

**Завод за јавно здравље Краљево**

**ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У  
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РАШКОГ  
ОКРУГА У 2014.ГОД.**

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

2015.год

## ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РАШКОГ ОКРУГА У 2014.ГОД.

Задовољство послом се дефинише као позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу, и битан је фактор успешности пословања предузећа. Првенствено, запослени кроз обављање радних задатака теже да остваре економску сигурност, али имају за циљ и да развију своје таленте, да буду креативни и да кроз постигнуте резултате буду препознати у друштву и у њему остваре одређени статус. 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 задовољства запослених у здравственим установама Рашког округа је спроведено 08.12.2014.год., као инструмент истраживања коришћен је анонимни упитник, креиран од стране Министарства здравља Републике Србије у оквиру Програма Унапређење квалитета рада здравствених установа, а садржао је 7 питања.

У истраживању професионалног задовољства учествовале су све здравствене установе у државној својини са територије Рашког округа. Обухваћени су запослени свих занимања, за дистрибуцију и прикупљање одговора били су одговорни председник комисије за квалитет и главне сестре болница, домовна здравља и завода.

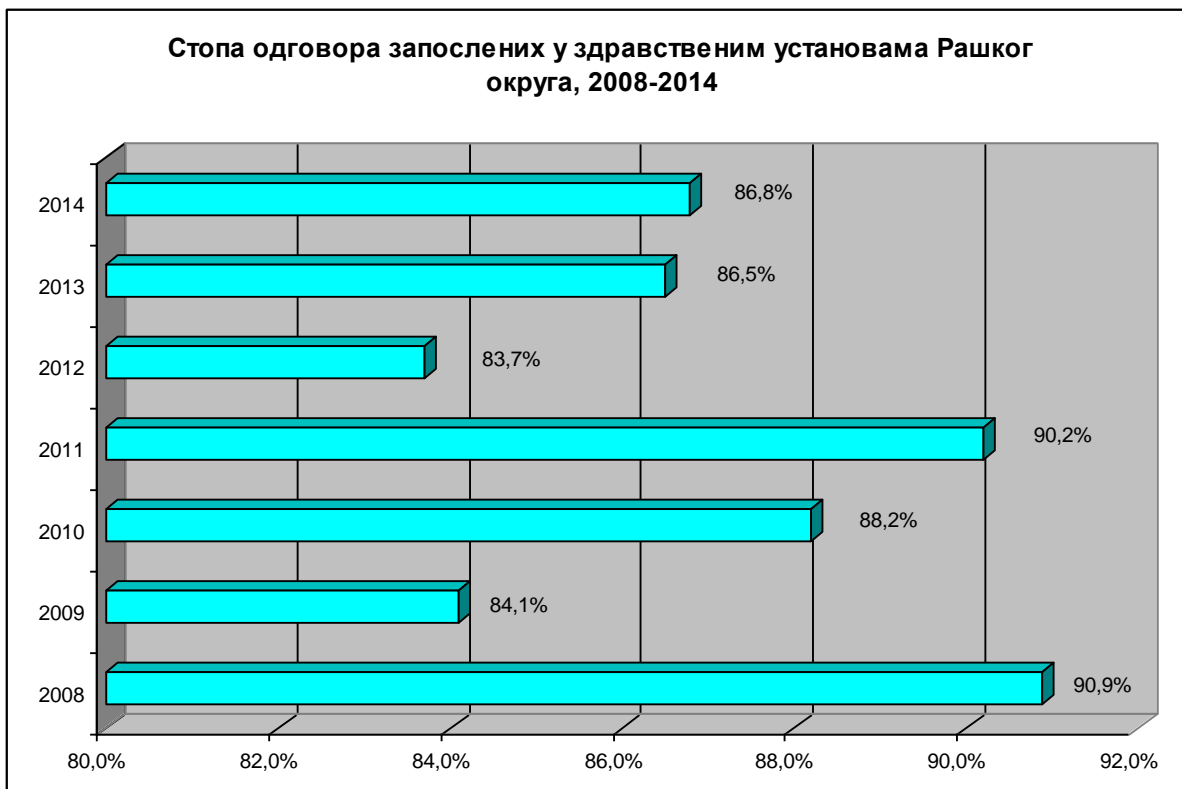
За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлике између обележја коришћен је  $\chi^2$  тест. Задовољство запослених је исказано просечном 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 08.12.2014.год. Од укупно 3948 запослених у здравственим установама у државној својини на Рашком округу две трећине су биле присутне на послу на дан истраживања. 2680 запослених радника су прихватили учешће у анкети, а вратило се 2325 исправних, што представља стопу одговора од 86.8% и незнатно је боља стопа одговора него у претходној години (графикон бр.1).

Графикон бр.1



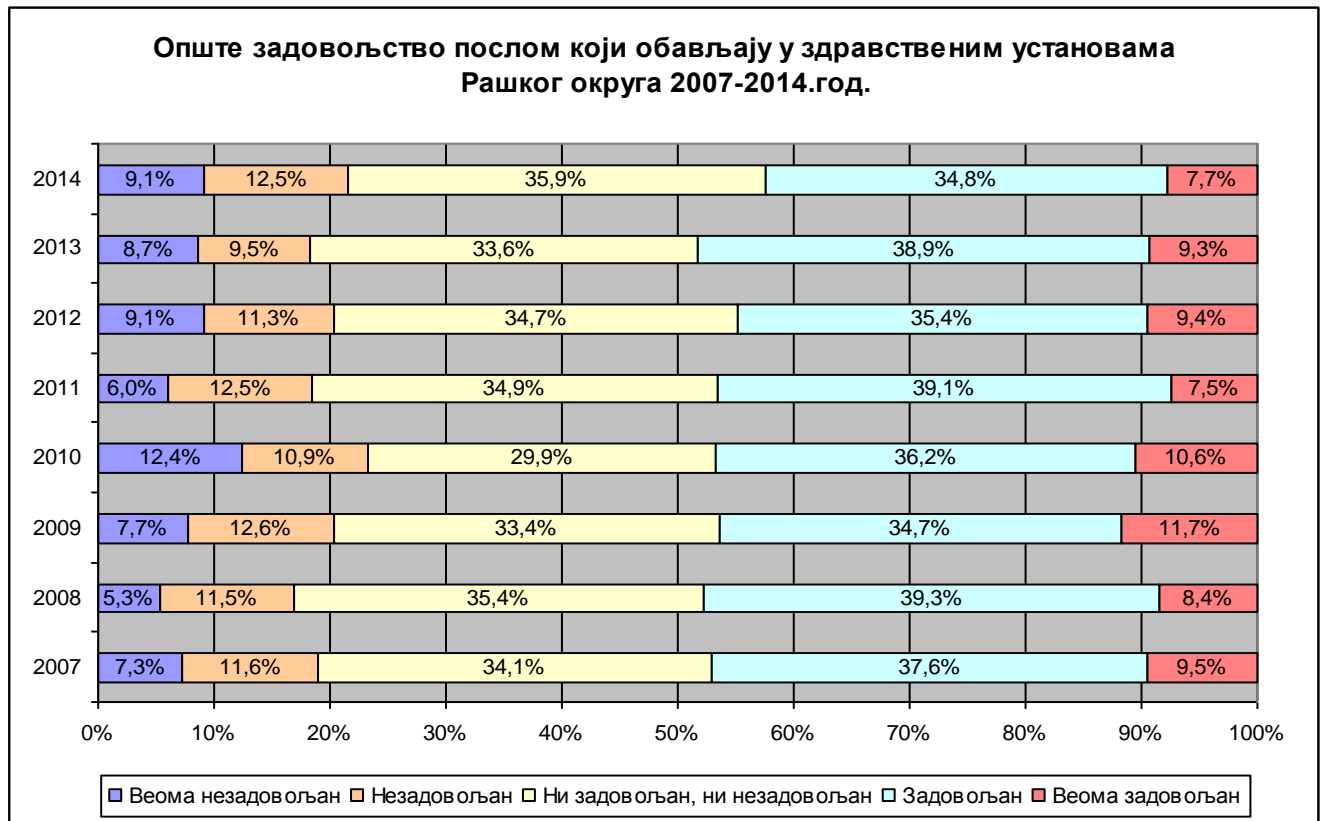
У односу на занимање, у анкетирању професионалне сатисфакције, највише су били заступљени здравствени радници-75.3%, потом су технички радници 13.5%, 5.8% су здравствени сарадници и најмање је било административних радника 5.4%, за 102 запослена нема податак о занимању (табела бр.1). Посматрано у односу на претходну годину незнатно су више заступљени здравствени радници међу анкетираним, а на рачун свих осталих занимања.

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

Занимање	Н	%
Здравствени радник	1674	75.3%
Здравствени сарадник	128	5.8%
Административни радник	121	5.4%
Технички радник	300	13.5%
УКУПНО	2223	100.0%

Својим послом задовољно је 42.5% што је најнижи проценат задовољних од почетка истраживања задовољства запослених и пад од готово 6% у односу на претходну годину. У 2013.год процента задовољних радника је износио 48.2%, у 2012.год. 44.8% у 2011.год. 46.6%, потом 46.8% у 2010.години, 46.4% у 2009.год., 47.7% у 2008.години и 47.1% у 2007.години. Процент незадовољних је такође порастао тако да је сваки пети запослени радник незадовољан својим послом, и готово је највиша вредност у последњих осам година (осим у 2010.год.). Посматрано од почетка увођења истраживања, проценат незадовољних је био променљив: 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 35.9%, (графикон бр.2). Опште задовољство је, Посматрајући од 2007.год. показивало раст до 2009.год. од када нема значајних разлика у проценту задовољних здравствених радника до 2012.године кад се бележи пад од готово 2.5%, да би у 2013.год. години порасло задовољство за 4%, а потом поново пад у овој години за 5.7%.

Графикон бр.2



Истраживање задовољства запослених у 2014.години у здравственим установама Рашког округа показује, као и претходних година, највеће задовољство запослених здравствених сарадника и административних радника. Највећи проценат веома задовољних је ове године међу здравственим сарадницима-12.8% за разлику од претходне године где су то били административни радници-13.9%, а највећи проценат веома незадовољних је и даље међу техничким радницима-11.8% (табела бр.2).

Табела бр.2 Дистрибуција општег задовољства запослених изражена у процентима према профилу запослених, Рашки округ, 2008-2014

Задовољство	Здравствени радници							Здравствени сарадници							Административни радници							Технички радници						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	<b>2014</b>	2008	2009	2010	2011	2012	2013	<b>2014</b>	2008	2009	2010	2011	2012	2013	<b>2014</b>	2008	2009	2010	2011	2012	2013	<b>2014</b>
Веома незадовољан	4.6	6.8	12.9	5.8	8.5	8.2	<b>8.8</b>	5.4	8.8	20.4	5.3	7.5	10.4	<b>10.3</b>	6.2	4.5	6.9	5.1	6.7	5.8	<b>3.3</b>	7	13.2	9.6	8.3	11.3	11.8	<b>11.3</b>
Незадовољан	10.8	11.9	11.1	12.2	11.3	9.8	<b>12.4</b>	13.4	15	8.2	14.4	9.8	5.9	<b>9.5</b>	6.9	13.5	8.3	12	9.3	4.6	<b>11.6</b>	15.2	14.3	11.2	12.8	13.7	12.1	<b>14.7</b>
Ни задовољан, ни незадовољан	35.4	33.5	29.9	34.3	35.0	34.0	<b>36.7</b>	38.2	25.9	28.6	28	32.4	33.3	<b>31.0</b>	33.8	32.3	19.4	32.9	29.3	28.9	<b>32.2</b>	35	37	35.2	42.2	35.9	33.2	<b>36.7</b>
Задовољан	40.4	35.8	36.4	40.8	36.3	39.1	<b>34.9</b>	32.9	29.2	28.6	39.4	37.7	38.5	<b>36.5</b>	45.5	39.2	51.5	41.8	42	46.8	<b>45.5</b>	37.1	29.3	28.8	28.1	29.3	33.8	<b>31.0</b>
Веома задовољан	8.8	12	9.7	6.9	8.9	8.9	<b>7.2</b>	10.1	21.1	14.2	12.9	12.9	11.9	<b>12.7</b>	7.6	10.5	13.9	8.2	12.7	13.9	<b>7.4</b>	5.7	6.1	15.2	8.6	9.8	9.1	<b>6.3</b>

Посматрано у последњих пет година, задовољство здравствених радника бележи константан пад и у 2014.год. има најнижу вредност од 42.1%, здравствени сарадници су били најнезадовољнији у 2010.год. када је проценат задовољних и веома задовољних био 42.8%. Задовољство административних радника бележи највеће осцилације и проценат се креће од намање 50% 2011.год. анкетираних до највише 65.4% у 2010.год. Технички радници, осим у 2010.год. имају најмањи проценат задовољства (табела бр.3).

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

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

Ако посматрамо професионалну сатисфакцију у односу на занимање, а према типу здравствене установе, највећи проценат задовољних здравствених радника је у специјалним болницама-67.8%, потом у Заводу за јавно здравље-53.1%, домовима здравља-44.4% и најмање у општим болницама-35.6%. Највећи проценат незадовољних здравствених радника је у Заводу за јавно здравље где је сваки четврти здравствени радник веома незадовољан и незадовољан, потом у општим болницама-23.6%, у домовима здравља сваки пети здравствени радник и најмањи проценат незадовољних је у специјалним болница-11.2%.

Када су у питању здравствени сарадници, најзадовољнији су они запослени у Заводу за јавно здравље-61.9%, потом у специјалним болницама-54.5%, домовима здравља-52.0% и поново најмање задовољни запослени у општим болницама тек сваки трећи здравствени сарадник. Највећи проценат незадовољних здравствених сарадника је у домовима здравља-28.0%, потом у општим болницама 27.3%, заводу за јавно здравље-9.5% док у специјалним болницама нема ниједан незадовољан здравствени сарадник.

Међу административним радницима највеће је задовољство у Заводу за јавно здравље, где су сви радници овог занимања задовољни и веома задовољни (ради се о 6 анкетираних административних радника), потом у специјалним болницама-80.9%, домовима здравља-69.1% и најмање задовољних у општим болницама-23.1% где је и највећи проценат незадовољних административних радника.

Највећи проценат задовољног техничког особља је у специјалним болницама где је половина ових радника задовољно и веома задовољно, потом у домовима здравља 47.2%, заводу за јавно здравље-42.9% и најмањи проценат задовољних у општим болницама-23.1%. Најнезадовољнији технички радници су запослени у Заводу за јавно здравље, близу половине техничког особља-42.9%, потом у општим болницама сваки трећи и најмање у специјалним болницама-16.4% (табела бр.4).

Табела бр.4 Дистрибуција запослених у здравственим установама Рашког округа (изражена у процентима) према општем задовољству послом и профилу запослених, 2014

*Домови здравља*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници
Веома незадовољан	8.3	14.0	2.4	9.4
Незадовољан	13.0	14.0	7.1	7.5

Ни задовољан ни незадовољан	37.4	20.0	21.4	35.8
Задовољан	33.3	40.0	64.3	42.5
Веома задовољан	11.1	12.0	4.8	4.7

*Опште болнице*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници
Веома незадовољан	9.8	12.1	5.8	13.8
Незадовољан	13.8	15.2	19.2	21.7
Ни задовољан ни незадовољан	40.8	39.4	51.9	41.3
Задовољан	30.5	27.2	21.2	18.1
Веома задовољан	5.1	6.1	1.9	5.1

*Специјалне болнице*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници
Веома незадовољан	5.6	0.0	0.0	8.2
Незадовољан	5.6	0.0	4.8	8.2
Ни задовољан ни незадовољан	21.0	45.5	14.3	28.6
Задовољан	56.5	31.8	57.1	44.9
Веома задовољан	11.3	22.7	23.8	10.2

*Завод за јавно здравље Краљево*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници
Веома незадовољан	15.6	9.5	0.0	14.3
Незадовољан	9.4	0.0	0.0	28.6
Ни задовољан ни незадовољан	21.9	28.6	0.0	14.3
Задовољан	40.6	47.6	83.3	14.3
Веома задовољан	12.5	14.3	16.7	28.6

Посматрајући појединачно здравствене установе, ове године су најзадовољнији запослени у СБ Меркур Врњачка Бања где је задовољних и веома задовољних 75.0% запослених, потом у СБ Агенс 72.7% и ДЗ Рашка 62.5%, а најмање задовољних и веома задовољних је у ОБ Краљево 27.0% и ДЗ Краљево 32.8% (табела бр.5).

Табела бр.5 Опште задовољство запослених радника у здравственим установама Рашког округа у 2014.год.

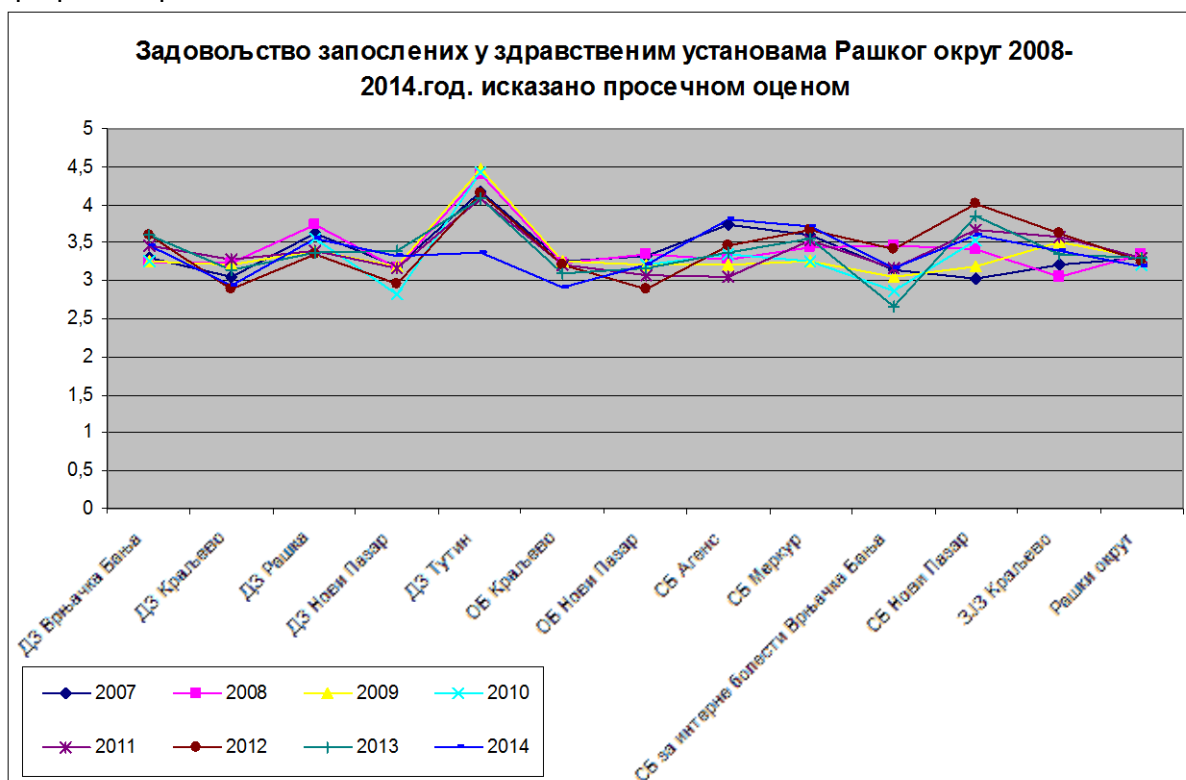
Задовољство	ДЗ Краљево	ДЗ Нови Пазар	ДЗ Врњачка Бања	ДЗ Рашка	ДЗ Тутин	ОБ Краљево	ОБ Нови Пазар	СБ Агенс	СБ Меркур	СБ за интерне болести Врњачка Бања	СБ Нови Пазар	Завод за јавно здравље Краљево
Веома незадовољан	11.7	9.5	5.1	3.4	5.6	11.1	8.7	1.8	3.7	2.8	9.5	13.2
Незадовољан	20.5	5.8	5.1	11.4	7.8	18.7	11.0	3.6	3.7	19.4	3.2	7.4
Ни задовољан ни незадовољан	35.0	39.1	35.4	22.7	37.8	43.1	27.9	21.8	17.8	38.9	26.3	20.6
Задовољан	28.5	34.5	46.8	52.3	41.1	22.4	35.9	58.2	67.5	36.1	38.9	44.1
Веома задовољан	4.3	11.1	7.6	10.2	7.8	4.6	6.5	14.5	7.5	2.8	22.1	14.7

Посматрајући задовољство запослених кроз просечне оцене, задовољства запослених на Рашком округу показује пад у 2014.години у односу на претходну годину, а из разлога



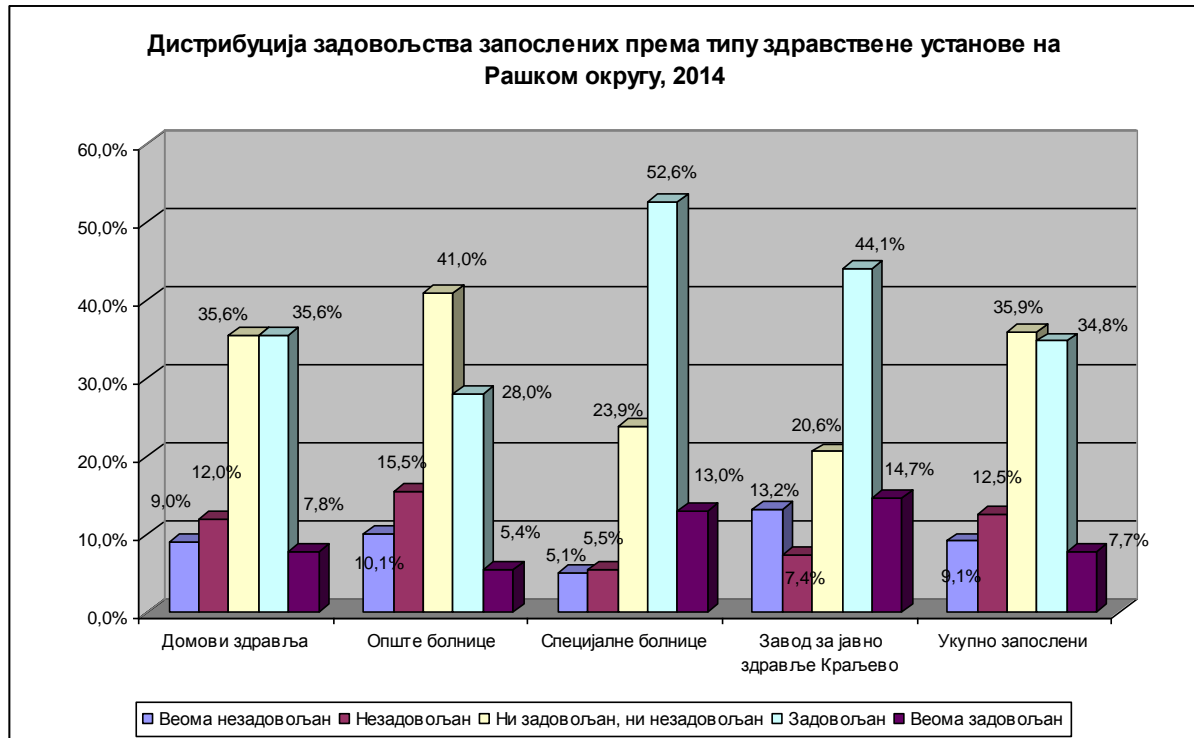
смањења процента задовољних и веома задовољних запослених радника у здравственим установа за 5.7%, као и повећања незадовољних и веома незадовољних за нешто више од 3%. Посматрано појединачно по здравственим установама повећање просечне оцене задовољства запослених у 2014.години се уочава у следећим здравственим установама: ДЗ Рашка, СБ Агенс Матарушка Бања, СБ за интерне болести Врњачка Бања, СБ Меркур Врњачка Бања, ОБ Нови Пазар и ЗЈЗ Краљево, а смањење просечне оцене задовољства запослених у ДЗ Тутин, СБ Нови Пазар, ОБ Краљево ДЗ Краљево, ДЗ Нови Пазар и ДЗ Врњачка Бања (графикон бр.3). Посматрано у односу на окружни просек, мању просечну оцену задовољства запослених од просека Рашког округа имају ДЗ Краљево, ОБ Краљево и СБ за интерне болести Врњачка Бања.

Графикон бр.3



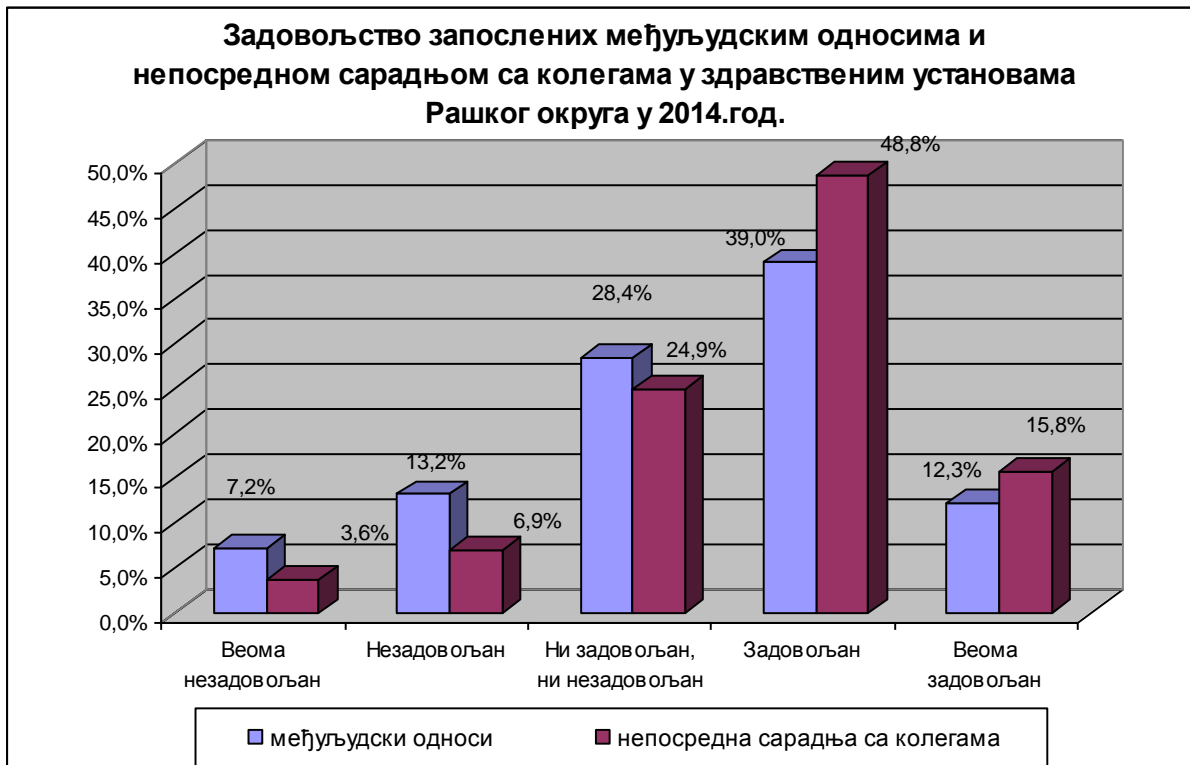
Гледана према врсти здравствених установа, највишу просечну оцену имају специјалне болнице-3.63, потом Завод за јавно здравље-3.4, домови здравља-3.21, док је најнижа оцена и даље у општим болницама Рашког округа и износи 3.03, и нижа је него у претходној години. Највећи проценат веома задовољних је у Заводу за јавно здравље Краљево где је и највећи проценат веома незадовољних радника. Највећи проценат неопредељени и потенцијално незадовољних радника (ни задовољни ни незадовољни) је у општим болницама чак 41%, потом у домовима здравља-35.6%, а најмање у Заводу за јавно здравље где се за ту опцију одлучио сваки пети запослени. На укупном нивоу 35.9% запослених су изјавили да су ни незадовољни ни задовољни што је највиша вредност од почетка спровођења истраживања професионалне сатисфакције (графикон бр 4).

Графикон бр.4



Ако посматрамо појединачно по сегментима задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама задовољна је више од половине испитаника 64.6% и готово је исто као у претходној години када је било 64.5% задовољних, али мање него ранијих година: 2012.год. 68.1%, 2011.год. 67.0%, 2009.год.-66.6% и 2008.године-69.1%, осим у 2010.год. када је тај проценат износио 60.4%. Незадовољан и веома незадовољан је сваки десети запослени што је готово исто као у претходној години истраживања. Међуљудским односима незадовољна је петина анкетираних, а 51.3% је задовољно и веома задовољно (у 2013.год-48.6%, 2012. год.-52.9%, 2011. год.-50.9%, 2010.год-49.9%) (графикон бр.5).

Графикон бр.5



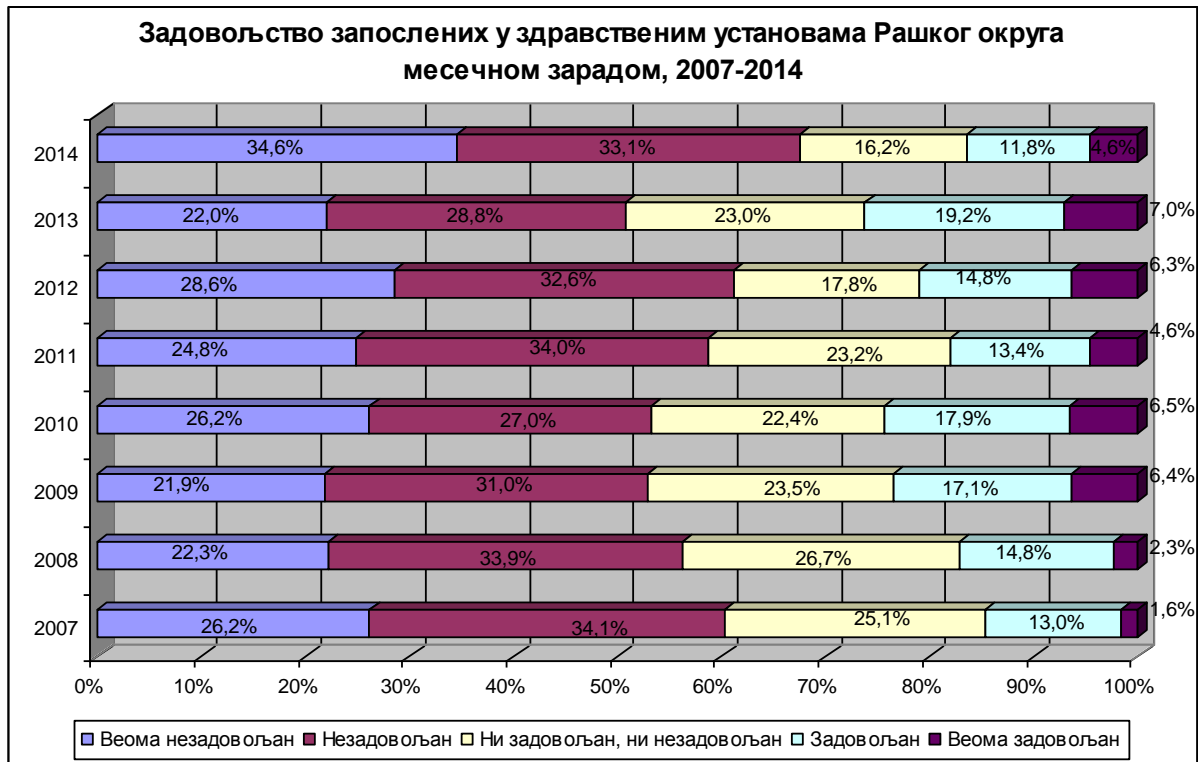
Два питања се односе на услове рада на радном месту, а одговори показују и даље висок степен незадовољства запослених опремом у служби (незадовољно је 29.3% запослених што је више за 1.8% у односу 2013.год. као и у односу на претходне две године (у 2012.год.22.5%, у 2011.год.26.7%), а једино мање него у 2010.год- 30.4%). Нешто мањи проценат незадовољних расположивим временом за обављање задатака 21.2% што је нешто више него претходне године-19.6% (2012.год.-22.3%, 2011.год.-20.8% и 2010.год. 19.7%) (табела бр.6).

Табела бр.6. Мишљење запослених о условима рада

Оцена	Опрема за рад		Расположиво време за обављање задатака	
	н	%	н	%
Веома незадовољан	238	10.3%	122	5.4%
Незадовољан	437	19.0%	360	15.8%
Ни задовољан ни незадовољан	755	32.8%	647	28.5%
Задовољан	681	29.6%	937	41.2%
Веома задовољан	192	8.3%	208	9.1%
<b>Укупно</b>	<b>2303</b>	<b>100.0%</b>	<b>2274</b>	<b>100.0%</b>

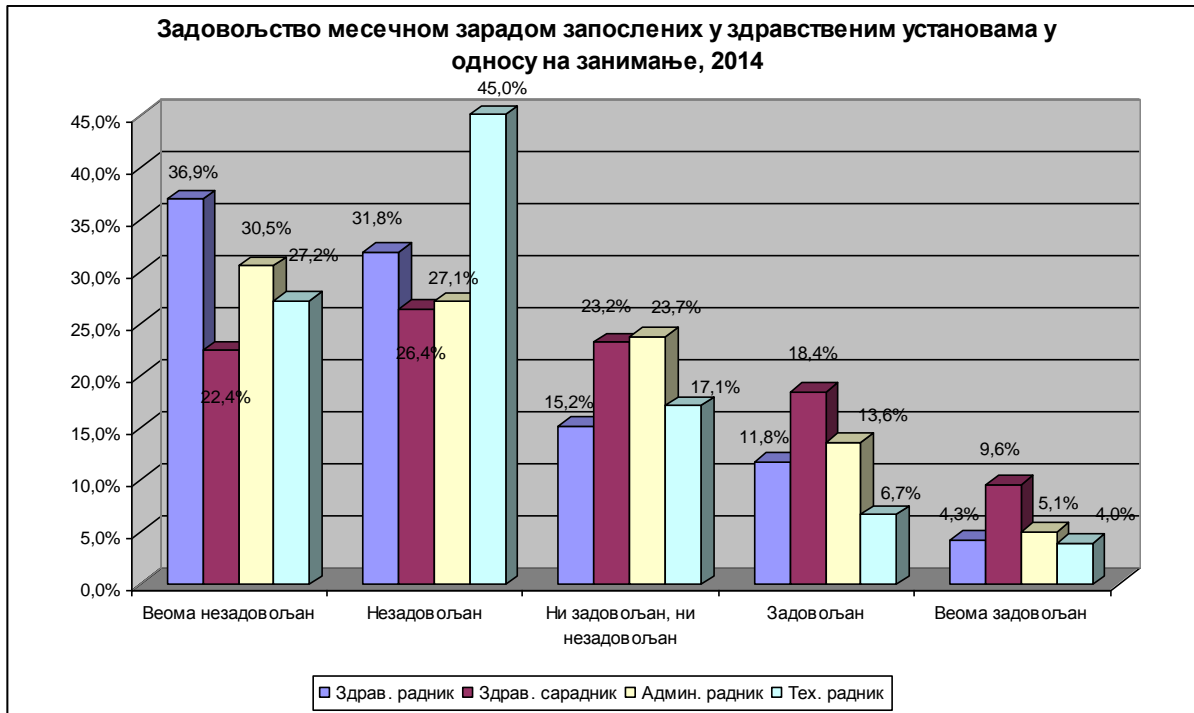
Када је у питању награђивање на раду својом месечном зарадом незадовољне су две трећине запослених-67.4%, што је за 16.6% више него у претходној години када је износило 50.8%, и највећи је проценат од почетка истраживања задовољства запослених. У 2012.год. проценат незадовољних је био 61.2%, 2011.год. 58.8%, 53.2% у 2010.год., 52.9% у 2009, 56.2% у 2008.год. и 2007.год. 60.3% запослених било незадовољно месечним примањем. Само 4.6% испитаника изјавило је да је веома задовољан својом платом што је најнижа вредност у последњих пет година (графикон бр.6).

Графикон бр.6



Посматрано у односу на занимање, највећи проценат незадовољних радника је међу теничким особљем где је веома незадовољних и незадовољних чак 72.2%, а тек сваки десети задовољан радник. Следећи су здравствени радници међу којима је задовољних 16.1% а незадовољно две трећине здравствених радника. Највећи проценат задовољних радника месечном зарадом је међу здравственим сарадницима где је задовољан сваки четврти запослени, а незадовољан сваки други. Међу административним радницима је највећи проценат неодлучних када је у питању задовољство месечном зарадом, 57% је веома незадовољних и незадовољних радника и 18.7% је задовољних запослених (графикон бр.7).

Графикон бр.7



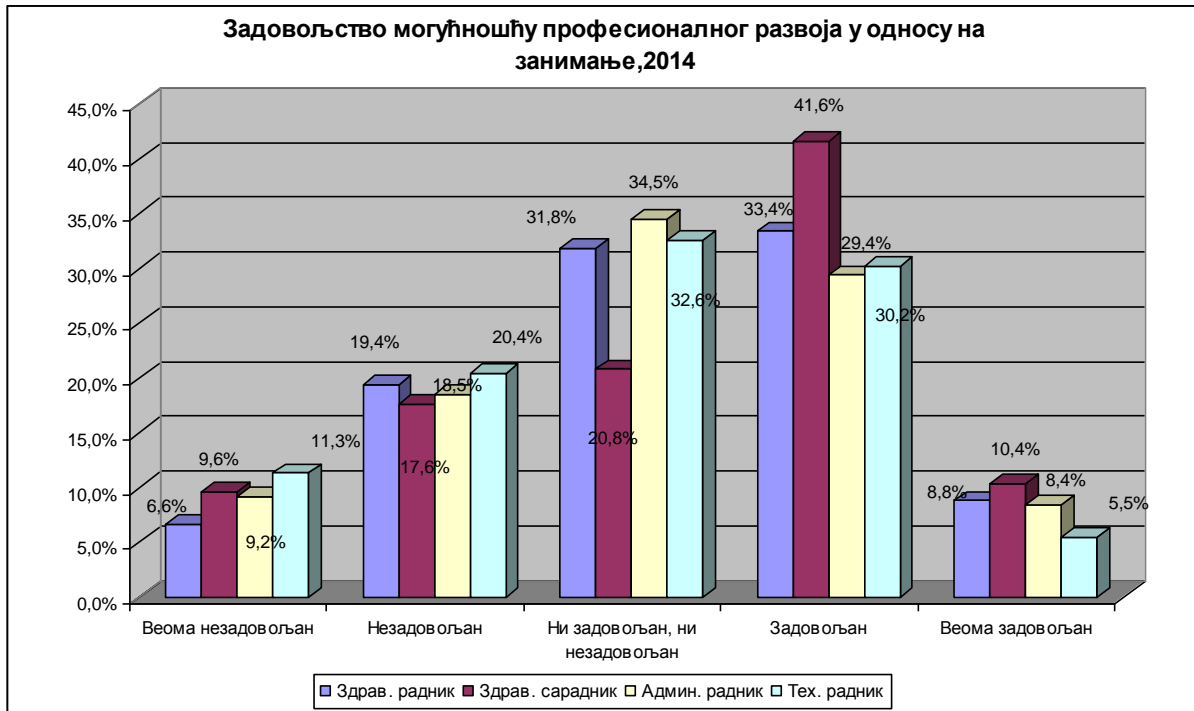
Поглавље која се односе на могућност професионалног усавршавања садржи два питања и резултати показују незадовољство нешто више од четвртине анкетираних радника могућношћу професионалног развоја и не бележи промену у односу на претходну годину. Могућношћу за континуираном едукацијом незадовољан је, такође сваки четврти анкетирани запослени радник, а задовољно 43.3%, што је слично задовољству у претходној години истраживања када је било 45.2% задовољних и веома задовољних радника- табела бр.7.

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

Оцена	Могућност едукације		Могућност професионалног развоја	
	н	%	н	%
Веома незадовољан	185	8.2%	178	7.9%
Незадовољан	439	19.4%	430	19.1%
Ни задовољан ни незадовољан	656	29.1%	704	31.3%
Задовољан	774	34.3%	743	33.0%
Веома задовољан	204	9.0%	196	8.7%
<b>Укупно</b>	<b>2258</b>	<b>100.0%</b>	<b>2251</b>	<b>100.0%</b>

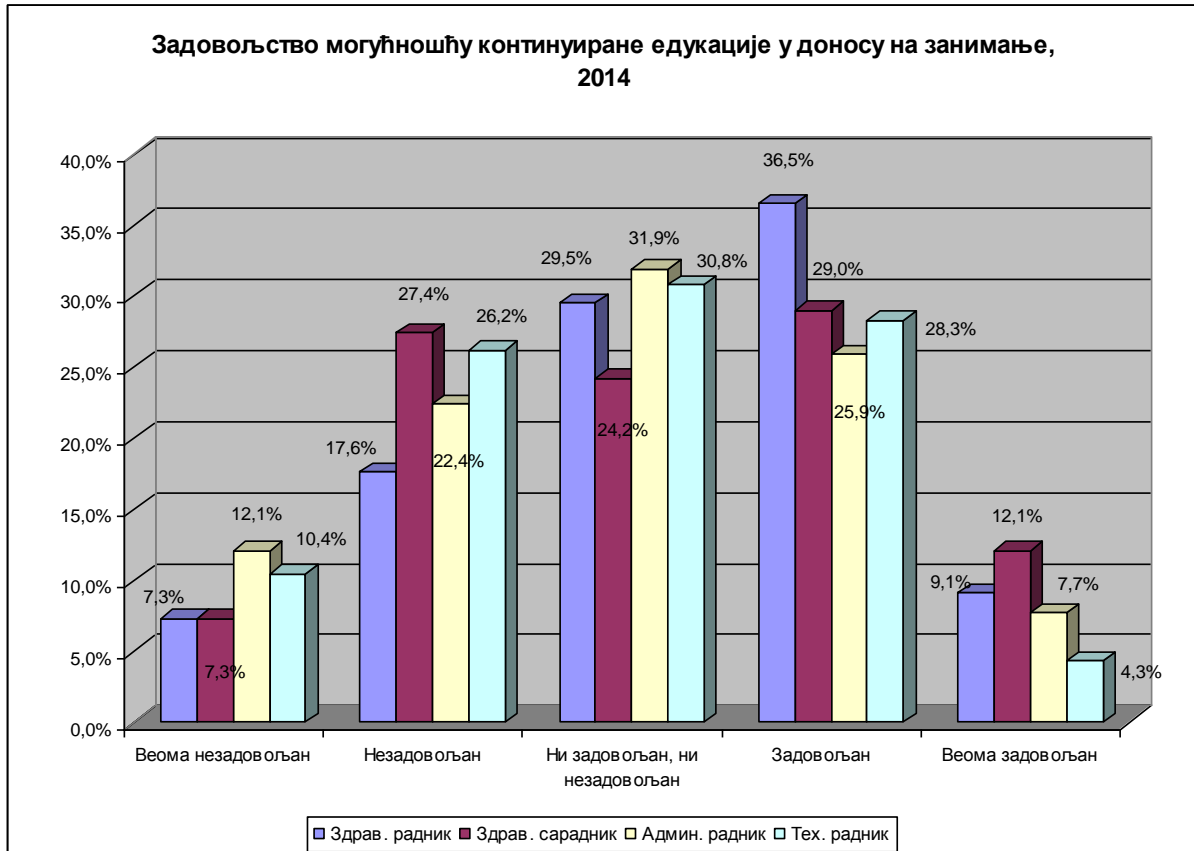
Посматрано у односу на занимање, могућношћу професионалног усавршавања су најнезадовољнији технички радници јер је сваки трећи технички радник незадовољан могућношћу професионалног развоја, а чак 36.6% могућношћу за континуираном едукацијом. Половина здравствених сарадника је задовољна могућношћу професионалног развоја и 42.2% здравствених радника. Највећи проценат неопредељених по овом питању је међу административним радницима (графикон бр.8).

Графикон бр.8



Могућношћу одласка на едукацију најзадовољнији су здравствени радници и здравствени сарадници док се сваки трећи административни и технички радник определио за одговор веома задовољан и задовољан (графикон бр.9).

Графикон бр.9



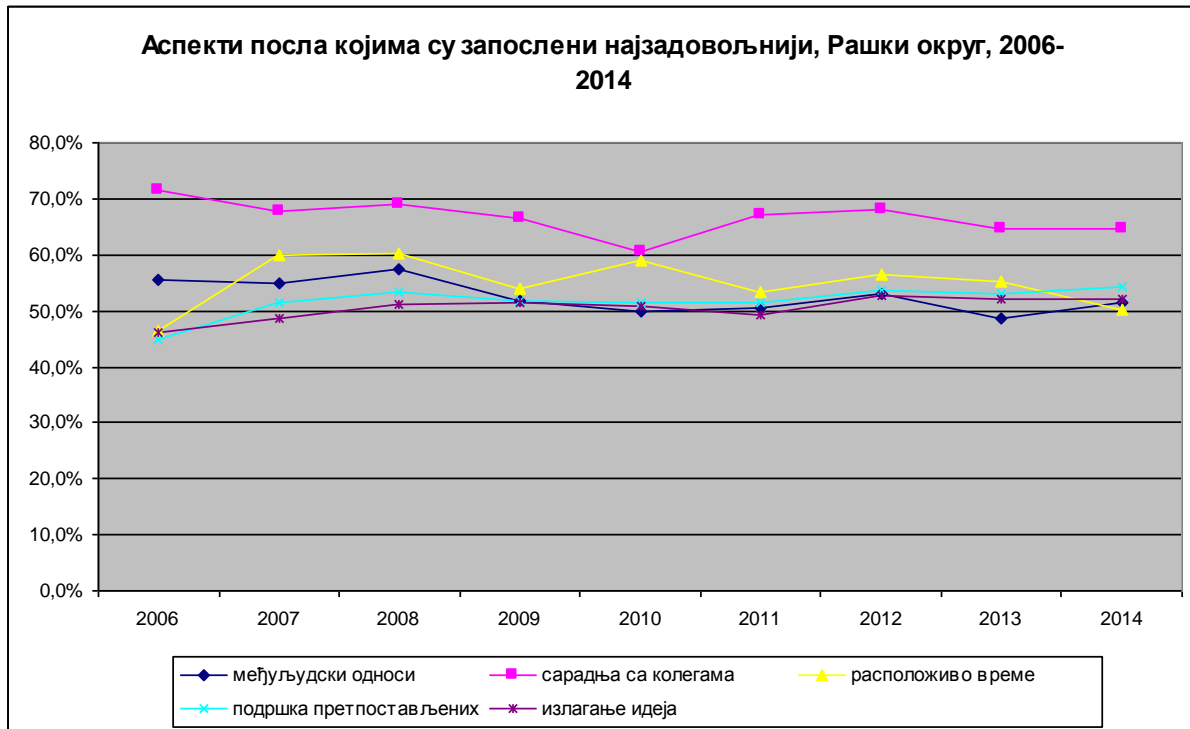
Део упитника који се односи на професионалне захтеве и однос руководећег кадра садржи пет питања. Могућност избора сопственог начина рада (аутономија у послу) има 59.2% запослених што је нешто већи проценат него у претходној години-57.6%, неодлучних је 27.1% а 13.7% нема ту могућност. Подршком коју добијају од претпостављених задовољна је половина запослених – 54.4%, приближно петина је незадовољна односом руководиоца према њима и њиховом раду – 18.9%, и 26.8% је неодлучних по том питању. Своје идеје претпостављенима може да изнесе половина запослених у здравственим установама-52.1% (исто као у претходној години) док 20.7% сматра да нема ту могућност. Добијањем јасних упутстава шта се очекује од запосленог у реализацији његових задатака задовољно је нешто више од половине, а незадовољно мање од петине запослених. Постојањем редовних евалуација рада запослених од стране руководства задовољно је, као и претходне године мање од половине запослених 45.6%, а незадовољно 19.5% анкетираних здравствених радника (табела бр.8). Резултати не показују неку значајну разлику у односу на претходну годину истраживања.

Табела бр.8 Мишљење запослених о професионалним захтевима на послу

Оцена	Аутономија у послу		Подршка претпостављених		Могу да изнесем своје идеје		Добијам јасних упутстава о задацима које обављате		Постојање редовних евалуација рада запослених од стране руководства	
	Н	%	Н	%	Н	%	Н	%	Н	%
Веома незадовољан	84	3.7%	167	7.3%	148	6.5%	134	6.0%	144	6.4%
Незадовољан	224	10.0%	265	11.6%	323	14.2%	229	10.3%	295	13.1%
Ни задовољан ни незадовољан	610	27.1%	613	26.8%	622	23.3%	584	26.3%	792	35.0%
Задовољан	1061	47.1%	932	40.7%	916	39.6%	1005	45.2%	806	35.7%
Веома задовољан	271	12.1%	313	13.7%	273	12.4%	272	12.2%	223	9.9%
<b>Укупно</b>	<b>2250</b>	<b>100%</b>	<b>2290</b>	<b>100%</b>	<b>2282</b>	<b>100%</b>	<b>2224</b>	<b>100%</b>	<b>2260</b>	<b>100%</b>

Ако посматрамо свих седам година истраживања, запажа се да су запослени у здравству готово сваке године најзадовољнији, односно најнезадовољнији готово истим аспектима посла. Резултати показују да су запослени најзадовољнији сарадњом са колегама, аутономијом у послу, квалитетом добијених упутстава за обављање посла и подршком претпостављених. Ипак, запажа се константан пад у задовољству запослених сарадњом са колегама и међуљудским односима што може бити последица реперкусије економске кризе на интерперсоналне односе. Задовољство расположивим временом за реализацију задатих послова и подршка претпостављених показује незнатни пораст у односу на прву годину истраживања (графикон бр.10).

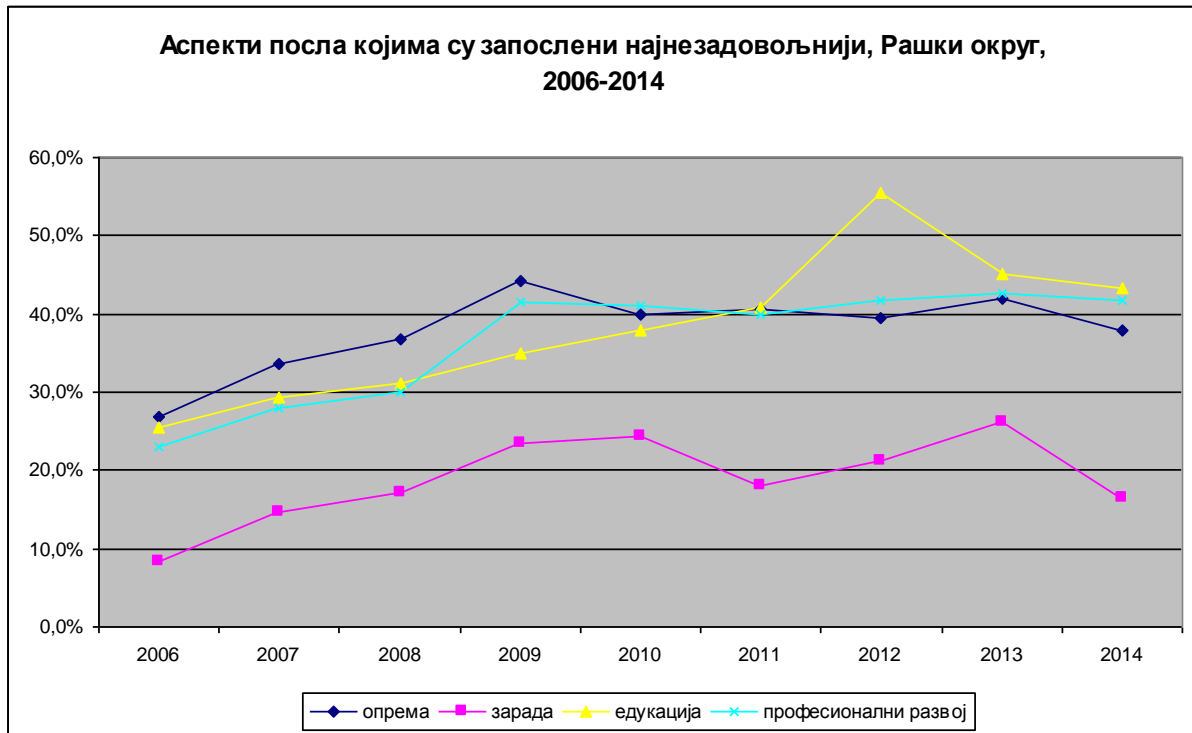
Графикон бр.10



Исти су аспекти и незадовољства у готово свим година истраживања при чему се запажа пораст задовољних запослених радника нарочито када је у питању могућност континуиране едукације и професионалног развоја, што је свакако веома значајно за професионалну сатисфакцију запослених, а повезано је и обавезом обнављања Лиценце за рад запослених у здравству. Ипак се може 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%. У овој години се запажа велики пад задовољства запослених финансијском надокнадом за рад, па је претпоставка да се новембарско смањење плата у јавном сектору значајно одразило на задовољство запослених у здравству (графикон бр.11).

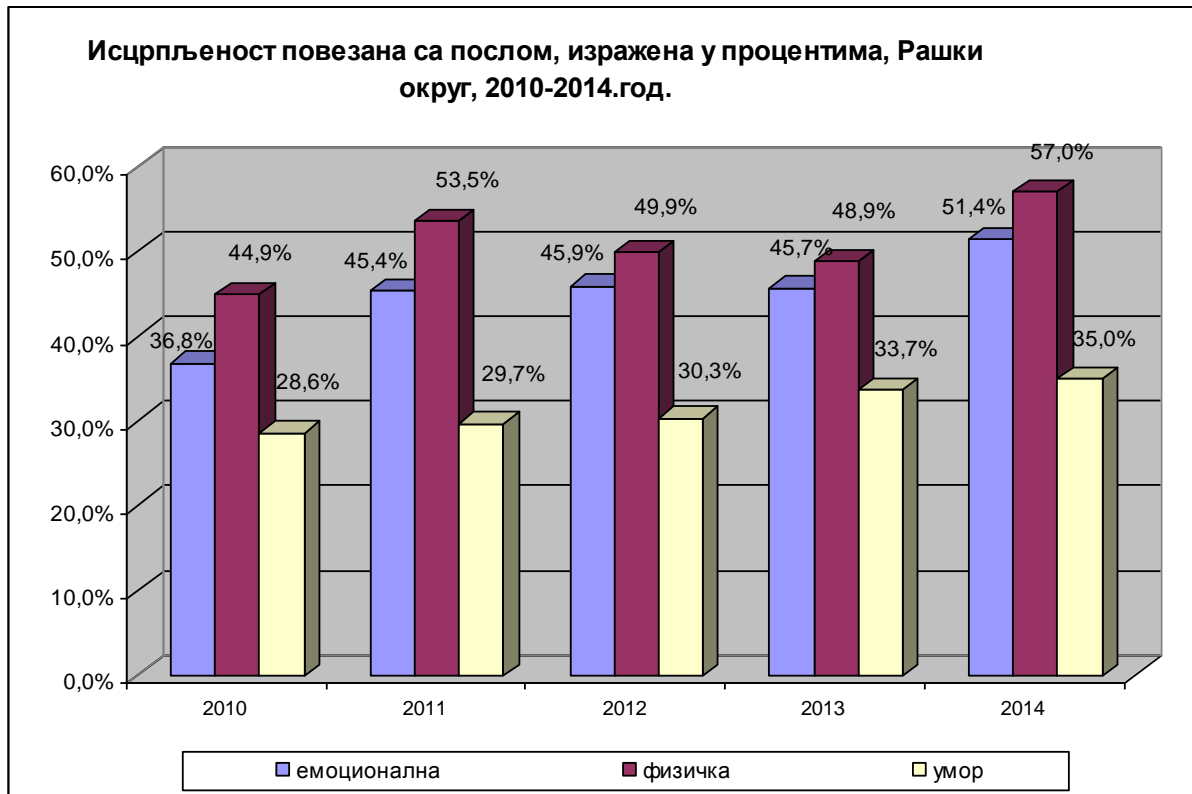


Графикон бр.11



У 2009.години уведена су нова питања која се односе на исцрпљеност повезану са послом у оквиру којих су запослени, на скали од 1 до 5, оцењивали физичку и емоционалну исцрпљеност повезану са послом, као и осећај умора при самој помисли на посао. Након посла, емоционалну исцрпљеност осећа половина запослених 50.4%, што је за 5% више него у претходном истраживању-45.7%. И физичку исцрпљеност осећа више од половине запослених 57.0% (у прошлој години било-48.9%) и највећа је вредност у последњих пет године истраживања. Процент запослених који осети умор и на саму помисао на посао такође бележи пораст у односу на претходних пет године истраживања и износи 35.0% (графикон бр.12).

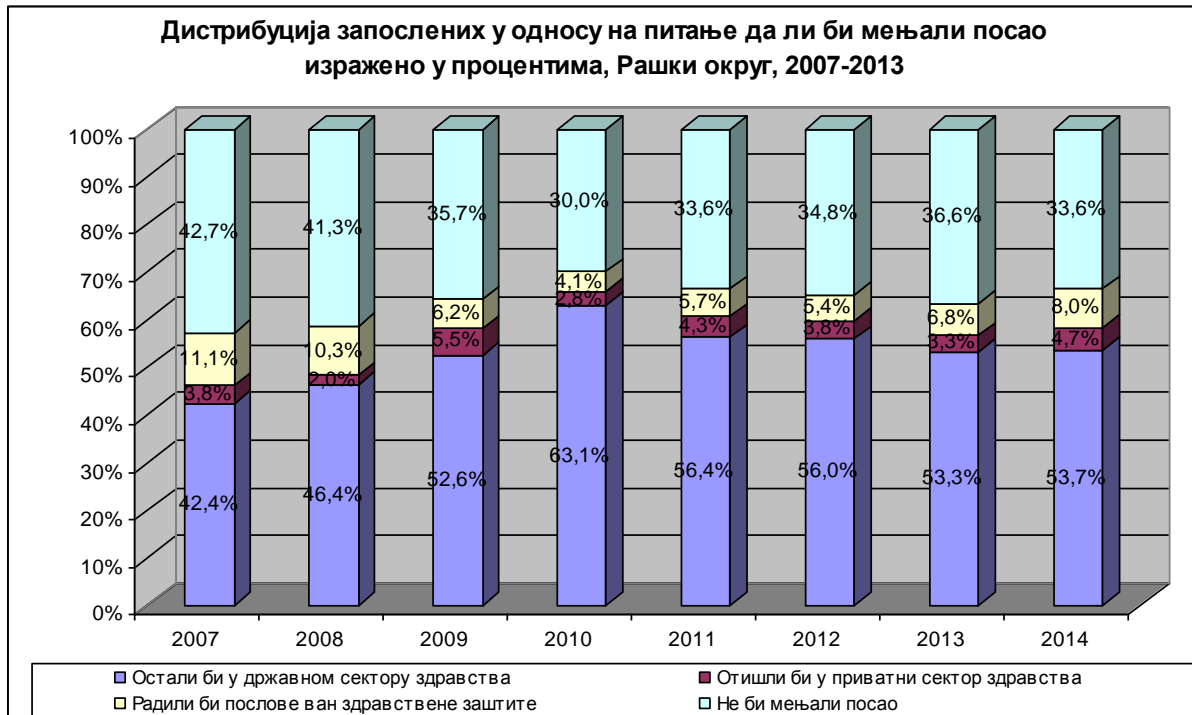
Графикон бр.12



Посматрајући исцрпљеност повезану са послом појединачно по установи у којој запослени раде, емоционалу исцрпљеност у највећем проценту осећају запослени у ОБ Краљево где се више од половине запослених често и увек осећа емоционално исцрпљено након посла-59.5%, потом су запослени у ДЗ Краљево-59.4% и СБ за интерне болести Врњачка Бања-59.2%, а најмање запослени у СБ Меркур Врњачка Бања - сваки пети запослени радник. Физичка исцрпљеност је најприсутнија међу запосленима у ОБ Краљево-67.3%, потом у ДЗ Краљево-64.0% и СБ за интерне болести Врњачка Бања-53.6%, а најмање у СБ Меркур Врњачка Бања-21.2%. Умор при самој помисли на посао најчешће осећају запослени у ДЗ Нови Пазар-49.1%, потом у СБ за интерне болести Врњачка Бања-48.1% и ДЗ Краљево-41.8% а најређе поново запослени у СБ Меркур Врњачка Бања-8.2%.

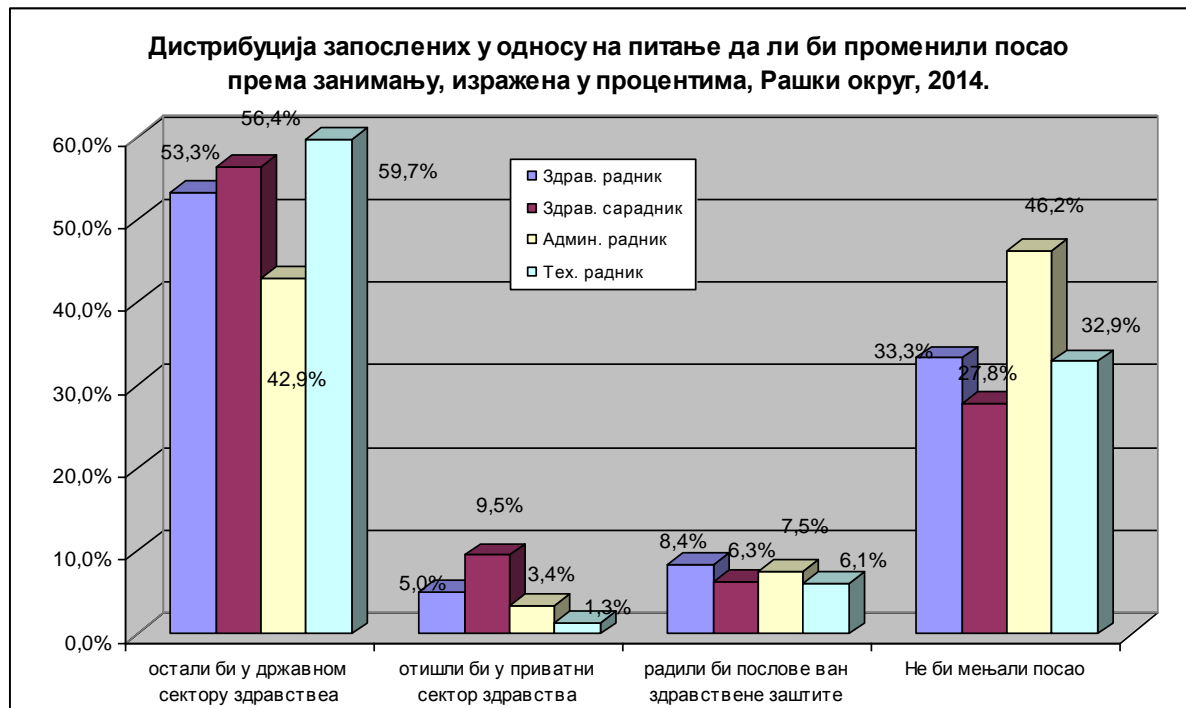
Нешто мало више од трећина анкетираних (33.6%) не планира да мења свој посао, што је мање него у претходне две године (2013.год. 36.6%, 2012.год. тај проценат је био 34.8%, 2011.год. 33.6%, а 2010.год. 30.0% запослених је изјавило да не би мењало посао). Незнатно већи проценат него у претходној години-4.7% би отишло у приватни сектор (у 2013.год. 3.3%, 2012.год. 3.8%, 2011.год. 4.3%), 8.0% би радило на пословима ван здравствене заштите, а више од половине испитаника-53.7% би ипак остала у државном сектору што је готово исто као у претходној години када се 53.3% испитаника изјаснила да би остало у државном сектору здравства (графикон бр.13). И даље посао у државној служби пружа сигурност радницима тако да тек сваки десети запослени би отишао у приватни сектор или радио послове ван здравствене заштите

Графикон бр.13



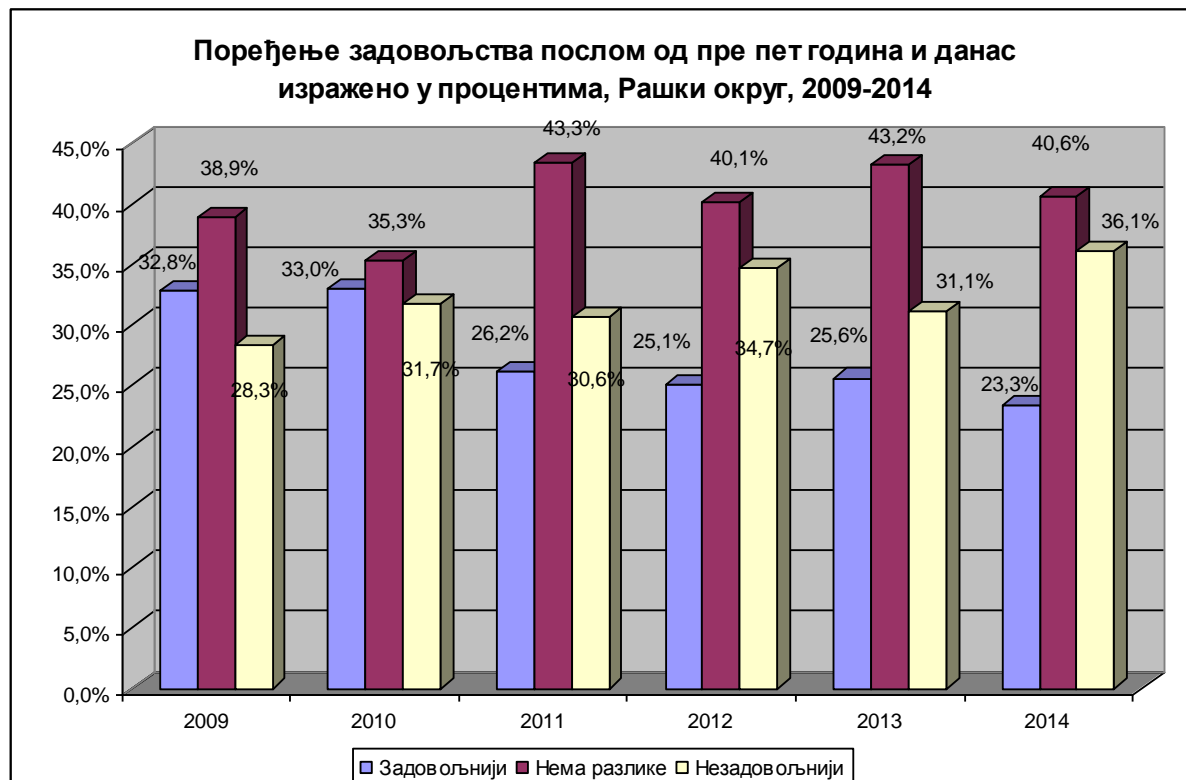
Када се посматра дистрибуција запослених у односу на питање да ли би мењали посао а према занимању, примећује се да је, као и прошле године, међу онима који би остали у државном сектору здравства највећи проценат техничких радника-59.7%, у приватни сектор би прешао највећи проценат здравствених сарадника-9.5%. Највећи проценат здравствених радника би радили послове ван здравства-8.4%, док највећи проценат здравствених-33.3% и административних радника-46.2% не би мењао посао (графикон бр.14). 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 код свих запослених радника у здравству, а на рачун повећања процента запослених који би прешли у приватан сектор. Међу здравственим радницима се повећао проценат радника који би прешли у приватан сектор здравства и који би радили послове ван здравствене заштите, за разлику од здравствених сарадника код којих се повећао тај број запослених за прелазак у приватан сектор али се смањило број оних који би радили послове ван здравствене заштите. Кад су у питању немедицински радници, административно особље је ове године више заинтересовано за послове ван здравствене заштите и приватан сектор него у 2013.год., а техничко особље је мање заинтересовано за послове у приватном сектору здравства. Осећај сигурности коју даје посао у државном сектору здравства је заступљен код свих профила запослених.

Графикон бр.14



На питање да ли су задовољнији својим послом сада него пре пет година мање од једне четвртине запослених је изјавила да јесте, 36,1% је незадовољније данас (више за 5% него у претходној години када је било 31,1%) а 40,6% запослених је неодлучно што је нешто мање него прошле године (графикон бр.15).

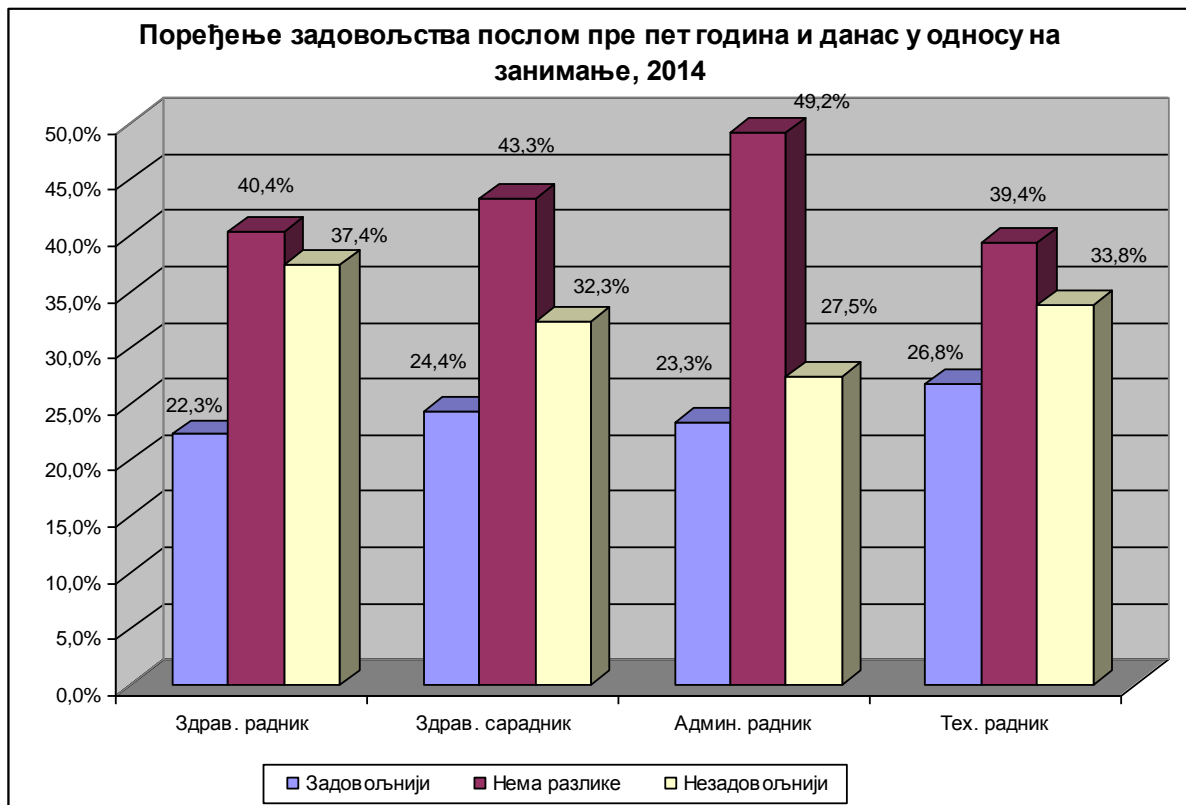
Графикон бр.15



Посматрано у односу на занимање, сваки пети здравствени радник је задовољнији данас него пре пет година, сваки четврти здравствени сарадник, административни и

технички радник. Највећи проценат незадовољнијих радника је међу здравственим радницима-37.4%, потом међу техничким особљем-33.8%, здравственим сарадницима-32.3% и сваки пети административни радник међу којима је највећи проценат оних који су изјавили да нема разлике (графикон бр.16).

Графикон бр.16



У односу на врсту здравствене установе, готово сваки трећи запослени у специјалним болницама, сваки четврти у домовима здравља, сваки пети у Заводу за јавно здравље Краљево и 18.2% у општим болницама су задовољнији данас него пре пет година. Највећи проценат незадовољнијих данас је међу запосленим у општим болницама-41.2%, потом у домовима здравља-37.2%, Заводу за јавно здравље Краљево-35.6% и најмањи проценат у специјалним болницама-16.7% (графикон бр.17).

Графикон бр.17



Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да нема статистички значајне разлике у задовољству послом у односи на занимање које обављају, при чему је, као и претходне године, највећи проценат задовољних међу здравственим сарадницима и административним радницима а највећи проценат незадовољних међу техничким радницима ( $\chi^2=20.79$ ,  $df=12$ ,  $p=0.054$ ). Када је у питању задовољство послом у односу на обављање руководеће функције, применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да има статистички значајне разлике, где су послом били задовољнији запослени који имају неку руководећу функцију ( $\chi^2=17.110$ ,  $df=4$ ,  $p=0.002$ ).

## ЗАКЉУЧАК

У 2014.години истраживања задовољства запослених је обављено у свим здравственим установама Рашког округа које су у државној својини. Стопа одговора бележи незнатан пораст у односу на претходну годину истраживања.

Резултати истраживања задовољства запослених у здравственим установама Рашког округа показује да је нешто мало мање од половине (42.5%) запослених задовољно послом који обавља, што је најнижа вредност од почетка истраживања. Процент незадовољних радника се повећао са 18.2% на 21.6%, а проценат задовољних и веома задовољних запослених радника смањило за више од 5%, 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 Рашког округа износи 9.1% што је више у односу на претходну годину када је тај проценат износио 8.7%, а проценат веома задовољних се смањило са 9.3% на 7.7%.

Посматрано у односу на занимање најзадовољнији су административни радници-53.0% и здравствени сарадници-49.3%, а најнезадовољнији технички радници-37.3%. Здравствени радници и техничко особље су најзадовољнији у специјалим болницама, а административни радници и здравствени сарадници у Заводу за јавно здравље. Задовољство здравствених

радника бележи константан пад и у овој години има најнижу вредност, техничко особље је осим у 2010.год. имало најнижи проценат задовољних и веома задовољних радника.

Ако посматрамо степен задовољства запослених појединачно, у односу на врсту здравствене установе, међу домовима здравља најзадовољнији су запослени у ДЗ Рашка, ДЗ Врњачка Бања и ДЗ Тутин, а најмање задовољни су запослени у ДЗ Краљево. Што се тиче задовољства запослених у општим болницама веће је задовољство запослених у ОБ Нови Пазар, док међу специјалним болницама је најмањи проценат задовољних у Специјалној болници за интерне болести Врњачка Бања и Специјалној болници Нови Пазар, а највећи у Специјалној болници Меркур Врњачка Бања.

У односу на претходну годину резултати показују да постоји смањење степена задовољства запослених у здравственим установама Рашког округа и то за око 5.7%, при чему је у појединим установама дошло до повећања, а код неких до смањења процента задовољних радника. Највеће пад задовољства запослених је у ДЗ Тутин (са 84.4% на 48.9% задовољних запослених радника) и ДЗ Нови Пазар (пад са 57.0% на 45.6%). Пораст процента задовољних запослених здравствених радника је највећи у СБ Агенс Матарушка Бања за 19.8%, СБ за интерне болести Врњачка Бања за 17.3% и СБ Меркур Врњачка Бања за 15,2%.

Посматрано у последњих пет година резултати истраживања показују да су запослени најзадовољнији сарадњом са колегама, аутономијом у послу, квалитетом добијених упутстава за обављање посла и подршком претпостављених. Ипак, запажа се константан пад у задовољству запослених сарадњом са колегама и међуљудским односима што може бити последица реперкусије економске кризе на интерперсоналне односе. Задовољство расположивим временом за реализацију задатих послова и подршка претпостављених показује незнатни пораст у односу на прву годину истраживања

Исти су аспекти и незадовољства у готово свим година истраживања при чему се запажа пораст задовољних запослених радника нарочито када је у питању могућност континуиране едукације и професионалног развоја, што је свакако веома значајно за професионалну сатисфакцију запослених, а повезано је и обавезом обнављања Лиценце за рад запослених у здравству. Ипак се може 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%. Могућношћу професионалног развоја су најзадовољнији здравствени радници и сарадници а најмање задовољни технички радници. У овој години се запажа велики пад задовољства запослених финансијском надокнадом за рад, па је претпоставка да се новембарско смањење плата у јавном сектору значајно одразило на задовољство запослених у здравству.

Осећај исцрпљености повезан са послом у овој години достиже највећу вредност од почетка увођења овог питања у истраживање, а код свих аспеката. Емоционалну и физичку исцрпљеност највише после посла осећају запослени у општим болницама, док умор при самој помисли на посао највише осећају запослени у домовима здравља, што се разликује у односу на претходну годину када су емоционалну исцрпљености највише осећали запослени у домовима здравља, физичку и умор при самој помисли на посао запослени у специјалним болницама.

Смањено се број запослених који не би мењали посао са 36.6% на 33.6%, што је можда утицало и на повећање процента оних који су незадовољнији послом сада у односу на пре пет година. Ипак би се могло рећи да упркос смањењу зарада, економској и опште друштвеној кризи, сигурност коју даје редовност примања у јавном сектору опредељује запослене да остану у државном сектору здравства, јер тек сваки десет запослени би отишао у приватни сектор или радио послове ван здравствене заштите.

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. Иако је задовољство запослених одређено не само карактеристикама посла него и индивидуалним особинама запосленог и његовим

очекивањима, потребно је да њихове потребе буду главна преокупација руководиоцима. 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. Незадовољан радник ће своје незадовољство пребацити и на друге аспекте живота, а задовољан ће поштовати правила и политику установе, функционисати чак и условима који често нису идеални и бити квалитетан носилац здравствених реформи. Потребно је да менаџери здравствених установа у којима је дошло до пада задовољства запослених у односу на претходно истраживање, сагледају разлоге незадовољства и у складу са могућностима кроз бољу информисаност и подршку запосленима покушају да повећају њихову професионалну сатисфакцију. На запосленим остаје да, иако нису тренутно задовољни послом, ипак се потруде да ураде све да би им било боље.