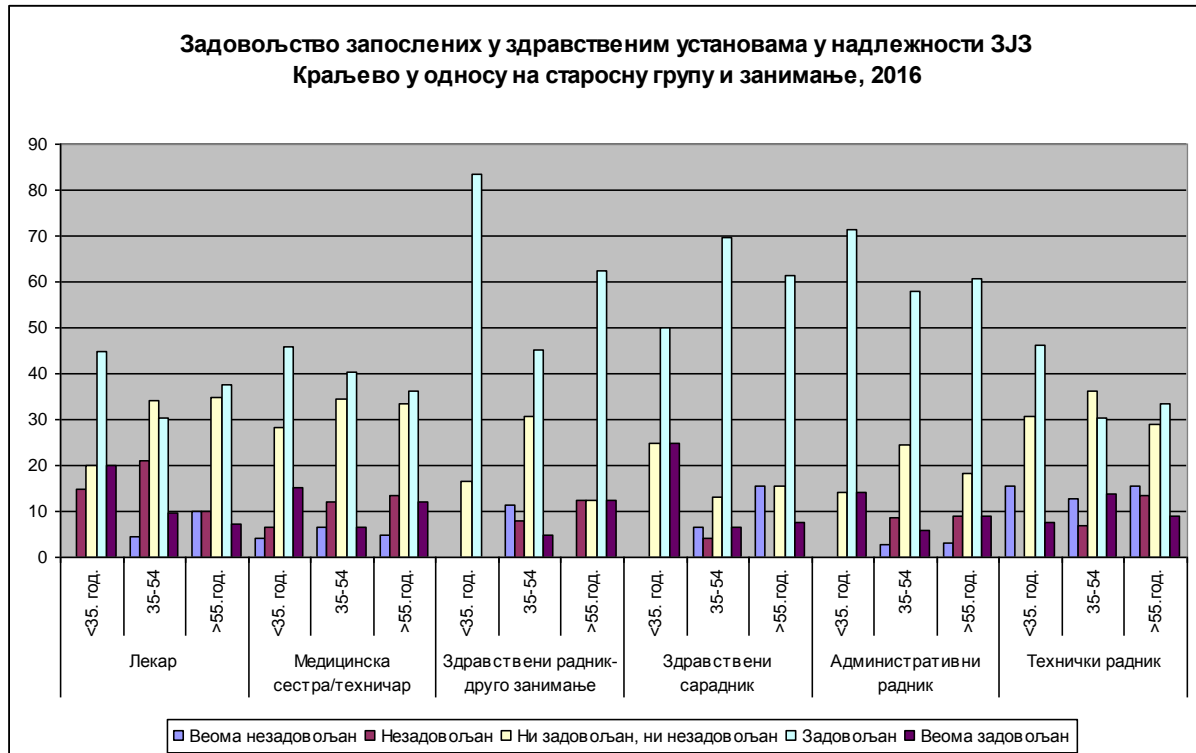
Ако посматрамо задовољство запослених у здравственим установама према старосним групама и на укупном нивоу, најзадовољнији су млађи запослени радници, тј запослени који припадају добној групи <35.год. Потом су запослени у добној групи >55.год. а најмање задовољних је у средњој животној доби. Највећи проценат незадовољних-сваки пети анкетирани радник је међу најстаријом добном групом, а највећи проценат ни задовољних ни незадовољних испитаника је код запослених средње животне доби-32.4% (графикон бр.16).

Графикон бр.16



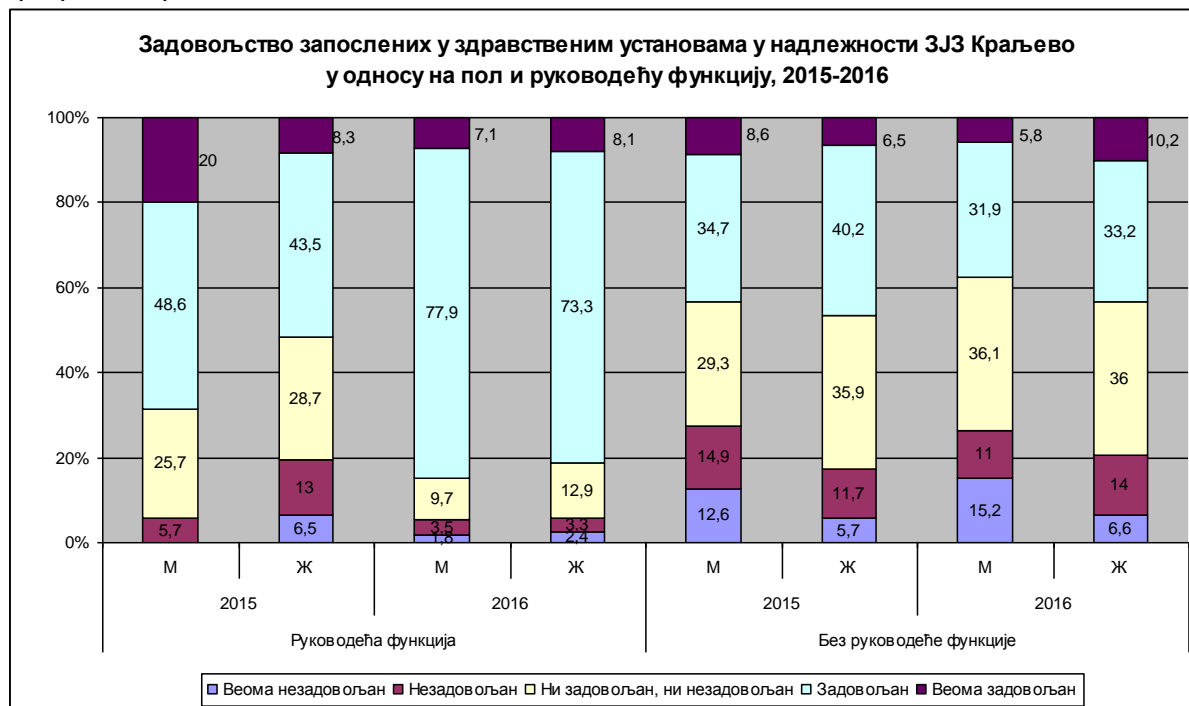
Уколико посматрамо задовољство запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево према занимању које обављају и према старости добијамо следеће резултате: Највећи проценат задовољних лекара је у добној групи млађој од 35.год.-65%, потом је у старосној групи преко 55.год.-44.9%, а најнезадовољнији су лекари средње животне доби-40%. Слично је када се посматрају и остала занимања која су заступљена у здравственим установама. Медицинске сестре су најзадовољније, такође у најмлађој старосној групи-60.9%, потом старији од 55 год.-48.3% и најмање задовољни су у средњој животној доби. 83.3% осталих здравствених радника најмлађе добне групе је задовољно послом који обавља, потом задовољство опада на 50% да би порасло на 75% у добној групи преко 55.год. 75% здравствених сарадника млађих од 35.год. су задовољни послом који обављају, потом проценат расте на 76.1% у добној групи 35-54.год. и онда пада на 69.2% код старијих од 55.год. Кад је у питању немедицински кадар 85.7% административних и 53.9% техничког особља који су млађи од 35 година је задовољно и веома задовољно својим послом. У добној групи 35-54.год. 63.8% административног и 44.1% техничких радника су незадовољнији послом, да би потом међу административним радницима порасло задовољство на 69.7%, а код техничког особља пало на 42.2% анкетираних радника ове струке. Највећи проценат ни задовољних ни незадовољних у добној групи <35 година је код техничког особља и то готово једна трећина, у добној групи 35-54.год. такође међу техничким радницима, а код старијих од 55.год. међу лекарима. Најнезадовољније у најмлађој добној групи је техничко особље-15.4%, потом лекари-15% и медицинске сестре/техничари-10.8%, док међу осталим здравственим радницима, здравственим сарадницима и административном особљу ове добне групе нема незадовољних радника. У старосној групи 35-54.год. најнезадовољнији су лекари-једна четвртина запослених лекара ове старости, а у најстаријој групи то је поново техничко особље-28.9%, али је и 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-5.6% 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-42.0% а у групи која обавља руководећу функцију тај проценат је 82.6% што је значајно више него у претходној години када је сваки други испитаник из ове групе био задовољан. 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 СБ Меркур Врњачка Бања где је задовољних и веома задовољних 93.9% запослених, потом у ДЗ Врњачка Бања 71.1% и ЗЈЗ Краљево 64.7%, а најмање задовољних и веома задовољних је у ОБ Краљево 34.1% и СБ за интерне болести Врњачка Бања 37.5% (табела бр.6).

Табела бр.6 Опште задовољство запослених радника у здравственим установама Рашког округа у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016.год.

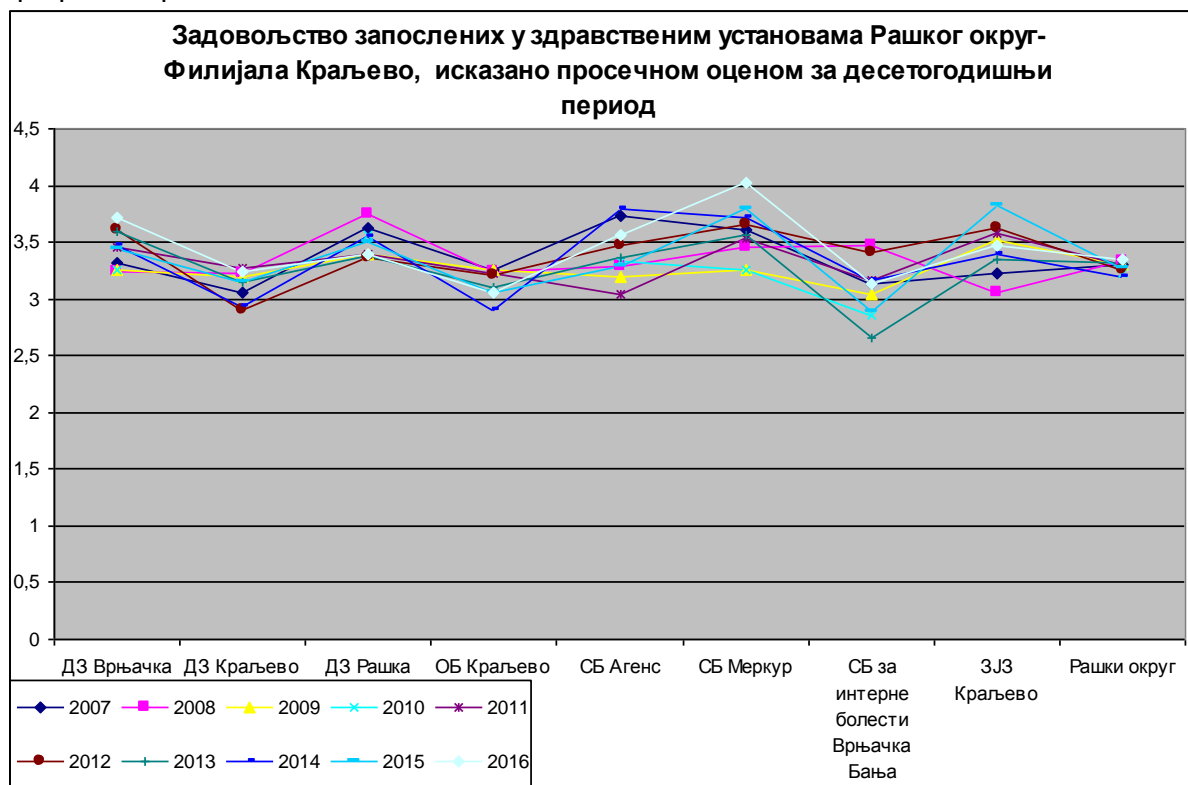
Задовољство	ДЗ Краљево	ДЗ Врњачка Бања	ДЗ Рашка	ОБ Краљево	СБ Агенс	СБ Меркур	СБ за интерне болести Врњачка Бања	Завод за јавно здравље Краљево
Веома незадовољан	6.8	7.8	4.3	9.2	7.0	0.0	7.5	13.2
Незадовољан	14.1	2.2	8.7	16.4	0.0	0.9	20.0	8.8
Ни задовољан ни незадовољан	37.5	18.9	37.7	40.3	34.9	5.2	35.0	13.2
Задовољан	31.0	52.2	42.0	29.0	46.5	83.9	27.5	47.1
Веома задовољан	10.6	18.9	7.2	5.1	11.6	10.0	10.0	17.6

Анализирајући задовољство запослених кроз просечне оцене, задовољства запослених на Рашком округу-Филијала Краљево, показује пораст у 2016.години у односу на претходну годину, а из разлога смањења процента незадовољних и веома незадовољних запослених радника у здравственим установа за 1.4%, као и повећања задовољних и веома задовољних за 4.3%. Посматрано појединачно по здравственим установама повећање просечне оцене задовољства запослених у 2016.години се уочава у следећим здравственим установама: ДЗ Врњачка Бања, ДЗ Краљево, СБ за интерне болести Врњачка Бања, СБ



Меркур Врњачка Бања и СБ Агенс Матарушка Бања, а смањење просечне оцене задовољства запослених у ДЗ Рашка, ОБ Краљево, и ЗЈЗ Краљево (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, имају ДЗ Краљево, ОБ Краљево и СБ за интерне болести Врњачка Бања.

Графикон бр.19



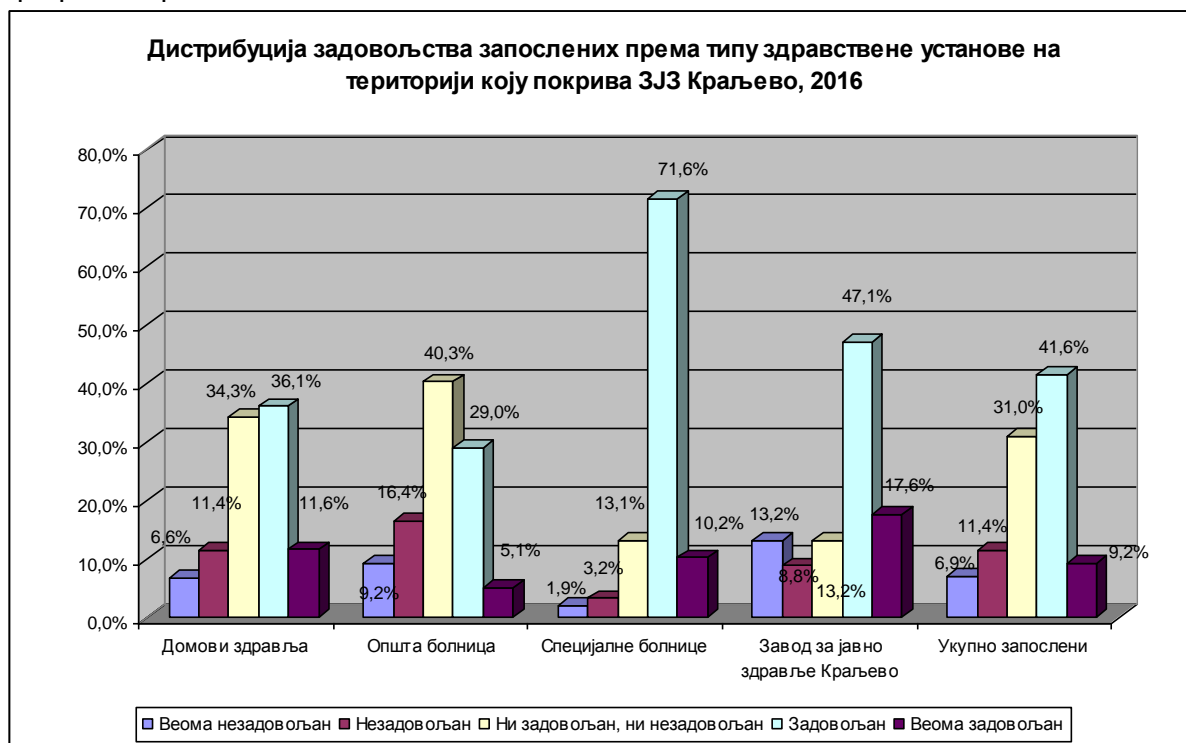
Табела бр.7 Просечне оцене општег задовољства запослених лечењем по установама

Здравствене установе	Број испитаника Н	Просечне оцене $\bar{X}$	СТДЕВ	Ранг
ДЗ Краљево	268	3.24	1.044	6
ДЗ Врњачка Бања	90	3.72	0.831	2
ДЗ Рашка	69	3.39	0.911	5
Општа болница Краљево	544	3.05	1.014	8
СБ за интерне болести Врњачка Бања	40	3.13	1.090	7
СБ Агенс Матарушка бања	43	3.56	0.959	3
СБ Меркур Врњачка Бања	230	4.03	0.432	1
ЗЈЗ Краљево	68	3.47	1.263	4
Укупно	1452	3.35	1.025	

Гледана према врсти здравствених установа, највишу просечну оцену имају специјалне болнице -3.85, потом Завод за јавно здравље -3.47, домови здравља-3.35, док је најнижа оцена у Општој болници Краљево и износи 3.05. Највећи проценат веома задовољних је у ЗЈЗ Краљево где је и највећи проценат веома незадовољних радника. Највећи проценат неопређених и потенцијално незадовољних радника (ни задовољни ни незадовољни) је у општој болници 40.3%, потом у домовима здравља-34.2%, а најмање у специјалним болницама где се за ту опцију одлучило 13.2%. На укупном нивоу 31.0%

запослених су изјавили да су ни незадовољни ни задовољни што је мање него у претходној години за 2.9% (графикон бр. 20).

Графикон бр.20



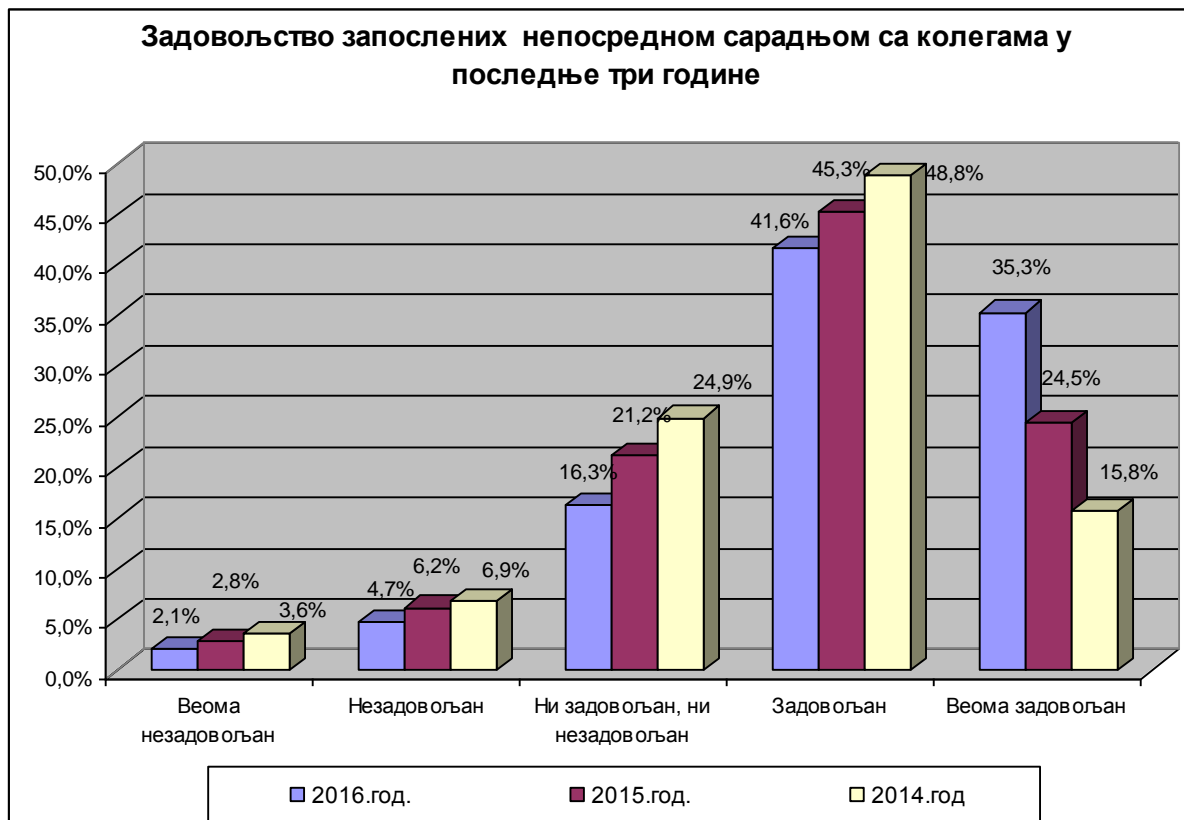
Како је на територији за коју је надлежан ЗЈЗ Краљево само једна општа болница, истраживање задовољства запослених у таквој установи, домовима здравља и у специјалним болницама не даје реално поређење, а све у складу са делаћношћу које исте пружају. Посматрајући кроз средњу оцену, а у односу на просек Републике Србије, на територији коју покрива ЗЈЗ Краљево, запослени у специјалним болницама, 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. Наиме, средња оцена задовољства запослених у домовима здравља за које је надлежан ЗЈЗ Краљево је 3.35, а републички просек 3.3; у специјалним болницама је значајно већа разлика у просечној оцени, јер на нивоу републике износи 3.28, а у специјалним болницама на територији ЗЈЗ Краљево 3.85, док су запослени у ОБ Краљево незадовољнији са просечном оценом 3.05 у односу на републику са 3.13 (графикон бр.21).

Графикон бр. 21



Ако посматрамо појединачно по сегментима задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама задовољно две трећине испитаника 76.7%, што је више него у претходној години када је износило 69.8% и представља највишу вредност од почетка истраживања: 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 6.8% запослених што је мање него у претходној години истраживања (графикон бр.22). Опцију “не односи се на мене” заокружила су 4 анкетираних 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



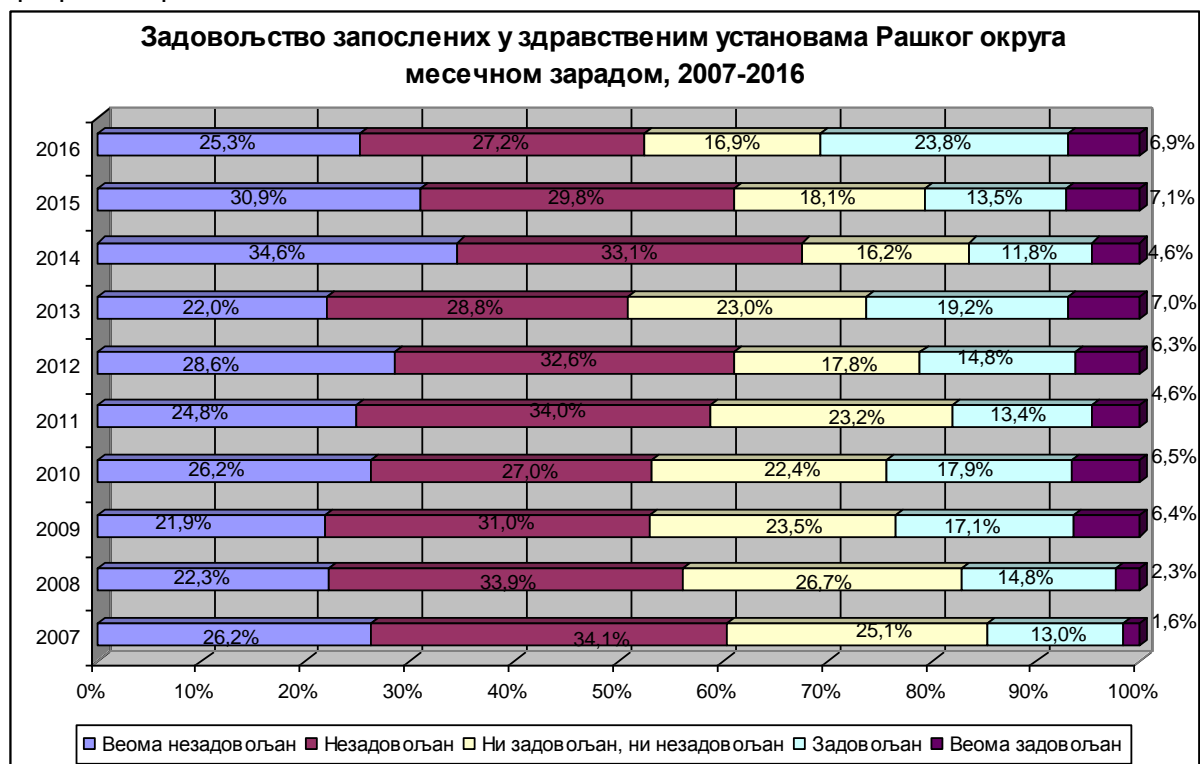
Изменом упитника можемо издвојити три питања која се односе на услове рада на радном месту, задовољство опремом за рад, расположивим временом за обављање посла и расположивим временом за рад са пацијентима. Одговори показују да кад су у питању услови рада, запослени су најмање задовољни опремом у служби-незадовољно је 20.7% запослених, али је значајно мање у односу на 2015.год. (30.7%), као и у односу на све претходне године истраживања (у 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-14.2% што је мање за готово 3% него претходне године-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-17.6% а у претходној години је било 19.4% незадовољних (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	79	5.4%	49	3.3%	61	4.3%
Незадовољан	224	15.3%	159	10.9%	188	13.3%
Ни задовољан ни незадовољан	376	25.6%	302	20.6%	281	19.9%
Задовољан	464	31.7%	749	51.2%	596	42.3%
Веома задовољан	313	21.4%	195	13.3%	151	10.7%
Не односи се на мене	10	0.7%	9	0.6%	132	9.4
<b>Укупно</b>	<b>1466</b>	<b>100.0%</b>	<b>1463</b>	<b>100.0%</b>	<b>1409</b>	<b>100.0%</b>

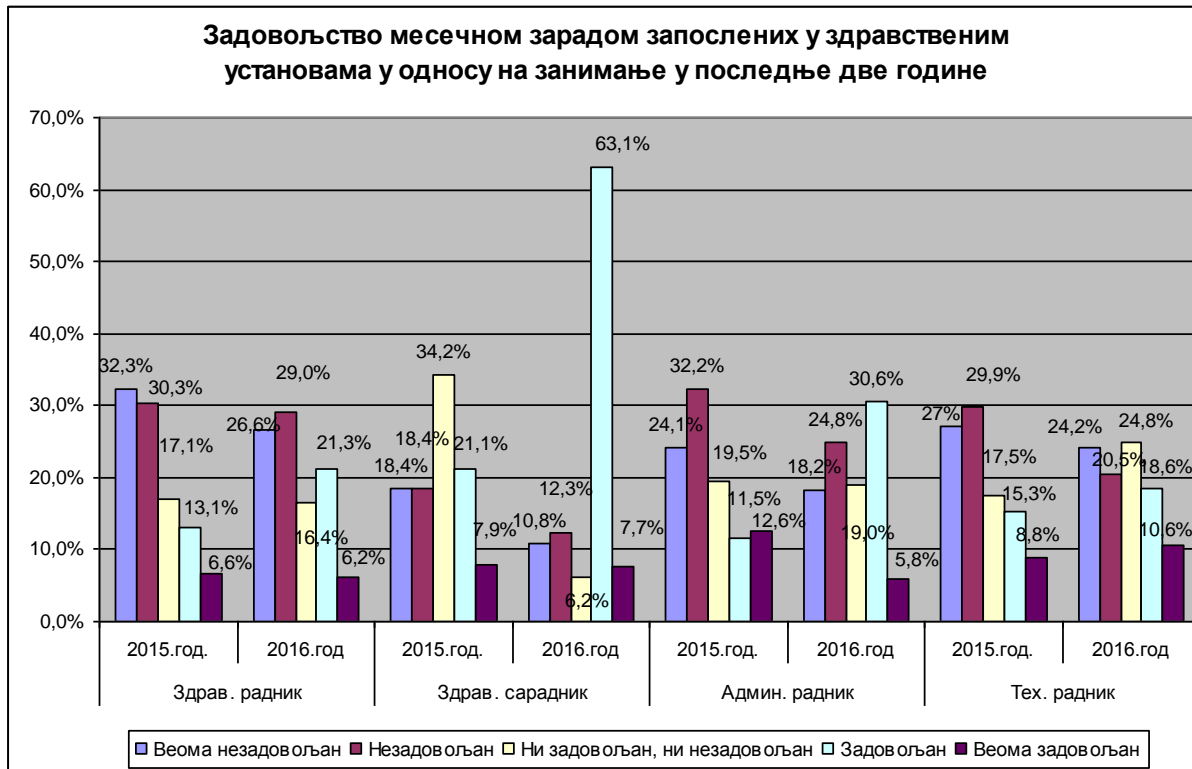
Када је у питању награђивање на раду, својом месечном зарадом незадовољна је половина запослених-52.1%, што је за 8.6% мање него у претходној години када је износило 60.7%. У 2013.год. проценат незадовољних је 67.4%, 2013. год. 50.8%, 2012.год. 61.2%, 2011.год. 58.8%, 53.2% у 2010.год., 52.9% у 2009, 56.2% у 2008.год. и 2007.год. 60.3% запослених је било незадовољно месечним примањем. Иако је само 6.8% 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 7.1%. Међутим, треба нагласити да је од 2015.год. податак о задовољству само за установе у надлежности ЗЈЗ Краљево (графикон бр.23).

Графикон бр.23



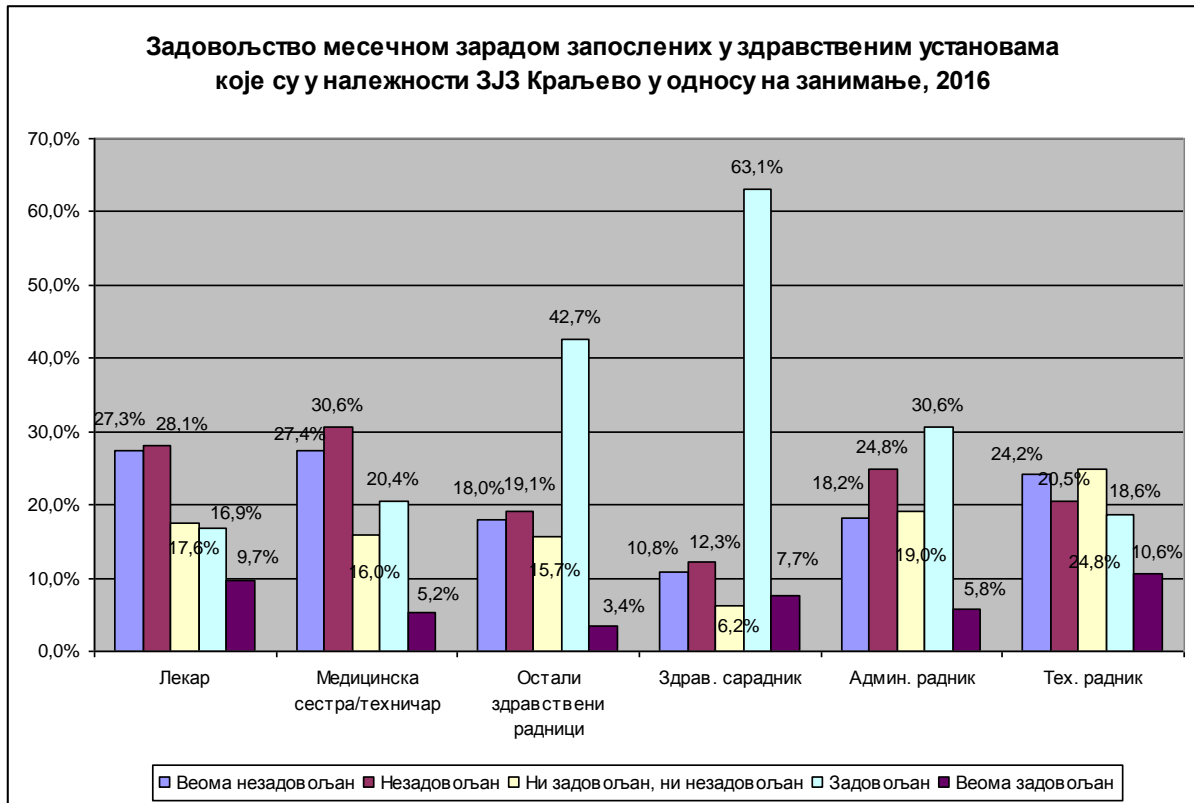
Посматрано у односу на занимање, највећи проценат незадовољних радника месечном зарадом је међу здравственим радницима где је веома незадовољних и незадовољних 55.6%, а сваки четврти је задовољан здравствени радник. Посматрано у односу на претходну годину, број задовољних здравствених радника се повећао за 7.8%, а број незадовољних смањено за 7%. Највећи проценат задовољних радника месечном зарадом је и даље међу здравственим сарадницима где је задовољано 70% запослених што значајно више него претходне године када је износио 29%, а незадовољан сваки трећи анкетирани радник. Међу административним радницима је сваки трећи радник задовољан што је више за 12,1% него у претходној години и 43.0% је незадовољних запослених. Код техничког особља, проценат незадовољних се смањено за 12.3% у односу на претходну годину и мањи је од половине анкетираних техничких радника док се проценат задовољних и веома задовољних повећао за 5% и износи 29.2%. Ипак треба нагласити да се сада подаци односе само на установе које су у надлежности ЗЈЗ Краљево док су раније подаци били за све установе Рашког округа (графикон бр.24).

Графикон бр.24



Собзиром на то да можемо посматрати здравствене раднике према занимању, најнезадовољније су медицинске сестре-57.0% потом лекари-45.4%, а најмање незадовољних је међу осталим здравственим радницима-37.1%. Најзадовољнији међу здравственим радницима су остали здравствени радници-46.1%, потом лекари-26.6% и најмање задовољне су медицинске сестре/техничари 25.6%. Више од две трећине здравствених сарадника је задовољно и веома задовољно својим послом, док је су административни радници-36.4% нешто задовољнији од техничког особља-29.2%. Највећи проценат веома задовољних је код техничко особља сваки десети и код лекара 9.7%, а веома незадовољних, више од једне четвртине, 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 17.5% анкетираних радника могућношћу професионалног развоја/континуиране едукације и бележи пад од 8.2% у односу на претходну годину. Могућношћу за професионални развој/континуирану едукацију је задовољно 46.5%, што је незнатно веће задовољство него у претходној години истраживања, када је било 46.3% задовољних и веома задовољних радника могућношћу едукације и професионалног развоја. Уочава се да смањење незадовољних запослених радника у здравственим установама је довело до повећања неопоределих здравствених радника, а тиме и потенцијално незадовољних, док се број задовољних и веома задовољних није значајно променио- табела бр.7.

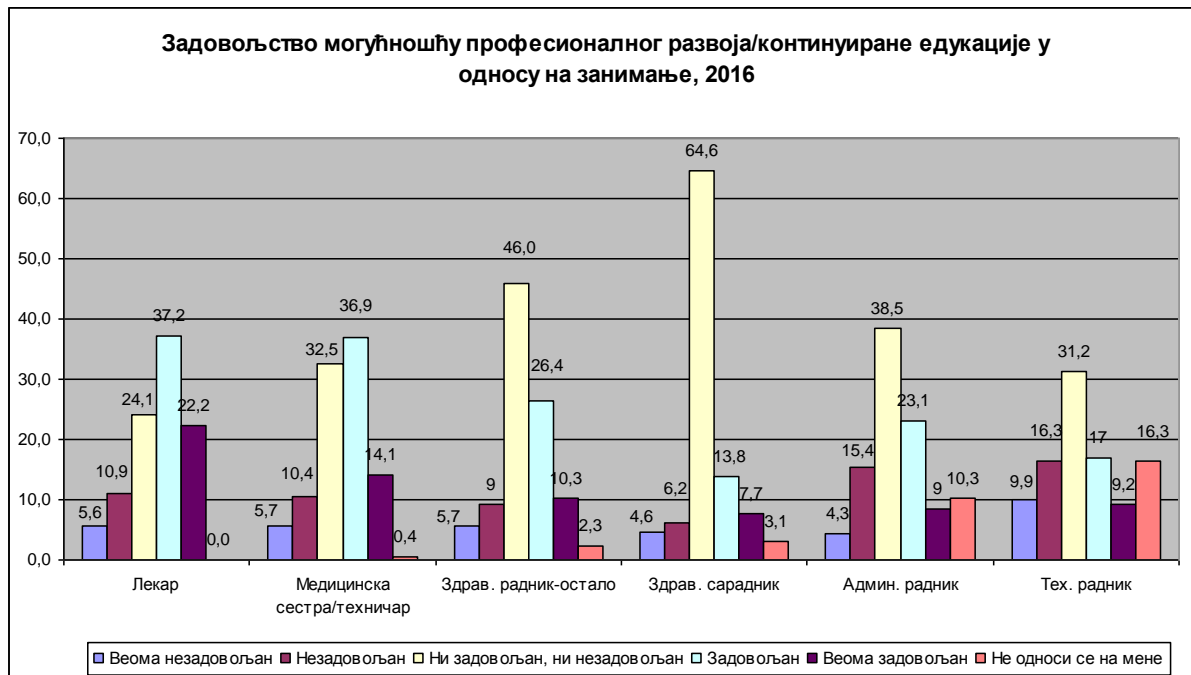
Табела бр.9 Мишљење запослених о могућностима едукације и професионалног развоја на послу

Оцена	Могућност професионалног развоја/континуиране едукације			
	2015.год		2016.год.	
	н	%	н	%
Веома незадовољан	112	8.2%	87	6.1%
Незадовољан	238	17.5%	162	11.4%
Ни задовољан ни незадовољан	319	23.5%	472	33.1%
Задовољан	452	33.3%	460	32.3%
Веома задовољан	176	13.0%	202	14.2%
Не односи се на мене	62	4.6%	43	3.0%
<b>Укупно</b>	<b>1359</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-59.4% (7% више него у претходној години), потом медицинске сестре/техничари-51% (2% више него у претходној години) а најмањи проценат задовољних и веома задовољних је, као и претходне године, међу техничким особљем-26.2% али и међу здравственим сарадницима-21.5%. 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.26).

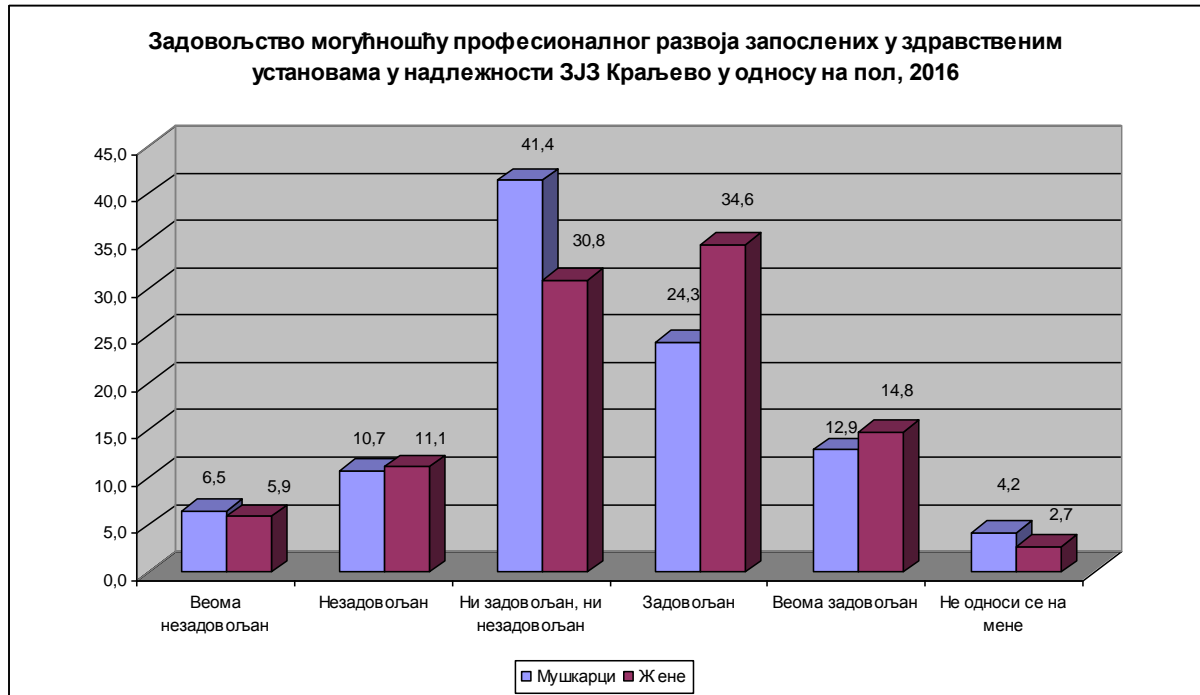
Графикон бр.26



Могућношћу професионалног развоја су задовољније особе женског пола међу којима је задовољних и веома задовољних 49.4%, док је за 12.2% мање задовољних особа мушког пола. Процент незадовољних је подједнак међу особама мушког и женског пола док је неопредељених тј „ни задовољних ни незадовољних“, значајно више међу особама мушког пола-41.4% (графикон бр.27).

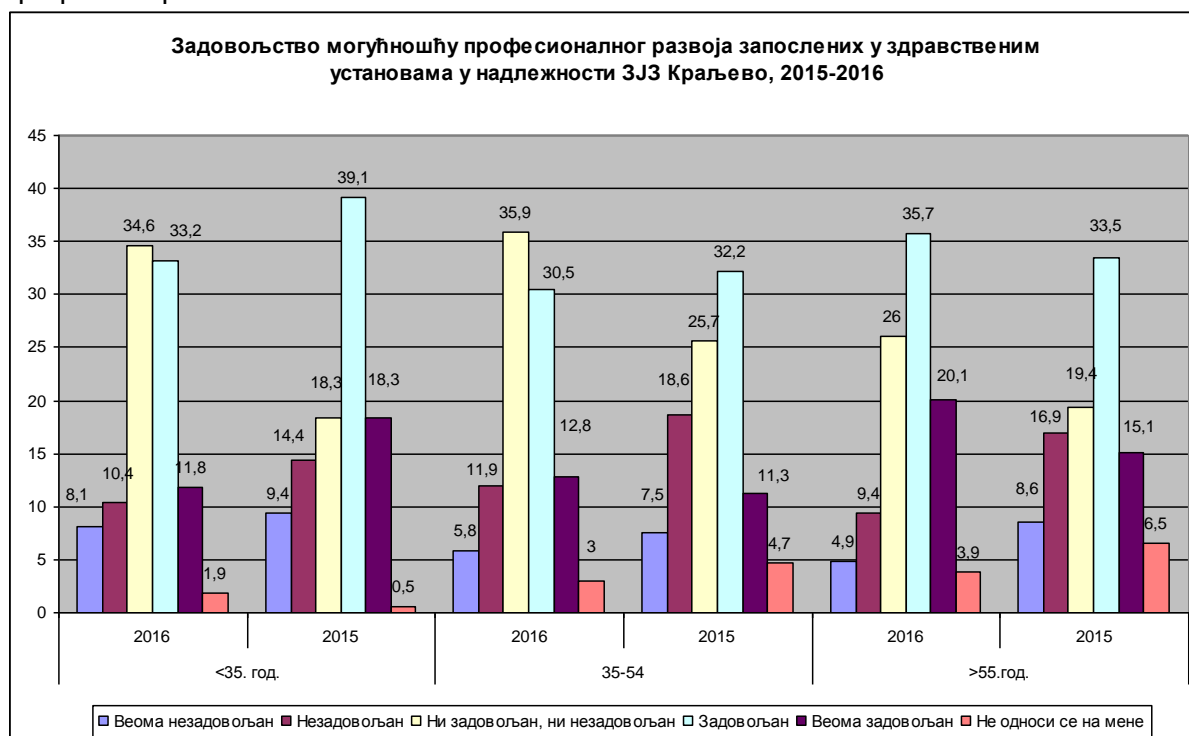


Графикон бр.27



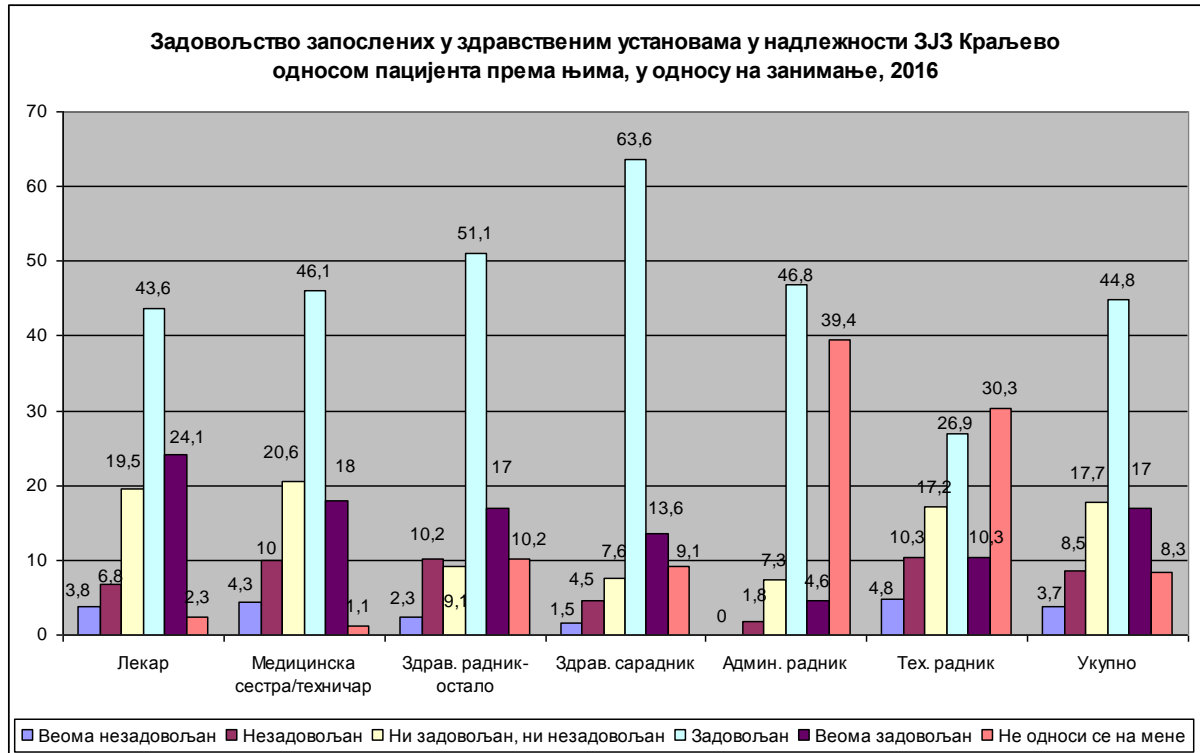
Посматрајући задовољство могућношћу професионалног развоја у односу на старост запослених, најзадовољнији су најстарији запослени радници-55.8%, потом најмлађи 45.0% у добној групи <35, да би код запослени старости 35-54.год. проценат задовољних и веома задовољних износио 43.3%. Највећи проценат незадовољних је у добној групи млађих од 35.год., а неопредељених у средњој животној доби-35.9%. 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 смањило за 12.4%, проценат незадовољних за 5.3% а све на рачун „ни задовољних ни незадовољних радника“. Код најстарије добне групе је проценат задовољних већи за 7.2%, проценат незадовољних се смањило за 11.2%, а проценат неопредељених повећао за 6.6% (графикон бр. 28).

Графикон бр.28



Последње две године се прати задовољство запослених односом пацијената према њима. Задовољних и веома задовољних је 62.1% радника што је готово 6% више него у претходној години, 17.7% је неопредељених, 12.0% је незадовољних односом пацијента према њему, док се 8.3% запослених изјасно да се ово питање не односи на њега. Посматрајући у односу на занимање, односом пацијента према њима су најнезадовољнији технички радници-15.1%, потом медицинске сестре-14.3%, други здравствени радници-12.5%, а најмање незадовољних односом са пацијентима су административни радници-1.8% и здравствени сарадници-6.0%. Највећи проценат задовољних односом са пацијентима је међу здравственим сарадницима-77.2%, потом међу другим здравственим радницима 68.1%, лекарима-67.7% и медицинским сестрама-64.1%. Највећи број запослених који су заокружили да се ово питање не односи на њих је код административног особља-39.4% (графикон бр.29).

Графикон бр.29



Посматрајући у односу на здравствене установе, највећи проценат задовољних запослених радника односом пацијента према њима је у СБ Меркур Врњачка Бања-95.7%, потом у СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања-74.5%, док је у ОБ Краљево најмањи проценат задовољних радника-49.4%, а и највећи проценат незадовољних, сваки пети запослени радник ове установе је незадовољан односом пацијента према њему. Највећи проценат неопредељених, тј. оних запослених који су заокружили „ни задовољан, ни незадовољан“ односом пацијента према њему је у ДЗ Рашка-27.1% и СБ за интерне болести Врњачка Бања-23.7% (графикон бр.30).

Графикон бр.30



Део упитника који се односи на професионалне захтеве и однос руководиоца кадра проширено је за још два питања. Могућност избора сопственог начина рада (аутономија у обављању посла) има 62.2% запослених што је већи проценат него у претходној години-53.5%, неодлучних је 20.8% а 14.0% нема ту могућност. Могућност да у раду користи своја знања, способности и вештине има 68.0% запослених, сваки пети је неодлучан по овом питању, а 12.1% је незадовољно том могућношћу. Своје идеје претпостављенима може да изнесе половина запослених у здравственим установама-62.2% (8.7% више него у претходној години-53.5%) док 15.8% сматра да нема ту могућност. Уважавањем и вредновањем посла који обавља задовољно је 53.5% запослених, петина је неопредељена, а четвртина 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 вредовање рада запосленог	
	н	%	н	%	н	%	н	%
Веома незадовољан	61	4.2%	41	2.8%	74	5.1%	139	9.5%
Незадовољан	141	9.8%	135	9.3%	157	10.7%	229	15.7%
Ни задовољан ни незадовољан	299	20.8%	275	19.0%	313	21.4%	309	21.1%
Задовољан	678	47.1%	747	51.6%	689	47.2%	578	39.5%
Веома задовољан	217	15.1%	238	16.4%	219	15.0%	205	14.0%
Не односи се на мене	43	3.0%	13	0.9%	9	0.6%	3	0.2%
<b>Укупно</b>	<b>1437</b>	<b>100%</b>	<b>1449</b>	<b>100%</b>	<b>1461</b>	<b>100%</b>	<b>1463</b>	<b>100%</b>

Непосредном сарадњом са претпостављеним је задовољно 74.1% запослених, 16.6% је неодлучних по том питању, а 8.9% је незадовољно овом сарадњом. Руковођењем и организационом рада у установи је незадовољно нађе од петине запослених, 24.7% је индиферентно по овом питању, а 56.6% је задовољно. Добијањем јасних упутстава шта се

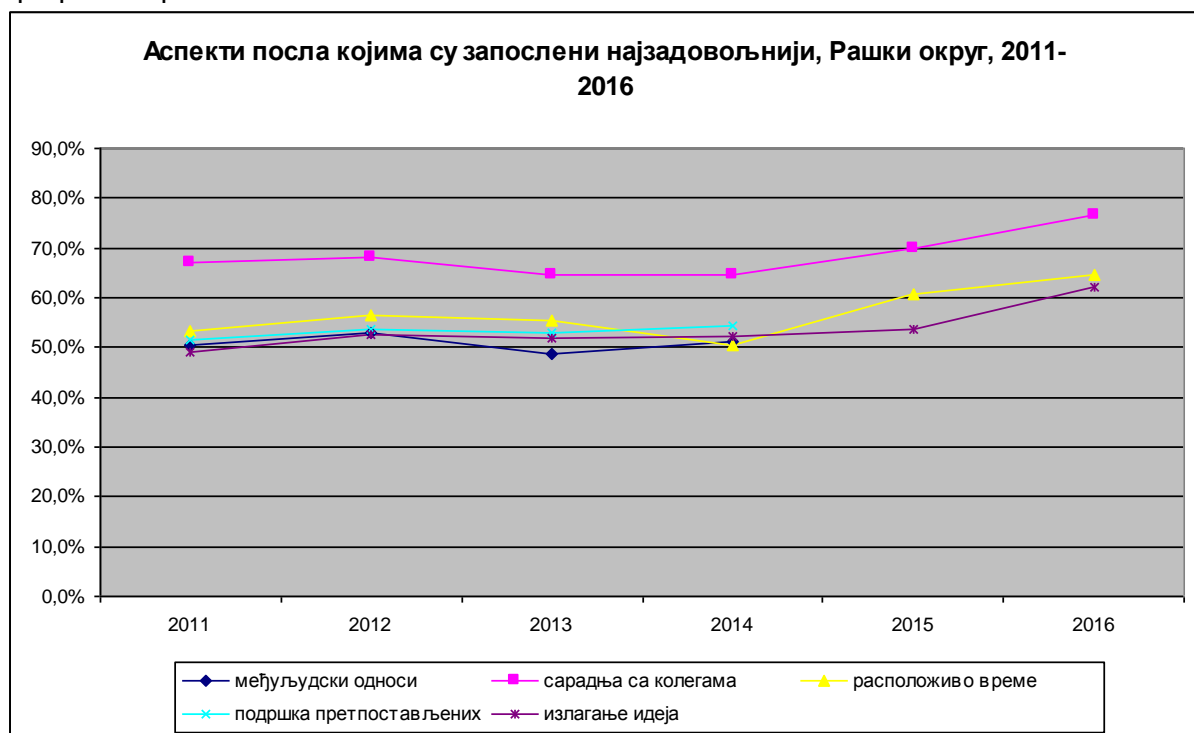
очекује од запосленог у реализацији његових задатака задовољно је две трећине анкетираних радника, а незадовољно 11.3% запослених (табела бр.11).

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	43	2.9%	83	5.7%	49	3.4%
Незадовољан	88	6.0%	176	12.1%	115	7.9%
Ни задовољан ни незадовољан	243	16.6%	359	24.7%	326	22.3%
Задовољан	725	49.6%	604	41.4%	743	50.9%
Веома задовољан	358	24.5%	221	15.2%	224	15.3%
Не односи се на мене	5	0.3%	12	0.8%	3	0.2%
<b>Укупно</b>	<b>1462</b>	<b>100%</b>	<b>1452</b>	<b>100%</b>	<b>1460</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 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. У овој години се запажа пораст у задовољству запослених сарадњом са колегама, могућношћу излагања својих идеја као и расположивим временом за обављање посла (графикон бр.31).

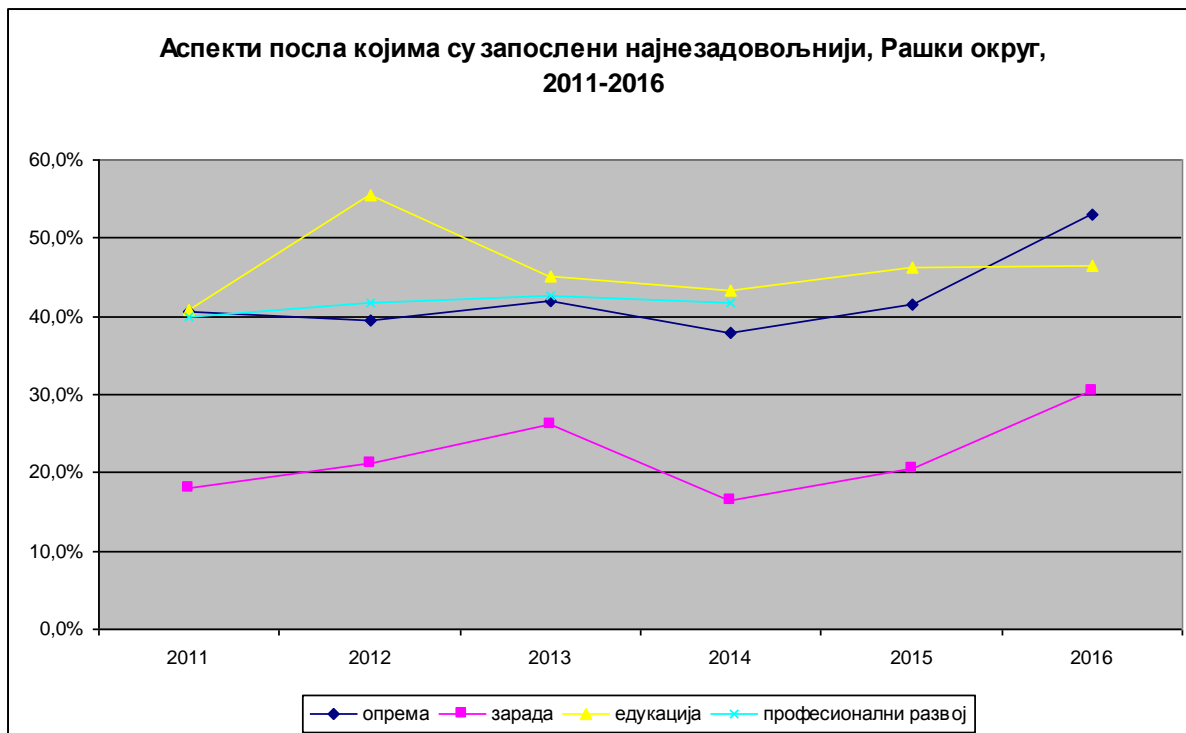
Графикон бр.31



Исти су аспекти и незадовољства у последњим година истраживања при чему се у 2016.год. запажа пораст 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 такође бележи пораст задовољства, што је свакако веома значајно за професионалну сатисфакцију запослених, а

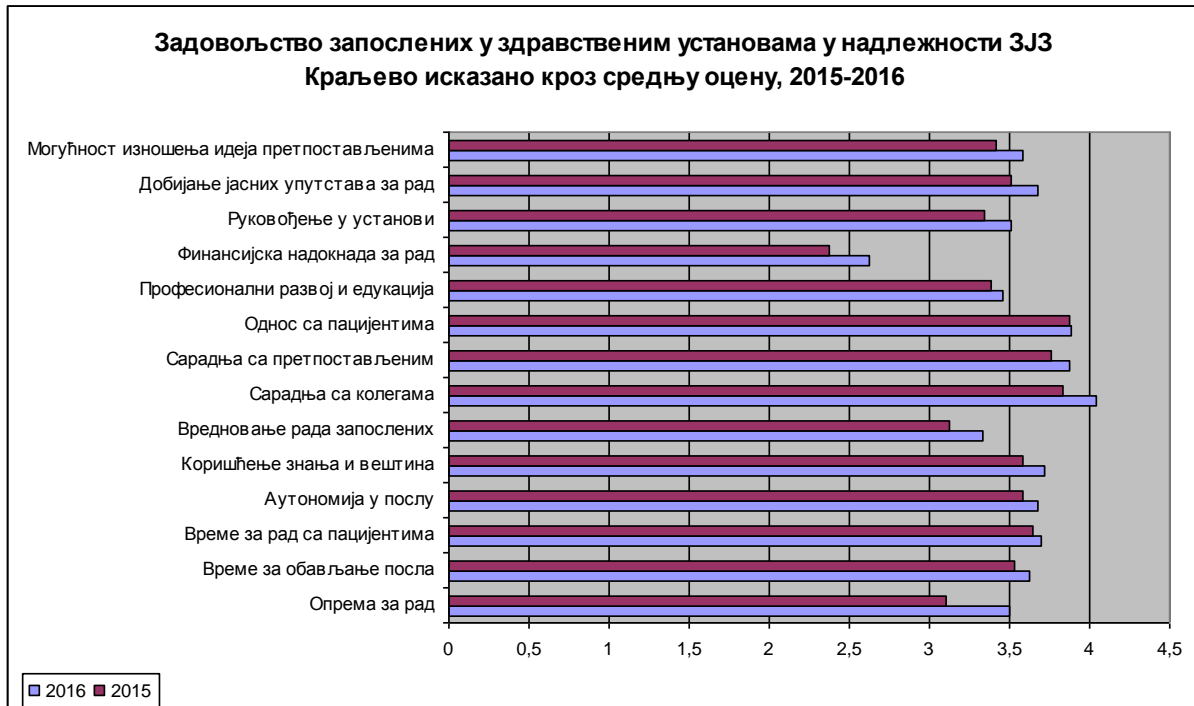
повезано је и са обавезом обнављања Лиценце за рад запослених у здравству. Може се приметити да је након великог скока задовољства запослених могућношћу континуиране едукације у 2012.год., дошло до пада од 10% у проценту задовољних и веома задовољних радника овим аспектом задовољства у 2013.год. а потом 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% а у 2016.год. за још 0.2%. У овој години се запажа пораст задовољства запослених финансијском надокнадом за рад од готово 10%, па је претпоставка да се сигурност и редовна плата у јавном сектору одразило на задовољство запослених у здравству (графикон бр.32).

Графикон бр.32



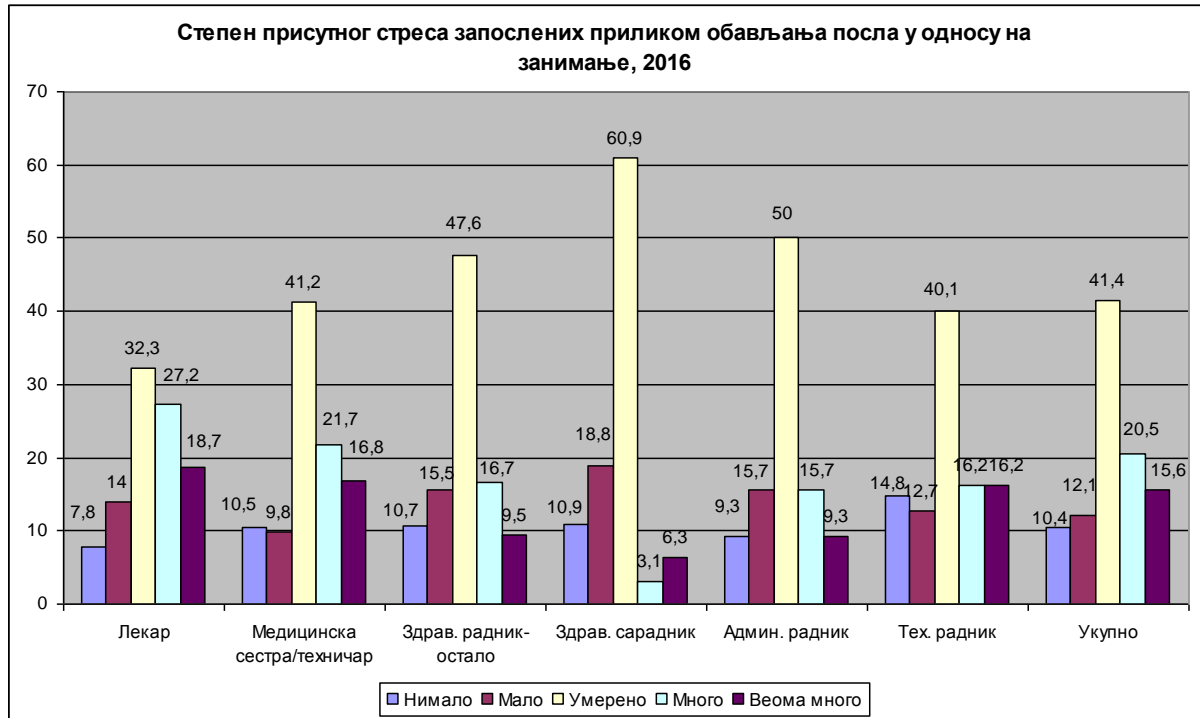
Исказано кроз средњу оцену, највећи степен задовољства је код непосредне сарадње са колегама, потом односа пацијената према запосленом, а најнижа оцена је, као и ранијих година код финансијске надокнаде за рад. Посматрајући кроз средњу оцену, у односу на претходну годину, уочава се пораст задовољства код свих аспеката који су посматрани, са највећим порастом оцене код финансијске надокнаде и непосредне сарадње са колегама (графикон бр.33).

Графикон бр.33



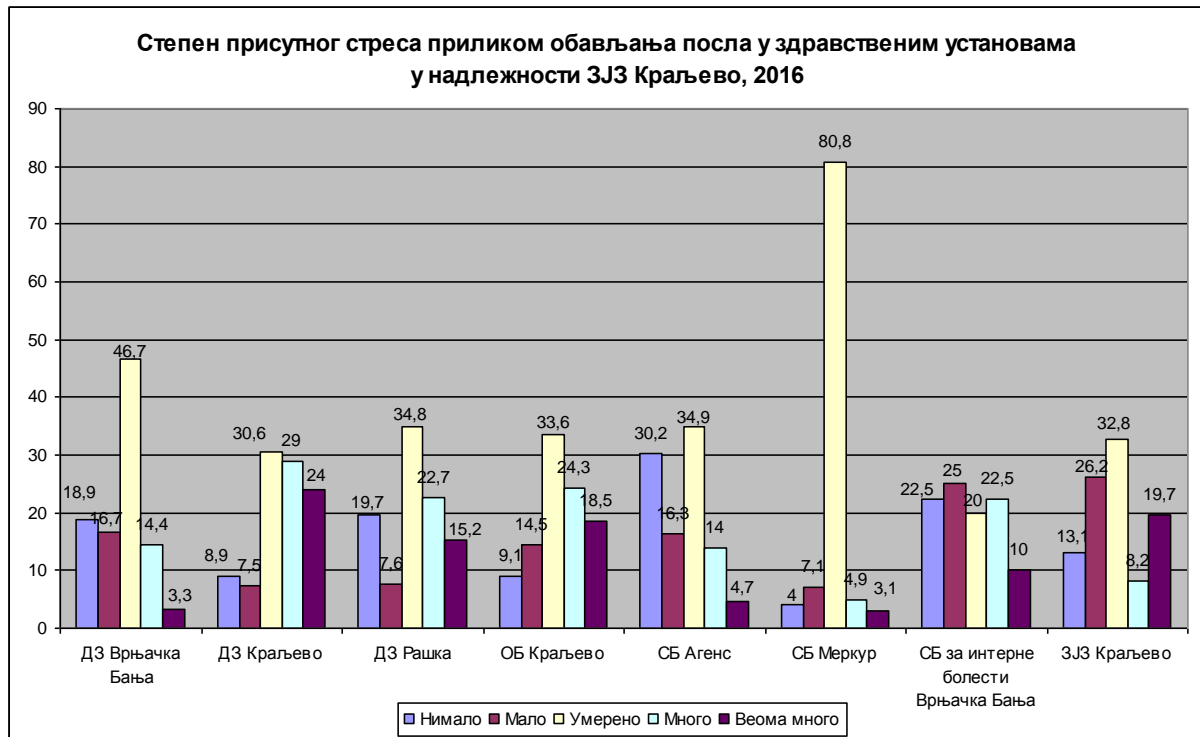
Приликом обављања посла сваки десети запослени је изјавио да нимало није напет, под стресом или притиском, 12.2% је изјавило да је мало, 41.0% умерено, једна петина много и 15.7% веома много. У односу на претходну годину, смањено се удео испитаника који су изјавили да су мало под стресом за око 5%, повећао се удео анкетираних који су изјавили да су умерено напети и под стресом и незнатно се повећао проценат оних који су веома много под стресом и притиском приликом обављања посла. Посматрајући у односу на занимање, највећи проценат техничког особља и здравствених сарадника није нимало под стресом током посла, а најмање међу медицинским сестрама и лекарима. Умерено оптерећених је највише код здравствених сарадника и административног особља, док су много и веома много под стресом лекари-45.9% и медицинске сестре-38.5% (графикон бр.34).

Графикон бр.34



Највећи степен стреса при обављању посла осећају запослени у ДЗ Краљево, ОБ Краљево и ДЗ Рашка, а најмање у ДЗ Врњачка 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

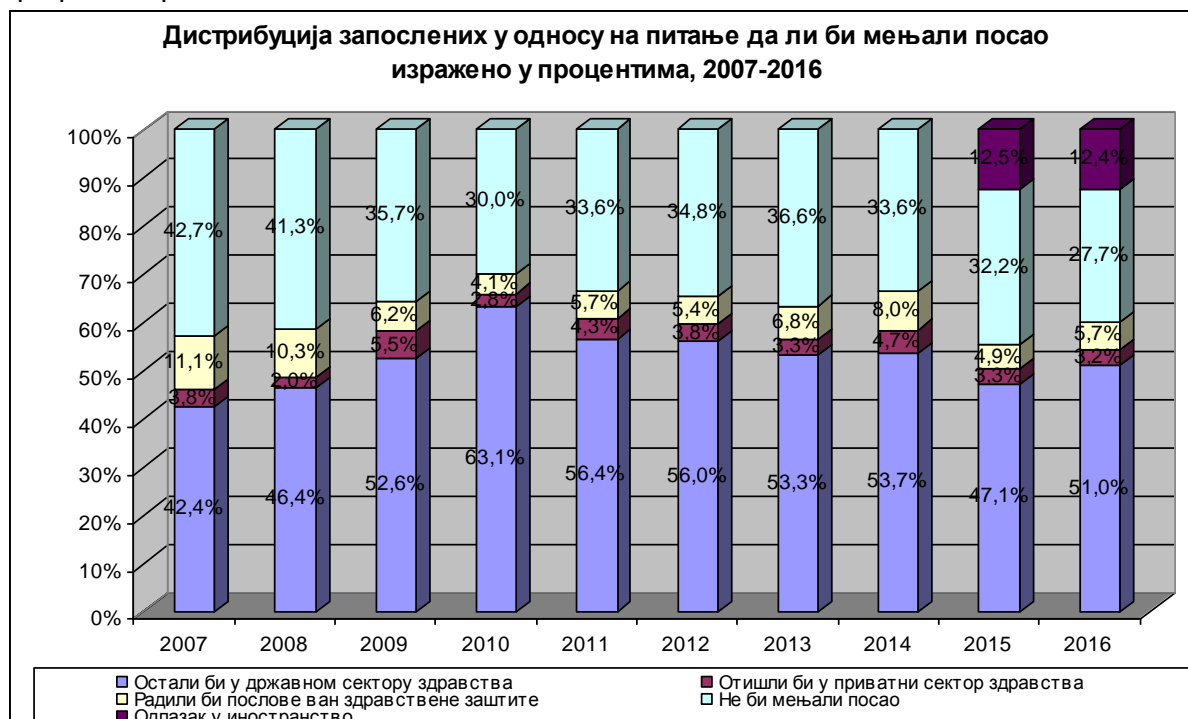


Нешто више од четвртине анкетираних (27.7%) не планира да мења свој посао, што је најмања вредност у посматраних десет година истраживања (2015.год. 32.2%, 2014.год. 33.6%, 2013.год. 36.6%, 2012.год. тај проценат је био 34.8%, 2011.год. 33.6%, а 2010.год



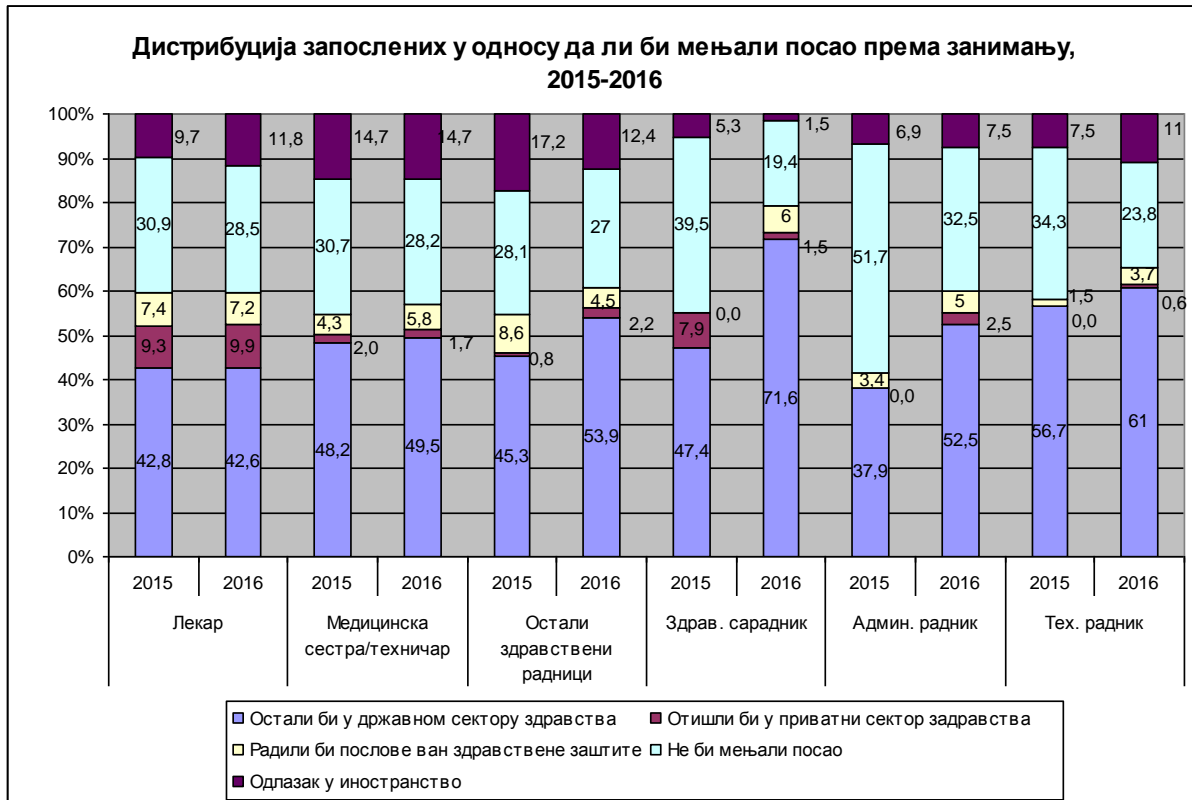
30.0% запослених је изјавило да не би мењало посао). Готово исти проценат као у претходној години-3.2% би отишло у приватни сектор (у 2015.год. 3.3%, 2014. год. 4.7%, 2013.год 3.3%, 2012.год. 3.8%, 2011.год. 4.3%), 5.7% би радило на пословима ван здравствене заштите, а нешто више од половине испитаника-51.0% би ипак остало у државном сектору. У овом питању је додат још један одговор од прошле године и то је одлазак у иностранство који је заокружило 12.4% испитаника (графикон бр.36). И даље посао у државној служби пружа сигурност радницима тако да само 8.9% запослених би отишао у приватни сектор или радио послове ван здравствене заштите, али је забрињавајуће да би сваки десети отишао у иностранство.

Графикон бр.36



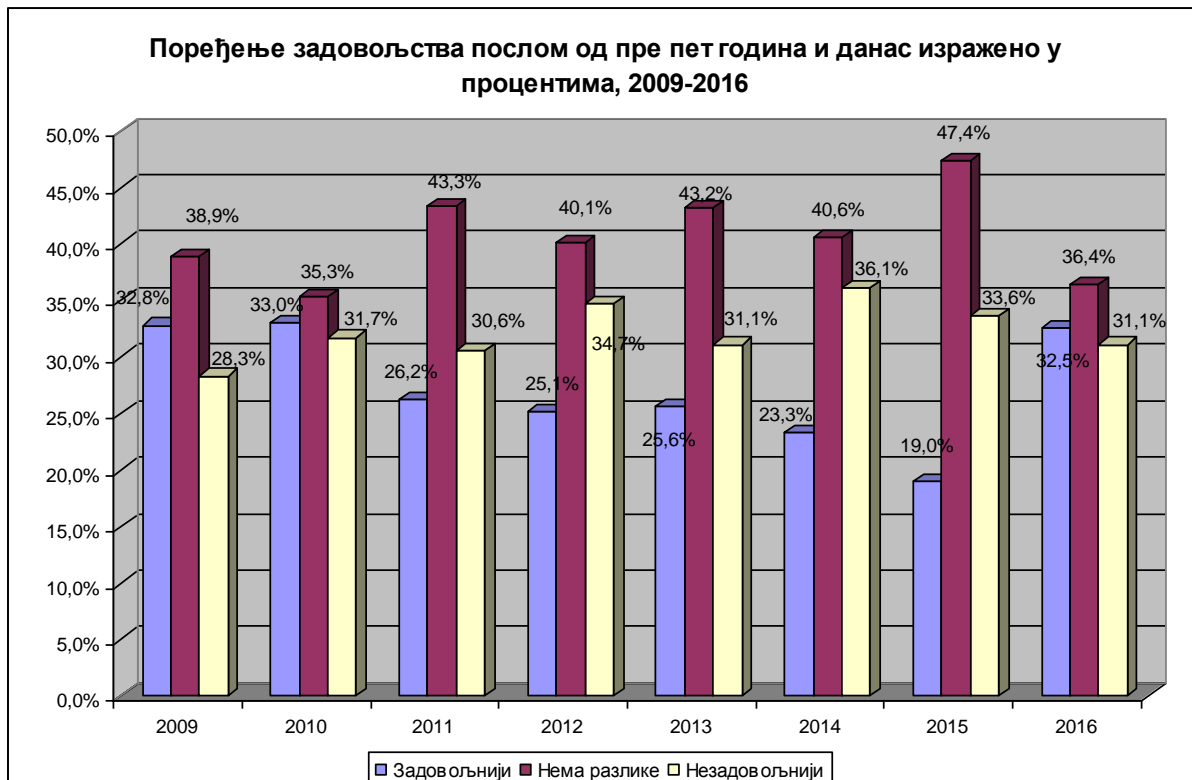
Када се посматра дистрибуција запослених у односу на питање да ли би мењали посао према занимању, примећује се да је, ове године, међу онима који би остали у државном сектору здравства највећи проценат здравствених сарадника-71.6% док су у претходној години то били технички радници којих је и ове године више од половине анкетираних-61.0%. У приватни сектор би прешао највећи проценат лекара-9.9%, што је готово исто као у претходној години. Интересантно је да би највећи проценат лекара радио послове ван здравства-7.2%, док највећи проценат административних радника-32.5% не би мењао посао (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 већине запослених радника у здравству, а на рачун одговора да не би мењали посао. За одлазак у иностранство су највише заинтересовани медицинске сестре/техничари-14.7%, потом остали здравствени радници-12.4%, као и сваки десети лекар. Пораст заинтересованих за одлазак у иностранство се уочава код анкетираних лекара, административног и техничког особља, код медицинских сестара/техничара се одржава на истом нивоу, а код осталих здравствених радника и здравствених сарадника бележи пад у односу на претходну годину. 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 готово трећина запослених је изјавила да јесте, 31.1% је незадовољније данас (мање за 2.5% него у претходној години када је било 33.6%) а 36.4% запослених је неодлучно што је мање него прошле године за 11% (графикон бр.38).

Графикон бр.38



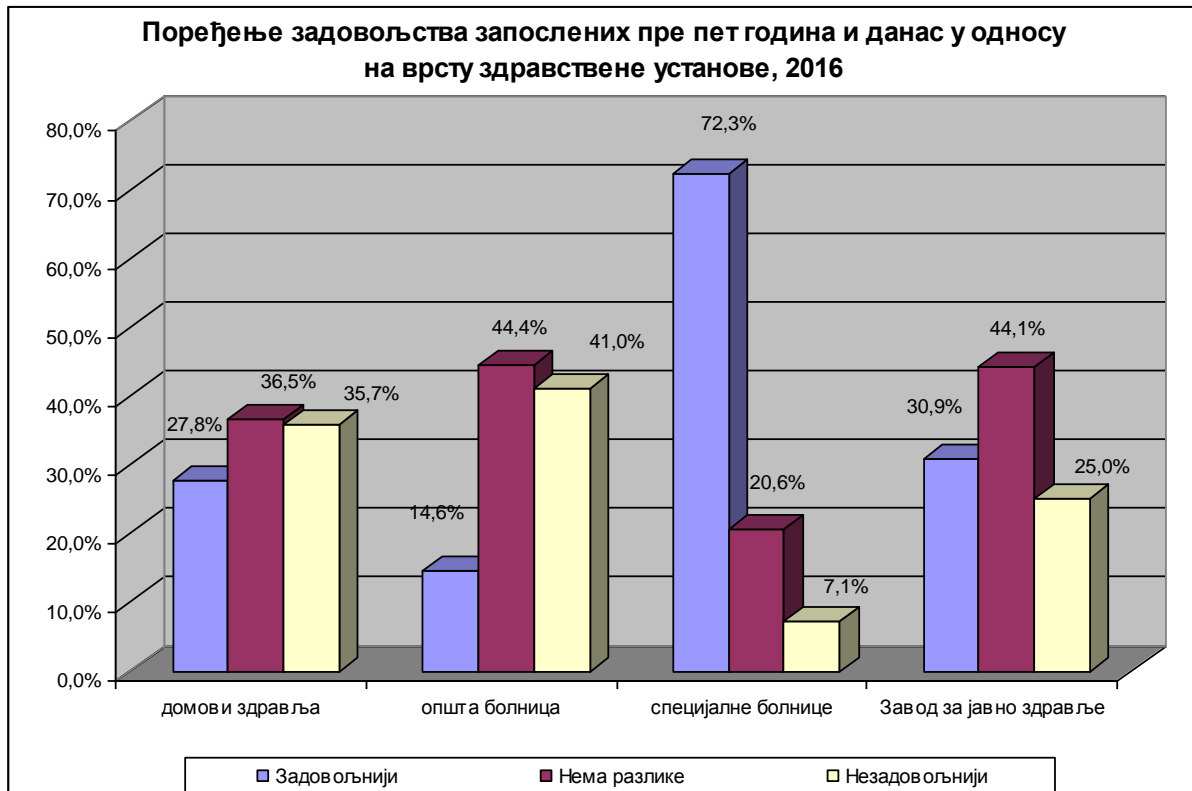
Посматрано у односу на занимање, 41.5% лекара, свака трећа медицинска сестра/техничар и сваки четврти остали здравствени радник је незадовољнији данас него пре пет година. 16.4% здравствених сарадника, сваки пети административни и 27.3% техничких радника је незадовољније послом сада него пре пет година. Највећи проценат задовољнијих радника је међу здравственим сарадницима-59.7%, потом међу административним радницима -49.6%, осталим здравственим радницима-44.3% а најмање међу медицинским сестрама/техничарима-29% и лекарима-25.2%. Највећи проценат техничких радника је изјавио да нема разлике у задовољству у односу на пре пет година (графикон бр.39). Посматрајући у односу на 2015.годину, бележи се пораст задовољства радника у односу на задовољство пре пет година код свих занимања, а највише међу здравственим сарадницима и административним радницима.

Графикон бр.39



У односу на врсту здравствене установе, више од две трећине запослених у специјалним болницама, 27.8% у домовима здравља, 30.9% у Заводу за јавно здравље Краљево и 14.6% у Општој болници Краљево су задовољнији данас него пре пет година. Највећи проценат незадовољнијих данас је међу запосленим у општој болници-41.0%, потом у домовима здравља-35.7%, Заводу за јавно здравље Краљево-25% и најмањи проценат у специјалним болницама -7.1% (графикон бр.40).

Графикон бр.40



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 техничким радницима ( $\chi^2=80.469$ ,  $df=20$ ,  $p=0.000$ ). Посматрајући у односу на пол значајно су задовољније особе женског пола него особе мушког пола ( $\chi^2=18.920$ ,  $df=4$ ,  $p=0.001$ ). Што се тиче припадности старосним добним групама, запослени млађе животне доби су значајно задовољнији него запослени који припадају средњој животној доби ( $\chi^2=23.998$ ,  $df=8$ ,  $p=0.002$ ). 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 ( $\chi^2=189.497$ ,  $df=4$ ,  $p=0.00$ ). 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 специјалним болницама, потом ЗЈЗ Краљево, па домовима здравља и ОБ Краљево ( $\chi^2=217.616$ ,  $df=12$ ,  $p=0.00$ ).

## ЗАКЉУЧАК

У 2016.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 две 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 незнатан пораст у односу на претходну годину истраживања.

У здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево већа је заступљеност радника женског пола-75.8%. Сваки пети запослени је старији од 55.год., а нешто мање од две трећине су у доброј групи 35-54.год. Тек сваки десети лекар је млађи од 35.год., а једна петина је старија од 55.год. У најмлађој доброј групи су најзаступљеније медицинске сестре/техничари. Сваки пети 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 први пут више од половине (50.8%) запослених задовољно послом који обавља, што је више за 4.3% у односу на претходну годину истраживања. Процент незадовољних радника се смањило са 19.7% на 18.3%, 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 6.9% што је мање у односу на претходну годину када је тај проценат износио 7.1%, а проценат веома задовољних се повећао са 7.2% на 9.2%.

Посматрано у односу на занимање најзадовољнији су административни радници-67.3% и здравствени сарадници-74.7%, а најнезадовољнији лекари-43.6% и техничко особље-44.5%. Посматрајући појединачно по здравственим установама, а у односу на занимање лекари су најзадовољнији у СБ Меркур Врњачка Бања, ЗЈЗ Краљево и ДЗ Врњачка Бања, а најмање задовољни у ОБ Краљево. 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 ЗЈЗ Краљево, највише у СБ за интерне болести Врњачка Бања и ДЗ Врњачка Бања. Здравствени сарадници су најзадовољнији у СБ Меркур Врњачка Бања и ЗЈЗ Краљево, најмање задовољни у ОБ Краљево. Административно особље је најзадовољније у СБ Меркур Врњачка Бања и СБ Агенс Матарушка 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 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 2015.год., на територији коју покрива ЗЈЗ Краљево, запослени у специјалним болницама, 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.

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. У овој години се наставља пораст задовољства запослених односима са колегама у установама.

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 2015.године су аспекти професионалног развоја и континуиране едукације обрађени као једно питање и бележи се незнатан пораст задовољства за мање од 1% у односу на претходну годину. У овој години се запажа пораст задовољства запослених финансијском надокнадом за рад, тако да је 30.4% запослених задовољно, 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, 12.1% је изјавило да је мало, 41.4% умерено, једна петина много и 15.6% 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 здравствених сарадника, док је много и веома много под стресом током обављања посла највише међу лекарима.

Нешто више од четвртине запослених не планира да мења посао, незнатно се смањило број радника који би прешао у приватан сектор, више од половине би остала ипак у државном сектору, а 12.4% би отишло у иностранство, међу којима су најзаступљенији медицинске сестре/техничари, остали здравствени радници и лекари.

Трећина запослених је у овој години изјавила да је задовољнија послом данас него пре пет година при чему се смањило и број незадовољних и број индиферентних по овом питању. Посматрано у односу на занимање, 41.5% лекара је незадовољнији данас послом, свака трећа сестра и административни радник, сваки четврти остали здравствени радник, 16.4% здравствених сарадника и свега 27.3% 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 специјалним болницама.

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.