

**Zavod za javno zdravlje Kraljevo**

**ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U  
ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA RAŠKOG  
OKRUGA KOJE SU U NADLEŽNOSTI ZJZ  
KRALJEVO U 2022.GOD.**

**Kraljevo, 2023.god**

## UVOD

Zadovoljstvo zdravstvenih radnika svojim poslom je važan činilac koji utiče ne samo na produktivnost, već posebno na kvalitet obavljenog posla, a samim tim i na ishod lečenja pacijenta/zdravlje populacije. U medicinskoj profesiji, zadovoljstvo zaposlenih ima posebnu dimenziju pre svega zbog stalnog susretanja sa situacijama koje mogu dovesti do nečije smrti, previsoko postavljenih zahteva, brige o pacijentima, preteran direktan kontakt sa pacijentima i bolestima, često neizvestan ishod lečenja kod pacijenata i sl. Poslednjih godina, zaposleni, njihove potrebe, motivacija i zadovoljstvo počinju da se stavljaju u centar pažnje menadžmenta ustanova jer su shvatili da, samo zadovoljan radnik je motivisan za rad, požrtvovan, energičan, komunikativan, odgovoran i inovativan.

Istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, je sprovedeno u decembru mesecu 2022.god., kao instrument istraživanja korišćen je anonimni upitnik, kreiran od strane Ministarstva zdravlja Republike Srbije u okviru Programa Unapređenje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova, koji sadrži 23 pitanja i koji je od 2015.god. pretrpeo izvesne promene, potom je 2018.godine dodato i pitanje vezano za pušački status zaposlenog radnika, 2019.god. je izmenjeno pitanje koje se odnosi na zanimanje anketiranih radnika u zdravstvu, a u 2020.god. je takođe izmenjen pri čemu su uneta pitanja vezana za rad u uslovima epidemije COVID-19. Zaposleni u zdravstvenim ustanovama mogu da iznesu svoje stavove o uslovima za rad (oprema, raspoloživo vreme za obavljanje posla, prostora za rad), saradnjom sa kolegama, menadžmentom ustanove, autonomiji u obavljanju posla, profesionalnom razvoju, izloženosti stresu na poslu, do želje za promenom posla ili odlasku u inostranstvo.

U istraživanju profesionalnog zadovoljstva učestvovala su sve zdravstvene ustanove u državnoj svojini sa teritorije Raškog okruga za koje je nadležan ZJZ Kraljevo. U ustanovama u kojima je obavljeno istraživanje obuhvaćeni su zaposleni svih zanimanja, za distribuciju i prikupljanje odgovora bili su odgovorni predsednik komisije za kvalitet i glavne sestre bolnica, domova zdravlja i zavoda. Nakon završetka anketiranja unos iz popunjenih upitnika izvršile su same ustanove u pripremljenu aplikaciju koju je kreirao IZJZ „Dr Milan Jovanović Batut“. Otvaranjem ZJZ Novi Pazar došlo je do promene u nadležnosti ZJZ Kraljevo tako da je analiza zadovoljstva zaposlenih rađena samo za ustanove za koje je prema Uredbi o Planu mreže nadležan ZJZ Kraljevo (DZ Kraljevo, DZ Raška, DZ Vrnjačka Banja, OB Kraljevo, SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja, SB za interne bolesti Vrnjačka Banja, SB za lečenje i rehabilitaciju „Merkur“ Vrnjačka Banja i Zavod za javno zdravlje Kraljevo).

Za opisivanje ispitivane populacije korišćene su metode deskriptivne statistike: prosečna vrednost (aritmetička sredina), mere varijabiliteta (standardna devijacija) i relativni brojevi. Za utvrđivanje značajnosti razlike između obeležja korišćen je  $\chi^2$  test. Zadovoljstvo zaposlenih je iskazano prosečnom ocenom na skali od 1 do 5, gde je 1=veoma nezadovoljan, a 5=veoma zadovoljan.

Za statističku obradu podataka korišćen je SPSS program, verzija 21.0 (Statistical Package for Social Sciences).

## REZULTATI

U istraživanje zadovoljstva zaposlenih učestvovala su sve zdravstvene ustanove u državnoj svojini na teritoriji Raškog okruga u nadležnosti ZJZ Kraljevo, a obuhvaćeni su svi zaposleni koji su bili prisutni na poslu u zdravstvenim ustanovama u trenutku sprovođenja anketiranja zaposlenih. Od ukupno broja zaposlenih, na dan sprovođenja istraživanja je bilo prisutno 1858 zaposlenih radnika kojima je podeljeno 1697 upitnika, a vratilo se 1406 ispravnih, što predstavlja stopu odgovora od 85.9% pri čemu su poslednjih sedam godina podaci za ustanove koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, a prethodno (2011-2015.god.) za čitav Raški okrug (grafikon br.1).

Grafikon br.1



Prva promena upitnika je bila 2015.godine, tako da su osim opštih podataka koji se odnose na zanimanje zaposlenih i rukovodeću funkciju dodata pitanja koja se odnose na pol, godine starosti i obavljanju posla u nekoj drugoj ustanovi nakon radnog vremena u državnoj svojini, od 2018.godine je bilo uvedeno pitanje koje govori o pušačkom statusu zaposlenih radnika koja su bila aktuelna dve godine, a u 2020.godini pitanja vezana za obavljanje posla u uslovima epidemije COVID-19.

Među anketiranim radnicima u zdravstvenim ustanovama u državnoj svojini u kojima je obavljeno istraživanje zadovoljstva zaposlenih, kao i prethodnih godina, veći je broj zaposlenih žena-75.9%, jedna petina zaposlenih radnika su osobe muškog pola i 53 (3.8%) radnika nije dalo odgovor na ovo pitanje (grafikom br.2).

Grafikon br.2



Kod pitanja koje se odnosi na strukturu anketiranih prema zanimanju, u upitniku koji je korišćen od 2019.god. došlo je do promene u okviru zanimanja zdravstvenih radnika tako da su posebno prikazani doktori medicine, potom doktori stomatologije, magistri farmacije i medicinske sestre/tehničari.

U odnosu na zanimanje, u anketiranju profesionalne satisfakcije, najviše su bili zastupljeni zdravstveni radnici-73.6%, potom su tehnički radnici 13.2%, administrativni radnici 9.1%, i najmanje je bilo zdravstvenih saradnika 4.1% za 29 zaposlenih nema podataka o zanimanju (tabela br.1). Među zdravstvenim radnicima su najzastupljenije medicinske sestre/tehničari sa 53.5%, potom su doktori medicine sa 17.4%, 2.0% su doktori stomatologije i najmanje je magistra farmacije 0.7%.

Tabela br.1 Struktura anketiranih radnika u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga-Filijala  
Kraljevo prema zanimanju, 2021-2022.god.

Zanimanje	2021.god		2022.god	
	n	%	n	%
Doktor medicine	206	17.4%	239	17.4%
Doktor stomatologije	20	1.7%	28	2.0%
Magistar farmacije	9	0.7%	9	0.7%
Medicinska sestra/tehničar	671	56.7%	737	53.5%
Zdravstveni saradnik	64	5.4%	57	4.1%
Administrativni radnik	98	8.3%	125	9.1%
Tehnički radnik	116	9.8%	182	13.2%
UKUPNO	1184	100.0%	1377	100.0%

Kod podataka koji se odnosi na godine starosti definisane su tri dobne grupe i to manje od 35 godina, 35 do 54 i više od 55 godina. Od ukupno 1406 anketiranih radnika 18 nije dalo odgovor na ovo pitanje što je 1.3%, nešto više od jedne četvrtine zaposlenih je starijih od 55 godina, svega 14.7% je mlađe od 35 godina i najveći procenat zaposlenih je starosti 35-54 godine-56.8%. Posmatrajući distribuciju zaposlenih prema zanimanju koje obavljaju, a u odnosu na starost 8.4% lekara je mlađe od 35 godina, 3.6% doktora stomatologije, 11.1% su magistri farmacije, 19% su

medicinske sestre/tehničari, 15.8% su zdravstveni saradnici, 12.0% su administrativni i 8.8% tehnički radnici. U dobnoj grupi od 35-54 godine lekara je 61.1%, 46.4% stomatologa, 66.7% farmaceuta, 55.9% su medicinskih sestara/tehničara, 47.4% je zdravstvenih saradnika, 55.2% administrativni i 64.8% tehničkih radnika. Ono što je zabrinjavajuće je da među starijima od 55 godina je gotovo trećina doktora medicine, svaki drugi doktor stomatologije i svaka četvrta medicinska sestra/tehničar (grafikon br.3).

Grafikon br.3



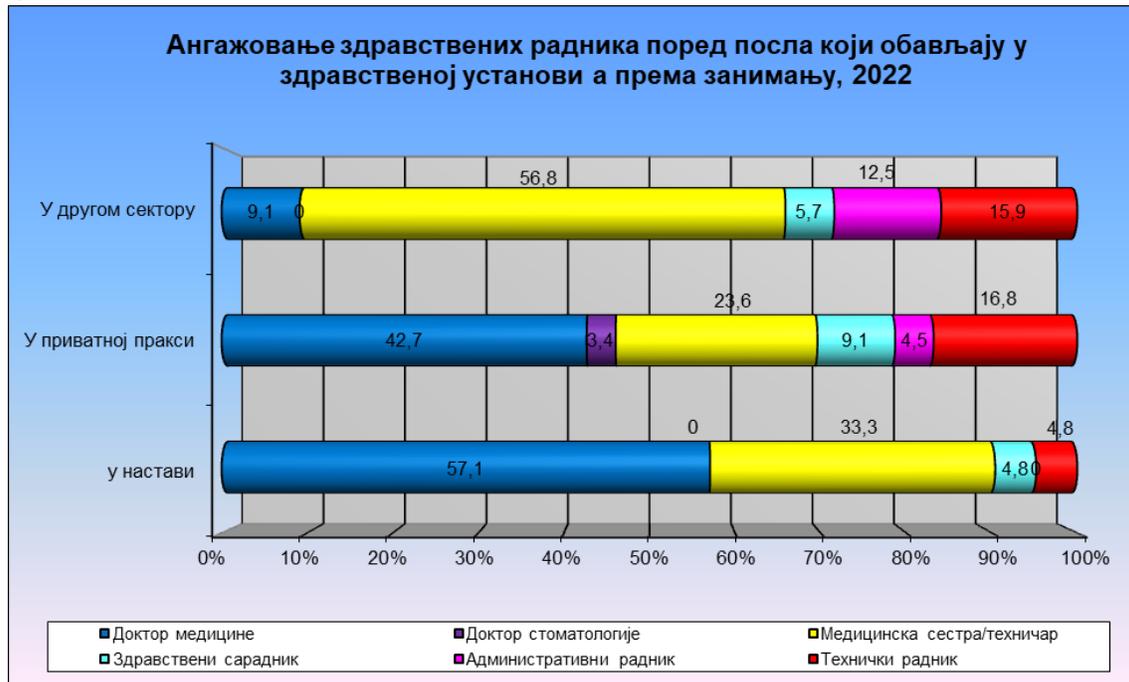
Posmatrajući u odnosu na pol, u najmlađoj dobnoj grupi 18.5% je osoba muškog pola, jedna četvrtina je u dobnoj grupi preko 55 godina i najveća njihova zastupljenost je u starosnoj grupi 35-54 godine gde je 56.3% zaposlenih osoba muškog pola. Udeo osoba ženskog pola je najmanji u najmlađoj dobnoj grupi svega 13.4%, dok je više od polovine zaposlenih osoba ženskog pola u srednjoj životnoj dobi.

Od ukupnog broja anketiranih zaposlenih radnika, 11.4% obavlja neku rukovodeću funkciju, a 71 zaposleni (5.0%) nije dalo odgovor na ovo pitanje. Ako posmatramo u odnosu na pol, veći je procenat muškaraca (15.4%) koje obavljaju rukovodeću funkciju, a kod žena 10.6%. Posmatrajući u odnosu na zanimanje, u grupi zaposlenih koji imaju neku rukovodeću funkciju 32.5% su lekari, 40.6% su medicinske sestre/tehničari, 3.8% su doktori stomatologije, 1.9% su magistari farmacije, 1.9% su zdravstveni saradnici, 8.8% su administrativni i 10.6% je među tehničkim osobljem.

Osim posla u zdravstvenoj ustanovi 198 zaposlena radnika (14.1%) je izjavilo da radi još na nekom poslu, 2.9% ispitanika nije odgovarala na ovo pitanje, a gotovo 83% je zaokružilo opciju da ne radi dodatno. Od ukupnog broja anketiranih radnika 21 zaposleni radi u nastavi što 1.5%, 2 zaposlena rade i u nastavi i u privatnoj praksi, 6.3% radi u privatnoj praksi i isto toliko u nekom drugom sektoru, što je posmatrano u odnosu na prethodnu godinu gotovo isto. U nastavi su angažovani lekari (57.1%), medicinske sestre/tehničari (33.3%) i podjednak broj zdravstvenih saradnika i tehničkih radnika (po jedan zaposleni-4.8%). U privatnoj praksi nešto manje od polovine angažovanih su lekari, 3.4% su doktori stomatologije, 23.6% su medicinske sestre/tehničari, 9.0% su zdravstveni saradnici, 4.5% administrativno osoblje i 16.8% tehnički radnici. U nekom drugom sektoru su najzastupljenije medicinske sestre/tehničari-56.8%, potom

administrativni-12.5% i tehnički radnici 15.9%, a najmanje lekari i zdravstveni saradnici (grafikon br.4).

Grafikon br.4



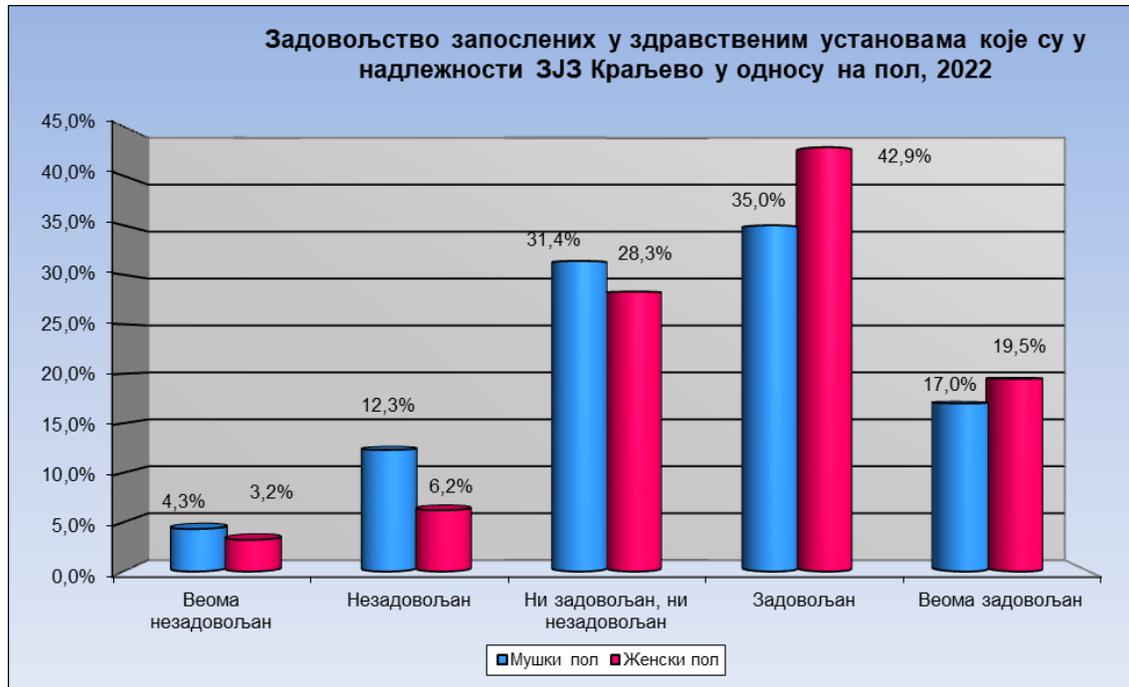
Svojim poslom zadovoljno je 60% anketiranih radnika što je više (3.4%) zadovoljnih u odnosu na prethodnu godinu kada je iznosio 56.6%, ali manje nego u 2020.god.-65.4%, sa napomenom da nisu sve ustanove radile istraživanje zadovoljstva zaposlenih. U 2019.godini 48.5% zaposlenih je bilo zadovoljno svojim poslom, 2018.god. zadovoljnih je bilo 47.3%, 2017.god. 42.3%, 2016.god. nešto iznad polovine anketiranih, a u 2015.god. podaci se odnose samo na ustanove u nadležnosti ZJZ Kraljevo i procenat zadovoljnih iznosio je 46.5%. U 2014.god. procenat zadovoljnih radnika se odnosi na sve zdravstvene ustanove okruga i bio je 42.5%, u 2013.god. 48.2%, u 2012.god. 44.8% u 2011.god. 46.6%, potom 46.8% u 2010.godini, 46.4% u 2009.god. i 47.7% u 2008.godini. Posmatrajući svih četrnaest godina istraživanja zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama, najmanji procenat zadovoljnih poslom koji obavlja je u 2017.god., s napomenom da se u poslednjih šest godina podaci odnose samo na ustanove u nadležnosti ZJZ Kraljevo, u 2020.god. na samo jedan deo ustanova koje su radile istraživanje a u 2021.godini nije istraživanje rađeno u SB „Merkur“ Vrnjačka Banja. Procenat nezadovoljnih je 10.8% i za 1.7% je manji nego u prethodnoj godini. Posmatrano od početka uvođenja istraživanja, procenat nezadovoljnih je bio promenljiv, u 2020.god. nezadovoljan je bio svaki deseti pacijent, 2019.god. 17.1%, 2019 18.5%, 2017.god. ima vrednost 20.4%, 2016.god. 18.3%, 2015.god. 19.7%, 2014.god. je imao vrednost od 21.6%, 2013.god. procenat nezadovoljnih je iznosio 18.2%, 2012.god. 20.4%, u 2011.god. 18.5%, u 2010.god. 23.3%, 20.3% u 2009.god., u 2008.god. 16.8% i 18.9% u 2007.godini (grafikon br.5).

Grafikon br.5



Posmatrajući zadovoljstvo zaposlenih u odnosu na pol, svojim poslom su zadovoljnije zaposlene osobe ženskog pola, jer je 16.3% muškaraca nezadovoljno svojim poslom dok je taj procenat žena značajno manji-9.4%. Ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je takođe veći procena kod osoba muškog pola, dok je procenat zadovoljnih 52% među zaposlenima muškog pola, a 62.4% su osobe ženskog pola, pri čemu se uočava blagi porast procenta zadovoljnih i među osobama muškog i osobama ženskog pola (grafikon br.6).

Grafikon br.6



Najveći procenat veoma zadovoljnih je ove godine među zdravstvenim saradnicima-24.1%. Najveći procenat veoma nezadovoljnih je u ovom istraživanju među tehničkim radnicima-7.5%, što se razlikuje u odnosu na prethodnu godinu kada je najveći procenat veoma nezadovoljnih bio među administrativnim radnicima (tabela br.2).

Tabela br.2 Distribucija opšteg zadovoljstva zaposlenih izražena u procentima prema profilu zaposlenih u zdravstvenim ustanovama koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, 2016-2022

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

Posmatrano u poslednjih dvanaest godina, zadovoljstvo zdravstvenih radnika beleži konstantan pad do 2014.god. kada ima vrednost od 42.1%, da bi zabeležio neznatan porast u 2015.god. na 44.8%, a u 2016.god. dostigao, do tada, najveću vrednost od 48.9% zadovoljnih zdravstvenih radnika. Potom se u 2017.god. beleži najniža vrednost zadovoljstva zaposlenih zdravstvenih radnika od 2011.god., da bi u 2018.god. zabeležio povećanje zadovoljstva za više od 7% i taj rast se održao i u 2019.god. kada iznosi 49.7% i u 2020.god. kada je 64.7%. U 2021.godini se beleži neznatan pad zadovoljstva zdravstvenih radnika, da bi u poslednjoj godini istraživanja taj procenat se povećao za preko 3%, tako da se i dalje zadovoljstvo održava na preko polovine zadovoljnih zdravstvenih radnika. Zdravstveni saradnici su bili najnezadovoljniji u 2018.god. kada je procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih bio 42.8%, dok je najveći procenat njihovog zadovoljstva u 2016.god. i iznosi 74.7%. Zadovoljstvo administrativnih radnika beleži značajne oscilacije i procenat se kreće od namanje 47.3% u 2021.god. anketiranih do najviše 72.8% u 2020.god., ali su tradicionalno najčešće najzadovoljniji profil zaposlenih u zdravstvu. Tehnički radnici, osim u 2015.god. i 2020.god. imaju najmanji procenat zadovoljstva (tabela br.3). Ovo je profil zaposlenih gde se beleže najveće oscilacije u zadovoljstvu poslom koji obavljaju, a u 2020.godini beleži najveći porast zadovoljstva i to za 39% (sa 32.8% na 71.8%), sa napomenom da se istraživanje zadovoljstva zaposlenih nije realizovalo u svim zdravstvenim ustanovama. da bi ponovo u 2022.god. zabeležio pad na 36.8% i često su među najnezadovoljnijim radnicima u zdravstvu.

Tabela br.3 Procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih radnika u odnosu na zanimanje poslednjih dvanaest godina

Godina	Zdravstveni radnici	Zdravstveni saradnici	Administrativni radnici	Tehnički radnici
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

Kao što smo napomenuli, od 2015.godine je došlo do promene upitnika među kojima je i pitanje koje se odnosi na zanimanje zaposlenog, gde se zdravstveni radnici ne posmatraju na ukupnom nivou već imamo pojedinačno rezultate zadovoljstva lekara, medicinskih sestara/tehničara i ostalih zdravstvenih radnika, da bi se prethodne godine takođe dopunilo pitanje sa doktorima stomatologije i magistrima farmacije.

Posmatrano na ukupnom nivou među zdravstvenim radnicima za sve ustanove u nadležnosti ZJZ Kraljevo najveći procenat nezadovoljnih je među doktorima medicine 9.9%, a najmanji kod magistra farmacije 0.0%. Procenat nezadovoljnih doktora medicine poslom koji obavlja je manje nego u prethodnoj godini (12.5%), nešto više od jedna četvrtine lekara je neopredeljena, što su takođe potencijalno nezadovoljni lekari, a 64.7% su zadovoljni i veoma zadovoljni. Među doktorima stomatologije 7.1% je nezadovoljnih radnika, svaki četvrti neopredeljen i 67.8% je zadovoljnih. Nijedan magistar farmacije koji je bio među anketiranim zaposlenim radnicima nije zaokružio opciju da je nezadovoljan svojim poslom, 11.1% je neopredeljenih time i potencijalno i 88.9% zadovoljnih radnika ovog zanimanja. Kada se posmatra zadovoljstvo medicinskih sestara/tehničara, 9% medicinskih sestara/tehničara je nezadovoljno što je manje nego u prethodnoj godini (12.0%), nešto više od četvrtine neopredeljenih i 62.4% je zadovoljnih i veoma zadovoljnih medicinskih sestara/tehničara. Kada su u pitanju zdravstveni saradnici nezadovoljnih

je 9.3%, nešto više od četvrtine je neopredeljeno i 64.8% su zadovoljni zdravstveni saradnici. Administrativni radnici su tradicionalno među najzadovoljnijim zaposlenim radnicima u sistemu zdravstvene zaštite što je slučaj i ove godine kada je 69% zadovoljnih radnika, 7.1% nezadovoljnih a 23.9% neopredeljenih radnika ovog zanimanja. Kada su u pitanju tehnički radnici ponovo beležimo pad njihovog zadovoljstva, jer je među njima najmanji procenat zadovoljnih zaposlenih radnika-36.8%, petina je nezadovoljna i 40.8% neopredeljen, a time i potencijalno nezadovoljan svojim poslom (grafikon br.7).

Grafikon br.7



Ako posmatramo profesionalnu satisfakciju u odnosu na zanimanje, a prema tipu zdravstvene ustanove, najveći procenat zadovoljnih zdravstvenih radnika je u SB za rehabilitaciju „Аgens“ Матарушка Банја-96%, potom u DZ Vrnjačka Банја-85.5%, SB за леčenje и rehabilitaciju „Меркур“ Vrnjačka Банја-76.7%, Zavodu за јавно здравље Kraljevo-66.7%, DZ Раška-65.9%, DZ Kraljevo-63%,OB „Студеница“ Kraljevo-54.5% и најмање у SB за интерне болести Vrnjačka Банја-33.3%. Највећи проценат незадовољних здравствених радника је у SB за интерне болести Vrnjačka Банја где је сваки четврти здравствени радник веома незадовољан и незадовољан, potom у ZJZ Kraljevo-13.3%, у DZ Kraljevo 10.6%, DZ Раška-9.6%, OB „Студеница“ Kraljevo-8.6%, SB за леčenje и rehabilitaciju „Меркур“ Vrnjačka Банја-6.5%, SB за rehabilitaciju „Аgens“ Матарушка Банја-4% и најмањи проценат незадовољних је у DZ Vrnjačka Банја где се за ову opciju свега 1.8% запослених здравствених радника.

Kada su u pitanju zdravstveni saradnici, najzadovoljniji su oni zaposleni u DZ Raška i SB за интерне болести Vrnjačka Банја -100.0% али се ради о једном односно два анкетирана сарадника, односно 3 запослена здравствена сарадника, potom у SB за леčenje и rehabilitaciju „Меркур“ Vrnjačka Банја-76.7% ZJZ Kraljevo 66.7% анкетираних сарадника, OB „Студеница“ Kraljevo-54.5%., и најмање задовољни запослени у DZ Kraljevo-55%. У DZ Vrnjačka Банја и SB за rehabilitaciju „Аgens“ Матарушка Банја није анкетиран ниједан један сарадник. Највећи проценат незадовољних здравствених сарадника је у DZ Kraljevo -18.8%, potom у ZJZ Kraljevo -11.2%, док у OB

„Studenica“ Kraljevo, SB za lečenje i rehabilitaciju „Merkur“ Vrnjačka Banja, DZ Raška i SB za interne bolesti Vrnjačka Banja nijedan zdravstveni saradnik nije bio nezadovoljan.

Među administrativnim radnicima najveće je zadovoljstvo u DZ Vrnjačka Banja, DZ Raška i SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja gde su svi administrativni radnici zaokružili opciju zadovoljan i veoma zadovoljan, potom u SB za lečenje i rehabilitaciju „Merkur“ Vrnjačka Banja-78.6%, DZ Kraljevo 63.6%, u Zavodu za javno zdravlje Kraljevo 60%, SB za interne bolesti Vrnjačka Banja svaki drugi zaposleni administrativni radnik i najmanje zadovoljnih u OB „Studenica“ Kraljevo-47.1% anketirani administrativni radnik. Za opciju nezadovoljni i veoma nezadovoljni odlučilo se 4.5% administrativnih radnika u DZ Kraljevo, 10.7% u SB za lečenje i rehabilitaciju „Merkur“ Vrnjačka Banja i svaki peti anketirani u ZJZ Kraljevo.

Najveći procenat zadovoljnog tehničkog osoblja je u DZ Vrnjačka Banja, DZ Raška i SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja gde su svi anketirani tehnički radnici zadovoljni i veoma zadovoljni svojim poslom, potom u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja 54.6%, SB za lečenje i rehabilitaciju „Merkur“ Vrnjačka Banja-43,6%, 40.0% zaposlenih tehničkih radnika u ZJZ Kraljevo i najmanji procenat zadovoljnih u DZ Kraljevo-28.0% i OB Kraljevo po 17.6%. Najnezadovoljniji tehnički radnici su zaposleni u ZJZ Kraljevo-40%, DZ Vrnjačka Banja-28.6%, DZ Kraljevo-27.9% i SB za interne bolesti Vrnjačka Banja-27.3%, dok nijedan tehnički radnik u DZ Raška i SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja nije zaokružio navedenu opciju (tabela br.4).

Tabela br.4 Distribucija zaposlenih u zdravstvenim ustanovama koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo (izražena u procentima) prema opštem zadovoljstvu poslom i profilu zaposlenih, 2021

#### *DZ Kraljevo*

Zadovoljstvo	Zdravstveni radnici	Zdravstveni saradnici	Administrativni radnici	Tehnički radnici	Ukupno za domove zdravlja
Veoma nezadovoljan	3.3	12.5	0	9.3	3.4
Nezadovoljan	7.3	6.3	4.5	18.6	7.5
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	26.4	31.3	31.8	44.2	24.9
Zadovoljan	41.8	37.5	50	23.3	42.3
Veoma zadovoljan	21.2	12.5	13.6	4.7	21.9

#### *DZ Vrnjačka Banja*

Zadovoljstvo	Zdravstveni radnici	Administrativni radnici	Tehnički radnici	Ukupno za domove zdravlja
Veoma nezadovoljan	0	0	14.3	3.4
Nezadovoljan	1.8	0	14.3	7.5
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	12.7	0	0	24.9
Zadovoljan	38.2	57.1	42.9	42.3

Veoma zadovoljan	47.3	42.9	28.6	21.9
------------------	------	------	------	------

*DZ Raška*

Zadovoljstvo	Zdravstveni radnici	Zdravstveni saradnici	Administrativni radnici	Tehnički radnici	Ukupno za domove zdravlja
Veoma nezadovoljan	2.1	0	0	0	3.4
Nezadovoljan	7.5	0	0	0	7.5
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	24.5	0	0	0	24.9
Zadovoljan	50	50	100	50	42.3
Veoma zadovoljan	15.9	50	0	50	21.9

*OB „Studenica“ Kraljevo*

Zadovoljstvo	Zdravstveni radnici	Zdravstveni saradnici	Administrativni radnici	Tehnički radnici	Ukupno za opštu bolnicu
Veoma nezadovoljan	3.1	0	0	5.3	3.1
Nezadovoljan	5.5	0	8.8	21.1	7.6
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	36.9	40.0	44.1	56.1	39.5
Zadovoljan	44.4	40.0	35.3	12.3	40.1
Veoma zadovoljan	10.1	20.0	11.8	5.3	9.7

*Specijalna bolnica za interne bolesti Vrnjačka Banja*

Zadovoljstvo	Zdravstveni radnici	Zdravstveni saradnici	Administrativni radnici	Tehnički radnici	Ukupno za specijalne bolnice
Veoma nezadovoljan	0	0	0	9.1	1.9
Nezadovoljan	25.9	0	0	18.2	7.8
Ni zadovoljan ni	40.6	0	50	18.2	20.9

nezadovoljan					
Zadovoljan	29.6	0	50	45.5	41
Veoma zadovoljan	3.7	100	0	9.1	28.4

*SB za rehabilitaciju „Arens“ Mataruška Banja*

Zadovoljstvo	Zdravstveni radnici	Administrativni radnici	Tehnički radnici	Ukupno za specijalne bolnice
Veoma nezadovoljan	0	0	0	1.9
Nezadovoljan	4	0	0	7.8
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	0	0	0	20.9
Zadovoljan	64	72.7	75	41
Veoma zadovoljan	32	27.3	25	28.4

*SB za lečenje i rehabilitaciju „Merkur“ Vrnjačka Banja*

Zadovoljstvo	Zdravstveni radnici	Zdravstveni saradnici	Administrativni radnici	Tehnički radnici	Ukupno za specijalne bolnice
Veoma nezadovoljan	0.9	0	3.6	5.1	1.9
Nezadovoljan	5.6	0	7.1	7.7	7.8
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	16.8	25	10.7	43.6	20.9
Zadovoljan	39.2	41.7	39.3	28.2	41
Veoma zadovoljan	37.4	33.3	39.3	15.4	28.4

*Zavod za javno zdravlje Kraljevo*

Zadovoljstvo	Zdravstveni radnici	Zdravstveni saradnici	Administrativni radnici	Tehnički radnici	Ukupno za Zavod za javno zdravlje Kraljevo
Veoma nezadovoljan	13.3	5.6	20	40	13.8

Nezadovoljan	0	5.6	0	0	1.7
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	20	22.2	20	20	20.7
Zadovoljan	46.6	44.4	40	20	43.1
Veoma zadovoljan	20	22.2	20	20	20.7

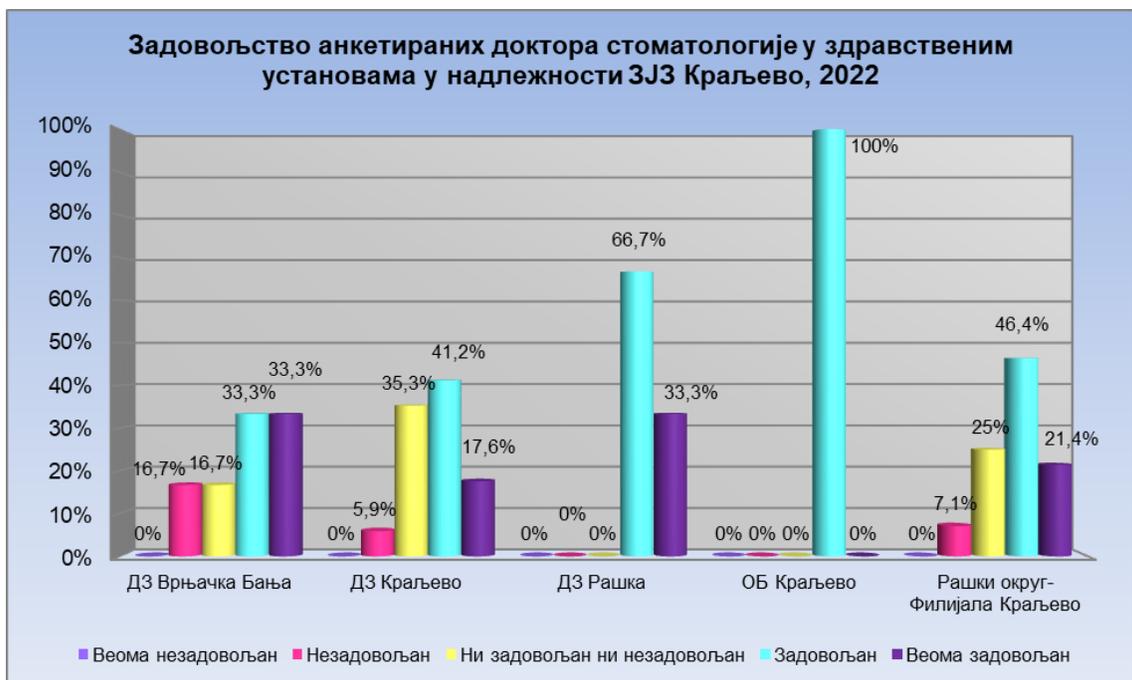
S obzirom na mogućnost da posmatramo zadovoljstvo zaposlenih zdravstvenih radnika prema zanimanju (doktor medicine, doktor stomatologije, magistar farmacije i medicinska sestra/tehničar), kao i prema tipu zdravstvene ustanove, uočava se da je najveći procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih lekara u SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja gde su svi anketirani doktori medicine zaokružili opciju zadovoljan i veoma zadovoljan, potom u ZJZ Kraljevo-83.3%, DZ Raška-76.4%, SB za lečenje i rehabilitaciju „Mercur“ Vrnjačka Banja-76.2%, DZ Vrnjačka Banja 70%, DZ Kraljevo-67.1%, SB za interne bolesti Vrnjačka Banja-60.0%, dok je najmanji procenat zadovoljnih lekara u OB Kraljevo gde se za ovu opciju 47.0% anketiranih doktora medicine. Najveći procenat nezadovoljnih lekara je SB za interne bolesti Vrnjačka Banja-40.0%, a najmanji u DZ Vrnjačka Banja, ZJZ Kraljevo i SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja gde nijedan lekar nije zaokružio ovu opciju odgovora. Kada se posmatra procenat ni zadovoljnih ni nezadovoljnih lekara svojim poslom, najveći broj istih je u OB Kraljevo-38.2%, u DZ Vrnjačka Banja-30.0%, DZ Kraljevo-24.2% i SB za lečenje i rehabilitaciju „Mercur“ Vrnjačka Banja-19.0%, do najmanje u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja i SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja gde navedenu opciju nije zaokružio nijedan lekar. Na ukupnom nivou za ustanove koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, svaki deseti lekar je nezadovoljan svojim poslom, nešto više od četvrtine je neopredeljeno i time potencijalno nezadovoljno, a 64.7% lekara je zadovoljno poslom koji obavlja (grafikon br.8).

Grafikon br.8



Kad su u pitanju doktori stomatologije, ZJZ Kraljevo, SB za rehabilitaciju „Аgens“ Mataruška Banja, SB za lečenje i rehabilitaciju „Меркур“ Vrnjačka Banja i SB za interne bolesti Vrnjačka Banja nemaju zaposlene radnike ove struke, tako da se podaci odnose samo na domove zdravlja i OB „Студеница“ Kraljevo u nadležnosti ZJZ Kraljevo. Najzadovoljniji doktori stomatologije su u OB Kraljevo i DZ Raška gde su se svi anketirani ove struke (dva odnosno tri anketirana stomatologa) opredelili za ovu opciju, a u DZ Kraljevo je bilo 59.8% i u DZ Vrnjačka Banja 66.6% zadovoljnih radnika ove struke. Nezadovoljnih stomatologa u DZ Kraljevo ima 5.9% anketiranih, a u DZ Vrnjačka Banja 16.7%. Za „opciju ni zadovoljan ni nezadovoljan“ izjasnila se trećina stomatologa u DZ Kraljevo i 16.7% u DZ Vrnjačka Banja (grafikon br.9).

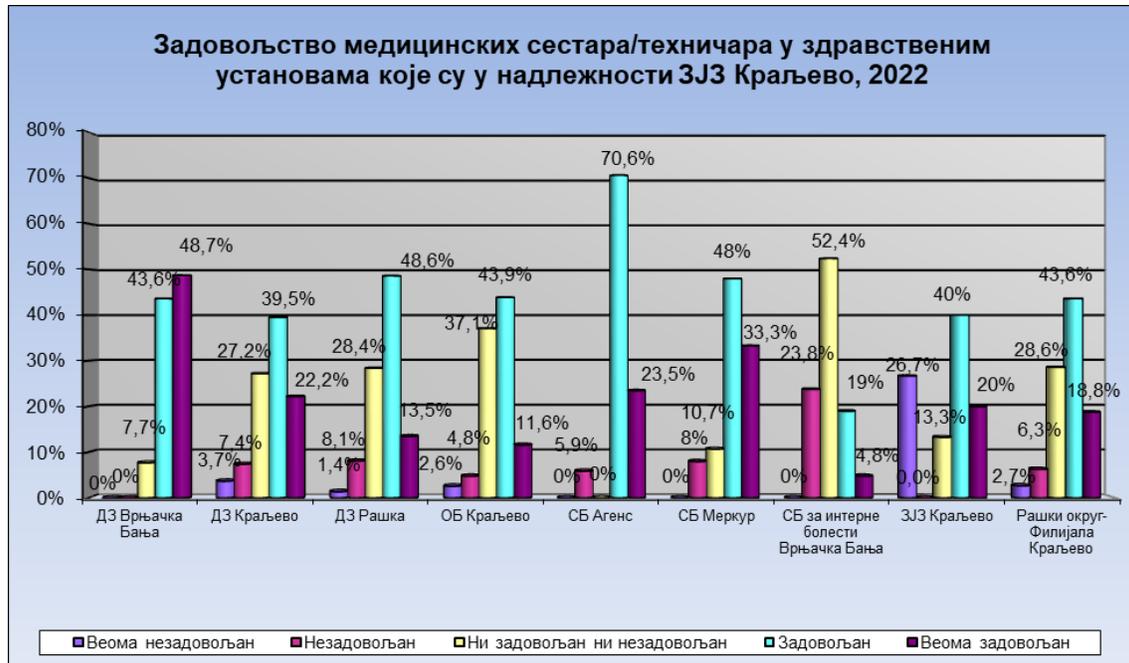
Grafikon br.9



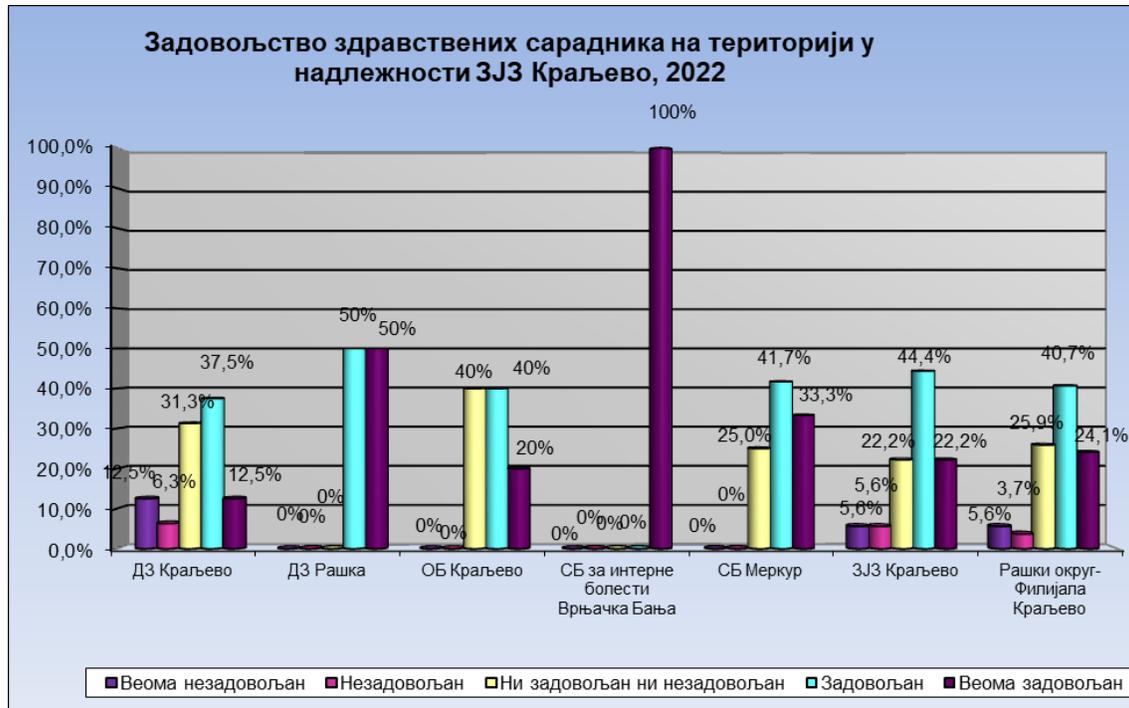
U zdravstvenim ustanovama koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, ukupno je anketirano samo 9 magistara farmacije i to po jedan zaposlen u ZJZ Kraljevo i SB za interne bolesti Vrnjačka Banja, dva u SB „Mercur“ Vrnjačka Banja, dok je pet farmaceuta zaposlenih u OB „Studenica“ Kraljevo. Osim jednog zaposlenog magistra farmacije u OB Kraljevo koji je zaokružio opciju „ni zadovoljan ni nezadovoljan“ svi ostali magistri farmacije su zadovoljni poslom koji obavljaju. Posmatrano na ukupnom nivou (mada se radi o malom broju anketiranih radnika ove struke) 11.1% farmaceuta je neopredeljenih, a 88.9% je zadovoljnih radnika ove struke poslom koji obavlja.

Medicinske sestre/tehničari su najzadovoljniji u SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja -94.1%, potom u DZ Vrnjačka Banja -92.3% a najmanji procenat zadovoljnih je u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja-23.8%. Medicinske sestre/tehničari su najnezadovoljniji u ZJZ Kraljevo nešto više od četvrtine anketiranih, potom u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja-23.8%, a najmanje nezadovoljnih je DZ Vrnjačka Banja i SB za rehabilitaciju „Agens“ gde se za ovu opciju nije opredelio nijedan zaposleni radnik ove struke. Procenat ni zadovoljnih ni nezadovoljnih medicinskih sestara/tehničara se kreće od najmanje 0% u SB za rehabilitaciju „Agens“, preko 27.2% u DZ Kraljevo do najviše 52.4% u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja. 48.7% medicinskih sestara/tehničara u DZ Vrnjačka Banja je „veoma zadovoljna“, a najmanje u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja 4.8%. Najveći procenat „veoma nezadovoljnih“ je u ZJZ Kraljevo 26.7%, dok u DZ Vrnjačka Banja, SB za interne bolesti Vrnjačka Banja, SB za rehabilitaciju „Agens“ i SB „Mercur“ Vrnjačka Banja nije ni zaokružena ova opcija odgovora. Na ukupnom nivou za teritoriju koju pokriva ZJZ Kraljevo, nešto manji procenat medicinskih sestara/tehničara je nezadovoljan svojim poslom nego lekara, četvrtina je neopredeljena i 62.5% su zadovoljni i veoma zadovoljni zaposleni radnici ovog profila, što je neznatno više nego u prethodnoj godini ali se odnosi na sve ustanove za koje je nadležan ZJZ Kraljevo (grafikon br.10).

Grafikon br.10

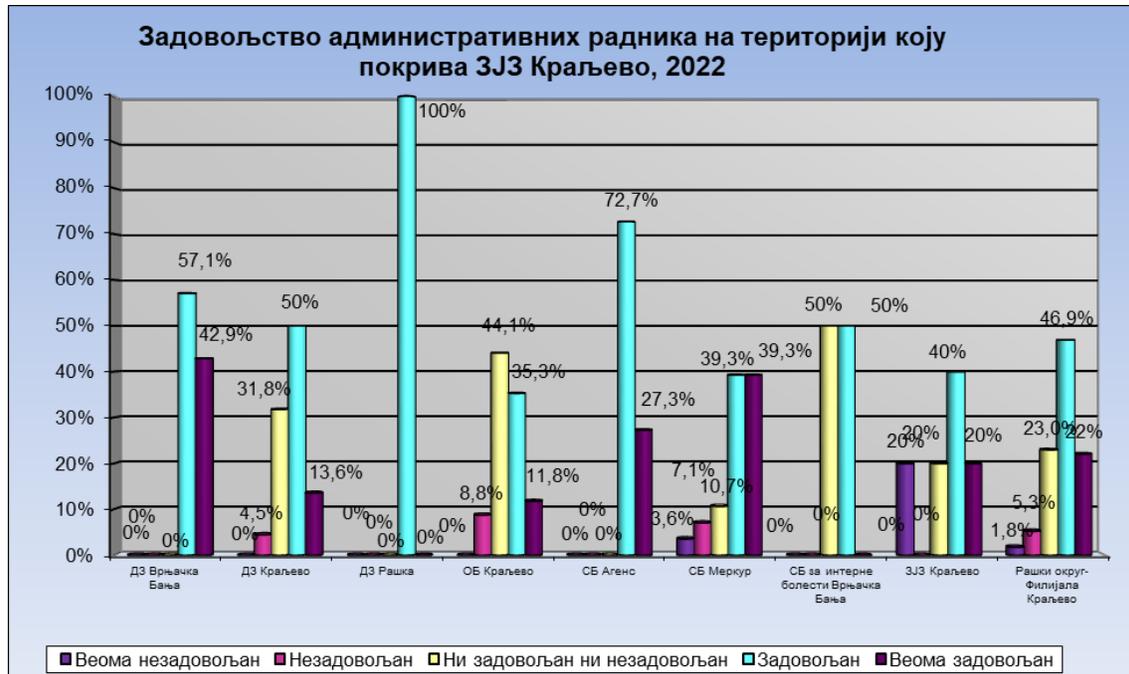


Kada je u pitanju zadovoljstvo zdravstvenih saradnika, u DZ Vrnjačka Banja i SB „Агенс“ Mataruška Banja, među anketiranim nije bilo zdravstvenih saradnika. Na ukupnom nivou je anketirano 57 zdravstvenih saradnika od kojih je najveći broj u ZJZ Kraljevo i DZ Kraljevo. Najzadovoljniji su zdravstveni saradnici koji rade u DZ Raška i SB za interne bolesti gde su anketirana dva odnosno jedan zdravstveni saradnik i svi su zadovoljni poslom koji obavlja, potom su zaposleni saradnici u SB „Merkur“ Vrnjačka Banja-75.0%, ZJZ Kraljevo-66.6%, OB Kraljevo-60.0%, a najmanje zadovoljni su DZ Kraljevo svaki drugi anketirani saradnik. Posmatrano na ukupnom nivou, 63.9% zdravstvenih saradnika zaposlenih u zdravstvenim ustanovama u nadležnosti ZJZ Kraljevo je zadovoljno svojim poslom što je 8.3% više nego u prethodnoj godini sa napomenom da je istraživanje sprovedeno u svim zdravstvenim ustanovama, 27.8% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, a 8.4% je nezadovoljan zdravstveni saradnik (grafikon br.11).



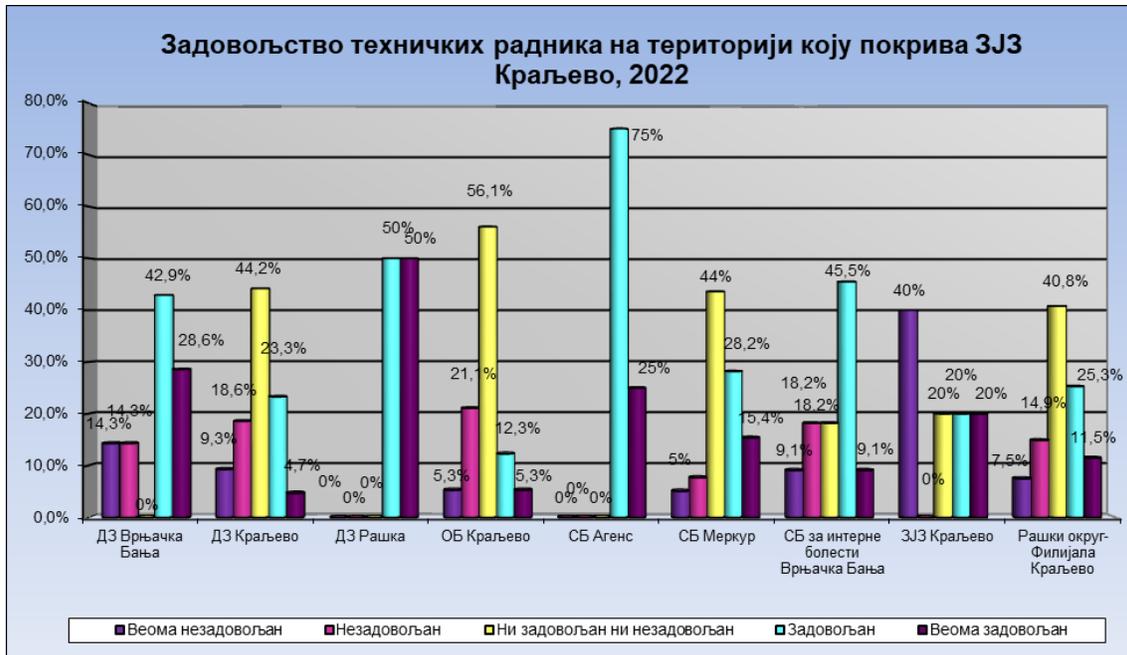
Administrativni radnici su najzadovoljniji u DZ Vrnjačka Banja, DZ Raška i SB „Agens“ Mataruška Banja gde su svi anketirani administrativni radnici zadovoljni poslom koji obavljaju. Najmanji procenat zadovoljnih je u OB Kraljevo-47.1% i SB za interne bolesti Vrnjačka Banja gde je svojim poslom zadovoljan svaki drugi anketirani administrativni radnik. Najnezadovoljniji administrativni radnici su u ZJZ Kraljevo svaki peti administrativni radnik, potom u SB „Merкур“ Vrnjačka Banja-10.7%, u OB Kraljevo-8.8% i DZ Kraljevo 4.5%, a u ostalim zdravstvenim ustanovama gde je rađeno istraživanje zadovoljstva zaposlenih nijedan administrativni radnik nije nezadovoljan svojim poslom. Što se tiče neopredeljenih zaposlenih administrativnih radnika, najveći procenat je u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja i OB Kraljevo. Posmatrano na ukupnom nivou, 69.0% zaposlenih administrativnih radnika je zadovoljno poslom koji obavlja, 23.9% je neopredeljenih, tj. ni zadovoljna ni nezadovoljna svojim poslom, a 7.1% je nezadovoljan poslom koji obavlja. (grafikon br. 12).

Grafikon br.12



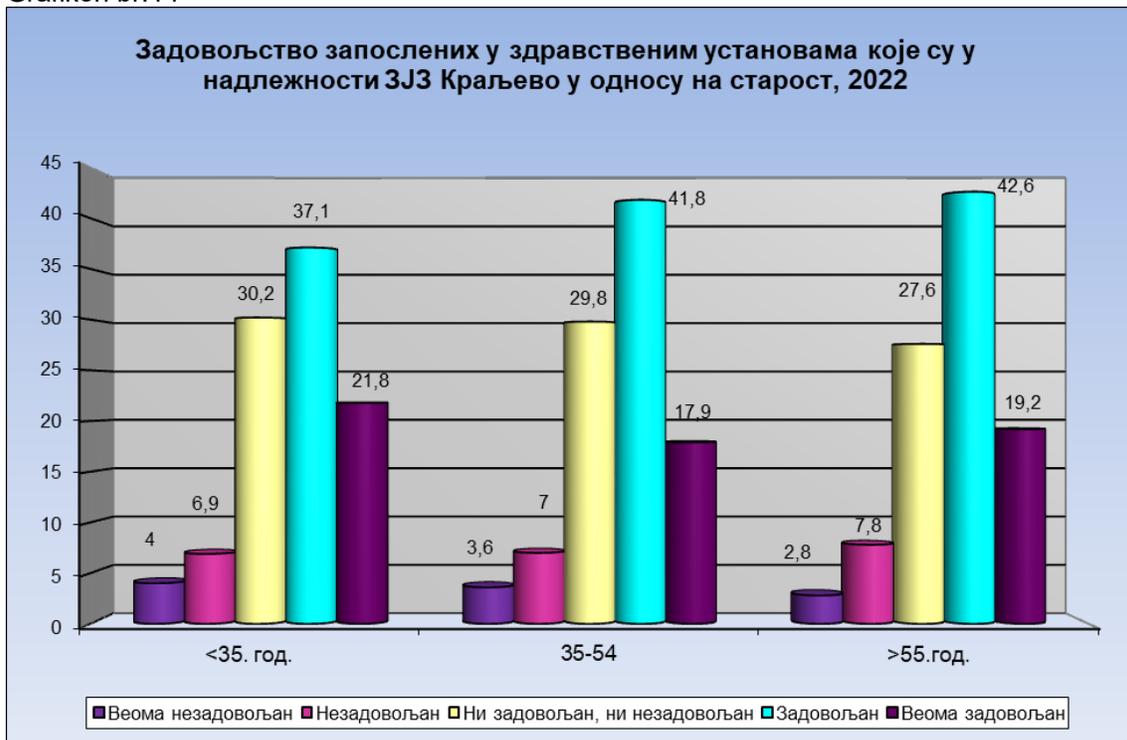
Tehničko osoblje je najzadovoljnije u DZ Raška i SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja gde su svi tehnički radnici koji su anketirani zadovoljni svojim poslom. Potom su zaposleni tehnički radnici u DZ Vrnjačka Banja-71.3% i SB za interne bolesti Vrnjačka Banja 54.6%, a najmanji procenat zadovoljnih je u OB Kraljevo-17.6% i DZ Kraljevo 28.0%. U ZJZ Kraljevo je najveći procenat nezadovoljnih tehničkih radnika - 40%, a u OB Kraljevo „ni zadovoljnih ni nezadovoljnih“ anketiranih tehničkih radnika-56.1%. Posmatrano na ukupnom nivou za zdravstvene ustanove u nadležnosti ZJZ Kraljevo koje su radile istraživanje zadovoljstva zaposlenih radnika 36.8% zaposlenih tehničkih radnika je zadovoljan poslom koji obavlja, što je manje nego u prethodnoj godini, 22.4% je nezadovoljno i 40.8% je ni zadovoljan ni nezadovoljan poslom koji obavlja (grafikon br.13).

Grafikon br.13



Ako posmatramo zadovoljstvo zaposlenih u zdravstvenim ustanovama prema starosnim grupama i na ukupnom nivou, najzadovoljniji su zaposleni radnici najstarije dobne grupe, tj zaposleni koji pripadaju dobnoj grupi >55.god. Potom su zaposleni u srednjoj životnoj dobi. a najmanje zadovoljnih je u dobnoj grupi <35god. Najveći procenat nezadovoljnih-10.9% anketiranih radnika je među dobnom grupom od <35god., gde je i najveći procenat „ni zadovoljnih ni nezadovoljnih“ ispitanika 30.2% (grafikon br.14).

Grafikon br.14



U odnosu na obavljanje rukovodeće funkcije, zadovoljniji su zaposleni koji imaju neku od upravljačkih funkcija jer je među njima manji procenat nezadovoljnih-8.4% dok 10.6% zaposlenih koji nema rukovodeću funkciju je nezadovoljan. Takođe je i procenat ni zadovoljnih ni nezadovoljnih veći kod onih zaposlenih koji ne učestvuju u rukovođenju -gotovo trećina. I procenat zadovoljnih je kod ove grupe ispitanika manji-60% a u grupi koja obavlja rukovodeću funkciju taj procenat je 68.2% što je više nego u prethodnoj godini.

Posmatrajući zadovoljstvo zaposlenih na ukupnom nivou, a pojedinačno po zdravstvenim ustanovama koje su radile istraživanje zadovoljstva, ove godine su najzadovoljniji zaposleni u SB „Agens“ Mataruška Banja gde je zadovoljnih i veoma zadovoljnih 97.5%, DZ Vrnjačka Banja-83.3%, DZ Raška 70.6%, SB za lečenje i enjhabilitaciju „Merkur“ Vrnjačka Banja-69.9%, ZJZ Kraljevo 63.8% a najmanje zadovoljnih i veoma zadovoljnih je u DZ Kraljevo-58.2%, OB Kraljevo-49.8% i SB za interne bolesti Vrnjačka Banja 40.4% (tabela br.5).

Tabela br.5 Opšte zadovoljstvo zaposlenih radnika u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga u nadležnosti ZJZ Kraljevo, 2022.god.

Zadovoljstvo	DZ Vrnjačka Banja	DZ Kraljevo	DZ Raška	OB Kraljevo	SB „Agens“ Mataruška Banja	SB za lečenje i rehabilitaciju „Merkur“ Vrnjačka Banja	SB za interne bolesti Vrnjačka Banja	Zavod za javno zdravlje Kraljevo
Veoma nezadovoljan	1.4	4.2	1.8	3.1	0	3.2	2.4	13.8
Nezadovoljan	4.2	8.5	6.4	7.6	2.5	5.9	21.4	1.7
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	11.1	29.1	21.1	39.5	0	22	35.7	20.7
Zadovoljan	38.9	39.8	52.3	40.1	67.5	37.1	33.3	43.1
Veoma zadovoljan	44.4	18.4	18.3	9.7	30	32.8	7.1	20.7

Analizirajući zadovoljstvo zaposlenih kroz prosečne ocene, zadovoljstva zaposlenih na Raškom okrugu-Filijala Kraljevo, pokazuje blago povećanje u 2022.godini u odnosu na prethodnu godinu, sa napomenom da su sve ustanove radile istraživanje za razliku od 2020.god. i 2021.god., tako da za ukupan nivo rezultati nisu poredivi. Posmatrano pojedinačno po zdravstvenim ustanovama povećanje prosečne ocene zadovoljstva zaposlenih u 2022.godini se uočava u DZ Raška, OB Kraljevo, SB za interne bolesti Vrnjačka Banja i ZJZ Kraljevo, a smanjenje u DZ Vrnjačka Banja, DZ Kraljevo i SB za interne bolesti Vrnjačka Banja (grafikon br.15 i tabela 6). Posmatrano u odnosu na prosek za teritoriju koju pokriva ZJZ Kraljevo, manju prosečnu ocenu zadovoljstva zaposlenih od proseka Raškog okruga–Filijale Kraljevo (3.65), imaju DZ Kraljevo, OB Kraljevo, ZJZ Kraljevo i SB za interne bolesti Vrnjačka Banja.

Grafikon br.15

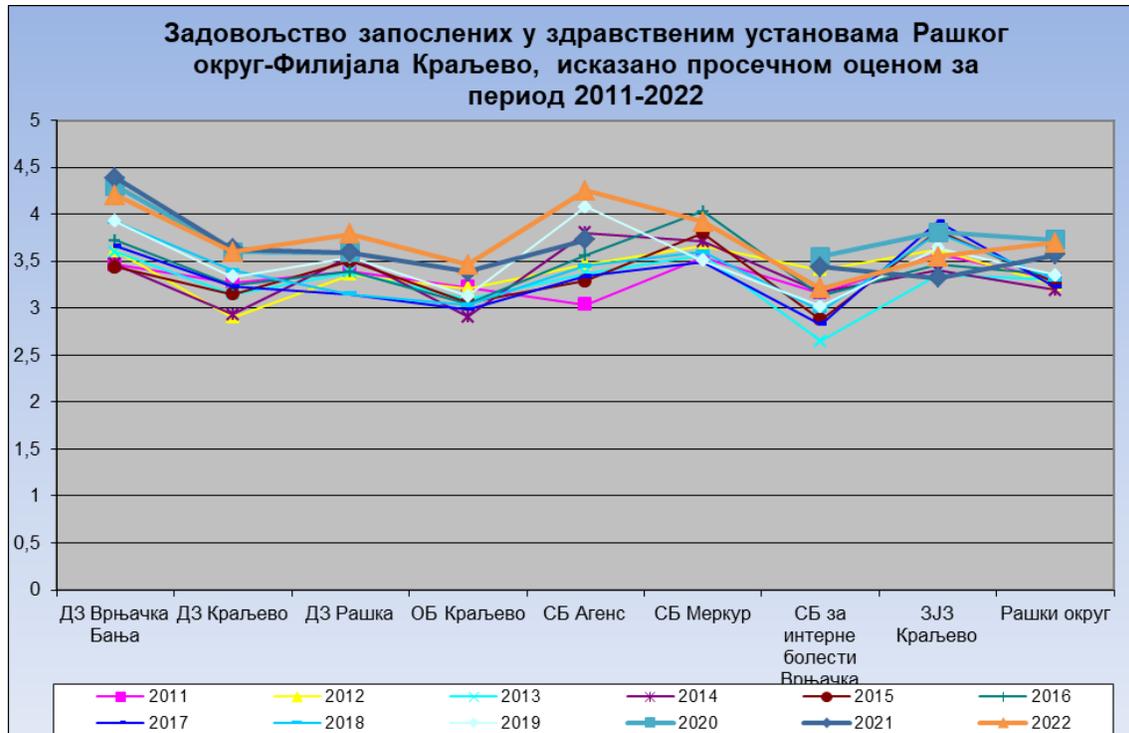
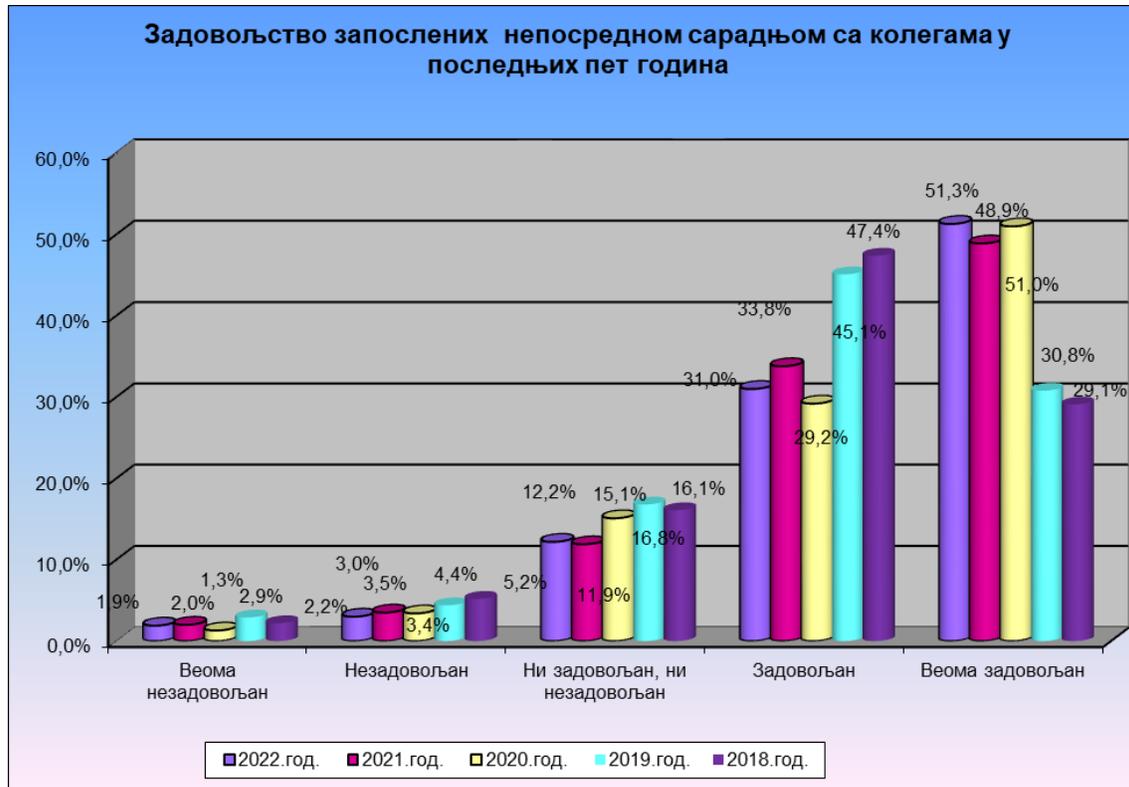


Tabela br.6 Prosečne ocene opšteg zadovoljstva zaposlenih lečenjem po ustanovama

Zdravstvene ustanove	Broj ispitanika N	Prosečne ocene $\bar{X}$	STDEV	Rang
DZ Kraljevo	354	3.6	1.01	5
DZ Vrnjačka Banja	72	4.21	0.90	2
DZ Raška	109	3.79	0.88	4
Opšta bolnica Kraljevo	484	3.46	0.88	7
SB za interne bolesti Vrnjačka Banja	42	3.21	0.95	8
SB Agens Mataruška Banja	40	4.25	0.59	1
SB Merkur Vrnjačka Banja	186	3.93	0,99	3
ZJZ Kraljevo	58	3.55	1.24	6
Ukupno	1345	3.65	0.98	

Ako posmatramo pojedinačno po segmentima zadovoljstva zaposlenih neposrednom saradnjom sa kolegama zadovoljno je 82.3%, što je gotovo isto kao u prethodnoj godini kada je iznosilo 82.7%, u 2020.god.-79.7%, u 2019.god. 75.7%, u 2018.god. 76.5%, u 2017.god.-73.8%, u 2016.god.-76.7%, 2015. god. 69.8%, 2014.god.-64.6%, 2013.god. 64.5%, 2012.god. 68.1%, 2011.god. 67.0%, 2010.god.- 60.4%, 2009.god.-66.6% i 2008.godine-69.1%. Nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih je 4.9% zaposlenih što je neznatno manje nego u prethodnoj godini istraživanja (grafikon br.16). Opciju “ne odnosi se na mene” zaokružilo je 0.5% od ukupnog broja ispitanika, a 15 anketiranih radnika nije dalo odgovor na ovo pitanje.

Grafikon br.16



Izmenom upitnika možemo izdvojiti tri pitanja koja se odnose na uslove rada na radnom mestu, zadovoljstvo opremom za rad, raspoloživim vremenom za obavljanje posla i prostom za rad. Odgovori pokazuju da kad su u pitanju uslovi rada, zaposleni su najmanje zadovoljni opremom za rad-nezadovoljno je 15.6% zaposlenih, što je nešto manji procenat nezadovoljnih nego u prethodnoj godini (16.6%). Nešto je manji procenat nezadovoljnih prostorom za rad-12.3% što je manje za 6.1% nego prethodne godine-18.4%, kao i procenat nezadovoljnih raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima-7.9%-što je takođe manje nego u 2021.god. (10.8%) (tabela br.7).

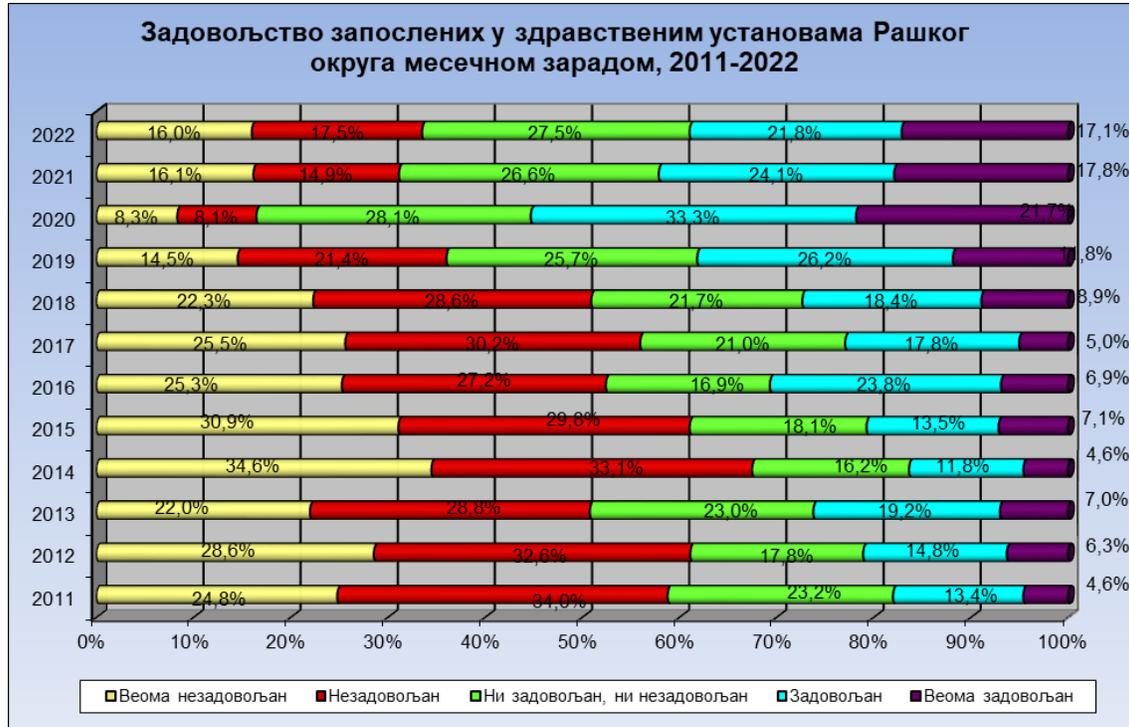
Tabela br.7. Mišljenje zaposlenih o uslovima rada

Ocena	Oprema za rad		Prostor za rad		Raspoloživo vreme za rad	
	n	%	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	73	5.2%	54	3.9%	32	2.3%
Nezadovoljan	145	10.4%	117	8.4%	78	5.6%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	362	26.0%	339	24.2%	255	18.4%
Zadovoljan	468	33.6%	426	30.5%	450	32.5%
Veoma zadovoljan	342	24.5%	461	33.0%	469	41.1%
Ne odnosi se na mene	4	0.3%	1	0.1%	1	0.1%
<b>Ukupno</b>	<b>1394</b>	<b>100.0%</b>	<b>1398</b>	<b>100.0%</b>	<b>1385</b>	<b>100.0%</b>

Kada je u pitanju nagrađivanje na radu, svojom mesečnom zaradom nezadovoljna je trećina radnika što je za 2.5% više nego u prethodnoj godini kada je iznosila 31.0%. U 2020.god. procenat nezadovoljnih je bio 16.4%, u 2019.godini oko jedne trećine, a u 2018 50.9%, u 2017.god. procenat nezadovoljnih je iznosio 55.7%, u 2016.god. 52.1%, u 2015.god 60.7%, u 2014.god. 67.4%, 2013. god. 50.8%, 2012.god. 61.2%, 2011.god. 58.8%, 53.2% u 2010.god., 52.9% u 2009,

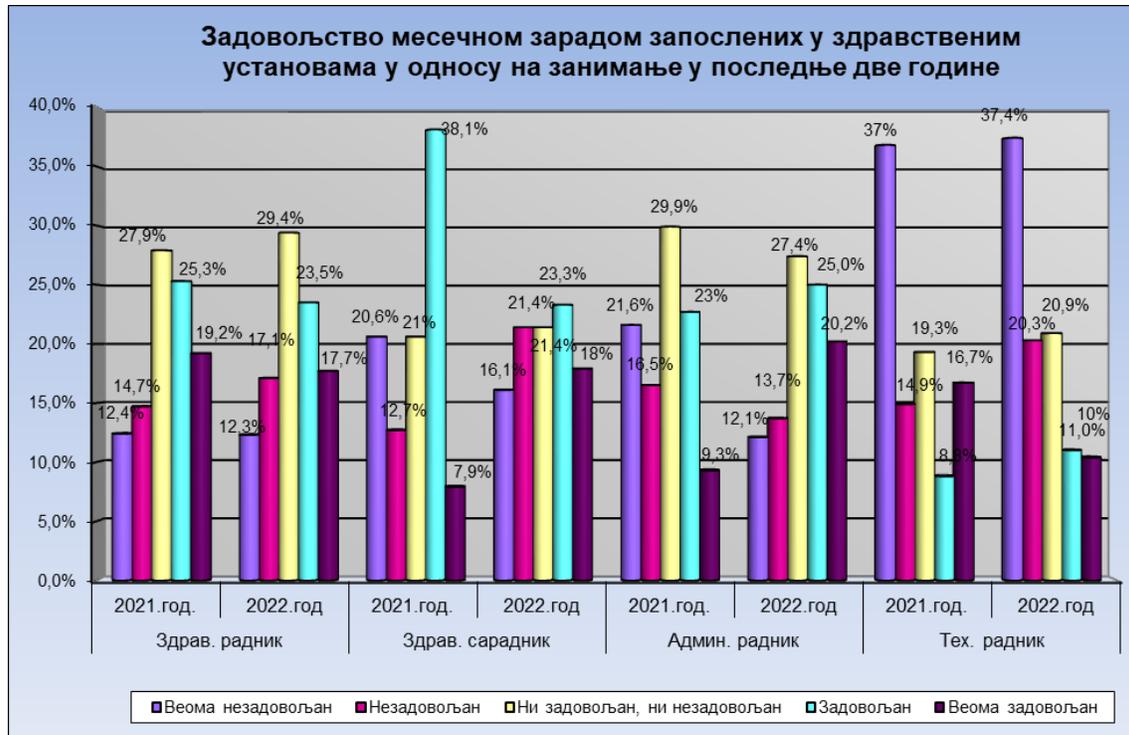
56.2% u 2008.god. i 2007.god. 60.3% zaposlenih je bilo nezadovoljno mesečnim primanjem. 17.1% ispitanika izjavilo je da je veoma zadovoljno svojom platom, a 27.5% je neopredeljenih. Međutim, treba naglasiti da prethodne dve godine nisu sve ustanove radile istraživanje zadovoljstva (grafikon br.17).

Grafikon br.17



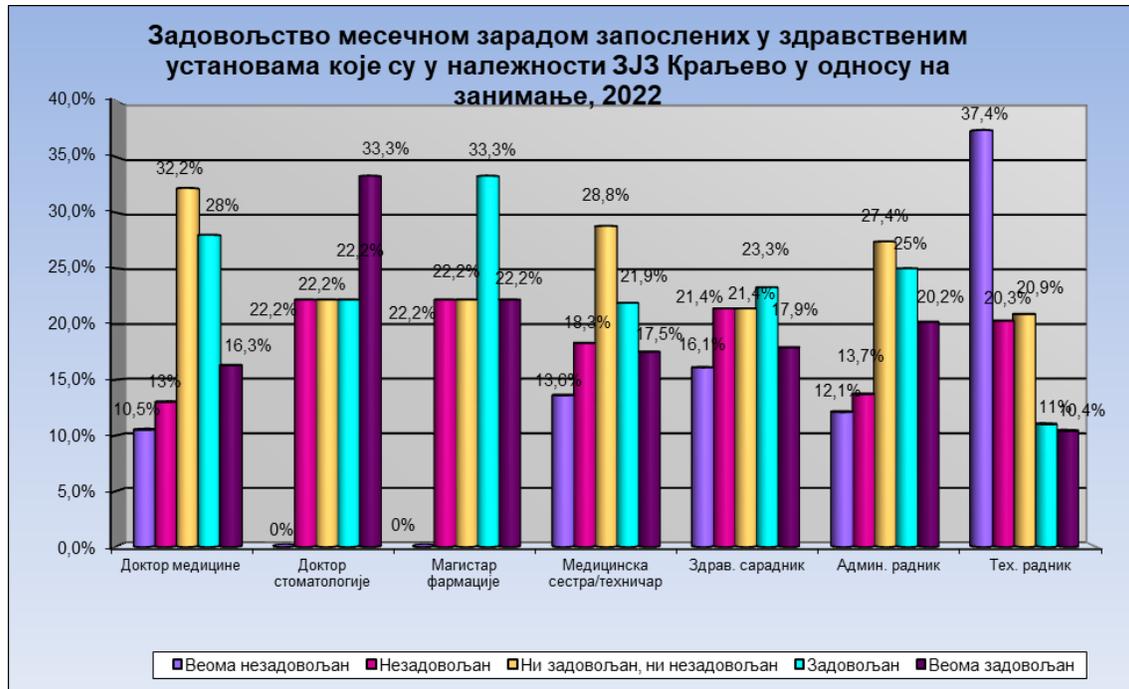
Posmatrano u odnosu na zanimanje, najveći procenat nezadovoljnih radnika mesečnom zaradom je, među tehničkim radnicima-57.7% a potom među zdravstvenim saradnicima gde je veoma nezadovoljnih i nezadovoljnih 37.5%. Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu, broj zadovoljnih zdravstvenih radnika se smanjio za 3.3%, a broj nezadovoljnih povećao za 2.3%. Najveći procenat zadovoljnih radnika mesečnom zaradom je i ove godine među doktorima stomatologije i magistrima farmacije gde je zadovoljano po 55.5%. Zadovoljstvo zdravstvenih saradnika je u 2022.god. smanjeno za oko 5%, a procenat nezadovoljnih povećao za 4.2%, tako da se broj neopredeljenih zaposlenih saradnika koji nemaju stav i pokazuju nezainteresovanost za svoj položaj u ustanovama u državnoj svojini gotovo nije promenio. Među administrativnim radnicima je 45.2% radnika zadovoljno što je više za 13.2% nego u prethodnoj godini i 25.8% je nezadovoljnih zaposlenih. Kod tehničkog osoblja, procenat nezadovoljnih se povećao za 6% u odnosu na prethodnu godinu, dok se procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih smanjio za 4.1%. Posmatrajući u odnosu na prethodnu godinu, došlo je do smanjenja zadovoljstva zaposlenih finansijskom nadoknadom za rad kod anketiranih zaposlenih radnika gotovo svih profila u zdravstvenim ustanovama (osim kod administrativnih radnika, sa napomenom da prethodne dve godine nisu sve ustanove radile istraživanje zadovoljstva zaposlenih (grafikon br.18).

Grafikon br.18



Sobzirom na to da možemo posmatrati zdravstvene radnike prema zanimanju, ove godine najnezadovoljniji mesečnom zaradom su medicinske sestre/tehničari-31.8% potom doktori medicine-23.5%, a najmanje nezadovoljnih je među doktorima stomatologije i magistrima farmacije po 22.2%. Najveći procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih među zdravstvenim radnicima u ovoj godini je među doktorima stomatologije i magistrima farmacije po 55.5% i najmanje zadovoljne su medicinske sestre 39.4%. 41.1% zdravstvenih saradnika je zadovoljno i veoma zadovoljno svojim poslom, dok su administrativni radnici-45.2% zadovoljniji od tehničkog osoblja-21.4%. Najveći procenat veoma zadovoljnih je kod doktora stomatologije-33.3% i kod magistara farmacije-22.2%, a veoma nezadovoljnih, 37.4%, kod tehničkih radnika (grafikon br.19).

Grafikon br.19



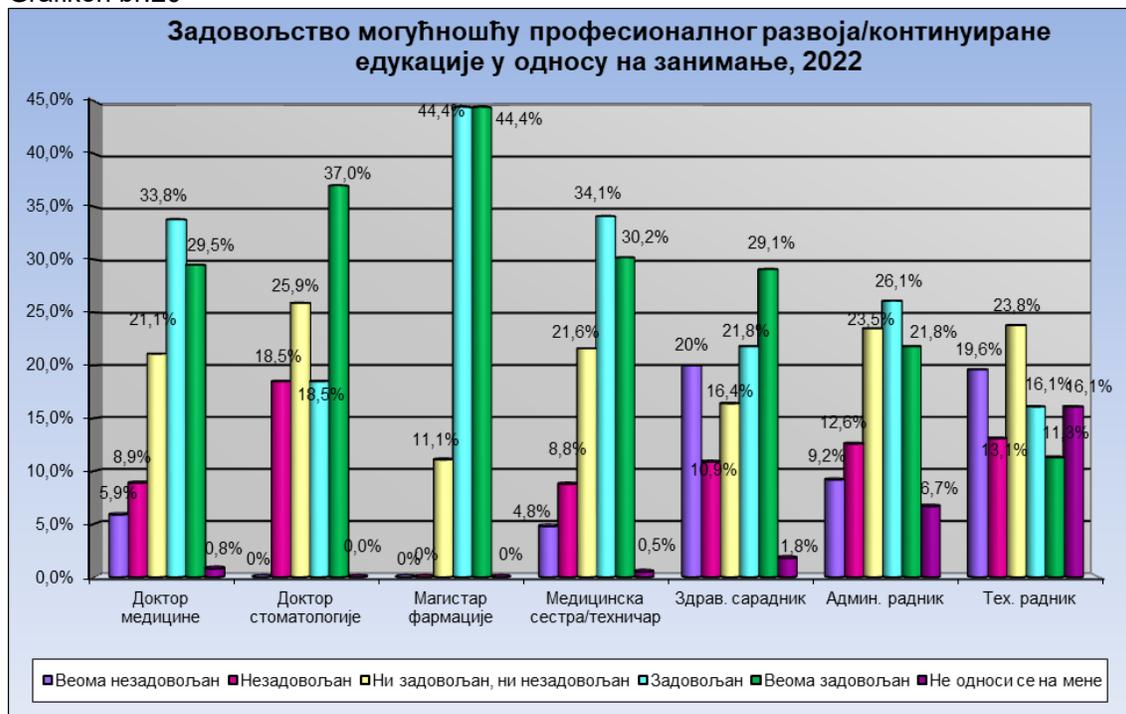
Poglavlje koje se odnosi na mogućnost profesionalnog usavršavanja od 2015.godine je obuhvaćeno jednim pitanjem i rezultati pokazuju nezadovoljstvo 17.7% anketiranih radnika mogućnošću profesionalnog razvoja/kontinuirane edukacije i beleži smanjenje od 4.2% u odnosu na prethodnu godinu. Mogućnošću za profesionalni razvoj/kontinuiranu edukaciju je zadovoljno 57.3% anketiranih radnika, što je nešto veće zadovoljstvo nego u prethodnoj godini istraživanja, kada je bilo 55.2% zadovoljnih i veoma zadovoljnih radnika mogućnošću edukacije i profesionalnog razvoja. Uočava se da je ove godine porastao broj neopredeljenih u odnosu na ranije godine, a time i potencionalno nezadovoljnih – tabela ali se smanjio broj nezadovoljnih radnika br.8.

Tabela br.8 Mišljenje zaposlenih o mogućnostima edukacije i profesionalnog razvoja na poslu

Ocena	Mogućnost profesionalnog razvoja/kontinuirane edukacije			
	2021.god		2022.god.	
	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	117	9.7%	109	8.0%
Nezadovoljan	147	12.2%	133	9.7%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	245	20.4%	301	22.0%
Zadovoljan	334	27.8%	417	30.2%
Veoma zadovoljan	330	27.4%	371	27.1%
Ne odnosi se na mene	30	2.5%	43	3.1%
<b>Ukupno</b>	<b>1203</b>	<b>100.0%</b>	<b>1371</b>	<b>100.0%</b>

Posmatrano u odnosu na zanimanje, sa mogućnošću profesionalnog usavršavanja su najnezadovoljniji tehnički radnici 32.7%. Najzadovoljniji mogućnošću daljeg stručnog usavršavanja u ovoj godini, su magisti farmacije-88.8%, potom medicinske setre/tehničari-64.3%, doktori medicine-63.3%, a najmanji procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih je među tehničkim radnicima-27.4%. Osim toga kod tehničkog osoblja je najveći procenat onih koji su zaokružili opciju „ne odnosi se na mene“. Najveći procenat neopredeljenih po ovom pitanju je, među doktorima stomatologije-25.9% (grafikon br.20).

Grafikon br.20



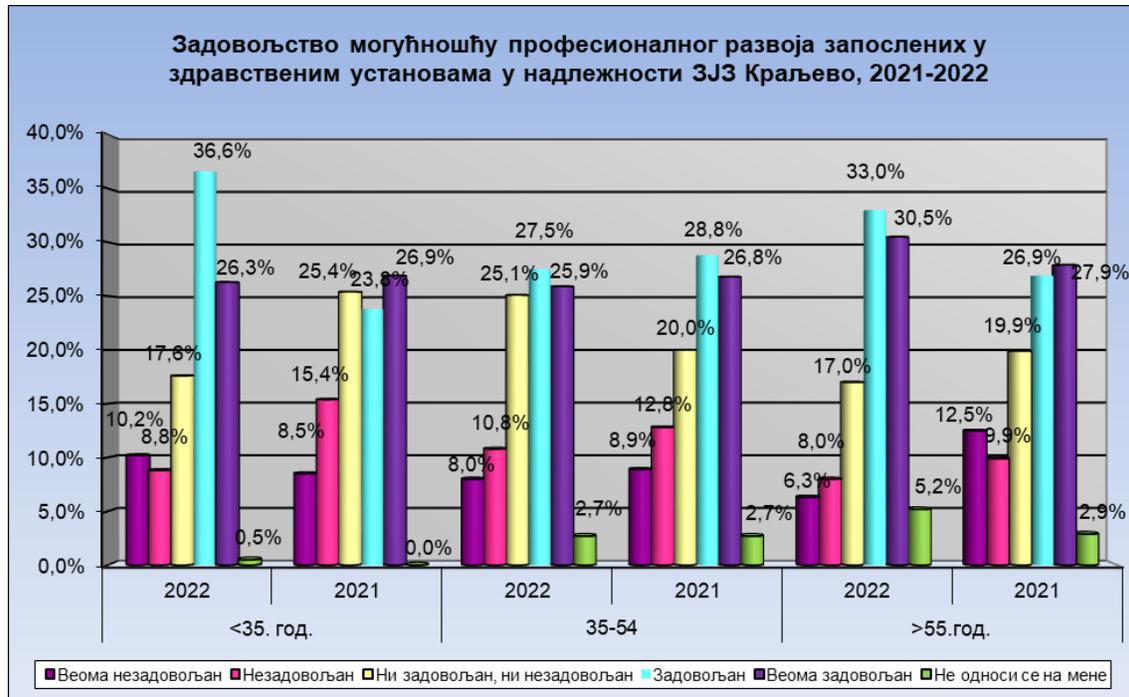
Posmatrajući zadovoljstvo mogućnošću profesionalnog razvoja, a u odnosu na pol, osobe ženskog pola su zadovoljnije poslom koji obavljaju, jer je 8% više osoba muškog pola nezadovoljno mogućnošću profesionalnog usavršavanja. Ovim aspektom je zadovoljno 44.9% osoba muškog pola dok je 15.7% više zadovoljnih osoba ženskog pola. Procenat neopredeljenih tj. „ni zadovoljnih ni nezadovoljnih“, je 27.4% anketiranih osoba muškog, a svaka četvrta osoba ženskog pola (grafikon br.21).

Grafikon br.21



Posmatrajući zadovoljstvo mogućnošću profesionalnog razvoja u odnosu na starost zaposlenih, najzadovoljniji su najstariji zaposleni radnici-63.5%, potom zaposleni najmlađe dobne grupe 62.9%, da bi kod zaposlenih starosti 35-55 godina procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih bio 53.4%. Najveći procenat nezadovoljnih je u najmlađoj dobnoj grupi. Posmatrajući u odnosu na prethodnu godinu, uočava porast procenta nezadovoljnih zaposlenih radnika u zdravstvu u najmlađoj dobnoj grupi gde se beleži i neznatan porast procenta zadovoljnih radnika, a na račun neopredeljenih anketiranih radnika. Kod zaposlenih srednje i starije životne dobi beleži se smanjenje procenta zadovoljnih i porast nezadovoljnih zaposlenih radnika (grafikon br. 22).

Grafikon br.22



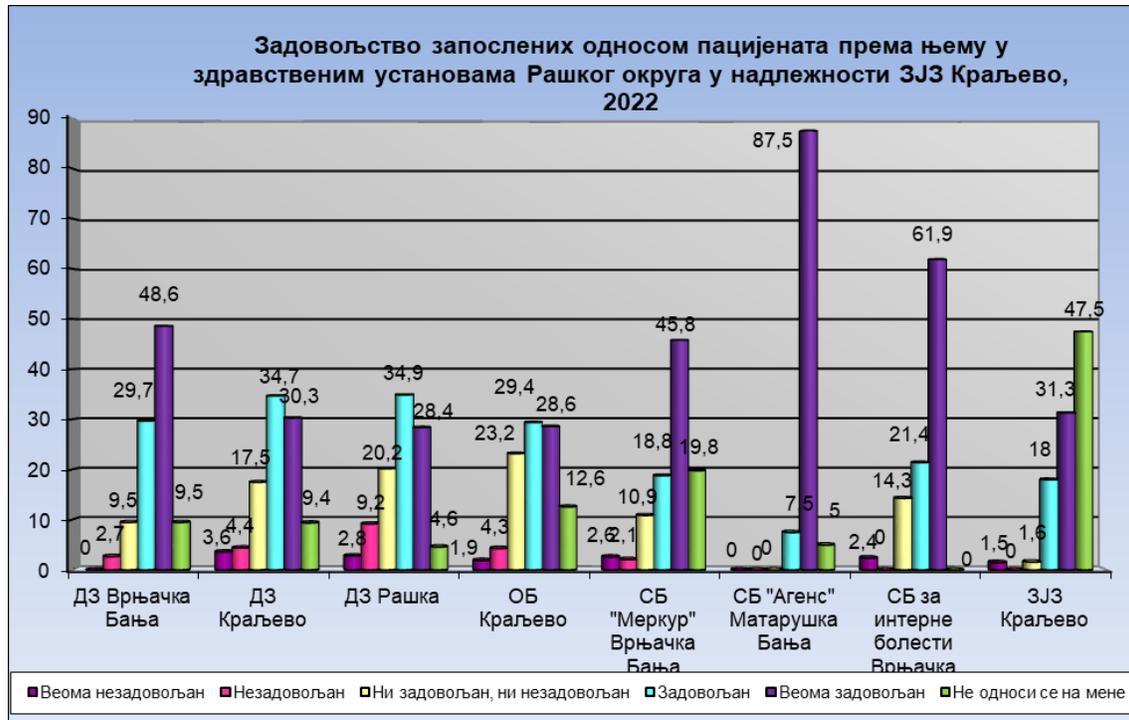
Poslednje tri godine se prati zadovoljstvo zaposlenih odnosom pacijenata prema njima. Zadovoljnih i veoma zadovoljnih je 63.8% radnika što je 1.6% više nego u prethodnoj godini, 17.0% je neopredeljenih, 6.3% je nezadovoljnih odnosom pacijenta prema njemu, dok se 12.9% zaposlenih izjasnilo da se ovo pitanje ne odnosi na njih. Posmatrajući u odnosu na zanimanje, odnosom pacijenta prema njima su najnezadovoljniji tehnički radnici-8.9%, potom doktori stomatologije-7.1%, medicinska sestre/tehničari-6.4% i doktori medicine-4.6%, a najmanje nezadovoljnih odnosom sa pacijentima su magistri farmacije-0% i zdravstveni saradnici-3.8%. Najveći procenat zadovoljnih odnosom sa pacijentima je među doktorima stomatologije 89.4%, potom doktorima medicine-75.1%, medicinskim sestrama/tehničarima 70.6%, i zdravstvenim saradnicima-69.2%. Najveći broj zaposlenih koji su zaokružili da se ovo pitanje ne odnosi na njih je kod administrativnog osoblja-51.8% (grafikon br.23).

Grafikon br.23



Posmatrajući u odnosu na zdravstvene ustanove, najveći procenat zadovoljnih zaposlenih radnika односом pacijenata prema njima je u SB za rehabilitaciju "Аgens" Mataruška Banja-95.0%, potom u SB за interne bolesti Vrnjačka Banja-83.3%, dok je u Zavodu за javno zdravlje najmanji procenat zadovoljnih radnika-49.3%, gde je i najveći procenat zaposlenih (47.5% anketiranih) заокружило opciju да се питање не односи на njega. Najveći procenat neopredeljenih, tj. onih zaposlenih koji su заокружили „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“ односом pacijenta prema njemu je u OB Kraljevo-23.2% i DZ Raška-20.2% (grafikon br.24).

Grafikon br.24



Deo upitnika koji se odnosi na profesionalne zahteve i odnos rukovodećeg kadra ove godine ima tri pitanja. Mogućnost izbora sopstvenog načina rada (autonomija u obavljanju posla) ima 62.0% zaposlenih što je o manji procenat nego u prethodnoj godini-65.0%, neodlučnih je 21.8% a 15.5% nema tu mogućnost. Uvažavanjem i vrednovanjem posla koji obavlja zadovoljno je dve trećine zaposlenih radnika, 17.9% je neopredeljena, a 16.4% je nezadovoljno načinom vrednovanja posla koji obavlja. Rukovođenjem i organizacijom rada u ustanovi je nezadovoljno 15.7% zaposlenih, svaki peti je indiferentan po ovom pitanju, a 62.6% je zadovoljno (tabela br.9).

Tabela br.9 Mišljenje zaposlenih o profesionalnim zahtevima na poslu

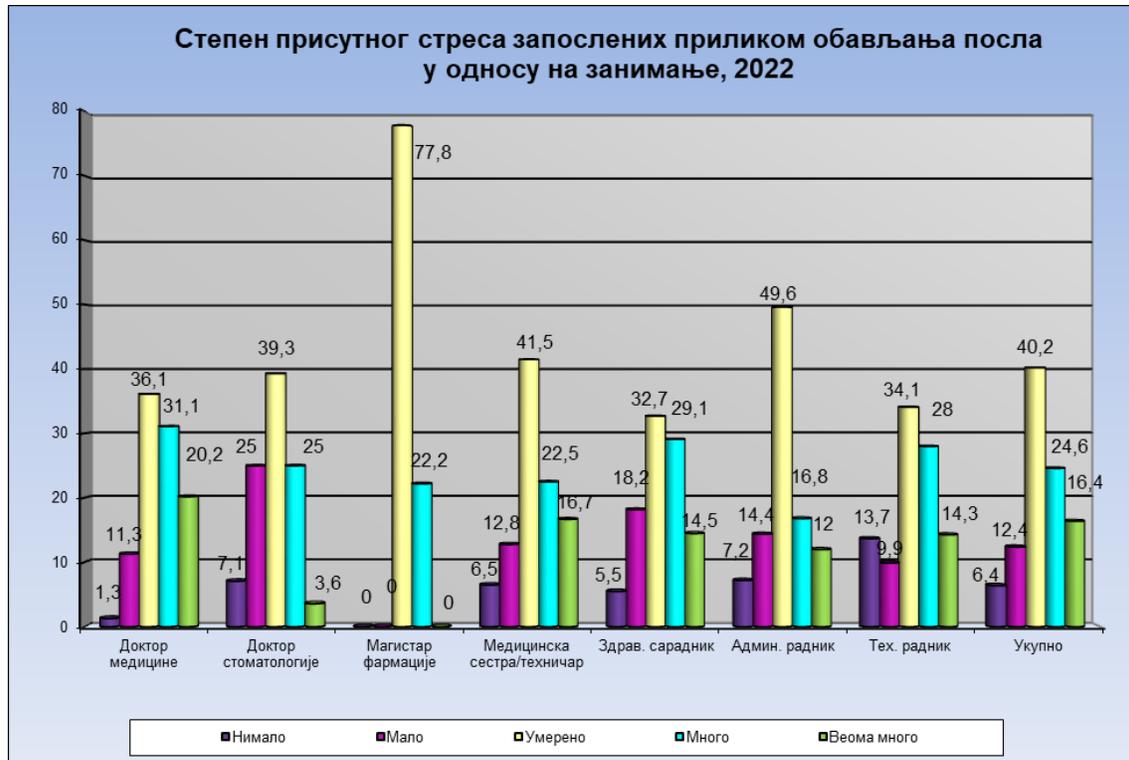
Ocena	Autonomija u poslu		Uvažavanje i vredovanje rada zaposlenog		Rukovođenje i organizacija rada ustanove	
	n	%	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	82	5.9%	114	8.2%	91	6.6%
Nezadovoljan	133	9.6%	117	8.4%	126	9.1%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	303	21.8%	249	17.9%	278	20.2%
Zadovoljan	447	32.1%	425	30.5%	462	33.5%
Veoma zadovoljan	416	29.9%	483	34.7%	401	29.1%
Ne odnosi se na mene	11	0.8%	4	0.3%	20	1.5%
<b>Ukupno</b>	<b>1392</b>	<b>100%</b>	<b>1392</b>	<b>100%</b>	<b>1378</b>	<b>100%</b>

**Задовољство запослених у здравственим установама у надлежности ЗЈЗ Краљево исказано кроз средњу оцену, 2022**



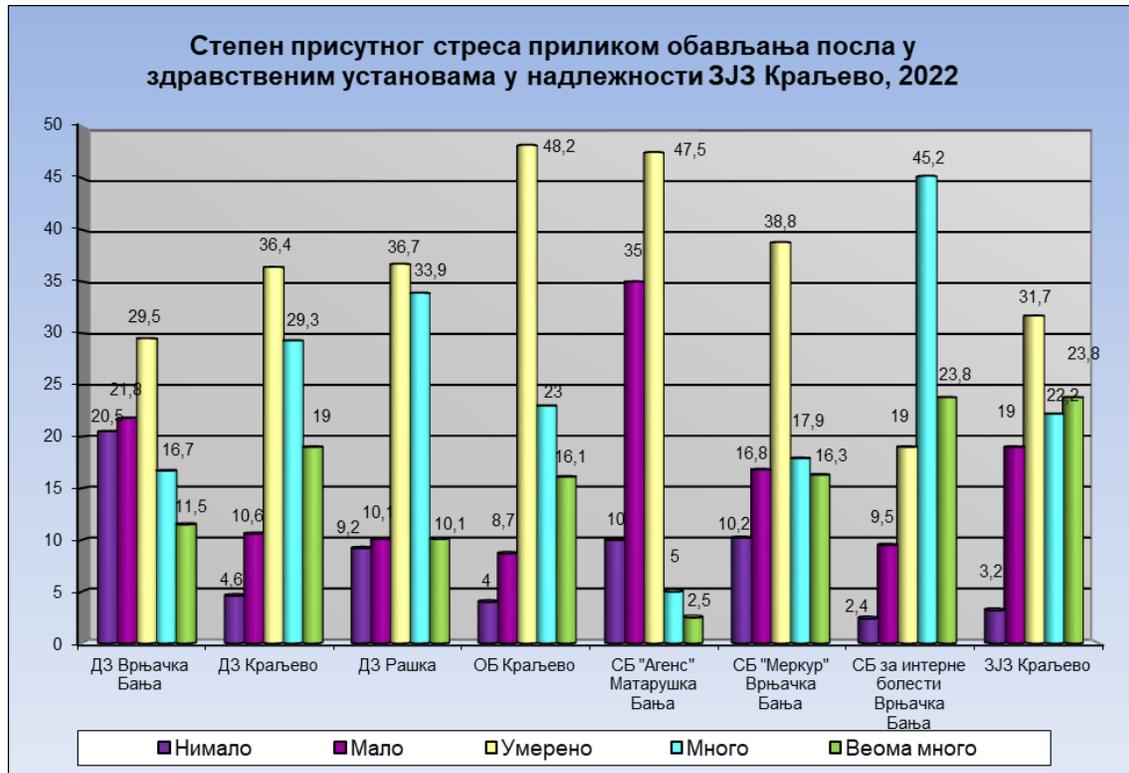
Prilikom obavljanja posla 6.4% zaposlenih je izjavilo da nimalo nije napeto, pod stresom ili pritiskom, 12.4% je izjavilo da je malo, 40.2% umereno, jedna četvrtina mnogo i 16.4% veoma mnogo. U odnosu na prethodnu godinu, udeo ispitanika koji su izjavili da su nimalo pod stresom beleži blagi rast, neznatno se smanjio udeo anketiranih koji su izjavili da su malo pod pritiskom i stresom, udeo anketiranih koji su umereno napeti i pod stresom ne beleži značajnu promenu, neznatno se povećeo procenat onih koji su mnogo, a za 1% se smanjio broj onih koji su veoma mnogo pod stresom i pritiskom prilikom obavljanja posla. Posmatrajući u odnosu na zanimanje, najveći procenat doktora stomatologije, tehničkih radnika i zdravstvenih saradnika nije nimalo pod stresom tokom posla, a najmanje među magistrima farmacije i doktorima medicine. Umereno opterećenih je naviše kod administrativnih radnika i magistra farmacije, dok su mnogo i veoma mnogo pod stresom doktori medicine -51.3% i zdravstveni saradnici-43.6% (grafikon br.26).

Grafikon br.26



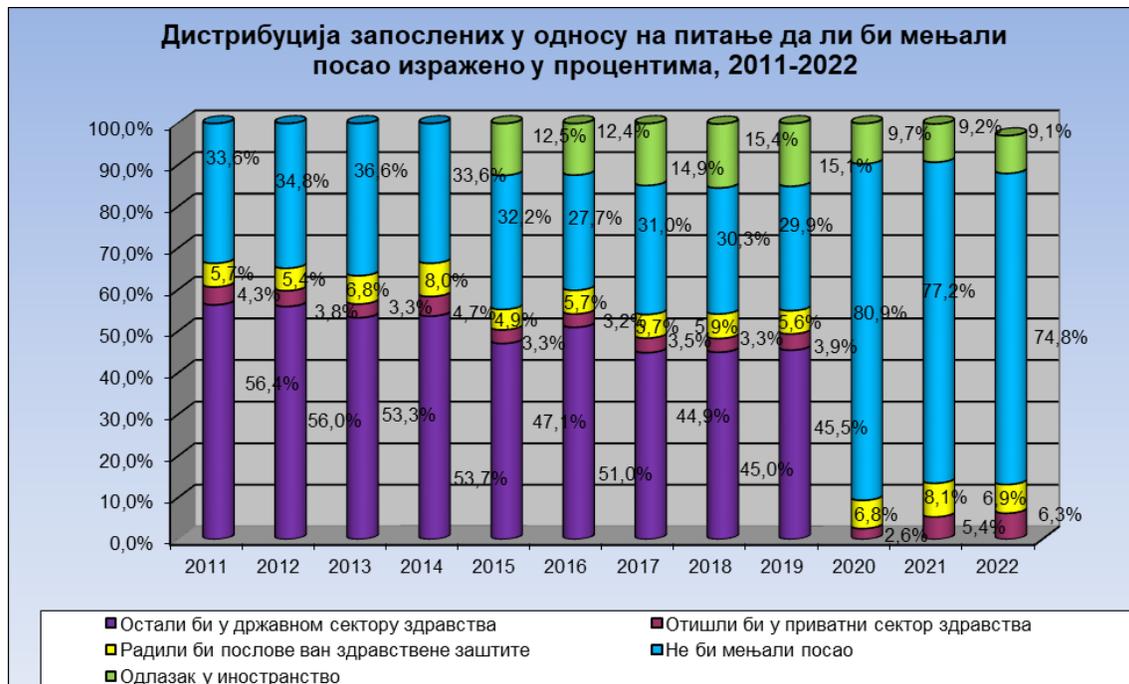
Najveći stepen stresa pri obavljanju posla osećaju zaposleni u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja, DZ Kraljevo i ZJZ Kraljevo, a najmanje u DZ Vrnjačka Banja i SB „Agens“ Mataruška Banja, sa napomenom da nisu sve ustanove radile istraživanje zadovoljstva zaposlenih (grafikon br. 27).

Grafikon br.27



Више од две трећине анкетираних (74.8%) не планира да менја 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 менјало 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 радиле на пословима ван здравствене заштите. За одлазак у иностранство би се определио сваки десети анкетирани испитаник што је исто као у претходној години (графикон бр.28).

Графикон бр.28



Kako su poslednje tri godine, obeležene epidemijom virusom SARS COV-19 i Upitnik o zadovoljstvu zaposlenih je pretrpeo izmenu i ima nekoliko pitanja koja se odnose na ovaj problem (tabela br.10).

Tabela br.10 Mišljenje zaposlenih o održavanju adekvatnih higijenskih uslova i sprovođenju adekvatnih mera vezanih za infekciju virusom SARS COV-19

Ocena	Održavanje adekvatnih higijenskih uslova za rad		Sprovođenje adekvatnih mera za sprečavanje i kontrolu širenja COVID-19 infekcije	
	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	76	5.5%	62	4.5%
Nezadovoljan	139	10.0%	92	6.2%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	327	23.5%	296	21.3%
Zadovoljan	426	30.6%	419	30.1%
Veoma zadovoljan	385	27.7%	490	35.2%
Ne odnosi se na mene	38	2.7%	32	2.3%
<b>Ukupno</b>	<b>1391</b>	<b>100%</b>	<b>1391</b>	<b>100%</b>

Od ukupnog broja anketiranih radnika polovina je radila u COVID zoni-52.6%, 37.6% nije, a 9.7% zaposlenih radnika nije dalo odgovor na ovo pitanje.

Najveći izazov rada u uslovima epidemije COVID-19 za većinu zaposlenih koji su dali odgovor na ovo pitanje je svakako rad u novim uslovima, ovaj odgovor je dalo 43.8% anketiranih bilo kao jedini odgovor ili uz ostale ponuđene odgovore. Iscrpljenost zbog obima posla je zakružila takođe trećina zaposlenih, a zbog rada pod zaštitnom opremom 37.4% ispitanika. Za 2.9% zaposlenih je izazov bilo suočavanje sa iskustvima pacijenata, neizvesnost i strah od zaraze je kod 3.8%, dok je za 2.1% dostupnost informacija i za 6.8% raspoloživost zaštitne opreme najveći izazov tokom rada u COVID zoni, bilo samostalno bilo uz ostale ponuđene odgovore.

Primenom neparametriskih statističkih testova, ustanovljeno je da nema statistički značajne razlike u zadovoljstvu poslom samo u odnosu na pripadnost definisanim starosnim grupama u zdravstvenim ustanovama koje su radile istraživanje. Kada je u pitanju zadovoljstvo poslom u odnosu na obavljanje rukovodeće funkcije, primenom neparametriskih statističkih testova, ustanovljeno je da ima statistički značajne razlike, gde su zadovoljniji oni ispitanici koji su imali

neku rukovodeću funkciju ( $\chi^2=24.683$ ,  $df=8$ ,  $p=0.002$ ). Ako posmatramo stepen zadovoljstva anketiranih radnika u odnosu na pol, značajno su zadovoljnije svojim poslom zaposlene osobe ženskog pola ( $\chi^2=19.248$ ,  $df=8$ ,  $p=0.014$ ), a u odnosu na zanimanje takođe postoji statistički značajna razlika u stepenu zadovoljstva pri čemu su najzadovoljniji magistri farmacije, potom administrativni radnici i doktori stomatologije, a najnezadovoljniji svojim poslom koji obavljaju su tehnički radnici ( $\chi^2=71.765$ ,  $df=28$ ,  $p=0.00$ ).

U skladu sa prethodnom napomenom da je nerealno poređenje zadovoljstva zaposlenih između ustanova različitog tipa, a i 2020.godine i 2021.godine zbog aktuelne epidemije virusom SARS COV-19 nisu sve ustanove ni radile istraživanje zadovoljstva zaposlenih, postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu zaposlenih, a u odnosu na vrste zdravstvenih ustanova. Najzadovoljniji su zaposleni u DZ Vrnjačka Banja, DZ Kraljevo i SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja, a najmanje u OB „Studenica“ Kraljevo, DZ Kraljevo Kraljevo i SB za interne bolesti Vrnjačka Banja ( $\chi^2=169.190$ ,  $df=28$ ,  $p=0.00$ ).

## ZAKLJUČAK

U 2022.godini istraživanja zadovoljstva zaposlenih je posle dve godine, obavljeno u svim zdravstvenim ustanovama Raškog okruga u državnoj svojini, koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo. Upitnik koji je korišćen u istraživanju pretrpeo je izvesne promene 2015.god., potom u 2018.god. gde je dodato pitanje vezano za pušački status, u 2019.god. kod pitanja koje se odnosi na zanimanje zaposlenih radnika, a u 2020.god. su uvedena pitanja vezana za i dalje aktuelnu epidemiju virusom SARS CoV-19.

Iz navedenog razloga dobijeni rezultati ne daju realno poređenje istih u odnosu na ranije godine.

Stopa odgovora beleži pad u odnosu na prethodnu godinu istraživanja.

U zdravstvenim ustanovama koje su radile istraživanje zadovoljstva zaposlenih, a u nadležnosti su ZJZ Kraljevo, kao i ranijih godina, veća je zastupljenost radnika ženskog pola-75.9%. Nešto više od četvrtine zaposlenih je starije od 55.god., a više od polovine su u dobnoj grupi 35-54.god. 8.4% lekara je mlađe od 35.god., a 30.1% starijih od 55.god. U najmlađoj dobnoj grupi su najzastupljeniji zdravstveni saradnici i medicinske sestre/tehničari, 11.4% zaposlenih ima neku rukovodeću funkciju.

Od ukupnog broja anketiranih radnika 198 je dodatno angažovano van radnog vremena u zdravstvu. Od ukupnog broja anketiranih radnika 21 zaposleni radi u nastavi što 1.5%, 2 zaposlena rade i u nastavi i u privatnoj praksi, 6.3% radi u privatnoj praksi i isto toliko u nekom drugom sektoru, što je posmatrano u odnosu na prethodnu godinu gotovo isto. U nastavi su angažovani lekari (57.1%), medicinske sestre/tehničari (33.3%) i podjednak broj zdravstvenih saradnika i tehničkih radnika (po jedan zaposleni-4.8%). U privatnoj praksi nešto manje od polovine angažovanih su lekari, 3.4% su doktori stomatologije, 23.6% su medicinske sestre/tehničari, 9.0% su zdravstveni saradnici, 4.5% administrativno osoblje i 16,8% tehnički radnici. U nekom drugom sektoru su najzastupljenije medicinske sestre/tehničari-56.8%, potom administrativni-12.5% i tehnički radnici 15.9%, a najmanje lekari i zdravstveni saradnici.

Rezultati istraživanja zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo pokazuje da je 60% zaposlenih zadovoljno poslom koji obavlja, što je više za 3.4% u odnosu na prethodnu godinu istraživanja. Procenat nezadovoljnih radnika se smanjio sa 12.5% na 10.8%, procenat neodlučnih, tj. onih koji su radije odgovarali sa «ni zadovoljan ni nezadovoljan» i koji mogu biti potencijalno nezadovoljni radnici, beleži blagi pad sa 30.9% na 29.2%. Procenat veoma nezadovoljnih u zdravstvenim ustanovama koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo iznosi 3.4% što je gotovo isto kao prethodne godine kada je taj procenat iznosio 3.8%, a procenat veoma zadovoljnih se povećao za 2% sa 16.7% na 18.7%.

Posmatrano u odnosu na zanimanje najzadovoljniji su administrativni radnici-69.0%, potom zdravstveni saradnici-64.8% i zdravstveni radnici-63.4%, a najnezadovoljniji su tehnički radnici-36.8%. Posmatrajući pojedinačno po zdravstvenim ustanovama, a u odnosu na zanimanje lekari su najzadovoljniji u SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja, ZJZ Kraljevo i DZ Raška, a najmanje zadovoljni u OB Kraljevo. Doktori stomatologije su najzadovoljniji u DZ Raška i OB Kraljevo dok je u DZ Kraljevo 59.8% stomatologa zadovoljno poslom koji obavlja. Osim jednog

zaposlenog magistra farmacije u OB Kraljevo koji je zaokružio opciju „ni zadovoljan ni nezadovoljan“ svi ostali magistri farmacije su zadovoljni poslom koji obavljaju. Medicinske sestre/tehničari su najzadovoljniji u DZ Vrnjačka Banja i SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja, a najnezadovoljniji u ZJZ Kraljevo. Zdravstveni saradnici su najzadovoljniji u DZ Raška, potom u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja, najmanje zadovoljni u DZ Kraljevo. Administrativno osoblje je najzadovoljnije u DZ Vrnjačka Banja i DZ Raška, a tehnički radnici u DZ Raška i SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja.

Ako posmatramo stepen zadovoljstva zaposlenih pojedinačno, u odnosu na vrstu zdravstvene ustanove, među domovima zdravlja najzadovoljniji su zaposleni u DZ Vrnjačka Banja, potom u DZ Raška, najmanje zadovoljni su zaposleni u DZ Kraljevo, a među specijalnim bolnicama zadovoljniji su zaposleni u SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja.

Posmatrajući pojedine aspekte zadovoljstva, zaposleni u zdravstvenim ustanovama u državnoj svojini su najzadovoljniji odnosom pacijenata prema njima i neposrednom saradnjom sa kolegama, a najmanje zadovoljni finansijskom nadoknadom za njihov rad i prostorom za rad.

Prilikom obavljanja posla 6.4% zaposlenih je izjavio da nimalo nije napeto, pod stresom ili pritiskom, 12.4% je izjavilo da je malo, 40.2% umereno, jedna četvrtina mnogo i 16.4% veoma mnogo. Posmatrajući u odnosu na zanimanje, najveći procenat doktora stomatologije, tehničkih radnika i zdravstvenih saradnika nije nimalo pod stresom tokom posla, a najmanje među magistrima farmacije i doktorima medicine. Umereno opterećenih je naviše kod administrativnih radnika i magistra farmacije, dok su mnogo i veoma mnogo pod stresom doktori medicine-51.3% i zdravstveni saradnici-43.6%.

Više od dve trećine zaposlenih ne planira da menja posao, 6.3% radnika bi prešao u privatni sektor, nema pitanje koje se odnosi na ostajanje u državnom sektoru, a 9.1% bi otišlo u inostranstvo.

Od ukupnog broja anketiranih radnika polovina je radilo u COVID zoni-52.6%, 37.6% nije, a 9.7% zaposlenih radnika nije dalo odgovor na ovo pitanje.

Najveći izazov rada u uslovima epidemije COVID-19 za većinu zaposlenih koji su dali odgovor na ovo pitanje je svakako rad u novim uslovima, ovaj odgovor je dalo 43.8% anketiranih bilo kao jedini odgovor ili uz ostale ponuđene odgovore. Iscrpljenost zbog obima posla je zakružila takođe trećina zaposlenih, a zbog rada pod zaštitnom opremom 37.4% ispitanika. Za 2.9% zaposlenih je izazov bilo suočavanje sa iskustvima pacijenata, neizvesnost i strah od zaraze je kod 3.8%, dok je za 2.1% dostupnost informacija i za 6.8% raspoloživost zaštitne opreme najveći izazov tokom rada u COVID zoni, bilo samostalno bilo uz ostale ponuđene odgovore.

I dalje, veliki broj zaposlenih nema jasan stav o pojedinim posmatranim aspektima zadovoljstva pa svoje mišljenje saopštava ocenom „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“.

Zaposleni u zdravstvenim ustanovama predstavljaju njihovu najveću vrednost koju ne može zameniti primena ni najsavremenijih tehnologija, a čija satisfakcija bitno utiče na kvalitet pruženih usluga. Ne treba zaboraviti da svaka zdravstvena ustanova treba da bude vođena ljudskim vrednostima, da tretira radnike podjednako, ravnopravno i sa poštovanjem, jer jedino zadovoljan radnik će biti produktivan i kreativan.

Potrebno je da menadžeri zdravstvenih ustanova koriste rezultate anketiranja zadovoljstva zaposlenih kao dragocen izvor podataka, sagledaju razloge nezadovoljstva i u skladu sa mogućnostima kroz bolju organizaciju rada, horizontalnu i vertikalnu saradnju, unapređenje edukacije, pokušaju da povećaju njihovu profesionalnu satisfakciju. Na zaposlenim ostaje da se, iako nisu trenutno zadovoljni poslom, ipak potrudite da urade sve da bi im bilo bolje.