

**Завод за јавно здравље Краљево**

**ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У  
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РАШКОГ  
ОКРУГА КОЈЕ СУ У НАДЛЕЖНОСТИ ЗЈЗ  
КРАЉЕВО У 2022.ГОД.**

**Краљево, 2023.год**

## УВОД

Задовољство здравствених радника својим послом је важан чинилац који утиче не само на продуктивност, већ посебно на квалитет обављеног посла, а самим тим и на исход лечења пацијанта/здравље популације. У медицинској професији, задовољство запослених има посебну димензију пре свега због сталног сусретања са ситуацијама које могу довести до нечије смрти, превисоко постављених захтева, бриге о пацијентима, претеран директан контакт са пациентима и болестима, често неизвестан исход лечења код пациентата и сл. Последњих година, запослени, њихове потребе, мотивација и задовољство почињу да се стављају у центар пажње менаџмента установа јер су схватили да, само задовољан радник је мотивисан за рад, покртвован, енергичан, комуникативан, одговоран и иновативан.

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама Рашког округа које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, је спроведено у децембру месецу 2022.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, потом је 2018.године додато и питање везано за пушачки статус запосленог радника, 2019.год. је изменјено питање које се односи на занимање анкетираних радника у здравству, а у 2020.год. је такође изменјен при чему су унета питања везана за рад у условима епидемије COVID-19. Запослени у здравственим установама могу да изнесу своје ставове о условима за рад (опрема, расположиво време за обављање посла, простора за рад), сарадњом са колегама, менаџментом установе, аутономији у обављању посла, професионалном развоју, изложености стресу на посу, до жеље за променом поса или одласку у иностранство.

У истраживању професионалног задовољства учествовале су све здравствене установе у државној својини на територији Рашког округа за које је надлежан ЗЈЗ Краљево. У установама у којима је обављено истраживање 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 завршетка анкетирања унос из попуњених упитника извршиле су саме установе у припремљену 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.

За статистичку обраду података коришћен је СПСС програм, верзија 21.0 (Statistical Package for Social Sciences).

## РЕЗУЛТАТИ

У истраживање задовољства запослених учествовале су све здравствене установе у државној својини на територији Рашког округа у надлежности ЗЈЗ Краљево, а обухваћени су сви запослени који су били присутни на посу у здравственим установама у тренутку спровођења анкетирања запослених. Од укупно броја запослених, на дан спровођења истраживања је било присутно 1858 запослених радника којима је подељено 1697 упитника, а вратило се 1406 исправних, што представља стопу одговора од 85.9% при чему су последњих седам година подаци за установе које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, а претходно (2011-2015.год.) за читав Рашки округ (графикон бр.1).

Графикон бр.1



Прва промена упитника је била 2015.године, 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, од 2018.године је уведено питање које говори о пушачком статусу запослених радника која су била актуелна две године, а у 2020.години питања везана за обављање посла у условима епидемије COVID-19.

Међу анкетираним радницима у здравственим установама у државној својини у којима је обављено истраживање задовољства запослених, као и претходних година, већи је број запослених жена-75.9%, једна петина запослених радника су особе мушких пола и 53 (3.8%) радника није дало одговор на ово питање (графиконом бр.2).

Графикон бр.2



Код питања које се односи на структуру анкетираних према занимању, у упитнику који је коришћен од 2019.год. дошло је до промене у оквиру занимања здравствених радника тако да су посебно приказани доктори медицине, потом доктори стоматологије, магистри фармације и медицинске сестре/техничари.

У односу на занимање, у анкетирању професионалне сatisфакције, највише су били заступљени здравствени радници-73.6%, потом су технички радници 13.2%, административни радници 9.1%, и најмање је било здравствених сарадника 4.1% за 29 запослених нема података о занимању (табела бр.1). Међу здравственим радницима су најзаступљеније медицинске сестре/техничари са 53.5%, потом су доктори медицине са 17.4%, 2.0% су доктори стоматологије и најмање је магистра фармације 0.7%.

Табела бр.1 Структура анкетираних радника у здравственим установама Рашког округа-Филијала Краљево према занимању, 2021-2022.год.

Занимање	2021.год		2022.год	
	н	%	н	%
Доктор медицине	206	17.4%	239	17.4%
Доктор стоматологије	20	1.7%	28	2.0%
Магистар фармације	9	0.7%	9	0.7%
Медицинска сестра/техничар	671	56.7%	737	53.5%
Здравствени сарадник	64	5.4%	57	4.1%
Административни радник	98	8.3%	125	9.1%
Технички радник	116	9.8%	182	13.2%
УКУПНО	1184	100.0%	1377	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 1406 анкетираних радника 18 није дало одговор на ово питање што је 1.3%, нешто више од једне четвртине запослених је старијих од 55 година, свега 14.7% је млађе од 35 година и највећи проценат запослених је старости 35-54 године-56.8%. Посматрајући дистрибуцију запослених према занимању које

обављају, а у односу на старост 8.4% лекара је млађе од 35 година, 3.6% доктора стоматологије, 11.1% су магистри фармације, 19% су медицинске сестре/техничари, 15.8% су здравствени сарадници, 12.0% су административни и 8.8% технички радници. У добној групи од 35-54 године лекара је 61.1%, 46.4% стоматолога, 66.7% фармацеута, 55.9% су медицинских сестара/техничара, 47.4% је здравствених сарадника, 55.2% административни и 64.8% техничких радника. Оно што је забрињавајуће је да међу старијима од 55 година је готово трећина доктора медицине, сваки други доктор стоматологије и свака четврта медицинска сестара/техничар (графикон бр.3).

Графикон бр.3



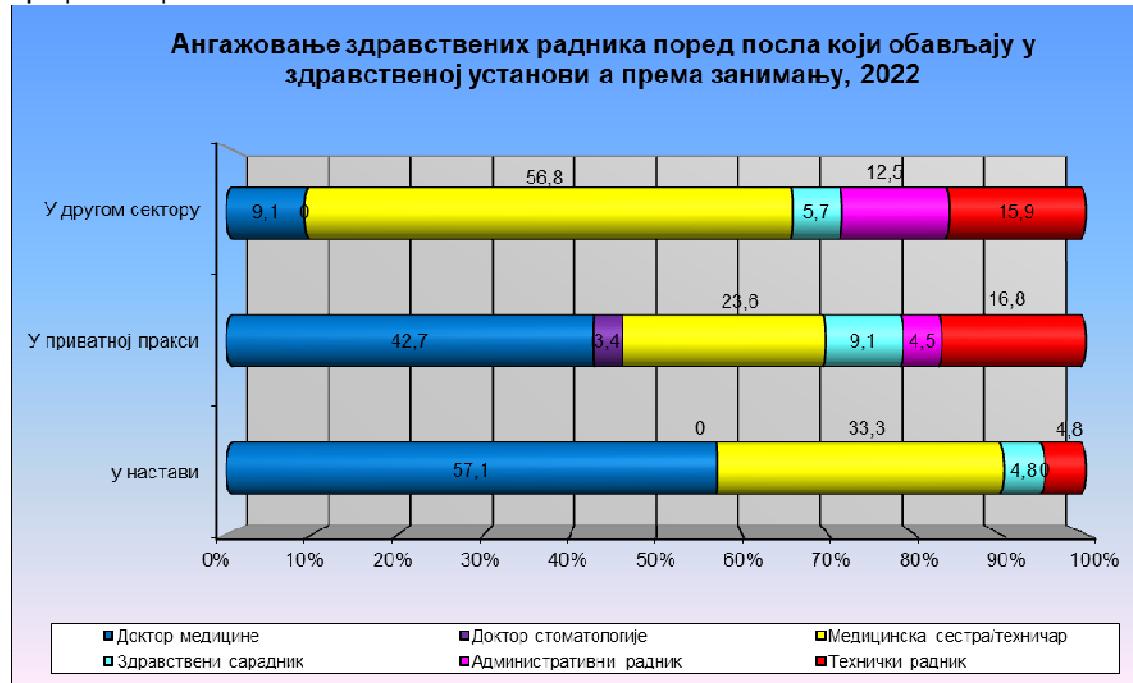
Посматрајући у односу на пол, у најмлађој добној групи 18.5% је особа мушких пола, једна четвртина је у добној групи преко 55 година и највећа њихова заступљеност је у старосној групи 35-54 године где је 56.3% запослених особа мушких пола. Удео особа женског пола је најмањи у најмлађој добној групи свега 13.4%, док је више од половине запослених особа женског пола у средњој животној доби.

Од укупног броја анкетираних запослених радника, 11.4% обавља неку руководећу функцију, а 71 запослени (5.0%) није дало одговор на ово питање. Ако посматрамо у односу на пол, већи је проценат мушкараца (15.4%) које обављају руководећу функцију, а код жена 10.6%. Посматрајући у односу на занимање, у групи запослених који имају неку руководећу функцију 32.5% су лекари, 40.6% су медицинске сестре/техничари, 3.8% су доктори стоматологије, 1.9% су магистри фармације, 1.9% су здравствени сарадници, 8.8% су административни и 10.6% је међу техничким особљем.

Осим посла у здравственој установи 198 запослена радника (14.1%) је изјавило да ради још на неком послу, 2.9% испитаника није одговарала на ово питање, а готово 83% је заокружило опцију да не ради додатно. Од укупног броја анкетираних радника 21 запослени ради у настави што 1.5%, 2 запослена раде и у настави и у приватној пракси, 6.3% ради у приватној пракси и исто толико у неком другом сектору, што је посматрано у односу на претходну годину готово исто. У настави су ангажовани лекари (57.1%), медицинске сестре/техничари (33.3%) и подједнак број здравствених сарадника и техничких радника (по

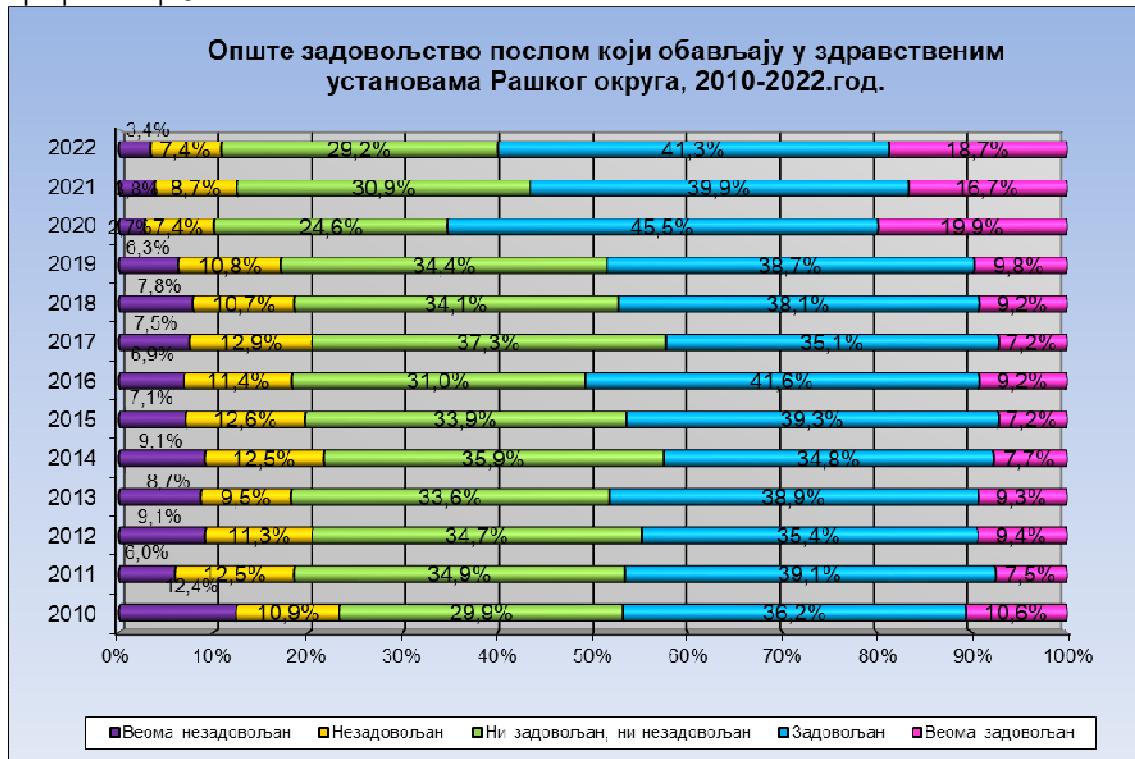
један запослени-4.8%). У приватној пракси нешто мање од половине ангажованих су лекари, 3.4% су доктори стоматологије, 23.6% су медицинске сестре/техничари, 9.0% су здравствени сарадници, 4.5% административно особље и 16,8% технички радници. У неком другом сектору су најзаступљеније медицинске сестре/техничари-56.8%, потом административни-12.5% и технички радници 15.9%, а најмање лекари и здравствени сарадници (графикон бр.4).

Графикон бр.4



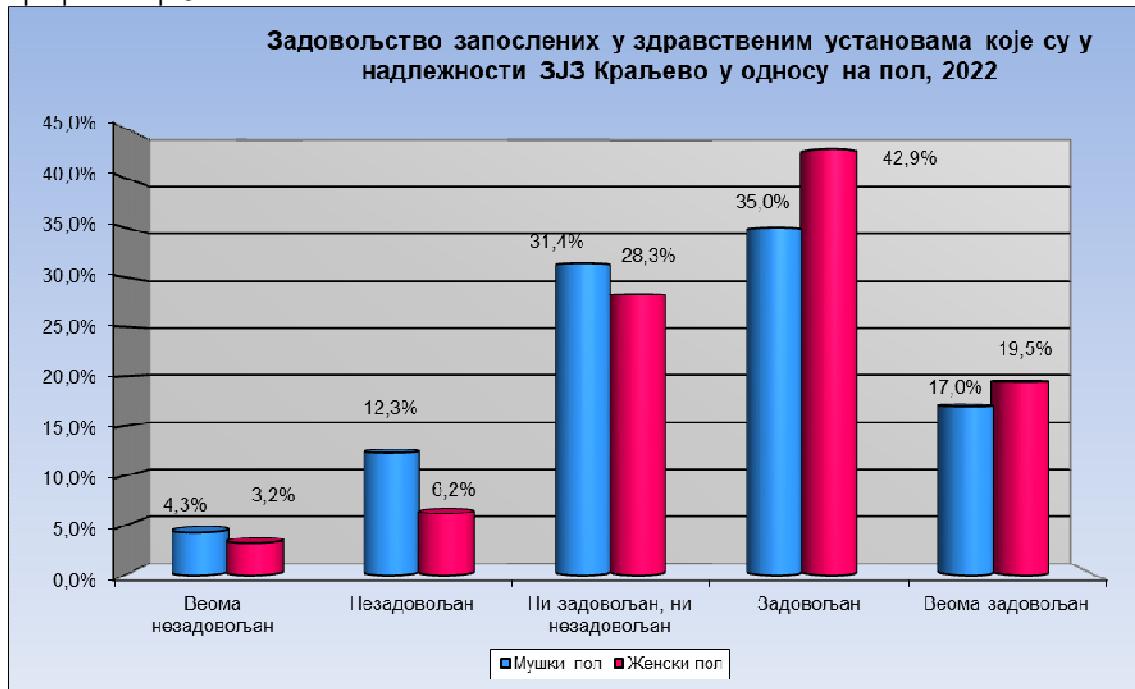
Својим послом задовољно је 60% анкетираних радника што је више (3.4%) задовољних у односу на претходну годину када је износио 56.6%, али мање него у 2020.год.-65.4%, са напоменом да нису све установе радиле истраживање задовољства запослених. У 2019.години 48.5% запослених је било задовољно својим послом, 2018.год. задовољних је било 47.3%, 2017.год. 42.3%, 2016.год. нешто изнад половине анкетираних, а 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. и 47.7% у 2008.години. Посматрајући свих четрнаест година истраживања задовољства запослених у здравственим установама, најмањи проценат задовољних послом који обавља је у 2017.год., с напоменом да се у последњих шест година подаци односе само на установе у надлежности ЗЈЗ Краљево, у 2020.год. на само један део установа које су радиле истраживање а у 2021.години није истраживање рађено у СБ „Меркур“ Врњачка Бања. Проценат незадовољних је 10.8% и за 1.7% је мањи него у претходној години. Посматрано од почетка увођења истраживања, проценат незадовољних је био променљив, у 2020.год. незадовољан је био сваки десети пациент, 2019.год. 17.1%, 2019 18.5%, 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.5).

Графикон бр.5



Посматрајући задовољство запослених у односу на пол, својим послом су задовољније запослене особе женског пола, јер је 16.3% мушкараца незадовољно својим послом док је тај проценат жена значајно мањи-9.4%. Ни задовољних ни незадовољних је такође већи процена код особа мушких пола, док је проценат задовољних 52% међу запосленима мушких пола, а 62.4% су особе женског пола, при чему се уочава благи пораст процента задовољних и међу особама мушких и особама женског пола (графикон бр.6).

Графикон бр.6



Највећи проценат веома задовољних је ове године међу здравственим сарадницима-24.1%. Највећи проценат веома незадовољних је у овом истраживању међу техничким радницима-7.5%, што се разликује у односу на претходну годину када је највећи проценат веома незадовољних био међу административним радницима (табела бр.2).

Табела бр.2 Дистрибуција општег задовољства запослених изражена у процентима према профилу запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016-2022

Задовољство	Здравствени радници							Здравствени сарадници							Административни радници							Технички радници						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Веома незадовољан	5.8	7.5	7.3	5.1	1.5	3.6	2.8	7.5	8.7	4.8	10.1	11.8	3.2	5.6	2.5	5.0	2.8	5.5	0	4.2	1.8	14.5	9.8	14.9	11.4	2.6	3.7	7.5
Незадовољан	12.6	12.8	10.7	11.6	6.9	8.5	6.2	3.0	15.2	12.7	8.7	5.9	9.5	3.7	8.4	8.3	9.3	7.7	3	4.2	5.3	7.8	13.4	10.3	7.9	10.3	11.9	14.9
Ни задовољан, ни незадовољан	32.7	38.2	33.4	33.6	26.9	27.4	27.6	14.9	23.9	39.7	30.4	14.7	31.7	25.9	21.8	30	34.6	27.5	24.2	44.2	23.9	33.1	39	36.6	47.9	15.4	44.0	40.8
Задовољан	39.8	34.6	38.4	39.5	44.8	42.1	43.9	65.7	39.1	34.9	40.6	50	42.9	40.7	59.7	44.2	39.3	47.3	45.5	34.7	46.9	33.1	33.5	37.1	26.4	51.3	29.4	25.3
Веома задовољан	9.1	6.8	10.2	10.2	19.9	17.9	19.5	9.0	13	7.9	10.1	17.6	12.7	24.1	7.6	12.5	14	12.1	27.3	12.6	22.1	11.4	4.3	1.1	6.4	20.5	11.0	11.5

Посматрано у последњих дванаест 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 44.8%, а у 2016.год. достигао, до тада, највећу вредност од 48.9% задовољних здравствених радника. Потом се у 2017.год. бележи најнижа вредност задовољства запослених здравствених радника од 2011.год., да би у 2018.год. забележио повећање задовољства за више од 7% и тај раст се одржао и у 2019.год. када износи 49.7% и у 2020.год. када је 64.7%. У 2021.години се бележи незнатан пад задовољства здравствених радника, да би у последњој години истраживања тај проценат се повећао за преко 3%, тако да се и даље задовољство одржава на преко половине задовољних здравствених радника. Здравствени сарадници су били најнезадовољнији у 2018.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 47.3% у 2021.год. анкетираних до највише 72.8% у 2020.год., али су традиционално најчешће најзадовољнији профил запослених у здравству. Технички радници, осим у 2015.год. и 2020.год. имају најмањи проценат задовољства (табела бр.3). Ово је профил запослених где се бележе највеће осцилације у задовољству послом који обављају, а у 2020.години бележи највећи пораст задовољства и то за 39% (са 32.8% на 71.8%), са напоменом да се истраживање задовољства запослених није реализовало у свим здравственим установама. да би поново у 2022.год. забележио пад на 36.8% и често су међу најнезадовољнијим радницима у здравству.

Табела бр.3 Проценат задовољних и веома задовољних радника у односу на занимање последњих дванаест година

Година	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници
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
2018	48.6	42.8	53.3	38.2
2019	49.7	50.7	59.4	32.8
2020	64.7	67.6	72.8	71.8
2021	60.0	55.6	47.3	40.4
2022	63.4	64.8	69.0	36.8

Као што смо напоменули, 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, да би се претходне године такође допунило питање са докторима стоматологије и магистрима фармације.

Посматрано на укупном нивоу међу здравственим радницима за све установе у надлежности ЗЈЗ Краљево највећи проценат незадовољнијих је међу докторима медицине 9.9%, а најмањи код магистра фармације 0.0%. Проценат незадовољних доктора медицине послом који обавља је мање него у претходној години (12.5%), нешто више од једна четвртина лекара је неопределјена, што су такође потенцијално незадовољни лекари, а 64.7% су задовољни и веома задовољни. Међу докторима стоматологије 7.1% је незадовољних радника, сваки четврти неопределјен и 67.8% је задовољних. Ниједан магистар фармације који је био међу анкетираним запосленим радницима није заокружио опцију да је незадовољан својим послом, 11.1% је неопределјених тиме и потенцијално и 88.9% задовољних радника овог занимања. Када се посматра задовољство медицинских

сестара/техничара, 9% медицинских сестара/техничара је незадовољно што је мање него у претходној години (12.0%), нешто више од четвртине неопредељених и 62.4% је задовољних и веома задовољних медицинских сестара/техничара. Када су у питању здравствени сарадници незадовољних је 9.3%, нешто више од четвртине је неопредељено и 64.8% су задовољни здравствени сарадници. Административни радници су традиционално међу најзадовољнијим запосленим радницима у систему здравствене заштите што је случај и ове године када је 69% задовољних радника, 7.1% незадовољних а 23.9% неопредељених радника овог занимања. Када су у питању технички радници поново бележимо пад њиховог задовољства, јер је међу њима најмањи проценат задовољних запослених радника-36.8%, петина је незадовољна и 40.8% неопредељен, а тиме и потенцијално незадовољан својим послом (графикон бр.7).

Графикон бр.7



Ако посматрамо професионалну сатисфакцију у односу на занимање, а према типу здравствене установе, највећи проценат задовољних здравствених радника је у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања-96%, потом у ДЗ Врњачка Бања-85.5%, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-76.7%, Заводу за јавно здравље Краљево-66.7%, ДЗ Рашка-65.9%, ДЗ Краљево-63%, ОБ „Студеница“ Краљево-54.5% и најмање у СБ за интерне болести Врњачка Бања-33.3%. Највећи проценат незадовољних здравствених радника је у СБ за интерне болести Врњачка Бања где је сваки четврти здравствени радник веома незадовољан и незадовољан, потом у ЗЈЗ Краљево-13.3%, у ДЗ Краљево 10.6%, ДЗ Рашка-9.6%, ОБ „Студеница“ Краљево-8.6%, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-6.5%, СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања-4% и најмањи проценат незадовољних је у ДЗ Врњачка Бања где се за ову опцију свега 1.8% запослених здравствених радника.

Када су у питању здравствени сарадници, најзадовољнији су они запослени у ДЗ Рашка и СБ за интерне болести Врњачка Бања -100.0% али се ради о једном односно два анкетираних сарадника, односно 3 запослена здравствена сарадника, потом у СБ за лечење

и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-76.7% ЗЈЗ Краљево 66.7% анкетираних сарадника, **ОБ „Студеница“ Краљево-54.5%.**, и најмање задовољни запослени у ДЗ Краљево-55%. У ДЗ Врњачка Бања и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања није анкетиран ниједан један сарадник. Највећи проценат незадовољних здравствених сарадника је у ДЗ Краљево -18.8%, потом у ЗЈЗ Краљево -11.2%, док у ОБ „Студеница“ Краљево, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања, ДЗ Рашка и СБ за интерне болести Врњачка Бања ниједан здравствени сарадник није био незадовољан.

Међу административним радницима највеће је задовољство у ДЗ Врњачка Бања, ДЗ Рашка и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања где су сви административни радници заокружили опцију задовољан и веома задовољан, потом у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-78.6%, ДЗ Краљево 63.6%, у Заводу за јавно здравље Краљево 60%, СБ за интерне болести Врњачка Бања сваки други запослени административни радник и **најмање задовољних у ОБ „Студеница“ Краљево-47.1%** анкетирани административни радник. За опцију незадовољни и веома незадовољни одлучило се 4.5% административних радника у ДЗ Краљево, 10.7% у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања и сваки пети анкетиран у ЗЈЗ Краљево.

Највећи проценат задовољног техничког особља је у ДЗ Врњачка Бања, ДЗ Рашка и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања где су сви анкетирани технички радници задовољни и веома задовољни својим послом, потом у СБ за интерне болести Врњачка Бања 54.6%, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-43,6%, 40.0% запослених техничких радника у ЗЈЗ Краљево и најмањи проценат задовољних у ДЗ Краљево-28.0% и **ОБ Краљево по 17.6%**. Најнезадовољнији технички радници су запослени у ЗЈЗ Краљево-40%, ДЗ Врњачка Бања-28.6%, ДЗ Краљево-27.9% СБ за интерне болести Врњачка Бања-27.3%, док ниједан технички радник у ДЗ Рашка и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања није заокружио наведену опцију (табела бр.4).

Табела бр.4 Дистрибуција запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево (изражена у процентима) према општем задовољству послом и профилу запослених, 2021

#### ДЗ Краљево

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за домове здравља
Веома незадовољан	3.3	12.5	0	9.3	3.4
Незадовољан	7.3	6.3	4.5	18.6	7.5
Ни задовољан ни незадовољан	26.4	31.3	31.8	44.2	24.9
Задовољан	41.8	37.5	50	23.3	42.3
Веома задовољан	21.2	12.5	13.6	4.7	21.9

#### ДЗ Врњачка Бања

Задовољство	Здравствени радници	Административни радници	Технички радници	Укупно за домове здравља
Веома незадовољан	0	0	14.3	3.4

Незадовољан	1.8	0	14.3	7.5
Ни задовољан ни незадовољан	12.7	0	0	24.9
Задовољан	38.2	57.1	42.9	42.3
Веома задовољан	47.3	42.9	28.6	21.9

*ДЗ Рашка*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за домове здравља
Веома незадовољан	2.1	0	0	0	3.4
Незадовољан	7.5	0	0	0	7.5
Ни задовољан ни незадовољан	24.5	0	0	0	24.9
Задовољан	50	50	100	50	42.3
Веома задовољан	15.9	50	0	50	21.9

*ОБ „Студеница“ Краљево*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за општу болницу
Веома незадовољан	3.1	0	0	5.3	3.1
Незадовољан	5.5	0	8.8	21.1	7.6
Ни задовољан ни незадовољан	36.9	40.0	44.1	56.1	39.5
Задовољан	44.4	40.0	35.3	12.3	40.1
Веома задовољан	10.1	20.0	11.8	5.3	9.7

*Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за специјалне

					болнице
Веома незадовољан	0	0	0	9.1	1.9
Незадовољан	25.9	0	0	18.2	7.8
Ни задовољан ни незадовољан	40.6	0	50	18.2	20.9
Задовољан	29.6	0	50	45.5	41
Веома задовољан	3.7	100	0	9.1	28.4

*СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања*

Задовољство	Здравствени радници	Административни радници	Технички радници	Укупно за специјалне болнице
Веома незадовољан	0	0	0	1.9
Незадовољан	4	0	0	7.8
Ни задовољан ни незадовољан	0	0	0	20.9
Задовољан	64	72.7	75	41
Веома задовољан	32	27.3	25	28.4

*СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за специјалне болнице
Веома незадовољан	0.9	0	3.6	5.1	1.9
Незадовољан	5.6	0	7.1	7.7	7.8
Ни задовољан ни незадовољан	16.8	25	10.7	43.6	20.9
Задовољан	39.2	41.7	39.3	28.2	41
Веома задовољан	37.4	33.3	39.3	15.4	28.4

**Завод за јавно здравље Краљево**

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за Завод за јавно здравље Краљево
Веома незадовољан	13.3	5.6	20	40	13.8
Незадовољан	0	5.6	0	0	1.7
Ни задовољан ни незадовољан	20	22.2	20	20	20.7
Задовољан	46.6	44.4	40	20	43.1
Веома задовољан	20	22.2	20	20	20.7

С обзиром на могућност да посматрамо задовољство запослених здравствених радника према занимању (доктор медицине, доктор стоматологије, магистар фармације и медицинска сестра/техничар), као и према типу здравствене установе, уочава се да је највећи проценат задовољних и веома задовољних лекара у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања где су сви анкетирани доктори медицине заокружили опцију задовољан и веома задовољан, потом у ЗЈЗ Краљево-83.3%, ДЗ Рашка-76.4%, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-76.2%, ДЗ Врњачка Бања 70%, ДЗ Краљево-67.1%, СБ за интерне болести Врњачка Бања-60.0%, **док је најмањи проценат задовољних лекара у ОБ Краљево где се за ову опцију 47.0% анкетираних доктора медицине.** Највећи проценат незадовољних лекара је СБ за интерне болести Врњачка Бања-40.0%, а најмањи у ДЗ Врњачка Бања, ЗЈЗ Краљево и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања где ниједан лекар није заокружио ову опцију одговора. **Када се посматра проценат ни задовољних ни незадовољних лекара својим послом, највећи број истих је у ОБ Краљево-38.2%,** у ДЗ Врњачка Бања-30.0%, ДЗ Краљево-24.2% и СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-19.0%, до најмање у СБ за интерне болести Врњачка Бања и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања где наведену опцију није заокружио ниједан лекар. На укупном нивоу за установе које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, сваки десети лекара је незадовољан својим послом, нешто више од четвртине је неопределјено и тиме потенцијално незадовољно, а 64.7% лекара је задовољно послом који обавља (графикон бр.8).

Графикон бр.8



Кад су у питању доктори стоматологије, ЗЈЗ Краљево, СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања немају запослене раднике ове струке, тако да се подаци односе само на домове здравља и ОБ „Студеница“ Краљево у надлежности ЗЈЗ Краљево. **Најзадовољнији доктори стоматологије су у ОБ Краљево и ДЗ Рашка** где су се сви анкетирани ове струке (два односно три анкетирана стоматолога) определили за ову опцију, а у ДЗ Краљево је било 59.8% и у ДЗ Врњачка Бања 66.6% задовољних радника ове струке. Нездовољних стоматолога у ДЗ Краљево има 5.9% анкетirаних, а у ДЗ Врњачка Бања 16.7%. За „опцију ни задовољан ни нездовољан“ изјаснила се трећина стоматолога у ДЗ Краљево и 16.7% у ДЗ Врњачка Бања (графикон бр.9).

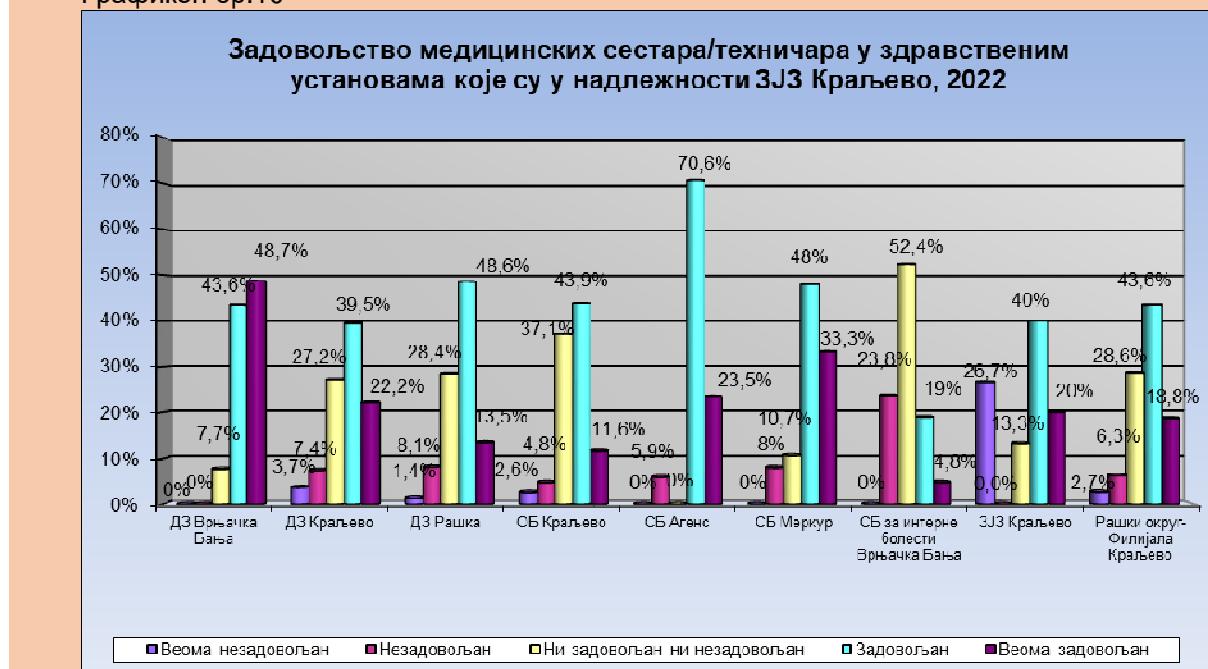
Графикон бр.9



У здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, укупно је анкетирано само 9 магистара фармације и то по један запослен у ЗЈЗ Краљево и СБ за интерне болести Врњачка Бања, два у СБ „Меркур“ Врњачка Бања, док је пет фармацеута запослених у ОБ „Студеница“ Краљево. Осим једног запосленог магистра фармације у ОБ Краљево који је заокружио опцију „ни задовољан ни незадовољан“ сви остали магистри фармације су задовољни послом који обављају. Посматрано на укупном нивоу (мада се ради о малом броју анкетираних радника ове струке) 11.1% фармацеута је неопределјених, а 88.9% је задовољних радника ове струке послом који обавља.

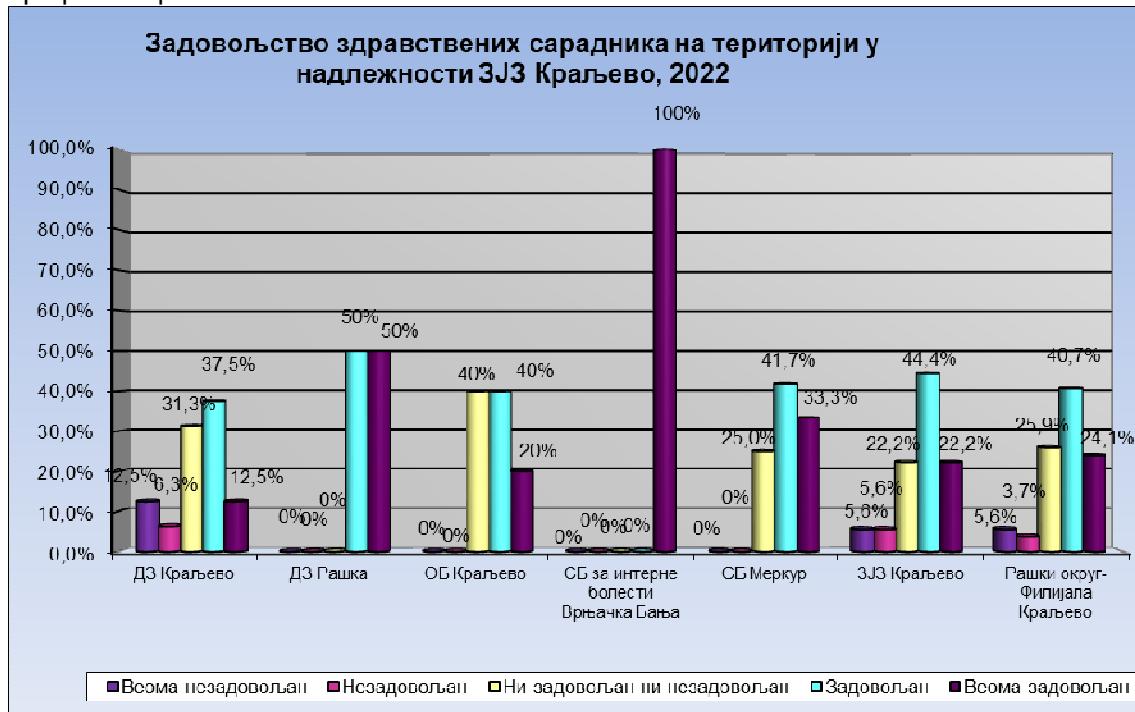
Медицинске сестре/техничари су најзадовољнији у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања -94.1%, потом у ДЗ Врњачка Бања -92.3% а најмањи проценат задовољних је у СБ за интерне болести Врњачка Бања-23.8%. Медицинске сестре/техничари су најнезадовољнији у ЗЈЗ Краљево нешто више од четвртине анкетираних, потом у СБ за интерне болести Врњачка Бања-23.8%, а најмање незадовољних је ДЗ Врњачка Бања и СБ за рехабилитацију „Агенс“ где се за ову опцију није определио ниједан запослени радник ове струке. Проценат ни задовољних ни незадовољних медицинских сестара/техничара се креће од најмање 0% у СБ за рехабилитацију „Агенс“, преко 27.2% у ДЗ Краљево до највише 52.4% у СБ за интерне болести Врњачка Бања. 48.7% медицинских сестара/техничара у ДЗ Врњачка Бања је “веома задовољна”, а најмање у СБ за интерне болести Врњачка Бања 4.8%. Највећи проценат “веома незадовољних” је у ЗЈЗ Краљево 26.7%, док у ДЗ Врњачка Бања, СБ за интерне болести Врњачка Бања, СБ за рехабилитацију „Агенс“ и СБ „Меркур“ Врњачка Бања није ни заокружена ова опција одговора. На укупном нивоу за територију коју покрива ЗЈЗ Краљево, нешто мањи проценат медицинских сестара/техничара је незадовољан својим послом него лекара, четвртина је неопределјена и 62.5% су задовољни и веома задовољни запослени радници овог профиле, што је незнатно више него у претходној години али се односи на све установе за које је надлежан ЗЈЗ Краљево (графикон бр.10).

Графикон бр.10



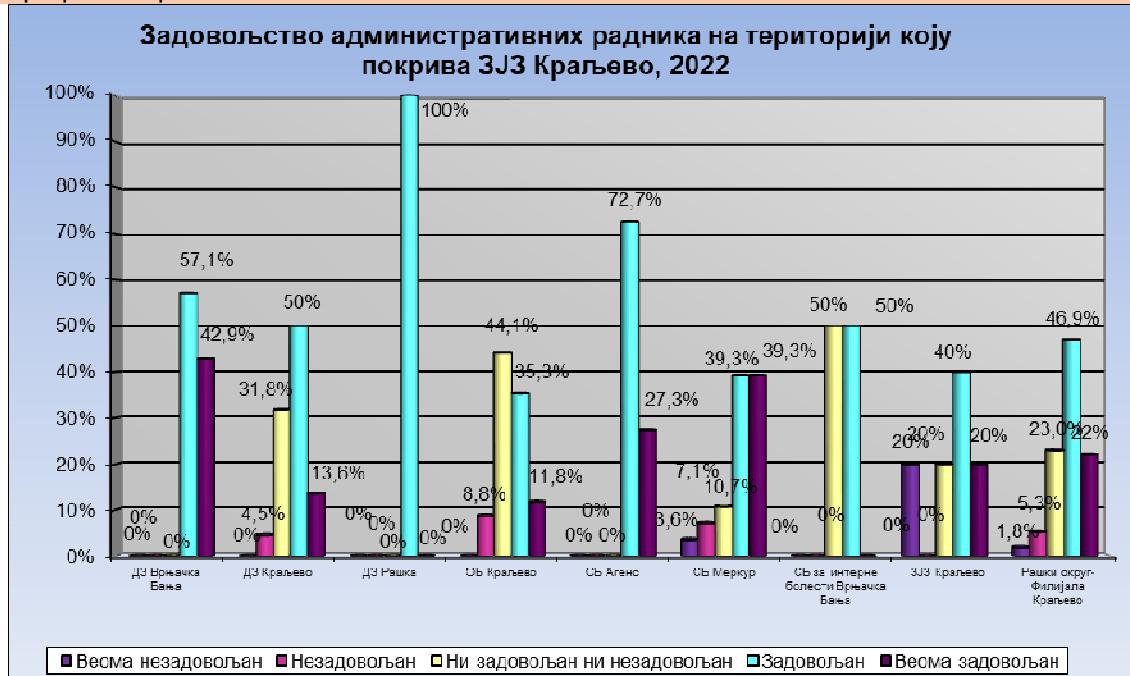
Када је у питању задовољство здравствених сарадника, у ДЗ Врњачка Бања и СБ „Агенс“ Матарушка Бања, међу анкетираним није било здравствених сарадника. На укупном нивоу је анкетирано 57 здравствених сарадника од којих је највећи број у ЗЈЗ Краљево и ДЗ Краљево. Најзадовољнији су здравствени сарадници који раде у ДЗ Рашка и СБ за интерне болести где су анкетирана два односно један здравствени сарадник и сви су задовољни послом који обавља, потом су запослени сарадници у СБ „Меркур“ Врњачка Бања-75,0%, ЗЈЗ Краљево-66,6%, **ОБ Краљево-60,0%**, а најмање задовољни су ДЗ Краљево сваки други анкетирани сарадник. Посматрано на укупном нивоу, 63,9% здравствених сарадника запослених у здравственим установама у надлежности ЗЈЗ Краљево је задовољно својим послом што је 8,3% више него у претходној години са напоменом да је истраживање спроведено у свим здравственим установама, 27,8% је ни задовољно ни нездовољно, а 8,4% је нездовољан здравствени сарадник (графикон бр.11).

Графикон бр.11



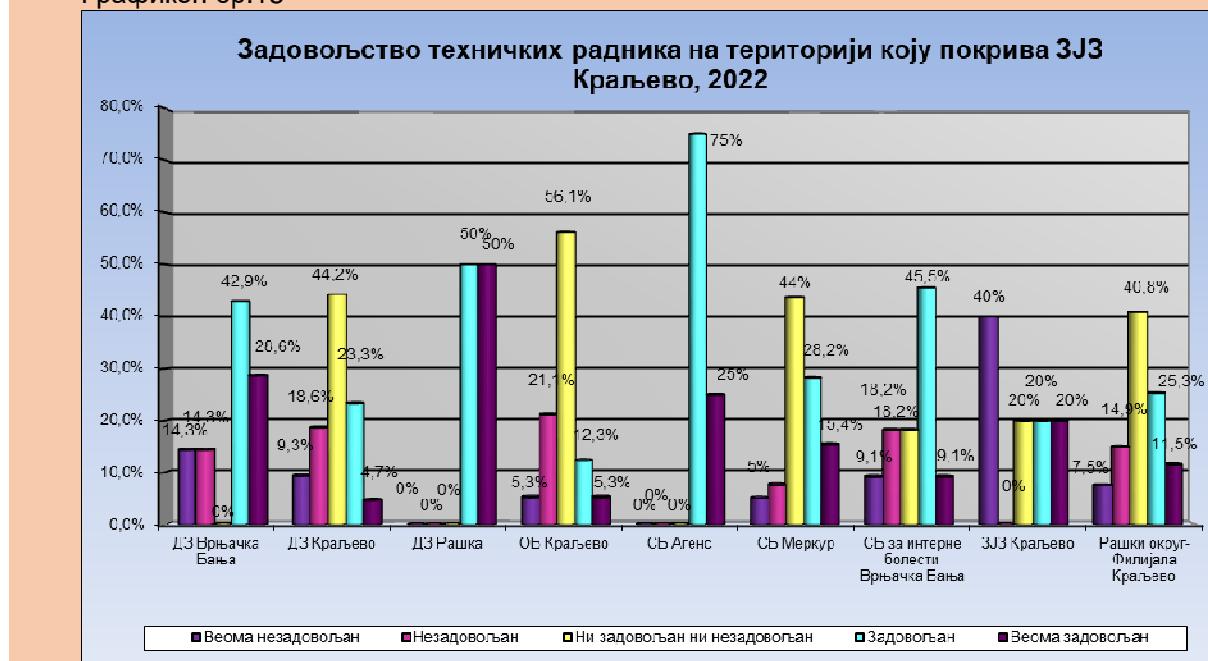
Административни радници су најзадовољнији у ДЗ Врњачка Бања, ДЗ Рашка и СБ „Агенс“ Матарушка Бања где су сви анкетирани административни радници задовољни послом који обављају. **Најмањи проценат задовољних је у ОБ Краљево-47.1%** и СБ за интерне болести Врњачка Бања где је својим послом задовољан сваки други анкетирани административни радник. Најнездовољнији административни радници су у ЗЈЗ Краљево сваки пети административни радник, потом у СБ „Меркур“ Врњачка Бања-10.7%, у ОБ Краљево-8.8% и ДЗ Краљево 4.5%, а у осталим здравственим установама где је рађено истраживање задовољства запослених ниједан административни радник није нездовољан својим послом. Што се тиче неопределjenih запослених административних радника, највећи проценат је у СБ за интерне болести Врњачка Бања и ОБ Краљево. Посматрано на укупном нивоу, 69,0% запослених административних радника је задовољно послом који обавља, 23,9% је неопределjenih, тј. ни задовољна ни нездовољна својим послом, а 7,1% је нездовољан послом који обавља. (графикон бр. 12).

Графикон бр.12



Техничко особље је најзадовољније у ДЗ Рашка и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања где су сви технички радници који су анкетирани задовољни својим послом. Потом су запослени технички радници у ДЗ Врњачка Бања-71.3% и СБ за интерне болести Врњачка Бања 54.6%, а најмањи проценат **задовољних је у ОБ Краљево-17.6%** и ДЗ Краљево 28.0%. У ЗЈЗ Краљево је највећи проценат незадовољних техничких радника - 40%, а у ОБ Краљево „ни задовољних ни нездовољних“ анкетираних техничких радника-56.1%. Посматрано на укупном нивоу за здравствене установе у надлежности ЗЈЗ Краљево које су радиле истраживање задовољства запослених радника 36.8% запослених техничких радника је задовољан послом који обавља, што је мање него у претходној години, 22.4% је незадовољно и 40.8% је ни задовољан ни нездовољан послом који обавља (графикон бр.13).

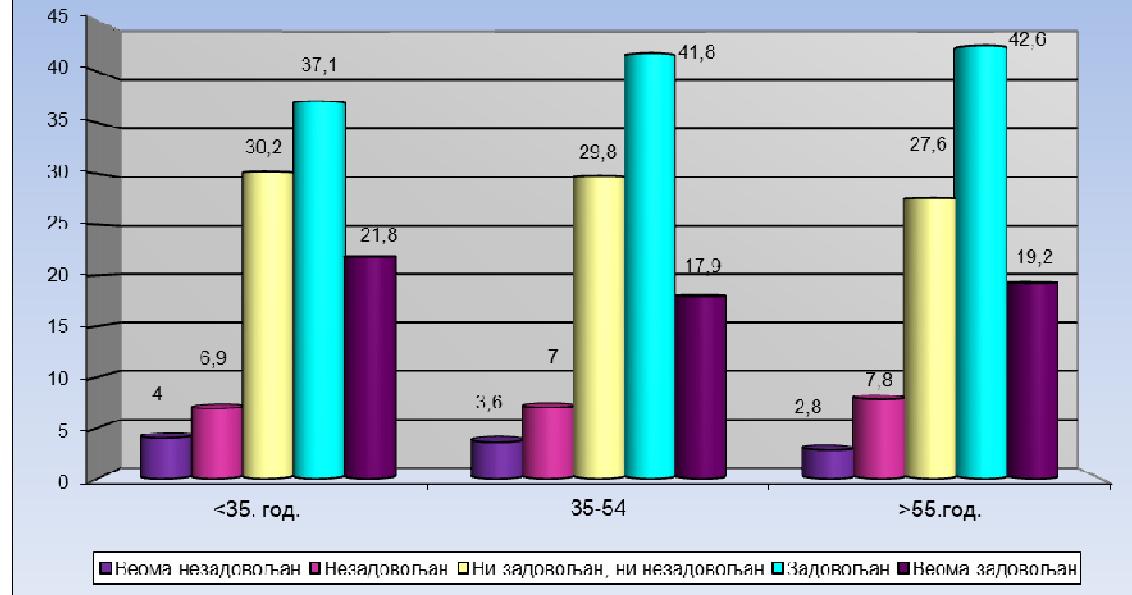
Графикон бр.13



Ако посматрамо задовољство запослених у здравственим установама према старосним групама и на укупном нивоу, најзадовољнији су запослени радници најстарије добне групе, тј запослени који припадају добној групи >55.год. Потом су запослени у средњој животној доби, а најмање задовољних је у добној групи <35год. Највећи проценат незадовољних-10.9% анкетираних радника је међу добном групом од <35год., где је и највећи проценат „ни задовољних ни незадовољних“ испитаника 30.2% (графикон бр.14).

Графикон бр.14

**Задовољство запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево у односу на старост, 2022**



У односу на обављање руководеће функције, задовољнији су запослени који имају неку од управљачких функција јер је међу њима мањи проценат незадовољних-8.4% док 10.6% запослених који нема руководећу функцију је незадовољан. Такође је и проценат ни задовољних ни незадовољних већи код оних запослених који не учествују у руководећењу - готово трећина. И проценат задовољних је код ове групе испитаника мањи-60% а у групи која обавља руководећу функцију тај проценат је 68.2% што је вишег него у претходној години.

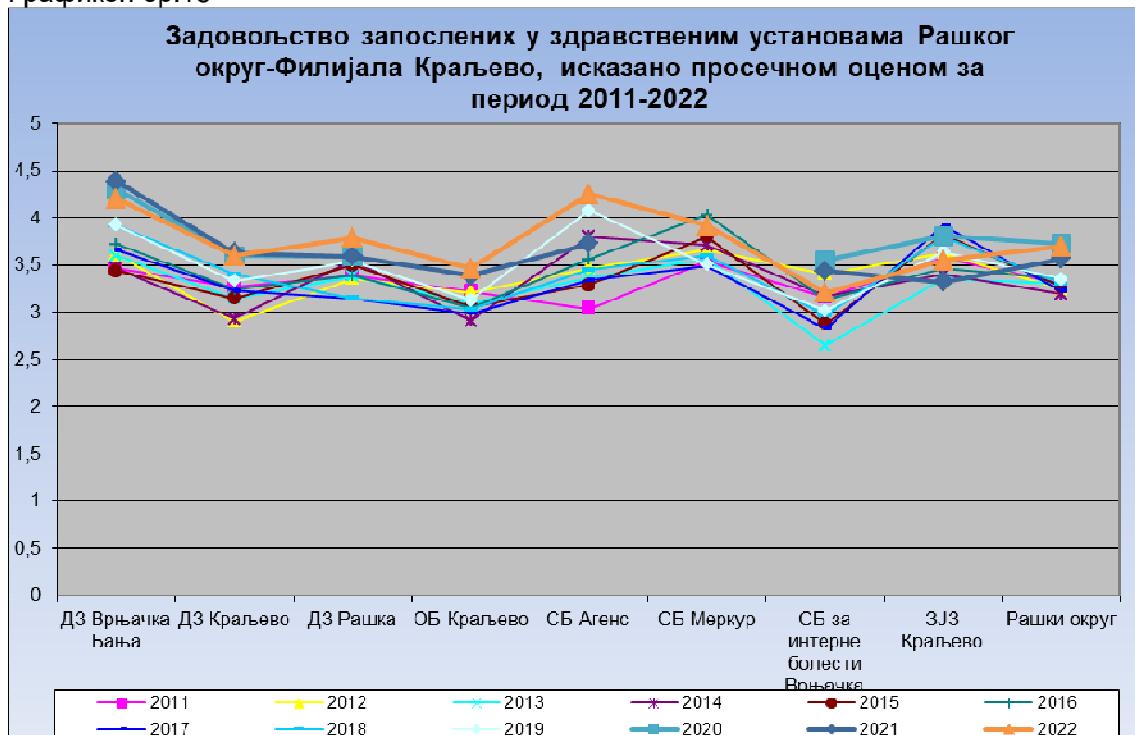
Посматрајући задовољство запослених на укупном нивоу, а појединачно по здравственим установама које су радиле истраживање задовољства, ове године су најзадовољнији запослени у СБ „Агенс“ Матарушка Бања где је задовољних и веома задовољних 97.5%, ДЗ Врњачка Бања-83.3%, ДЗ Рашка 70.6%, СБ за лечење и ењхабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-69.9%, ЗЈЗ Краљево 63.8% а најмање задовољних и веома задовољних је у ДЗ Краљево-58.2%, **ОБ Краљево-49.8%** и СБ за интерне болести Врњачка Бања 40.4% (табела бр.5).

Табела бр.5 Опште задовољство запослених радника у здравственим установама Рашког округа у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2022.год.

Задовољство	ДЗ Врњачка Бања	ДЗ Краљево	ДЗ Рашка	ОБ Краљево	СБ „Агенс“ Матарушка Бања	СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања	СБ за интерне болести Врњачка Бања	Завод за јавно здравље Краљево
Веома незадовољан	1.4	4.2	1.8	3.1	0	3.2	2.4	13.8
Незадовољан	4.2	8.5	6.4	7.6	2.5	5.9	21.4	1.7
Ни задовољан ни незадовољан	11.1	29.1	21.1	39.5	0	22	35.7	20.7
Задовољан	38.9	39.8	52.3	40.1	67.5	37.1	33.3	43.1
Веома задовољан	44.4	18.4	18.3	9.7	30	32.8	7.1	20.7

Анализирајући задовољство запослених кроз просечне оцене, задовољства запослених на Рашком округу-Филијала Краљево, показује благо повећање у 2022. години у односу на претходну годину, са напоменом да су све установе радиле истраживање за разлику од 2020. год. и 2021. год., тако да за укупан ниво резултати нису поредиви. Посматрано појединачно по здравственим установама повећање просечне оцене задовољства запослених у 2022. години се уочава у ДЗ Рашка, ОБ Краљево, СБ за интерне болести Врњачка Бања и ЗЈЗ Краљево, а смањење у ДЗ Врњачка Бања, ДЗ Краљево и СБ за интерне болести Врњачка Бања (графикон бр.15 и табела 6). Посматрано у односу на просек за територију коју покрива ЗЈЗ Краљево, мању просечну оцену задовољства запослених од просека Рашког округа-Филијале Краљево (3.65), имају ДЗ Краљево, ОБ Краљево, ЗЈЗ Краљево и СБ за интерне болести Врњачка Бања.

Графикон бр.15

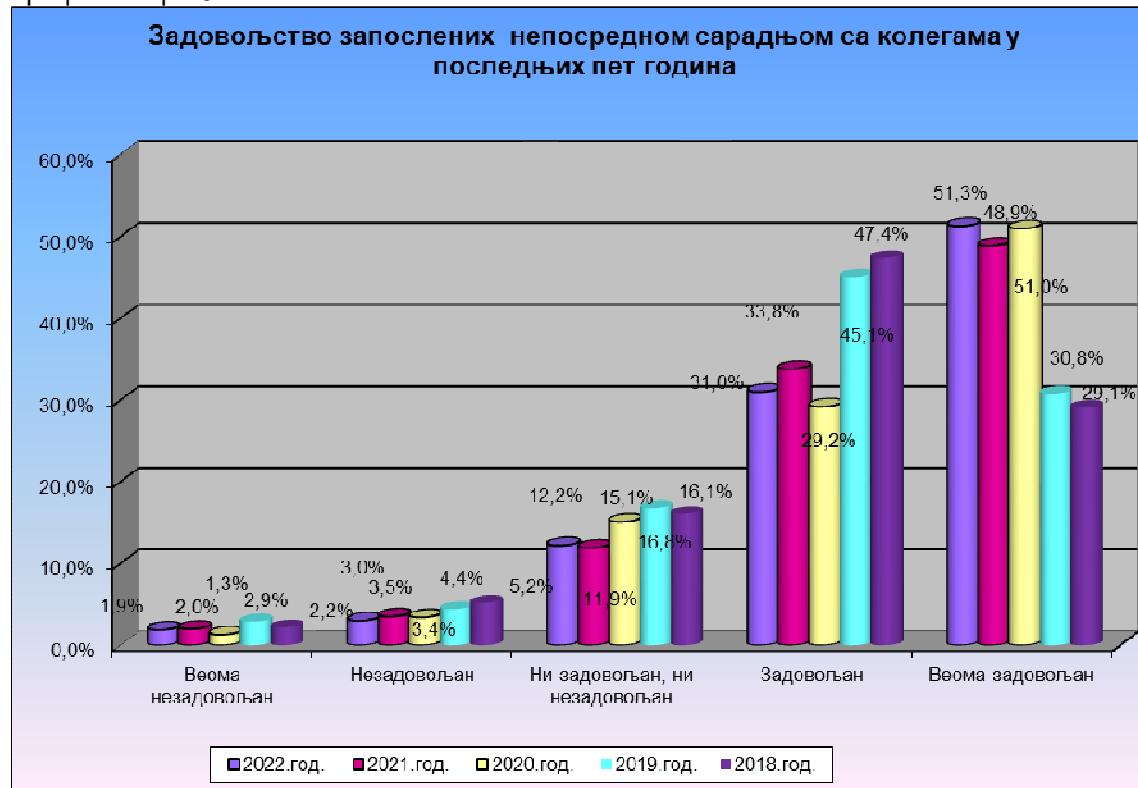


Табела бр.6 Просечне оцене општег задовољства запослених лечењем по установама

Здравствене установе	Број испитаника $n$	Просечне оцене $\bar{X}$	СТДЕВ	Ранг
ДЗ Краљево	354	3.6	1.01	5
ДЗ Врњачка Бања	72	4.21	0.90	2
ДЗ Рашка	109	3.79	0.88	4
Општа болница Краљево	484	3.46	0.88	7
СБ за интерне болести Врњачка Бања	42	3.21	0.95	8
СБ Агенс Матарушка Бања	40	4.25	0.59	1
СБ Меркур Врњачка Бања	186	3.93	0.99	3
ЗЈЗ Краљево	58	3.55	1.24	6
Укупно	1345	3.65	0.98	

Ако посматрамо појединачно по сегментима задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама задовољно је 82.3%, што је готово исто као у претходној години када је износило 82.7%, у 2020.год.-79.7%, у 2019.год. 75.7%, у 2018.год. 76.5%, у 2017.год.-73.8%, у 2016.год.-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 4.9% запослених што је незнатно мање него у претходној години истраживања (графикон бр.16). Опцију “не односи се на мене” заокружило је 0.5% од укупног броја испитаника, а 15 анкетираних радника није дало одговор на ово питање.

Графикон бр.16



Изменом упитника можемо издвојити три питања која се односе на услове рада на радном месту, задовољство опремом за рад, расположивим временом за обављање после и простом за рад. Одговори показују да кад су у питању услови рада, запослени су најмање задовољни опремом за рад-незадовољно је 15.6% запослених, што је нешто мањи проценат незадовољних него у претходној години (16.6%). Нешто је мањи проценат незадовољних простором за рад-12.3% што је мање за 6.1% него претходне године-18.4%, као и проценат незадовољних расположивим временом за рад са пацијентима-7.9%-што је такође мање него у 2021.год. (10.8%) (табела бр.7).

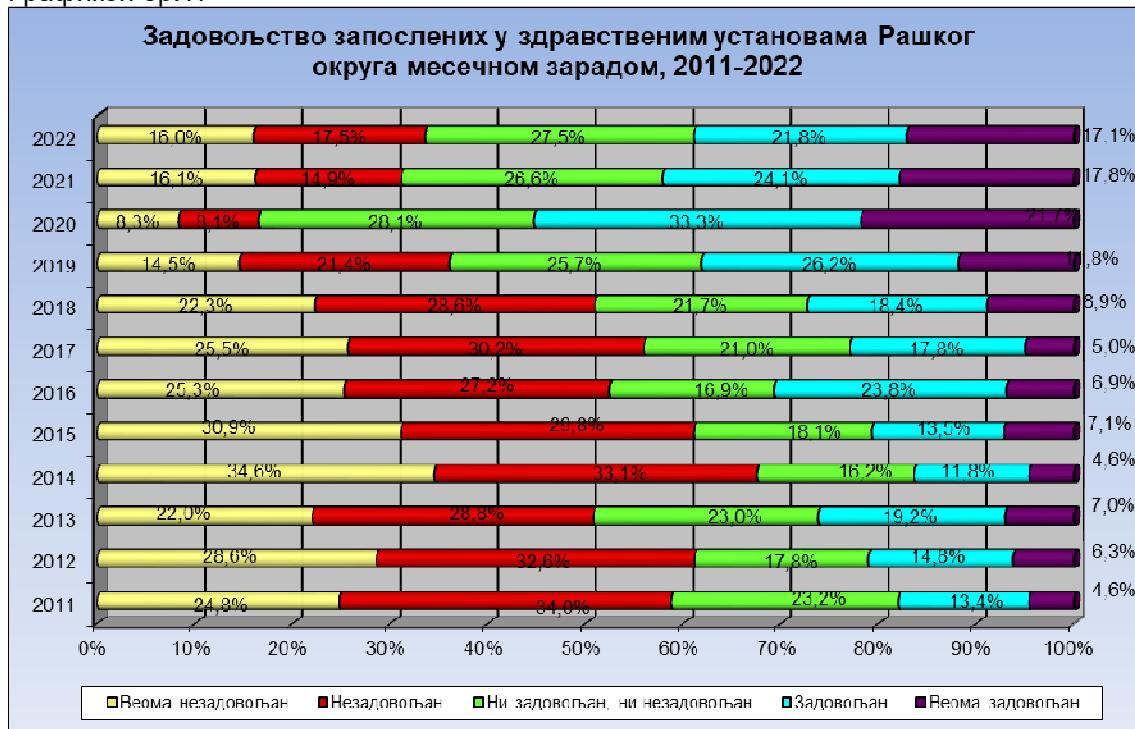
Табела бр.7. Мишљење запослених о условима рада

Оцена	Опрема за рад		Простор за рад		Расположиво време за рад	
	н	%	н	%	н	%
Веома незадовољан	73	5.2%	54	3.9%	32	2.3%
Незадовољан	145	10.4%	117	8.4%	78	5.6%
Ни задовољан ни	362	26.0%	339	24.2%	255	18.4%

незадовољан						
Задовољан	468	33.6%	426	30.5%	450	32.5%
Веома задовољан	342	24.5%	461	33.0%	469	41.1%
Не односи се на мене	4	0.3%	1	0.1%	1	0.1%
<b>Укупно</b>	<b>1394</b>	<b>100.0%</b>	<b>1398</b>	<b>100.0%</b>	<b>1385</b>	<b>100.0%</b>

Када је у питању награђивање на раду, својом месечном зарадом незадовољна је трећина радника што је за 2.5% више него у претходној години када је износила 31.0%. У 2020.год. проценат незадовољних је био 16.4%, у 2019.години око једне трећине, а у 2018 50.9%, у 2017.год. проценат незадовољних је износио 55.7%, у 2016.год. 52.1%, у 2015.год 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. 17.1% испитаника изјавило је да је веома задовољно својом платом, а 27.5% је неопределјених. Међутим, треба нагласити да претходне две године нису све установе радије истраживање задовољства (графикон бр.17).

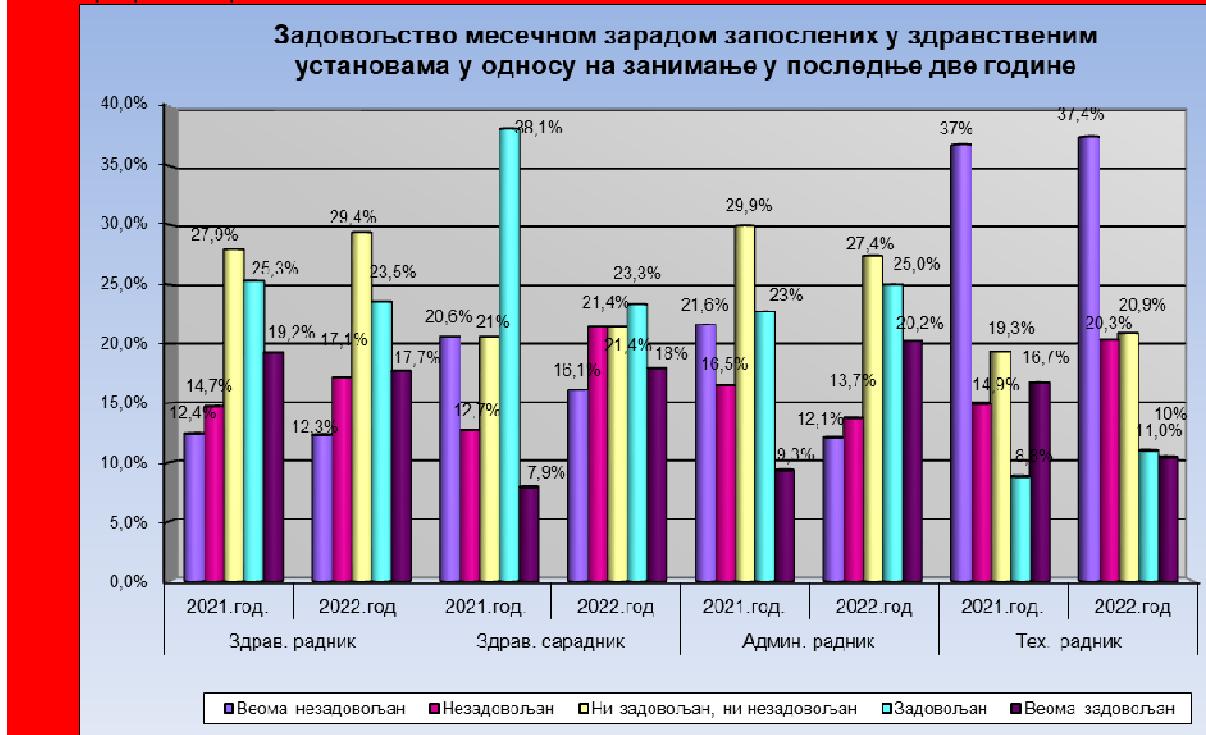
Графикон бр.17



Посматрано у односу на занимање, највећи проценат незадовољних радника месечном зарадом је, међу техничким радницима-57.7% а потом међу здравственим сарадницима где је веома незадовољних и незадовољних 37.5%. Посматрано у односу на претходну годину, број задовољних здравствених радника се смањио за 3.3%, а број незадовољних повећао за 2.3%. Највећи проценат задовољних радника месечном зарадом је и ове године међу докторима стоматологије и магистрима фармације где је задовољано по 55.5%. Задовољство здравствених сарадника је у 2022.год. смањено за око 5%, а проценат незадовољних повећао за 4.2%, тако да се број неопределјених запослених сарадника који немају став и показују незаинтересованост за свој положај у установама у државној својини готово није променио. Међу административним радницима је 45.2% радника задовољно што је више за 13.2% него у претходној години и 25.8% је незадовољних запослених. Код техничког особља, проценат незадовољних се повећао за 6% у односу на претходну годину, док се проценат задовољних и веома задовољних смањио за 4.1%.

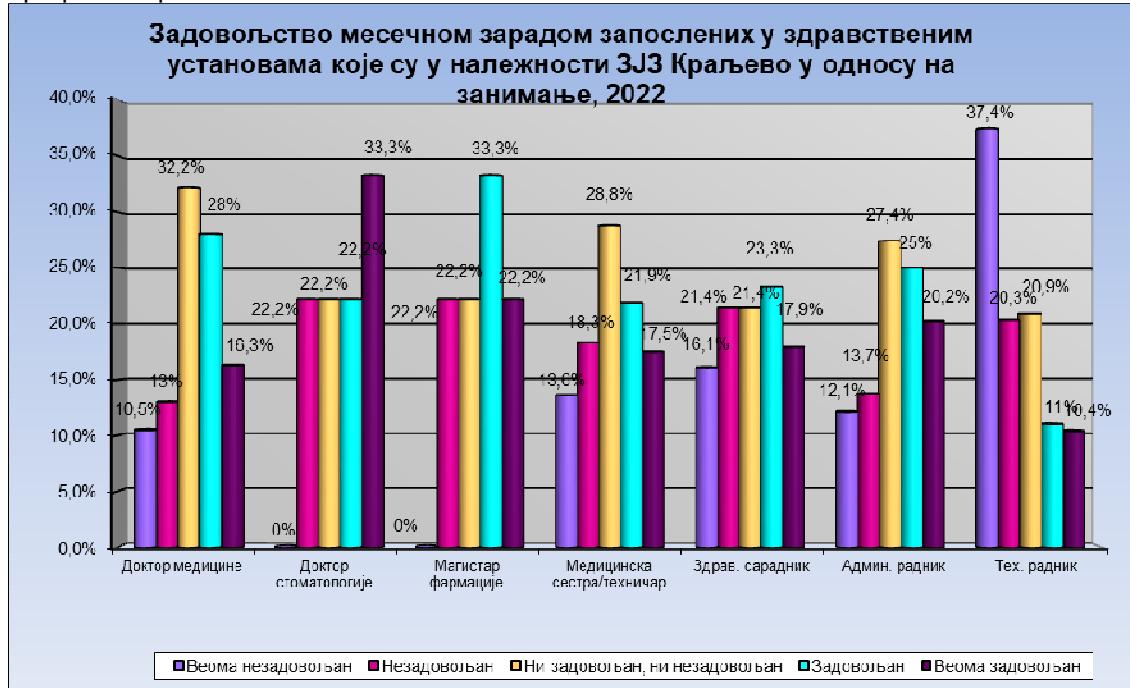
Посматрајући у односу на претходну годину, дошло је до смањења задовољства запослених финансијском надокнадом за рад код анкетираних запослених радника готово свих профиле у здравственим установама (осим код административних радника, са напоменом да претходне две године нису све установе радиле иатраживање задовољства запослених (графикон бр.18).

Графикон бр.18



Собзиром на то да можемо посматрати здравствене раднике према занимању, ове године најнезадовољнији месечном зарадом су медицинске сестре/техничари-31.8% потом доктори медицине-23.5%, а најмање незадовољних је међу докторима стоматологије и магистрима фармације по 22.2%. Највећи проценат задовољних и веома задовољних међу здравственим радницима у овој години је међу докторима стоматологије и магистрима фармације по 55.5% и најмање задовољне су медицинске сестре 39.4%. 41.1% здравствених сарадника је задовољно и веома задовољно својим послом, док су административни радници-45.2% задовољнији од техничког особља-21.4%. Највећи проценат веома задовољних је код доктора стоматологије-33.3% и код магистара фармације-22.2%, а веома незадовољних, 37.4%, код техничких радника (графикон бр.19).

Графикон бр.19



Поглавље које се односи на могућност професионалног усавршавања од 2015. године је обухваћено једним питањем и резултати показују незадовољство 17.7% анкетираних радника могућношћу професионалног развоја/континуиране едукације и бележи смањење од 4.2% у односу на претходну годину. Могућношћу за професионални развој/континуирану едукацију је задовољно 57.3% анкетираних радника, што је нешто веће задовољство него у претходној години истраживања, када је било 55.2% задовољних и веома задовољних радника могућношћу едукације и професионалног развоја. Уочава се да је ове године порастао број неопределјених у односу на раније године, а тиме и потенцијално незадовољних – табела али се смањио број незадовољних радника бр.8.

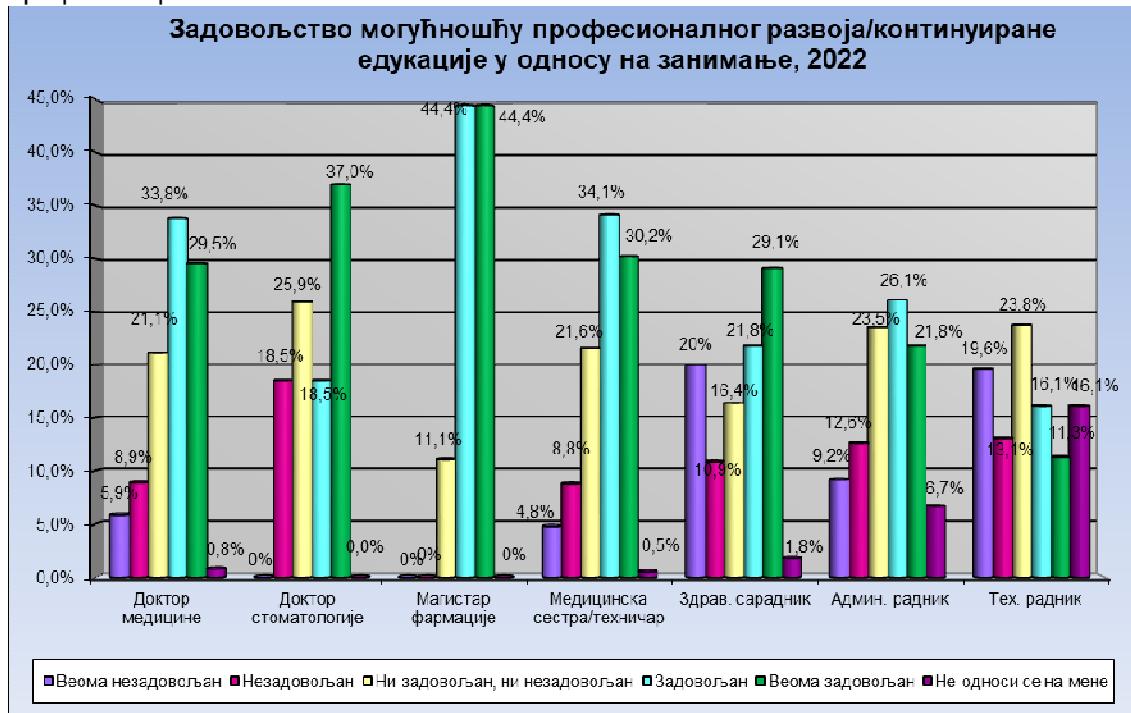
Табела бр.8 Мишљење запослених о могућностима едукације и професионалног развоја на послу

Оцена	Могућност професионалног развоја/континуиране едукације			
	2021.год		2022.год.	
	Н	%	Н	%
Веома незадовољан	117	9.7%	109	8.0%
Незадовољан	147	12.2%	133	9.7%
Ни задовољан ни незадовољан	245	20.4%	301	22.0%
Задовољан	334	27.8%	417	30.2%
Веома задовољан	330	27.4%	371	27.1%
Не односи се на мене	30	2.5%	43	3.1%
<b>Укупно</b>	<b>1203</b>	<b>100.0%</b>	<b>1371</b>	<b>100.0%</b>

Посматрано у односу на занимање, са могућношћу професионалног усавршавања су најnezадовољнији технички радници 32.7%. Најзадовољнији могућношћу даљег стручног усавршавања у овој години, су магистри фармације-88.8%, потом медицинске сестре/техничари-64.3%, доктори медицине-63.3%, а најмањи проценат задовољних и веома задовољних је међу техничким радницима-27.4%. Осим тога код техничког особља је

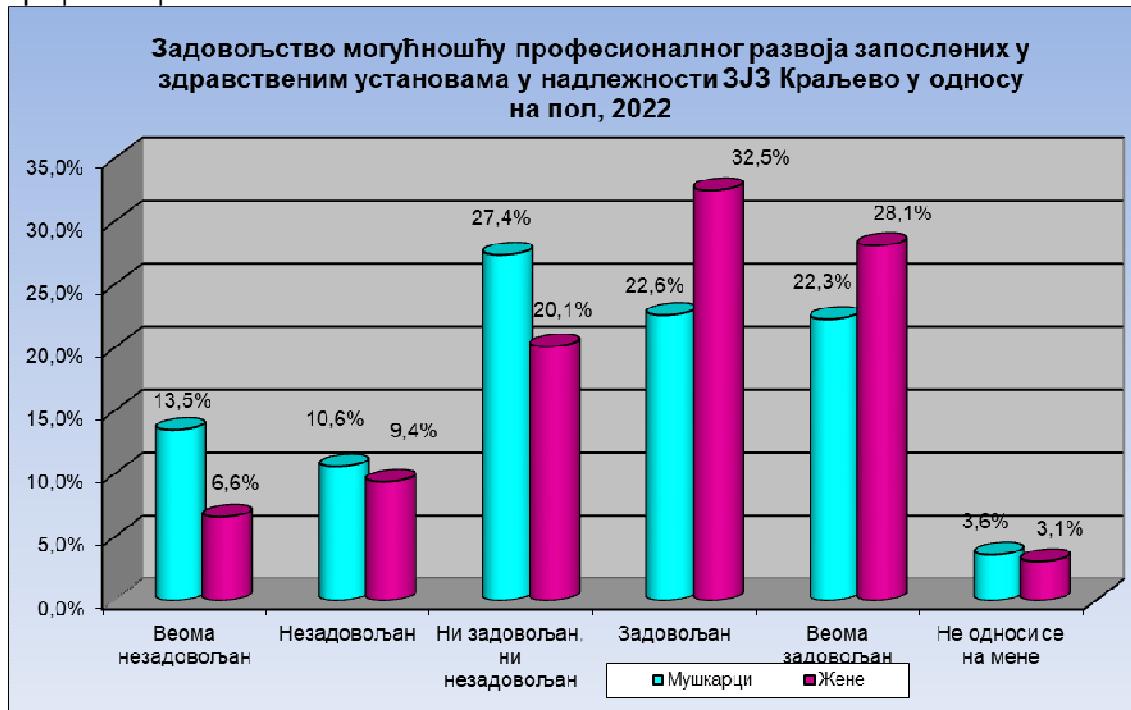
највећи проценат оних који су заокружили опцију „не односи се на мене“. Највећи проценат неопределjenih по овом питању је, међу докторима стоматологије-25.9% (графикон бр.20).

Графикон бр.20



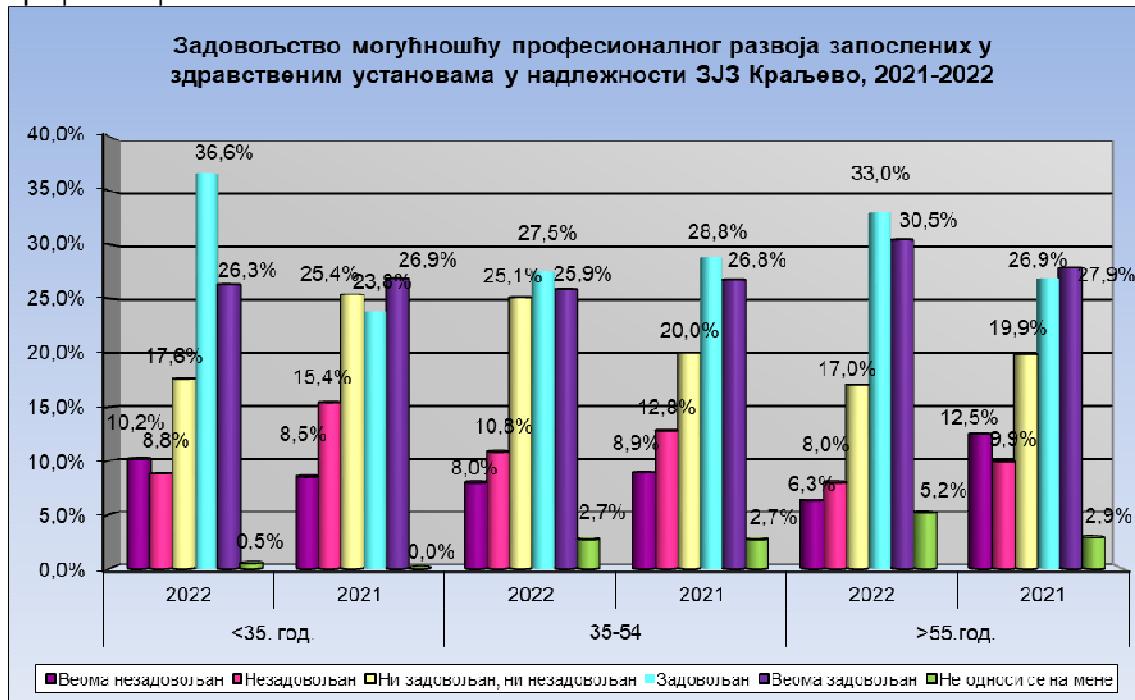
Посматрајући задовољство могућношћу професионалног развоја, а у односу на пол, особе женског пола су задовољније послом који обављају, јер је 8% више особа мушких пола незадовољно могућношћу професионалног усавршавања. Овим аспектом је задовољно 44.9% особа мушких пола док је 15.7% више задовољних особа женског пола. Проценат неопределјених тј. „ни задовољних ни незадовољних“, је 27.4% анкетираних особа мушких, а свака четврта особа женског пола (графикон бр.21).

Графикон бр.21



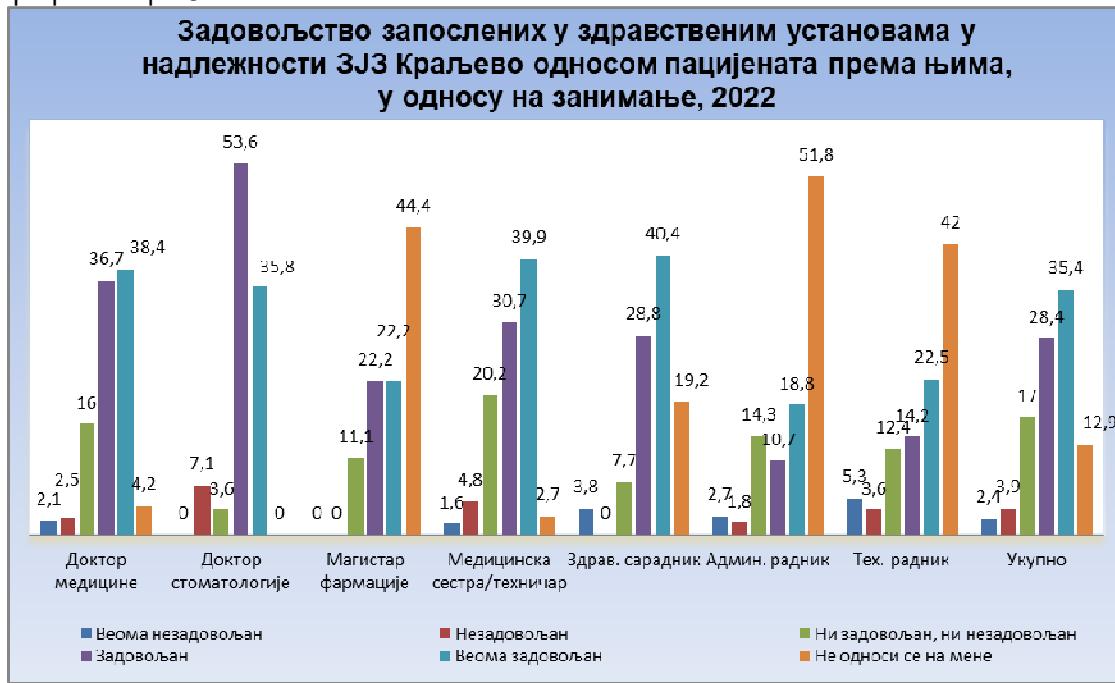
Посматрајући задовољство могућношћу професионалног развоја у односу на старост запослених, најзадовољнији су најстарији запослени радници-63.5%, потом запослени најмлађе добне групе 62.9%, да би код запослених старости 35-55 година проценат задовољних и веома задовољних био 53.4%. Највећи проценат незадовољних је у најмлађој добној групи. Посматрајући у односу на претходну годину, уочава пораст процента незадовољних запослених радника у здравству у најмлађој добној групи где се бележи и незнатајан пораст процента задовољних радника, а на рачун неопредељених анкетираних радника. Код запослених средње и старије животне доби бележи се смањење процента задовољних и пораст незадовољних запослених радника (графикон бр. 22).

Графикон бр.22



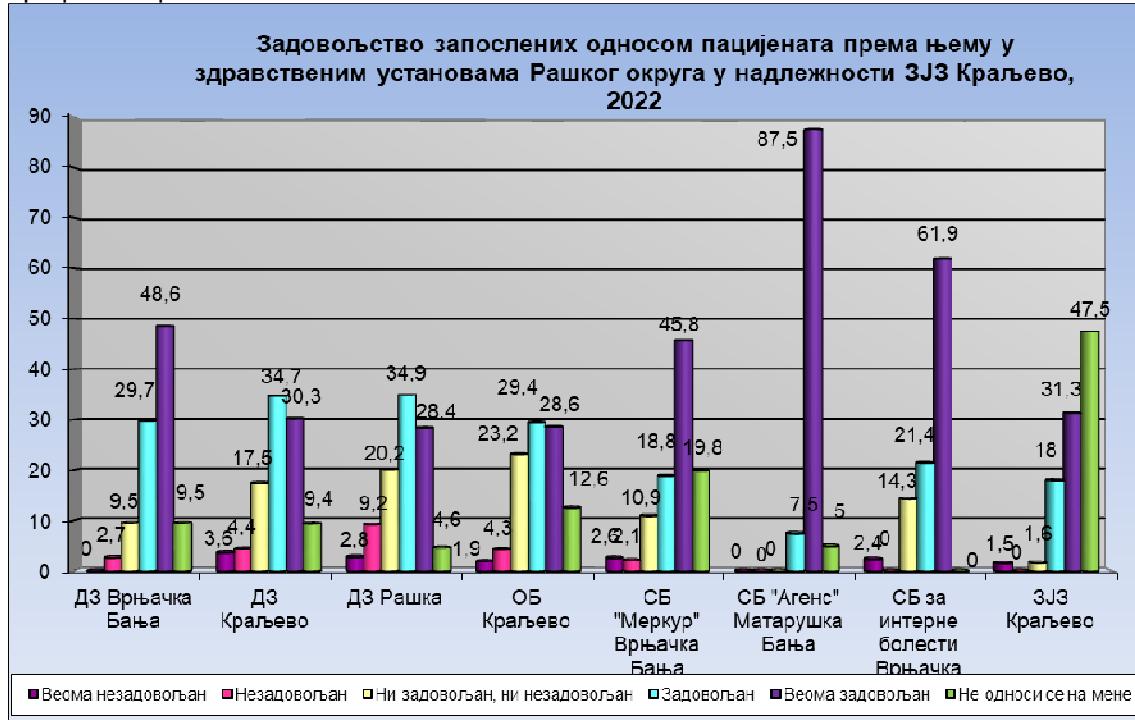
Последње три године се прати задовољство запослених односом пацијената према њима. Задовољних и веома задовољних је 63.8% радника што је 1.6% више него у претходној години, 17.0% је неопредељених, 6.3% је незадовољних односом пацијента према њему, док се 12.9% запослених изјаснило да се ово питање не односи на њих. Посматрајући у односу на занимање, односом пацијента према њима су најнезадовољнији технички радници-8.9%, потом доктори стоматологије-7.1%, медицинска сестре/техничари-6.4% и доктори медицине-4.6%, а најмање незадовољних односом са пациентима су магистри фармације-0% и здравствени сарадници-3.8%. Највећи проценат задовољних односом са пациентима је међу докторима стоматологије 89.4%, потом докторима медицине-75.1%, медицинским сестрама/техничарима 70.6%, и здравственим сарадницима-69.2%. Највећи број запослених који су заокружили да се ово питање не односи на њих је код административног особља-51.8% (графикон бр.23).

Графикон бр.23



Посматрајући у односу на здравствене установе, највећи проценат задовољних запослених радника односом пацијената према њима је у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања-95.0%, потом у СБ за интерне болести Врњачка Бања-83.3%, док је у Заводу за јавно здравље најмањи проценат задовољних радника-49.3%, где је и највећи проценат запослених (47.5% анкетираних) заокружило опцију да се питање не односи на њега. Највећи проценат неопределјених, тј. оних запослених који су заокружили „ни задовољан, ни незадовољан“ односом пацијента према њему је у ОБ Краљево-23.2% и ДЗ Рашка-20.2% (графикон бр.24).

Графикон бр.24



Део упитника који се односи на професионалне захтеве и однос руководећег кадра ове године има три питања. Могућност избора сопственог начина рада (автономија у обављању послана) има 62.0% запослених што је о мањи проценат него у претходној години-65.0%, неодлучних је 21.8% а 15.5% нема ту могућност. Уважавањем и вредновањем послана који обавља задовољно је две трећине запослених радника, 17.9% је неопредељена, а 16.4% је незадовољно начином вредновања послана који обавља. Руковођењем и организацијом рада у установи је незадовољно 15.7% запослених, сваки пети је индиферентан по овом питању, а 62.6% је задовољно (табела бр.9).

Табела бр.9 Мишљење запослених о професионалним захтевима на послу

Оцена	Аутономија у послу		Уважавање и вредовање рада запосленог		Руковођење и организација рада установе	
	Н	%	Н	%	Н	%
Веома незадовољан	82	5.9%	114	8.2%	91	6.6%
Незадовољан	133	9.6%	117	8.4%	126	9.1%
Ни задовољан ни незадовољан	303	21.8%	249	17.9%	278	20.2%
Задовољан	447	32.1%	425	30.5%	462	33.5%
Веома задовољан	416	29.9%	483	34.7%	401	29.1%
Не односи се на мене	11	0.8%	4	0.3%	20	1.5%
Укупно	1392	100%	1392	100%	1378	100%

Графикон бр.25



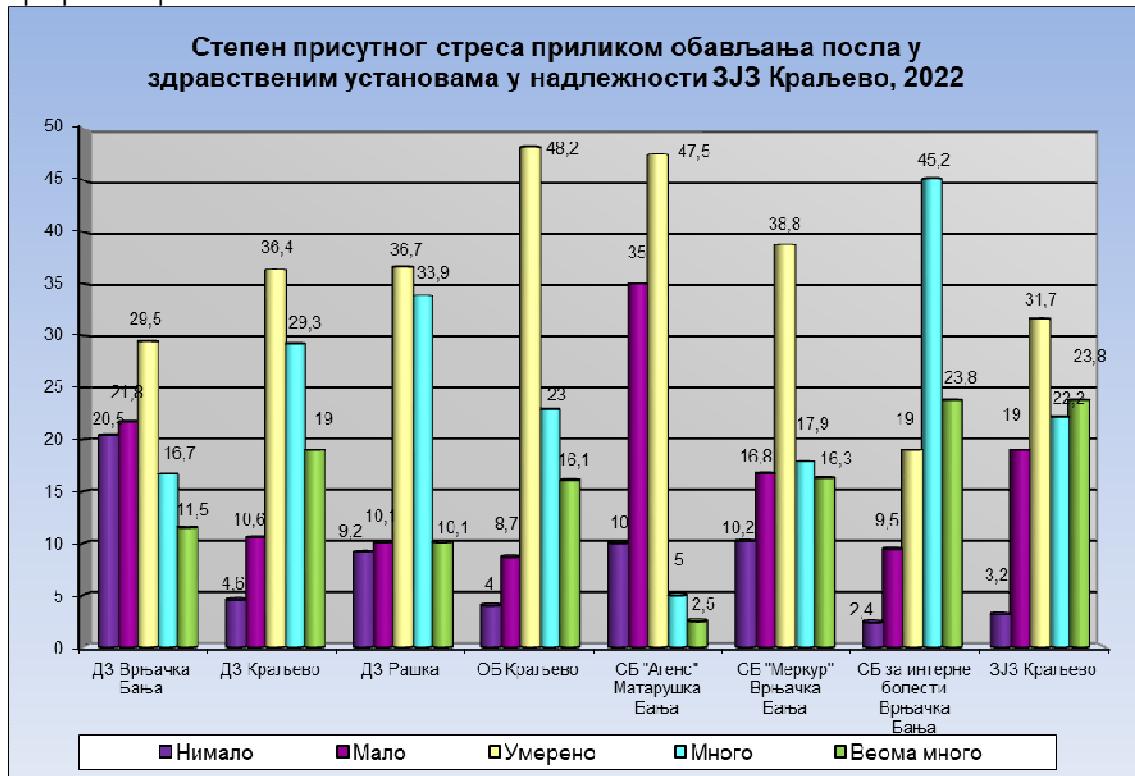
Приликом обављања посла 6.4% запослених је изјавило да нимало није напето, под стресом или притиском, 12.4% је изјавило да је мало, 40.2% умерено, једна четвртина много и 16.4% веома много. У односу на претходну годину, удео испитаника који су изјавили да су нимало под стресом бележи благи раст, незнатно се смањио удео анкетираних који су изјавили да су мало под притиском и стресом, удео анкетираних који су умерено напети и под стресом не бележи значајну промену, незнатно се повећео проценат оних који су много, а за 1% се смањио број оних који су веома много под стресом и притиском приликом обављања посла. Посматрајући у односу на занимање, највећи проценат доктора стоматологије, техничких радника и здравствених сарадника није нимало под стресом током посла, а најмање међу магистрима фармације и докторима медицине. Умерено оптерећених је навише код административних радника и магистра фармације, док су много и веома много под стресом доктори медицине -51.3% и здравствени сарадници-43.6% (графикон бр.26).

Графикон бр.26



Највећи степен стреса при обављању поса осећају запослени у СБ за интерне болести Врњачка Бања, ДЗ Краљево и ЗЈЗ Краљево, а најмање у ДЗ Врњачка Бања и СБ „Агенс“ Матарушка Бања, са напоменом да нису све установе радиле истраживање задовољства запослених (графикон бр. 27).

Графикон бр.27



Више од две трећине анкетираних (74.8%) не планира да мења свој посао, што је нешто мање него у претходној години-77.2% са напоменом да претходне две године нису све установе радиле ово истраживање, а такође више нема питања „да ли би остали у државном сектору“ (у 2020.год. 80.9%, 2019.год. 29.9%, 2018.год. 30.3%, 2017.год. 31.0%, 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). Нешто већи проценат (6.3%) него у претходној години (5.4%) би отишло у приватни сектор (у 2020.год. 2.6%, 2019.год. 3.9%, 2018.год.-3.3%, 2017.год. 3.5%, 2016.год. 3.2%, 2015.год. 3.3%, 2014. год. 4.7%, 2013.год 3.3%, 2012.год. 3.8%, 2011.год. 4.3%), 6.9% би радило на пословима ван здравствене заштите. За одлазак у иностранство би се определио сваки десети анкетиран испитаник што је исто као у претходној години (графикон бр.28).

Графикон бр.28



Како су последње три године, обележене епидемијом вирусом SARS COV-19 и Упитник о задовољству запослених је претрпео измену и има неколико питања која се односе на овај проблем (табела бр.10).

Табела бр.10 Мишљење запослених о одржавању адекватних хигијенских услова и спровођењу адекватних мера везаних за инфекцију вирусом SARS COV-19

Оцена	Одржавање адекватних хигијенских услова за рад		Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције	
	Н	%	Н	%
Веома нездовољан	76	5.5%	62	4.5%
Нездовољан	139	10.0%	92	6.2%
Ни задовољан ни нездовољан	327	23.5%	296	21.3%
Задовољан	426	30.6%	419	30.1%
Веома задовољан	385	27.7%	490	35.2%
Не односи се на мене	38	2.7%	32	2.3 %
<b>Укупно</b>	<b>1391</b>	<b>100%</b>	<b>1391</b>	<b>100%</b>

Од укупног броја анкетираних радника половина је радила у COVID зони-52.6%, 37.6% није, а 9.7% запослених радника није дало одговор на ово питање.

Највећи изазов рада у условима епидемије COVID-19 за већину запослених који су дали одговор на ово питање је свакако рад у новим условима, овај одговор је дало 43.8% анкетираних било као једини одговор или уз остале понуђене одговоре. Исцрпљеност због обима посла је закружила такође трећина запослених, а због рада под заштитном опремом 37.4% испитаника. За 2.9% запослених је изазов било суочавање са искуствима пацијената, неизвесност и страх од заразе је код 3.8%, док је за 2.1% доступност информација и за 6.8% расположивост заштитне опреме највећи изазов током рада у COVID зони, било самостално било уз остале понуђене одговоре.

Применом непараметричких статистичких тестова, установљено је да нема статистички значајне разлике у задовољству послом само у односу на припадност дефинисаним старосним групама у здравственим установама које су радиле истраживање.

Када је у питању задовољство послом у односу на обављање руководеће функције, применом непараметричких статистичких тестова, установљено је да има статистички значајне разлике, где су задовољнији они испитаници који су имали неку руководећу функцију ( $\chi^2=24.683$ , дф=8,  $p=0.002$ ). Ако посматрамо степен задовољства анкетираних радника у односу на пол, значајно су задовољније својим послом запослене особе женског пола ( $\chi^2=19.248$ , дф=8,  $p=0.014$ ), а у односу на занимање такође постоји статистички значајна разлика у степену задовољства при чему су најзадовољнији магистри фармације, потом административни радници и доктори стоматологије, а најнезадовољнији својим послом који обављају су технички радници ( $\chi^2=71.765$ , дф=28,  $p=0.00$ ).

У складу са претходном напоменом да је нереално поређење задовољства запослених између установа различитог типа, а и 2020. године и 2021. године због актуелне епидемије вирусом SARS COV-19 нису све установе ни радиле истраживање задовољства запослених, постоји статистички значајна разлика у задовољству запослених, а у односу на врсте здравствених установа. Најзадовољнији су запослени у ДЗ Врњачка Бања, ДЗ Краљево и СБ за рехавилитацију „Агенс“ Матарушка Бања, а најмање у ОБ „Студеница“ Краљево, ДЗ Краљево Краљево и СБ за интерне болести Врњачка Бања ( $\chi^2=169.190$ , дф=28,  $p=0.00$ ).

## ЗАКЉУЧАК

У 2022. години истраживања задовољства запослених је после две године, 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 2015. год., потом у 2018. год. где је додато питање везано за пушачки статус, у 2019. год. код питања које се односи на занимање запослених радника, а у 2020. год. су уведена питања везана за и даље актуелну епидемију вирусом SARS CoV-19.

Из наведеног разлога добијени резултати не дају реално поређење истих у односу на раније године.

Стопа одговора бележи пад у односу на претходну годину истраживања.

У здравственим установама које су радиле истраживање задовољства запослених, а у надлежности су ЗЈЗ Краљево, као и ранијих година, већа је заступљеност радника женског пола-75.9%. Нешто више од четвртине запослених је старије од 55. год., а више од половине су у добној групи 35-54. год. 8.4% лекара је млађе од 35. год., а 30.1% старијих од 55. год. У најмлађој добној групи су најзаступљенији здравствени сарадници и медицинске сестре/техничари, 11.4% запослених има неку руководећу функцију.

Од укупног броја анкетираних радника 198 је додатно ангажовано ван радног времена у здравству. Од укупног броја анкетираних радника 21 запослени ради у настави што 1.5%, 2 запослена раде и у настави и у приватној пракси, 6.3% ради у приватној пракси и исто толико у неком другом сектору, што је посматрано у односу на претходну годину готово исто. У настави су ангажовани лекари (57.1%), медицинске сестре/техничари (33.3%) и подједнак број здравствених сарадника и техничких радника (по један запослени-4.8%). У приватној пракси нешто мање од половине ангажованих су лекари, 3.4% су доктори стоматологије, 23.6% су медицинске сестре/техничари, 9.0% су здравствени сарадници, 4.5% административно особље и 16.8% технички радници. У неком другом сектору су најзаступљеније медицинске сестре/техничари-56.8%, потом административни-12.5% и технички радници 15.9%, а најмање лекари и здравствени сарадници.

Резултати истраживања задовољства запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево показује да је 60% запослених задовољно послом који обавља, што је више за 3.4% у односу на претходну годину истраживања. Проценат незадовољних радника се смањио са 12.5% на 10.8%, проценат неодлучних, тј. оних који су радије одговарали са «ни задовољан ни незадовољан» и који могу бити потенцијално незадовољни радници, бележи благи пад са 30.9% на 29.2%. Проценат веома незадовољних у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево износи 3.4% што је готово исто као претходне године када је тај проценат износио 3.8%, а проценат веома задовољних се повећао за 2% са 16.7% на 18.7%.

Посматрано у односу на занимање најзадовољнији су административни радници-69.0%, потом здравствени сарадници-64.8% и здравствени радници-63.4%, а најнезадовољнији су технички радници-36.8%. Посматрајући појединачно по здравственим установама, а у односу на занимање лекари су најзадовољнији у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања, ЗЈЗ Краљево и ДЗ Рашка, а најмање задовољни у ОБ Краљево. Доктори стоматологије су најзадовољнији у ДЗ Рашка и ОБ Краљево док је у ДЗ Краљево 59.8% стоматолога задовољно послом који обавља. Осим једног запосленог магистра фармације у ОБ Краљево који је заокружио опцију „ни задовољан ни незадовољан“ сви остали магистри фармације су задовољни послом који обављају. Медицинске сестре/техничари су најзадовољнији у ДЗ Врњачка Бања и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања, а најнезадовољнији у ЗЈЗ Краљево. Здравствени сарадници су најзадовољнији у ДЗ Рашка, потом у СБ за интерне болести Врњачка Бања, најмање задовољни у ДЗ Краљево. Административно особље је најзадовољније у ДЗ Врњачка Бања и ДЗ Рашка, а технички радници у ДЗ Рашка и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања.

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 задовољнији су запослени у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања.

Посматрајући поједине аспекте задовољства, запослени у здравственим установама у државној својини су најзадовољнији односом пацијената према њима и непосредном сарадњом са колегама, а најмање задовољни финансијском надокнадом за њихов рад и простором за рад.

Приликом обављања послла 6.4% запослених је изјавио да нимало није напето, под стресом или притиском, 12.4% је изјавило да је мало, 40.2% умерено, једна четвртина много и 16.4% веома много. Посматрајући у односу на занимање, највећи проценат доктора стоматологије, техничких радника и здравствених сарадника није нимало под стресом током послла, а најмање међу магистрима фармације и докторима медицине. Умерено оптерећених је навише код административних радника и магистра фармације, док су много и веома много под стресом доктори медицине-51.3% и здравствени сарадници-43.6%.

Више од две трећине запослених не планира да мења посао, 6.3% радника би прешао у приватан сектор, нема питање које се односи на остајање у државном сектору, а 9.1% би отишло у иностранство.

Од укупног броја анкетираних радника половина је радио у COVID зони-52.6%, 37.6% није, а 9.7% запослених радника није дало одговор на ово питање.

Највећи изазов рада у условима епидемије COVID-19 за већину запослених који су дали одговор на ово питање је свакако рад у новим условима, овај одговор је дало 43.8% анкетираних било као једини одговор или уз остале понуђене одговоре. Исцрпљеност због обима послла је закружила такође трећина запослених, а због рада под заштитном опремом 37.4% испитаника. За 2.9% запослених је изазов било суочавање са истукствима пацијената, неизвесност и страх од заразе је код 3.8%, док је за 2.1% доступност информација и за 6.8% расположивост заштитне опреме највећи изазов током рада у COVID зони, било самостално било уз остале понуђене одговоре.

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 анкетирања 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.