

**Завод за јавно здравље Краљево**

**ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У  
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РАШКОГ  
ОКРУГА КОЈЕ СУ У НАДЛЕЖНОСТИ ЗЈЗ  
КРАЉЕВО У 2023.ГОД.**

Извештај припремила  
Прим. др Љиљана Бањанац

Краљево, 2024.год

## УВОД

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

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама Рашког округа које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, је спроведено у новембру месецу 2023.год., као инструмент истраживања коришћен је анонимни упитник, креиран од стране Министарства здравља Републике Србије у оквиру Програма Унапређење квалитета рада здравствених установа, који садржи 19 питања и који је 2015.год. претрпео извесне промене, потом је 2018.године додато и питање везано за пушачки статус запосленог радника, 2019.год. је измењено питање које се односи на занимање анкетираних радника у здравству, а у 2020.год. је такође измењен при чему су унета питања везана за рад у условима епидемије COVID-19. У 2023.години након смиривања епидемије COVID-19 искључена су питања која се односе на задовољство запослених везаних за рад у условима које је иста проузроковала. Запослени у здравственим установама могу да изнесу своје ставове о условима за рад (опрема, расположиво време за обављање посла, простора за рад), сарадњом са колегама, менаџментом установе, аутономији у обављању посла, професионалном развоју, изложености стресу на послу, до жеље за променом посла или одласку у иностранство.

У истраживању професионалног задовољства учествовале су све здравствене установе у државној својини са територије Рашког округа за које је надлежан ЗЈЗ Краљево. У установама у којима је обављено истраживање обухваћени су запослени свих занимања, за дистрибуцију и прикупљање одговора били су одговорни председник комисије за квалитет и главне сестре болница, домовна здравља и завода. Након завршетка анкетирања унос из попуњених упитника извршиле су саме установе у припремљену апликацију коју је креирао ИЗЈЗ „Др Милан Јовановић Батут“. Отварањем ЗЈЗ Нови Пазар дошло је до промене у надлежности ЗЈЗ Краљево тако да је анализа задовољства запослених рађена само за установе за које је према Уредби о Плану мреже надлежан ЗЈЗ Краљево (ДЗ Краљево, ДЗ Рашка, ДЗ Врњачка Бања, ОБ Краљево, СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања, СБ за интерне болести Врњачка Бања, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања и Завод за јавно здравље Краљево).

За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлике између обележја коришћен је  $\chi^2$  тест. Задовољство запослених је исказано просечном оценом на скали од 1 до 5, где је 1=веома незадовољан, а 5=веома задовољан.

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

## РЕЗУЛТАТИ

У истраживање задовољства запослених учествовале су све здравствене установе у државној својини на територији Рашког округа у надлежности ЗЈЗ Краљево, а обухваћени су сви запослени који су били присутни на послу у здравственим установама у тренутку спровођења анкетирања запослених. Од укупно броја запослених, на дан спровођења истраживања је било присутно 1747 запослених радника којима је подељено 1705 упитника, а вратило се 1463 исправних, што представља стопу одговора од 85.8% при чему су

последњих осам година подаци за установе које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, а претходно (2012-2015.год.) за читав Рашки округ (графикон бр.1).

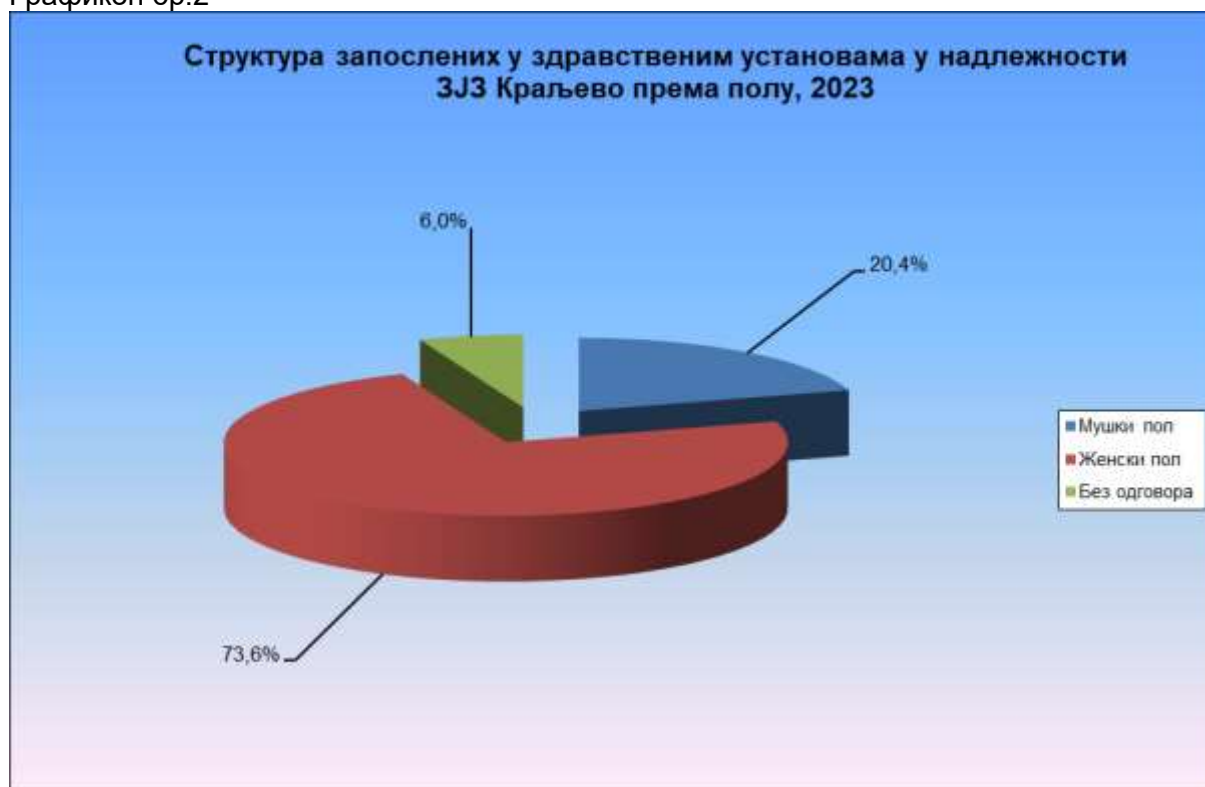
Графикон бр.1



Прва промена упитника је била 2015.године, тако да су осим општих података који се односе на занимање запослених и руководећу функцију додата питања која се односе на пол, године старости и обављању посла у некој другој установи након радног времена у државној својини, од 2018.године је било уведено питање које говори о пушачком статусу запослених радника која су била актуелна две године, а у 2020.години питања везана за обављање посла у условима епидемије COVID-19. У 2023.години након смиривања епидемије COVID-19 искључена су питања која се односе на задовољство запослених везаних за рад у условима које је иста проузроковала, тако да упитник има четири питања мање у односу на претходну годину.

Међу анкетираним радницима у здравственим установама у државној својини у којима је обављено истраживање задовољства запослених, као и претходних година, већи је број запослених жена-73.6%, једна петина запослених радника су особе мушког пола и 88 (6.0%) радника није дало одговор на ово питање (графиком бр.2).

Графикон бр.2



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

У односу на занимање, у анкетавању професионалне сатисфакције, највише су били заступљени здравствени радници-76.5%, потом су технички радници 13.8%, административни радници 5.8%, и најмање је било здравствених сарадника 3.9% за 24 запослених нема података о занимању (табела бр.1). Међу здравственим радницима су најзаступљеније медицинске сестре/техничари са 55.9%, потом су доктори медицине са 17.5%, 2.2% су доктори стоматологије и најмање је магистра фармације 0.9%.

Табела бр.1 Структура анкетираних радника у здравственим установама Рашког округа-Филијала Краљево према занимању, 2022-2023.год.

Занимање	2023.год		2022.год	
	н	%	н	%
Доктор медицине	252	17.5%	239	17.4%
Доктор стоматологије	32	2.2%	28	2.0%
Магистар фармације	13	0.9%	9	0.7%
Медицинска сестра/техничар	804	55.9%	737	53.5%
Здравствени сарадник	56	3.9%	57	4.1%
Административни радник	84	5.8%	125	9.1%
Технички радник	198	13.8%	182	13.2%
УКУПНО	1439	100.0%	1377	100.0%

Код података који се односи на године старости дефинисане су три добне групе и то мање од 35 година, 35 до 54 и више од 55 година. Од укупно 1463 анкетираних радника 19 није дало одговор на ово питање што је 1.3%, нешто више од једне четвртине запослених је

старијих од 55 година, свега 13.3% је млађе од 35 година и највећи проценат запослених је старости 35-54 године-59.2%. Посматрајући дистрибуцију запослених према занимању које обављају, а у односу на старост сваки десети лекар је млађе од 35 година, ниједан доктор стоматологије, 15.4% су магистри фармације, 17.0% су медицинске сестре/техничари, 8.9% су здравствени сарадници, 15.5% су административни и 4.5% технички радници. У добној групи од 35-54 године лекара је 54.0%, 43.8% стоматолога, 61.5% фармацеута, 61.6% су медицинских сестара/техничара, 55.4% је здравствених сарадника, 59.5% административни и 63.1% техничких радника. Оно што је забрињавајуће је да међу старијима од 55 година је трећина доктора медицине, сваки други доктор стоматологије и свака пета медицинска сестара/техничар (графикон бр.3).

Графикон бр.3



Посматрајући у односу на пол, у најмлађој добној групи 18.5% је особа мушког пола, нешто више од једне четвртине је у добној групи преко 55 година и највећа њихова заступљеност је у старосној групи 35-54 године где је 52.0% запослених особа мушког пола. Удео особа женског пола је најмањи у најмлађој добној групи свега 12.3%, док је више од половине запослених особа женског пола у средњој животној доби.

Од укупног броја анкетираних запослених радника, 11.8% обавља неку руководећу функцију, а 47 запослени (3.2%) није дало одговор на ово питање. Ако посматрамо у односу на пол, већи је проценат мушкараца (18.8%) које обављају руководећу функцију, а код жена 10.2%. Посматрајући у односу на занимање, у групи запослених који имају неку руководећу функцију 34.3% су лекари, 41.9% су медицинске сестре/техничари, 2.9% су доктори стоматологије, 2.3% су магистари фармације, 2.3% су здравствени сарадници, 9.3% су административни и 6.4% је међу техничким особљем.

Осим посла у здравственој установи 238 запослена радника (16.3%) је изјавило да ради још на неком послу, 1.6% испитаника није одговарала на ово питање, а 82.2% је заокружило опцију да не ради додатно. Од укупног броја анкетираних радника 23 запослени ради у настави што 1.6%, 3 запослена раде и у настави и у приватној пракси, 1 запослени ради и у настави и у другом сектору, 8.4% ради у приватној пракси, 4 запослена (0.3%) ради

у приватној пракси и неком другом сектору и 5.7% у неком другом сектору, што је посматрано у односу на претходну годину нешто већи проценат радно ангажованих радника ван здравствених установа у државној својини. У настави су ангажовани лекари (51.9%), медицинске сестре/техничари (40.7%) и 7.4% здравствених сарадника. У приватној пракси нешто више од половине ангажованих су лекари, по 1.6% су доктори стоматологије и магистри фармације, 23.2% су медицинске сестре/техничари, 4.0% су здравствени сарадници, 2.4% административно особље и 12.8% технички радници. У неком другом сектору су, као и претходне године, најзаступљеније медицинске сестре/техничари-60.2%, потом доктори медицине и технички радници по 12.1%, а најмање здравствени сарадници и административни радници (графикон бр.4).

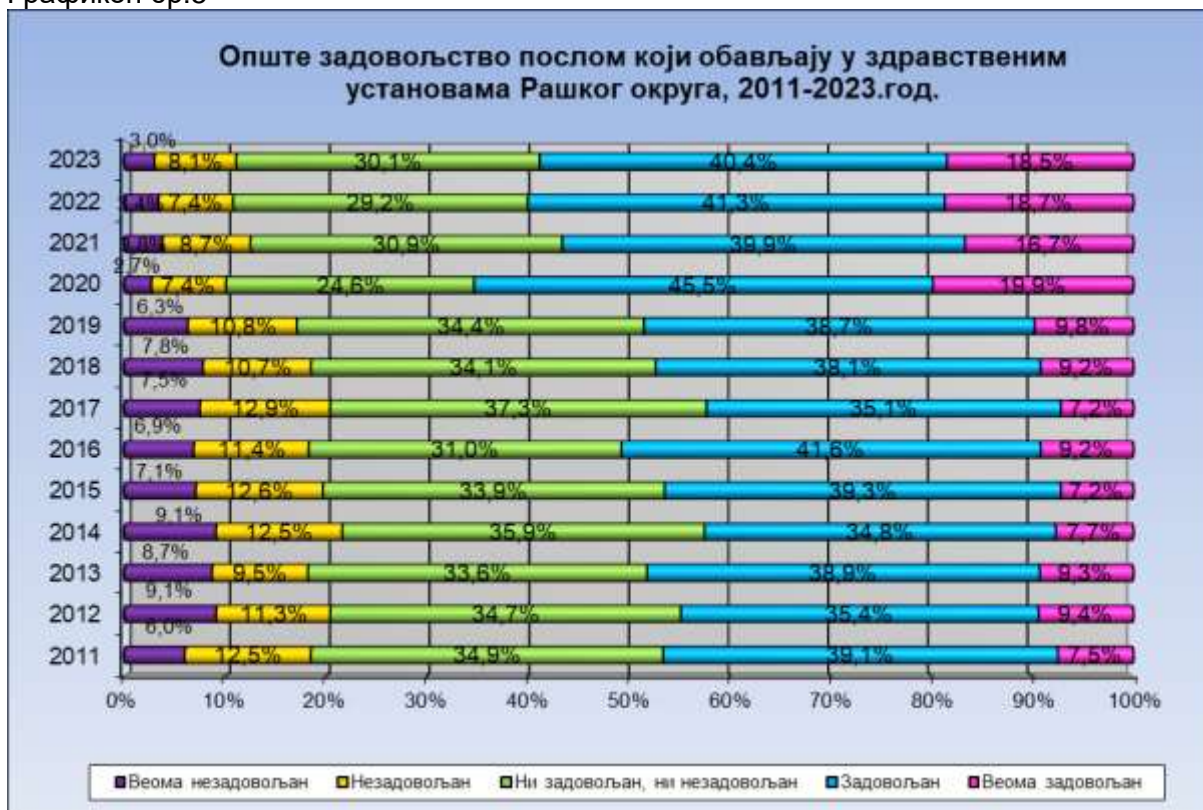
Графикон бр.4



Својим послом задовољно је 58.9% анкетираних радника што је незнатно мање (1.1%) задовољних у односу и на претходну годину када је износио 60.0% и на 2020.год.-65.4%, са напоменом да нису све установе радиле истраживање задовољства запослених. У 2019.години 48.5% запослених је било задовољно својим послом, 2018.год. задовољних је било 47.3%, 2017.год. 42.3%, 2016.год. нешто изнад половине анкетираних, а у 2015.год. подаци се односе само на установе у надлежности ЗЈЗ Краљево и проценат задовољних износио је 46.5%. У 2014.год. проценат задовољних радника се односи на све здравствене установе округа и био је 42.5%, у 2013.год. 48.2%, у 2012.год. 44.8% у 2011.год. 46.6%, потом 46.8% у 2010.години, 46.4% у 2009.год. и 47.7% у 2008.години. Посматрајући последњих тринаест година истраживања задовољства запослених у здравственим установама, најмањи проценат задовољних послом који обавља је у 2017.год., с напоменом да се у последњих осам година подаци односе само на установе у надлежности ЗЈЗ Краљево, у 2020.год. на само један део установа које су радиле истраживање а у 2021.години није истраживање рађено у СБ „Меркур“ Врњачка Бања. Процент незадовољних је 11.1% и за 0.3% је већи него у претходној години. Посматрано од почетка увођења истраживања, проценат незадовољних је био променљив, у 2020.год. незадовољан је био сваки десети пацијент, 2019.год. 17.1%, 2019 18.5%, 2017.год. има вредност 20.4%, 2016.год. 18.3%, 2015.год. 19.7%, 2014.год. је имао вредност од 21.6%, 2013.год. проценат незадовољних је износио 18.2%, 2012.год. 20.4%, у 2011.год. 18.5%, у

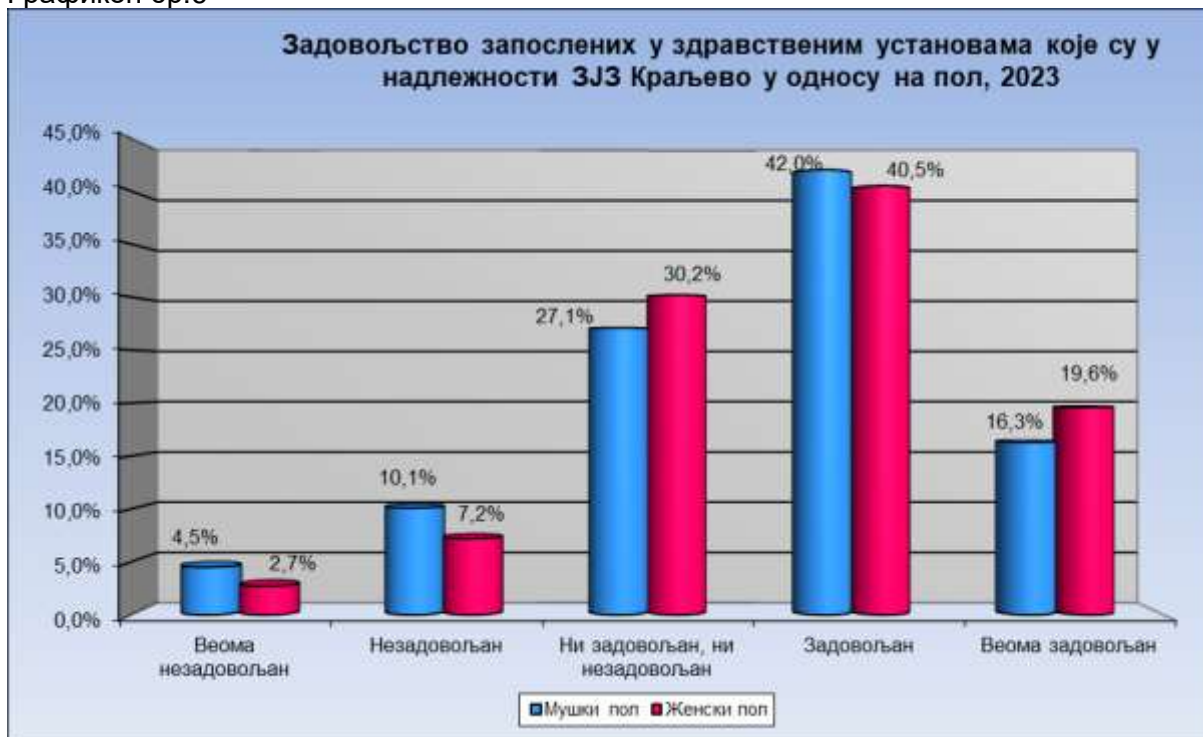
2010.год. 23.3%, 20.3% у 2009.год., у 2008.год. 16.8% и 18.9% у 2007.години (графикон бр.5).

Графикон бр.5



Посматрајући задовољство запослених у односу на пол, својим послом су задовољније запослене особе женског пола, јер је 14.6% мушкараца незадовољно својим послом док је тај проценат жена значајно мањи-9.9%. Ни задовољних ни незадовољних је већи проценат код особа женског пола, док је проценат задовољних 58.3% међу запосленима мушког пола, а 60.1% су особе женског пола, при чему се уочава благи пораст процента задовољних и међу особама мушког, а благи пад код особа женског пола (графикон бр.6).

Графикон бр.6



Највећи проценат веома задовољних је ове године међу административним радницима-23.8%. Највећи проценат веома незадовољних је у овом истраживању међу техничким радницима-7.5%, што је исто као и претходне године (табела бр.2).



Табела бр.2 Дистрибуција општег задовољства запослених изражена у процентима према профилима запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017-2023

Задовољство	Здравствени радници							Здравствени сарадници							Административни радници							Технички радници						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Веома незадовољан	7.5	7.3	5.1	1.5	3.6	2.8	<b>2.4</b>	8.7	4.8	10.1	11.8	3.2	5.6	<b>3.9</b>	5.0	2.8	5.5	0	4.2	1.8	<b>0</b>	9.8	14.9	11.4	2.6	3.7	7.5	<b>7.5</b>
Незадовољан	12.8	10.7	11.6	6.9	8.5	6.2	<b>8.0</b>	15.2	12.7	8.7	5.9	9.5	3.7	<b>3.9</b>	8.3	9.3	7.7	3	4.2	5.3	<b>3.8</b>	13.4	10.3	7.9	10.3	11.9	14.9	<b>10.2</b>
Ни задовољан, ни незадовољан	38.2	33.4	33.6	26.9	27.4	27.6	<b>29.3</b>	23.9	39.7	30.4	14.7	31.7	25.9	<b>31.4</b>	30	34.6	27.5	24.2	44.2	23.9	<b>23.8</b>	39	36.6	47.9	15.4	44.0	40.8	<b>36.4</b>
Задовољан	34.6	38.4	39.5	44.8	42.1	43.9	<b>41.8</b>	39.1	34.9	40.6	50	42.9	40.7	<b>45.1</b>	44.2	39.3	47.3	45.5	34.7	46.9	<b>48.8</b>	33.5	37.1	26.4	51.3	29.4	25.3	<b>28.3</b>
Веома задовољан	6.8	10.2	10.2	19.9	17.9	19.5	<b>18.5</b>	13	7.9	10.1	17.6	12.7	24.1	<b>15.7</b>	12.5	14	12.1	27.3	12.6	22.1	<b>23.8</b>	4.3	1.1	6.4	20.5	11.0	11.5	<b>17.6</b>

Посматрано у последњих тринаест година, задовољство здравствених радника бележи константан пад до 2014.год. када има вредност од 42.1%, да би забележио незнатан пораст у 2015.год. на 44.8%, а у 2016.год. достигао, до тада, највећу вредност од 48.9% задовољних здравствених радника. Потом се у 2017.год. бележи најнижа вредност задовољства запослених здравствених радника од 2011.год., да би у 2018.год. забележио повећање задовољства за више од 7% и тај раст се одржао и у 2019.год. када износи 49.7% и у 2020.год. када је 64.7%. У 2021.години се бележи незнатан пад задовољства здравствених радника, да би у 2022.години истраживања тај проценат се повећао за око 3%, тако да се и даље задовољство одржава на преко половине задовољних здравствених радника, које се одржава и у прошлој години. Здравствени сарадници су били најнезадовољнији у 2018.год. када је проценат задовољних и веома задовољних био 42.8%, док је највећи проценат њиховог задовољства у 2016.год. и износи 74.7%. Задовољство административних радника бележи значајне осцилације и проценат се креће од намање 47.3% у 2021.год. анкетираних до највише 72.8% у 2020.год., али су традиционално најчешће најзадовољнији профил запослених у здравству. Технички радници, осим у 2015.год. и 2020.год. имају најмањи проценат задовољства (табела бр.3). Ово је профил запослених где се бележе највеће осцилације у задовољству послом који обављају, а у 2020.години бележи највећи пораст задовољства и то за 39% (са 32.8% на 71.8%), са напоменом да се истраживање задовољства запослених није реализовало у свим здравственим установама, да би поново у 2022.год. забележио пад на 36.8% и често су међу најнезадовољнијим радницима у здравству.

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

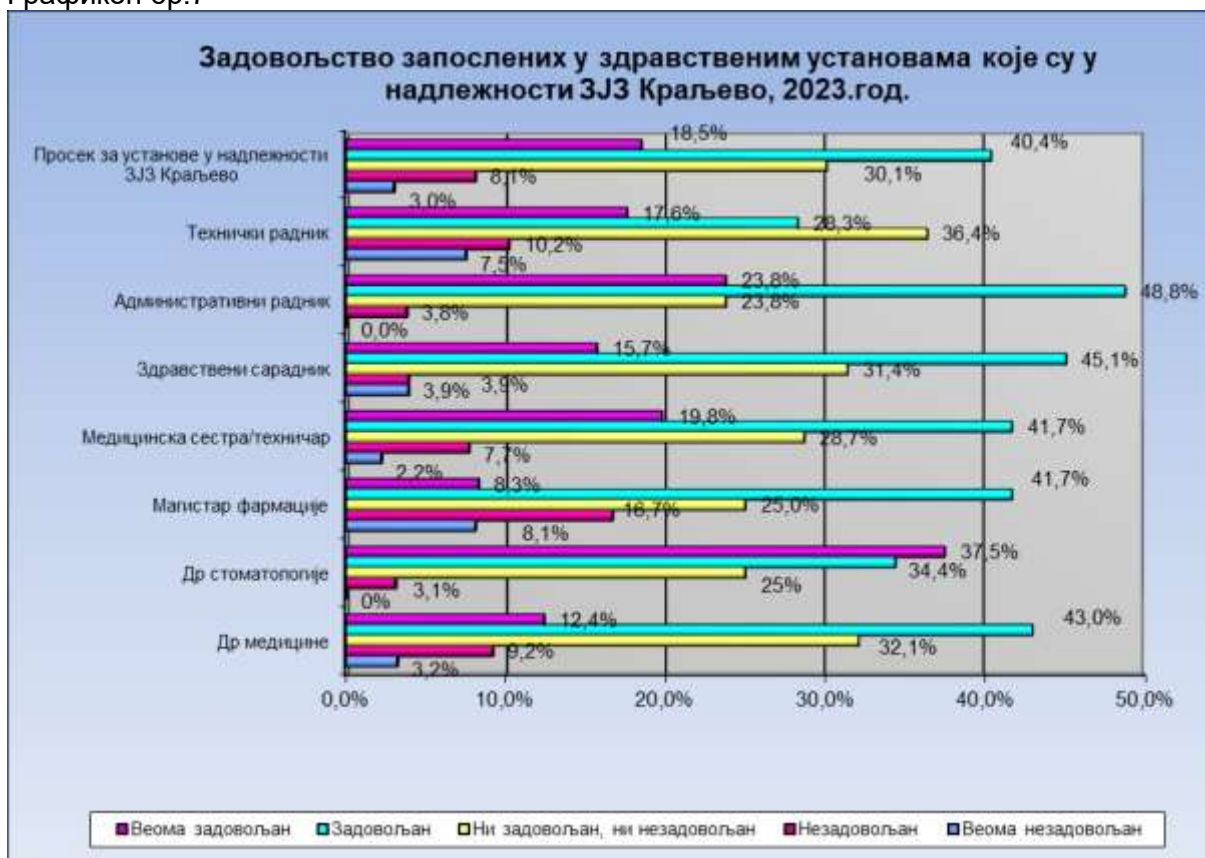
Година	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници
2011	47.7	52.3	50.0	36.7
2012	45.2	50.6	54.7	39.1
2013	48.0	50.4	60.7	42.9
2014	42.1	49.2	52.9	37.3
2015	44.7	55.3	56.8	53.7
2016	48.9	74.7	67.3	44.5
2017	41.4	52.1	56.7	37.8
2018	48.6	42.8	53.3	38.2
2019	49.7	50.7	59.4	32.8
2020	64.7	67.6	72.8	71.8
2021	60.0	55.6	47.3	40.4
2022	63.4	64.8	69.0	36.8
2023	60.3	60.8	72.6	45.9

Као што смо напоменули, од 2015.године је дошло до промене упитника међу којима је и питање које се односи на занимање запосленог, где се здравствени радници не посматрају на укупном нивоу већ имамо појединачно резултате задовољства лекара, медицинских сестара/техничара и осталих здравствених радника, да би се претходне године такође допунило питање са докторима стоматологије и магистрима фармације.

Посматрано на укупном нивоу међу здравственим радницима за све установе у надлежности ЗЈЗ Краљево највећи проценат незадовољнијих је међу магистрима фармације 25.0%, а најмањи код доктора стоматологије 3.1%. Процент незадовољних доктора медицине послом који обавља је већи него у претходној години (са 9.9% је порастао на 12.4%), нешто мање од једна трећине лекара је неопредељена, што су такође потенцијално незадовољни лекари, а 55.4% су задовољни и веома задовољни. Међу докторима стоматологије 3.1% је незадовољних радника, сваки четврти неопредељен и 71.9% је задовољних. Сваки четврти магистар фармације који је био међу анкетираним запосленим радницима је заокружио опцију да је незадовољан својим послом, исто толико

је неопредељених тиме и потенцијално и незадовољних и 50.0% је задовољних радника овог занимања. Када се посматра задовољство медицинских сестара/техничара, 9.9% медицинских сестара/техничара је незадовољно што је готово исто као у претходној години (9.0%), нешто више од четвртине неопредељених и 61.5% је задовољних и веома задовољних медицинских сестара/техничара. Када су у питању здравствени сарадници незадовољних је 7.8%, готово трећина је неопредељено и 60.8% су задовољни здравствени сарадници. Административни радници су традиционално међу најзадовољнијим запосленим радницима у систему здравствене заштите што је случај и ове године када је 72.6% задовољних радника, 3.8% незадовољних, а 23.8% неопредељених радника овог занимања. Када су у питању технички радници поново бележимо пораст њиховог задовољства, али је међу њима и даље најмањи проценат задовољних запослених радника-45.9%, петина је незадовољна и 36.4% неопредељен, а тиме и потенцијално незадовољан својим послом (графикон бр.7).

Графикон бр.7



Ако посматрамо професионалну сатисфакцију у односу на занимање, а према типу здравствене установе, највећи проценат задовољних здравствених радника је у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-90.6%, потом у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања-85.8%, ДЗ Врњачка Бања-71.2%, ДЗ Краљево-65.9%, Заводу за јавно здравље Краљево-62.5%, ДЗ Рашка-60.5%, ОБ „Студеница“ Краљево-52.9% и најмање у СБ за интерне болести Врњачка Бања-38.7%. Највећи проценат незадовољних здравствених радника је у СБ за интерне болести Врњачка Бања где је готово сваки четврти здравствени радник веома незадовољан и незадовољан, потом у ОБ „Студеница“ Краљево-12.4%, ДЗ Краљево 9.7%, ЗЈЗ Краљево-9.4%, ДЗ Рашка-8.6%, ДЗ Врњачка Бања-4.1%, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-1.9%, и најмањи проценат незадовољних је у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања где се за ову опцију није определио ниједан запослени здравствени радник.

Када су у питању здравствени сарадници, најзадовољнији су они запослени у ДЗ Рашка-100.0% али се ради о једном анкетираном сараднику, потом у ЗЈЗ Краљево 72.3% анкетираних сарадника, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-50.0%, у ДЗ Краљево-44.4%, и најмање задовољни запослених здравствених сарадника у ОБ „Студеница“ Краљево-40%. У ДЗ Врњачка Бања, СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања није анкетирани ниједан један сарадник. Највећи проценат незадовољних здравствених сарадника је у ЗЈЗ Краљево -11.2%, потом у ОБ „Студеница“ Краљево-9.6%, док у ДЗ Краљево, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања и ДЗ Рашка ниједан здравствени сарадник није био незадовољан.

Међу административним радницима највеће је задовољство у СБ за интерне болести Врњачка Бања где су сви административни радници заокружили опцију задовољан и веома задовољан, потом у ДЗ Врњачка Бања-85.7%, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-81.9%, ДЗ Краљево 76.2%, ДЗ Рашка-75%, ОБ „Студеница“ Краљево-65.6% и најмање задовољних у Заводу за јавно здравље Краљево 50% анкетираних административних радника. За опцију незадовољни и веома незадовољни одлучило се 3.1% административних радника у ОБ Краљево, 9.1% у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања и сваки четврти анкетирани у ЗЈЗ Краљево. У СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања није анкетирани ниједан административни радник.

Највећи проценат задовољног техничког особља је у ДЗ Рашка-91.0%, потом у ДЗ Врњачка Бања-87.5% и СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-57,1%, а најмањи проценат задовољних у ДЗ Краљево-32.1% и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања 23.1%. Најнезадовољнији технички радници су запослени у ДЗ Краљево-28.6%, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања сваки четврти анкетирани технички радник, СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања-23.1%, док ниједан технички радник у ДЗ Врњачка Бања, ДЗ Рашка и СБ за интерне болести Врњачка Бања није заокружио опцију да је незадовољан послом који обавља.

Табела бр.4 Дистрибуција запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево (изражена у процентима) према општем задовољству послом и профилу запослених, 2023

*ДЗ Краљево*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за домове здравља
Веома незадовољан	2.3	0	0	25.0	2.9
Незадовољан	7.4	0	0	3.6	5.7
Ни задовољан ни незадовољан	24.4	55.6	23.8	39.3	26.4
Задовољан	46.5	44.4	61.9	21.4	42.9
Веома задовољан	19.4	0	14.3	10.7	22.2

*ДЗ Врњачка Бања*

Задовољство	Здравствени радници	Административни радници	Технички радници	Укупно за домове здравља
Веома незадовољан	1.4	0	0	2.9
Незадовољан	2.7	0	0	5.7
Ни задовољан ни незадовољан	24.7	14.3	12.5	26.4
Задовољан	30.1	57.1	50.0	42.9
Веома задовољан	41.1	28.6	37.5	22.2

*ДЗ Рашка*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за домове здравља
Веома незадовољан	1.2	0	0	0	2.9
Незадовољан	7.4	0	0	0	5.7
Ни задовољан ни незадовољан	30.9	0	25.0	9.0	26.4
Задовољан	40.7	100	75.0	45.5	42.9
Веома задовољан	19.8	0	0	45.5	22.2

*ОБ „Студеница“ Краљево*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за општу болницу
Веома незадовољан	2.2	4.8	0	1.3	2.0
Незадовољан	10.2	4.8	3.1	15.0	10.8
Ни задовољан ни незадовољан	34.7	33.3	31.3	42.5	35.1
Задовољан	41.1	38.1	40.6	31.3	39.7
Веома задовољан	11.8	19.0	25.0	10.0	12.4

**Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања**

Задовољство	Здравствени радници	Административни радници	Технички радници	Укупно за специјалне болнице
Веома незадовољан	12.9	0	0	5.8
Незадовољан	9.7	0	0	6.5
Ни задовољан ни незадовољан	38.7	0	62.5	23.4
Задовољан	35.5	100	25.0	34.4
Веома задовољан	3.2	0	12.5	29.9

**СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања**

Задовољство	Здравствени радници	Технички радници	Укупно за специјалне болнице
Веома незадовољан	0	7.7	5.8
Незадовољан	0	15.4	6.5
Ни задовољан ни незадовољан	14.2	53.8	23.4
Задовољан	42.9	7.7	34.4
Веома задовољан	42.9	15.4	29.9

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

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за специјалне болнице
Веома незадовољан	1.9	0	0	10.7	5.8
Незадовољан	0	0	9.1	14.3	6.5
Ни задовољан ни незадовољан	7.5	50.0	9.1	17.9	23.4
Задовољан	47.2	0	36.4	21.4	34.4
Веома задовољан	43.4	50.0	45.5	35.7	29.9

*Завод за јавно здравље Краљево*

Задовољство	Здравствени радници	Здравствени сарадници	Административни радници	Технички радници	Укупно за Завод за јавно здравље Краљево
Веома незадовољан	3.1	5.6	0	18.2	6.0
Незадовољан	6.3	5.6	25.0	0	6.0
Ни задовољан ни незадовољан	28.1	16.7	25.0	36.4	26.9
Задовољан	34.4	55.6	25.0	36.4	40.3
Веома задовољан	28.1	16.7	25.0	9.1	20.9

С обзиром на могућност да посматрамо задовољство запослених здравствених радника према занимању (доктор медицине, доктор стоматологије, магистар фармације и медицинска сестра/техничар), као и према типу здравствене установе, уочава се да је највећи проценат задовољних и веома задовољних лекара у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања где је 88.2% анкетираних лекара заокружило опцију задовољан и веома задовољан, потом у ЗЈЗ Краљево 80%, ДЗ Врњачка Бања 66.7%, СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања-66.6%, ДЗ Краљево-59.8%, ДЗ Рашка-55.0%, ОБ Краљево-42.9%, док је најмањи проценат задовољних лекара у СБ за интерне болести Врњачка Бања где се за ову опцију определило 33.3% анкетираних доктора медицине. Највећи проценат незадовољних лекара је и ове године, у СБ за интерне болести Врњачка Бања-33.4%, а најмањи у ЗЈЗ Краљево и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања где ниједан лекар није заокружио ову опцију одговора. Када се посматра проценат ни задовољних ни незадовољних лекара својим послом, највећи број истих је у ОБ Краљево-38.8%, у ДЗ Рашка-35.0%, СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања по 33.3%, до најмање у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања-5.9%. На укупном нивоу за установе које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 12.4% лекара је незадовољан својим послом, нешто мање од трећине је неопредељено и тиме потенцијално незадовољно, а сваки други лекар је задовољно послом који обавља (графикон бр.8).

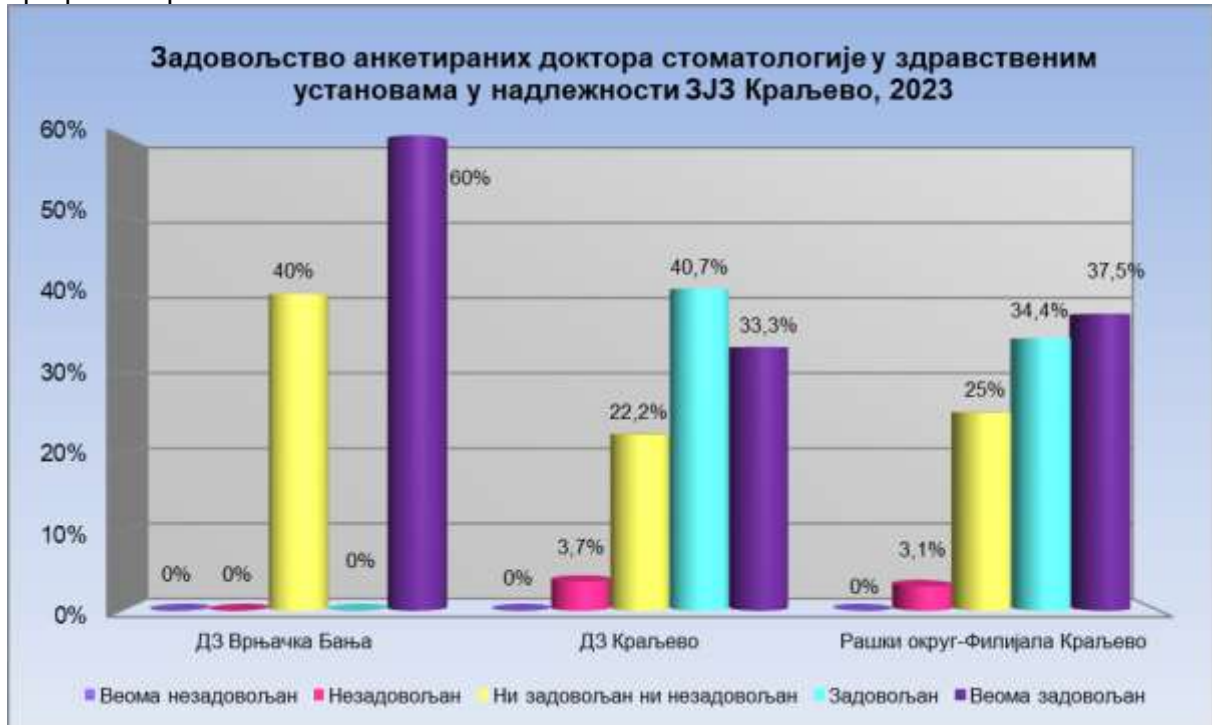
Графикон бр.8



Кад су у питању доктори стоматологије, ДЗ Рашка, ОБ „Студеница“ Краљево, ЗЈЗ Краљево, СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања, СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања међу анкетираним радницима нису имали запослене раднике ове струке, тако да се подаци односе само на два дома здравља ДЗ Краљево и ДЗ Врњачка Бања. Задовољнији доктори стоматологије су у ДЗ Краљево где се 74% запослених ове струке определило за ову опцију, а у ДЗ Врњачка Бања 60%. Незадовољних доктора стоматологије у ДЗ Краљево има 3,7% анкетираних, а у ДЗ Врњачка Бања није било незадовољних. За „опцију ни задовољан ни незадовољан“ изјаснила се готово четвртина стоматолога у ДЗ Краљево и 40% у ДЗ Врњачка Бања (графикон бр.9).



Графикон бр.9



У здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево, укупно је анкетирано 12 магистара фармације и то по један запослен у ДЗ Краљево, СБ „Меркур“ Врњачка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања, два у ЗЈЗ Краљево, док је седам фармацеута запослених у ОБ „Студеница“ Краљево. У СБ „Меркур“ Врњачка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања запослени магистри фармације су задовољни послом који обављају за разлику од једног анкетираног радника ове струке у ДЗ Краљево који је веома незадовољан својим послом. У ОБ „Студеница“ Краљево 14.3% запослених магистара фармације је незадовољно, 57.2% је задовољно својим послом док је у ЗЈЗ Краљево од два анкетираних магистара фармације један незадовољан и један неопредељен радник. Посматрано на укупном нивоу (мада се ради о малом броју анкетираних радника ове струке) 25% фармацеута је незадовољно, исто толико неопредељених, а сваки други је задовољан радник ове струке послом који обавља.

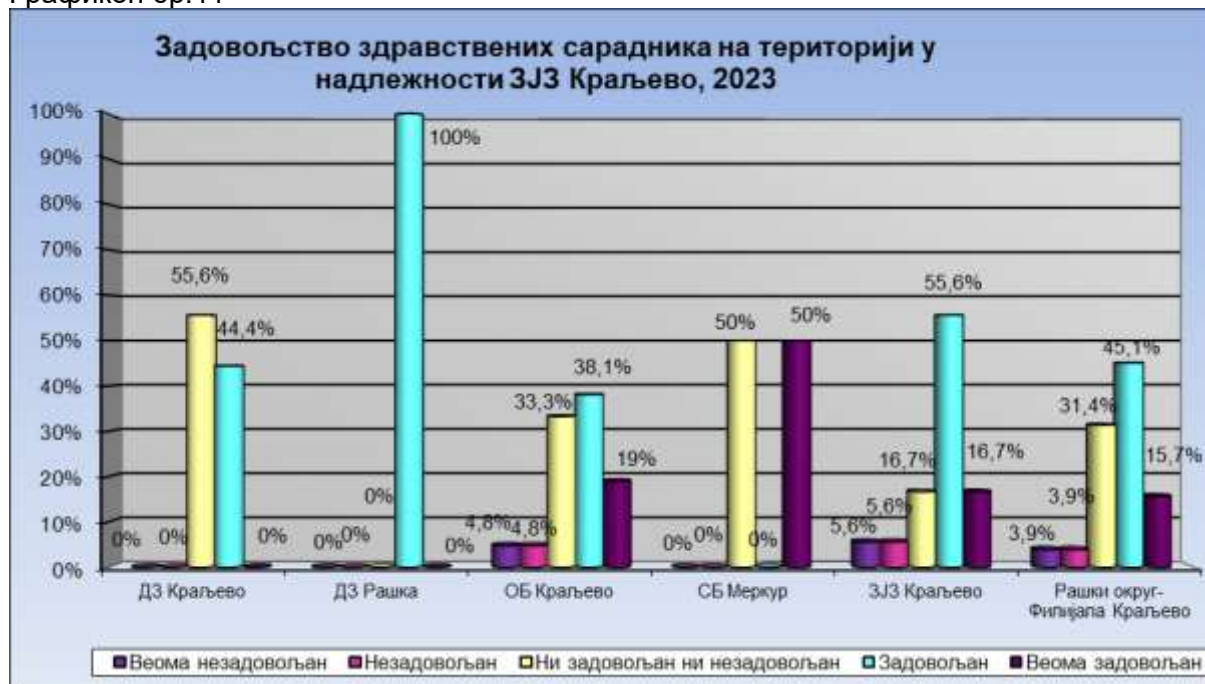
Медицинске сестре/техничари су најзадовољнији у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања -100%, потом у СБ „Меркур“ Врњачка Бања-91.4% и ДЗ Врњачка Бања - 74.0% а најмањи проценат задовољних је у СБ за интерне болести Врњачка Бања-37.5%. Медицинске сестре/техничари су најнезадовољнији у СБ за интерне болести Врњачка Бања нешто више од петине анкетираних, потом у ОБ „Студеница“ Краљево-10.9%, а најмање незадовољних је СБ „Меркур“ Врњачка Бања и СБ за рехабилитацију „Агенс“ где се за ову опцију није определио ниједан запослени радник ове струке. Процент ни задовољних ни незадовољних медицинских сестара/техничара се креће од најмање 0% у СБ за рехабилитацију „Агенс“, преко 21.6% у ДЗ Краљево до највише 41.7% у СБ за интерне болести Врњачка Бања. На укупном нивоу за територију коју покрива ЗЈЗ Краљево, нешто мањи проценат медицинских сестара/техничара је незадовољан својим послом него лекара, четвртина је неопредељена и 61.5% су задовољни и веома задовољни запослени радници овог профила, што је незнатно мање него у претходној години али се односи на све установе за које је надлежан ЗЈЗ Краљево (графикон бр.10).

Графикон бр.10



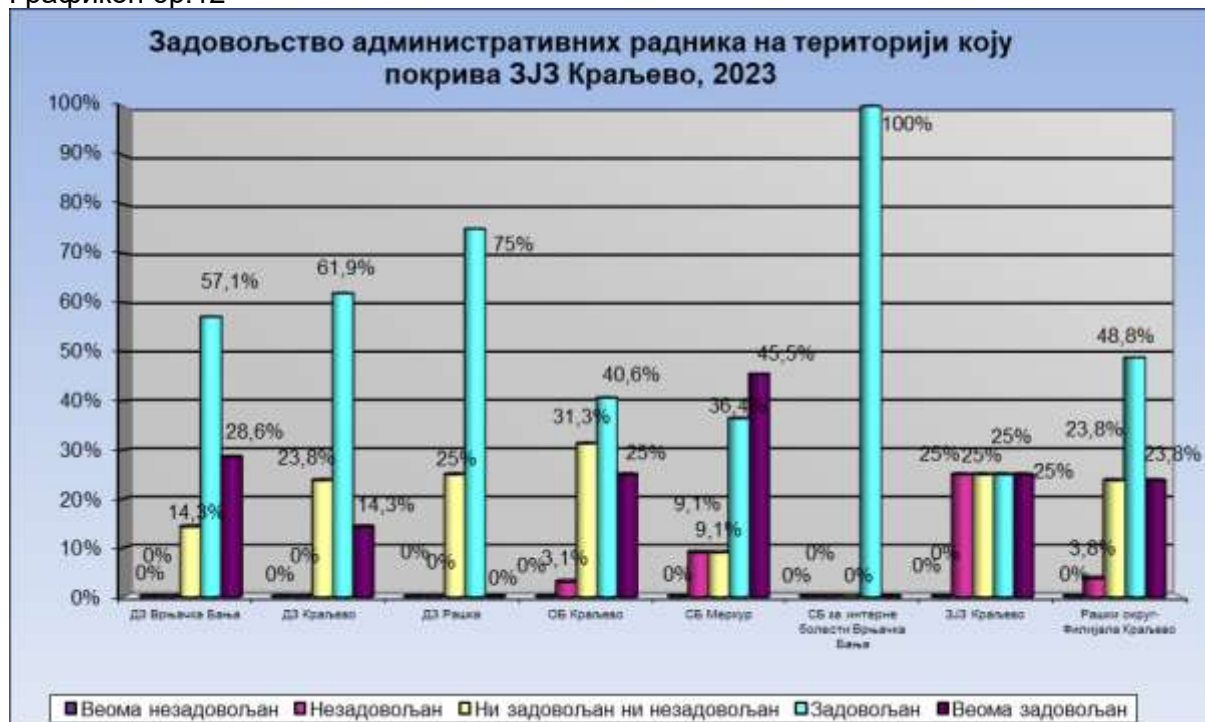
Када је у питању задовољство здравствених сарадника, у ДЗ Врњачка Бања, у ДЗ Врњачка Бања, у СБ за интерне болести Врњачка Бања и СБ „Агенс“ Матарушка Бања, међу анкетираним није било здравствених сарадника. На укупном нивоу је анкетирано 51 здравствених сарадника од којих је највећи број у ЗЈЗ Краљево и ОБ Краљево. Најзадовољнији су здравствени сарадници који раде у ДЗ Рашка где су анкетирани један здравствени сарадник и који је задовољан послом који обавља, потом су запослени сарадници ЗЈЗ Краљево-72.3%, ОБ Краљево-57.1%, у СБ „Меркур“ Врњачка Бања-50.0%, а најмање задовољни су ДЗ Краљево 44.4% сарадника. Посматрано на укупном нивоу, 60.8% здравствених сарадника запослених у здравственим установама у надлежности ЗЈЗ Краљево је задовољно својим послом што је за ок 4% мање него у претходној години са напоменом да је истраживање спроведено у свим здравственим установама, 31.4% је ни задовољно ни незадовољно, а 7.8% је незадовољан здравствени сарадник (графикон бр.11).

Графикон бр.11



Административни радници су најзадовољнији у СБ за интерне болести Врњачка Бања где је анкетиран један административни радник који је задовољан својим послом, потом у ДЗ Врњачка Бања-85.7% и СБ „Меркур“ Врњачка Бања-81.9%. Најмањи проценат задовољних је у ОБ Краљево-65.6% и ЗЈЗ Краљево где је својим послом задовољан сваки други анкетирани административни радник. Најнезадовољнији административни радници су у ЗЈЗ Краљево сваки четврти административни радник, потом у СБ „Меркур“ Врњачка Бања-9.1%, у ОБ Краљево-3.1% а у осталим здравственим установама где је рађено истраживање задовољства запослених ниједан административни радник није незадовољан својим послом. Што се тиче неопредељених запослених административних радника, највећи проценат је у ОБ Краљево, ЗЈЗ Краљево и ДЗ Рашка. Посматрано на укупном нивоу, 72.6% запослених административних радника је задовољно послом који обавља, 23.8% је неопредељених, тј. ни задовољна ни незадовољна својим послом, а 3.8% је незадовољан послом који обавља. (графикон бр. 12). У СБ „Агенс“ Матарушка Бања није анкетиран ниједан административни радник.

Графикон бр.12



Техничко особље је најзадовољније у ДЗ Рашка-91.0% и ДЗ Врњачка Бања-87.5%. Потом су запослени технички радници у СБ „Меркур“ Врњачка Бања-57.1% и ЗЈЗ Краљево 45.5%, а најмањи проценат задовољних је у СБ „Агенс“ Матарушка Бања-23.1% и ДЗ Краљево 32.1%. У ДЗ Краљево је највећи проценат незадовољних техничких радника – 28.6%, а у СБ за интерне болести Врњачка Бања „ни задовољних ни незадовољних“ анкетираних техничких радника-62.5%. Посматрано на укупном нивоу за здравствене установе у надлежности ЗЈЗ Краљево које су радиле истраживање задовољства запослених радника 45.9% запослених техничких радника је задовољан послом који обавља, што је више него у претходној години, 17.7% је незадовољно и 36.4% је ни задовољан ни незадовољан послом који обавља (графикон бр.13).

Графикон бр.13



Ако посматрамо задовољство запослених у здравственим установама према старосним групама и на укупном нивоу, ове године, најзадовољнији су запослени радници најмлађе добне групе, тј запослени који припадају добној групи <35год. Потом су запослени у најстаријој доби тј.>55.год, а најмање задовољних је у средњој животној доби, тј. у добној групи 35-55 година. Највећи проценат незадовољних-11.7% анкетираних радника је међу добном групом преко 55.год., док је највећи проценат „ни задовољних ни незадовољних“ испитаника 31.5% у средњој животној доби (графикон бр.14).

Графикон бр.14



У односу на обављање руководеће функције, задовољнији су запослени који имају неку од управљачких функција јер је међу њима мањи проценат незадовољних-8.9% док 11.2% запослених који нема руководећу функцију је незадовољан. Такође је и проценат ни задовољних ни незадовољних већи код оних запослених који не учествују у руковођењу - готово трећина. И проценат задовољних је код ове групе испитаника мањи-58.0% а у групи која обавља руководећу функцију тај проценат је 62.7% што је мање него у претходној години.

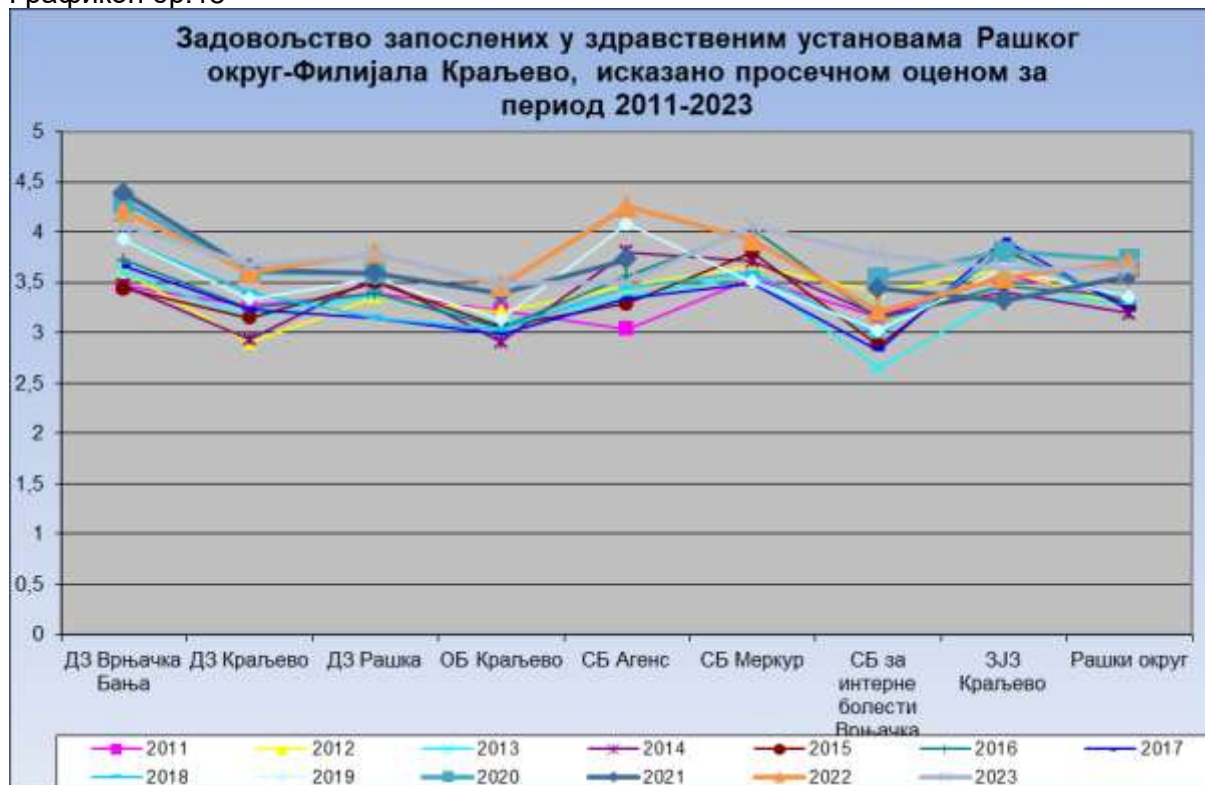
Посматрајући задовољство запослених на укупном нивоу, а појединачно по здравственим установама које су радиле истраживање задовољства, ове године су најзадовољнији запослени у где је задовољних и веома задовољних СБ за лечење и ењхабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања 78.7%, ДЗ Врњачка Бања-72.2%, ДЗ Рашка 64.9%, ДЗ Краљево-63.2%, ЗЈЗ Краљево 61.2% а најмање задовољних и веома задовољних је у ОБ Краљево-52.2%, СБ „Агенс“ Матарушка Бања-45.0% и СБ за интерне болести Врњачка Бања 40.0% (табела бр.5).

Табела бр.5 Опште задовољство запослених радника у здравственим установама Рашког округа у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023.год.

Задовољство	ДЗ Врњачка Бања	ДЗ Краљево	ДЗ Рашка	ОБ Краљево	СБ „Агенс“ Матарушка Бања	СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања	СБ за интерне болести Врњачка Бања	Завод за јавно здравље Краљево
Веома незадовољан	1.1	3.9	1.0	2.0	5.0	4.3	10.0	6.0
Незадовољан	2.2	6.4	6.2	10.8	10.0	5.3	7.5	6.0
Ни задовољан ни незадовољан	24.4	26.5	27.8	35.1	40.0	11.7	42.5	29.9
Задовољан	33.3	45.1	43.3	39.8	20.0	37.2	35.0	40.3
Веома задовољан	38.9	18.1	21.6	12.4	25.0	41.5	5.0	20.9

Анализирајући задовољство запослених кроз просечне оцене, задовољства запослених на Рашком округу-Филијала Краљево, показује благо смањење у 2023.години у односу на претходну годину, са напоменом да су све установе радиле истраживање за разлику од 2020.год. и 2021.год., тако да за укупан ниво резултати нису поредиви. Посматрано појединачно по здравственим установама повећање просечне оцене задовољства запослених у 2023.години се уочава у ДЗ Врњачка Бања, ОБ Краљево, СБ за интерне болести Врњачка Бања, СБ „Меркур“ Врњачка Бања и ЗЈЗ Краљево, а смањење у ДЗ Рашка, ДЗ Краљево и СБ „Агенс“ Матарушка Бања (графикон бр.15 и табела 6). Посматрано у односу на просек за територију коју покрива ЗЈЗ Краљево, мању просечну оцену задовољства запослених од просека Рашког округа–Филијале Краљево (3.63), имају ОБ Краљево, СБ „Агенс“ Матарушка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања.

Графикон бр.15

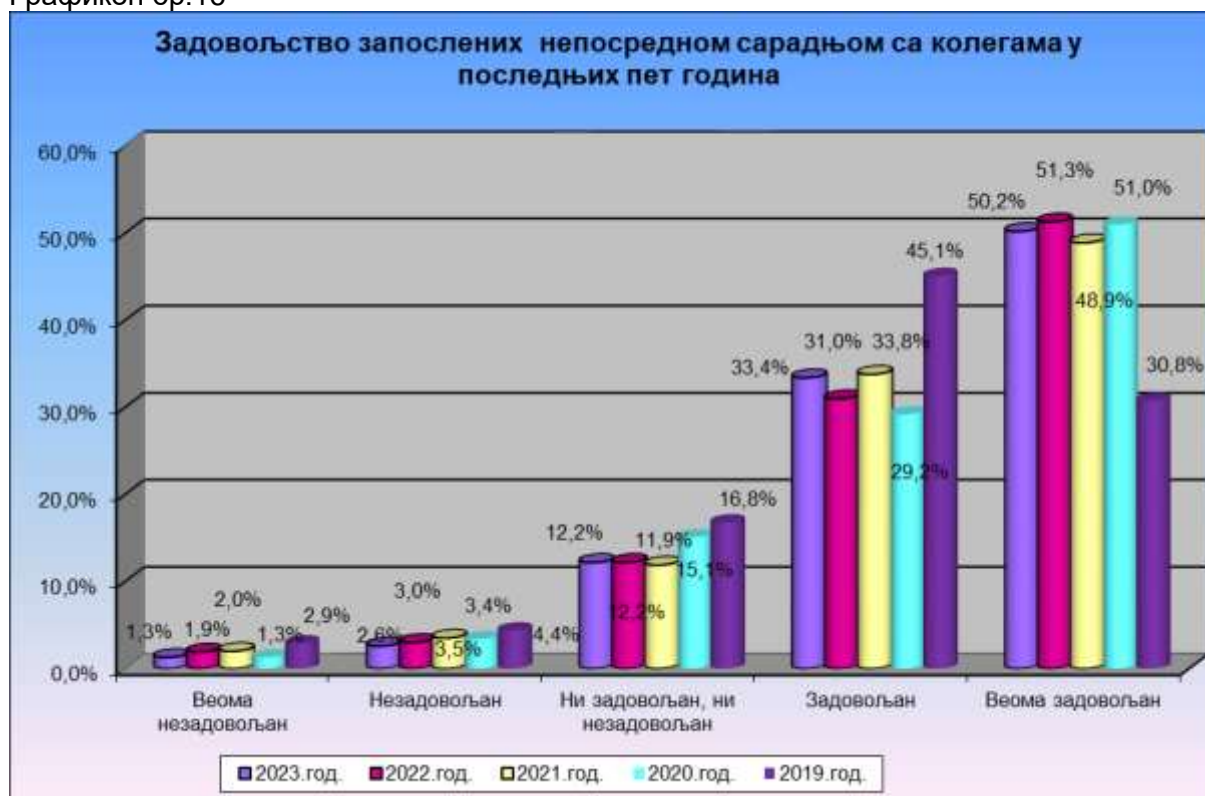


Табела бр.6 Просечне оцене општег задовољства запослених лечењем по установама

Здравствене установе	Број испитаника N	Просечне оцене $\bar{X}$	СТДЕВ	Ранг
ДЗ Краљево	359	3.67	0.973	4
ДЗ Врњачка Бања	90	4.07	0.909	1
ДЗ Рашка	97	3.78	0.892	3
Општа болница Краљево	647	3.49	0.91	7
СБ за интерне болести Врњачка Бања	40	3.17	1.00	8
СБ Агенс Матарушка Бања	20	3.5	1.15	6
СБ Меркур Врњачка Бања	94	4.06	1.06	2
ЗЈЗ Краљево	67	3.64	1.07	5
Укупно	1414	3.63	0.97	

Ако посматрамо појединачно по сегментима задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама задовољно је 83.6%, што је незнатно више него у претходној години када је износило 82.3%, у 2021.год.-82.7%, у 2020.год.-79.7%, у 2019.год. 75.7%, у 2018.год. 76.5%, у 2017.год.-73.8%, у 2016.год.-76.7%, 2015. год. 69.8%, 2014.год.-64.6%, 2013.год. 64.5%, 2012.год. 68.1%, 2011.год. 67.0%, 2010.год.- 60.4%, 2009.год.-66.6% и 2008.године-69.1%. Незадовољних и веома незадовољних је 3.9% запослених што је нешто мање него у претходној години истраживања (графикон бр.16). Опцију “не односи се на мене” заокружило је 0.3% од укупног броја испитаника, а 6 анкетираних радника није дало одговор на ово питање.

Графикон бр.16



Изменом упитника можемо издвојити три питања која се односе на услове рада на радном месту, задовољство опремом за рад, расположивим временом за обављање посла и простором за рад. Одговори показују да кад су у питању услови рада, запослени су најмање задовољни опремом за рад-незадовољно је 16.8% запослених, што је мањи проценат незадовољних него у претходној години (15.6%). Нешто је мањи проценат незадовољних простором за рад-13.1% што је више за 0.8% него претходне године-12.3%, а проценат незадовољних расположивим временом за рад са пацијентима-6.9%-што је мање него у 2022.год. (7.9%) (табела бр.7).

Табела бр.7. Мишљење запослених о условима рада

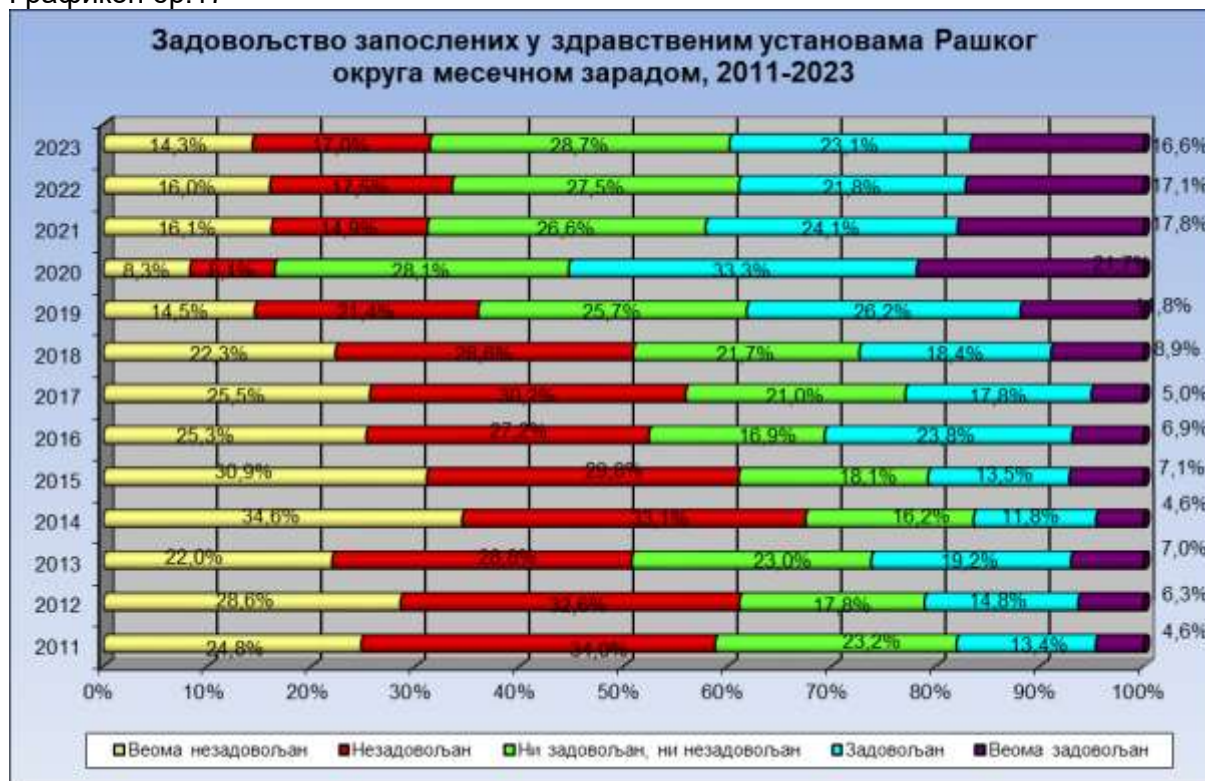
Оцена	Опрема за рад		Простор за рад		Расположиво време за рад	
	Н	%	Н	%	Н	%
Веома незадовољан	94	6.4%	59	4.0%	27	1.9%
Незадовољан	152	10.4%	133	9.1%	72	5.0%
Ни задовољан ни незадовољан	432	29.5%	347	23.8%	275	18.9%
Задовољан	498	34.1%	491	33.7%	490	33.7%
Веома задовољан	280	19.2%	425	29.1%	580	39.9%
Не односи се на мене	6	0.4%	3	0.2%	8	0.6%
<b>Укупно</b>	<b>1462</b>	<b>100.0%</b>	<b>1458</b>	<b>100.0%</b>	<b>1452</b>	<b>100.0%</b>

Када је у питању награђивање на раду, својом месечном зарадом незадовољна је готово трећина радника што је за 2.2% мање него у претходној години када је износила 33.5%. У 2021.год. тај проценат је такође био нешто мањи од трећине анкетираних радника-31.0%, у 2020.год. проценат незадовољних је био 16.4%, у 2019.години око једне трећине, а



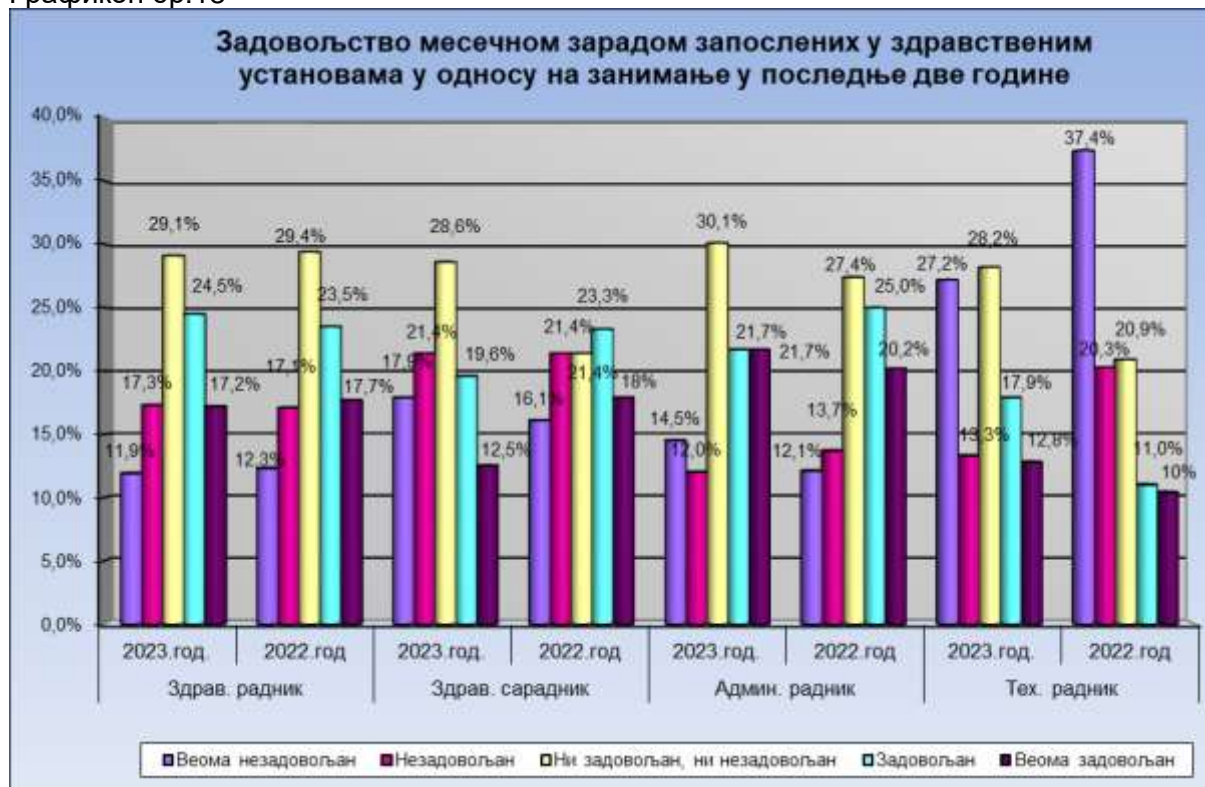
у 2018 50.9%, у 2017.год. проценат незадовољних је износио 55.7%, у 2016.год. 52.1%, у 2015.год 60.7%, у 2014.год. 67.4%, 2013. год. 50.8%, 2012.год. 61.2%, 2011.год. 58.8%, 53.2% у 2010.год., 52.9% у 2009, 56.2% у 2008.год. и 2007.год. 60.3% запослених је било незадовољно месечним примањем. 16.6% испитаника изјавило је да је веома задовољно својом платом, а 28.7% је неопредељених (графикон бр.17).

Графикон бр.17



Посматрано у односу на занимање, највећи проценат незадовољних радника месечном зарадом је, међу техничким радницима-40.5% а потом међу здравственим сарадницима где је веома незадовољних и незадовољних 39.3%. Посматрано у односу на претходну годину, број задовољних здравствених радника се повећао за 0.5%, а број незадовољних смањено за 0.2%. Највећи проценат задовољних радника месечном зарадом је и ове године међу докторима стоматологије и магистрима фармације где је задовољан сваки други запослени радник. Задовољство здравствених сарадника се у 2023.год. смањило за 9.1%, а проценат незадовољних повећао за 1.8%, тако да се број неопредељених запослених сарадника који немају став и показују незаинтересованост за свој положај у установама у државној својини повећао за преко 7%. Међу административним радницима је 43.5% радника задовољно што је мање за свега 1.8% него у претходној години и 26.5% је незадовољних запослених. Код техничког особља, проценат незадовољних се значајно смањено за 17.2% у односу на претходну годину, док се проценат задовољних и веома задовољних повећао за 9.3%. Посматрајући у односу на претходну годину, дошло је до смањења задовољства запослених финансијском надокнадом за рад код анкетираних запослених радника код здравствених сарадника и административних радника, повећање задовољства код техничког особља а кад су здравствени радници у питању не бележи се значајна промена у задовољству анкетираних радника ових струка (графикон бр.18).

Графикон бр.18



Собзиром на то да можемо посматрати здравствене раднике према занимању, ове године најнезадовољнији месечном зарадом су доктори медицине -31.4% потом медицинске сестре/техничари-29.1%, а најмање незадовољних је међу докторима стоматологије-12.5% и магистрима фармације-23.1%. Највећи проценат задовољних и веома задовољних међу здравственим радницима у овој години је међу докторима стоматологије и магистрима фармације 56.3%, односно 53.9% и најмање задовољне су доктори медицине 32.9%. 32.1% здравствених сарадника је задовољно и веома задовољно својим послом, док су административни радници-43.4% задовољнији од техничког особља-30.7%. Највећи проценат веома задовољних је код доктора стоматологије-37.5% и код административних радника-21.7%, а веома незадовољних, 27.2%, код техничких радника (графикон бр.19).

Графикон бр.19



Поглавље које се односи на могућност професионалног усавршавања од 2015.године је обухваћено једним питањем и резултати показују незадовољство 16.5% анкетираних радника могућношћу професионалног развоја/континуиране едукације и бележи смањење од 1.2% у односу на претходну годину. Могућношћу за професионални развој/континуирану едукацију је задовољно 59.0% анкетираних радника, што је нешто веће задовољство него у претходној години истраживања, када је било 57.3% задовољних и веома задовољних радника могућношћу едукације и професионалног развоја. Уочава се да је ове године незнатно пао број неопредељених у односу на раније године, а тиме и потенцијално незадовољних – табела бр.8.

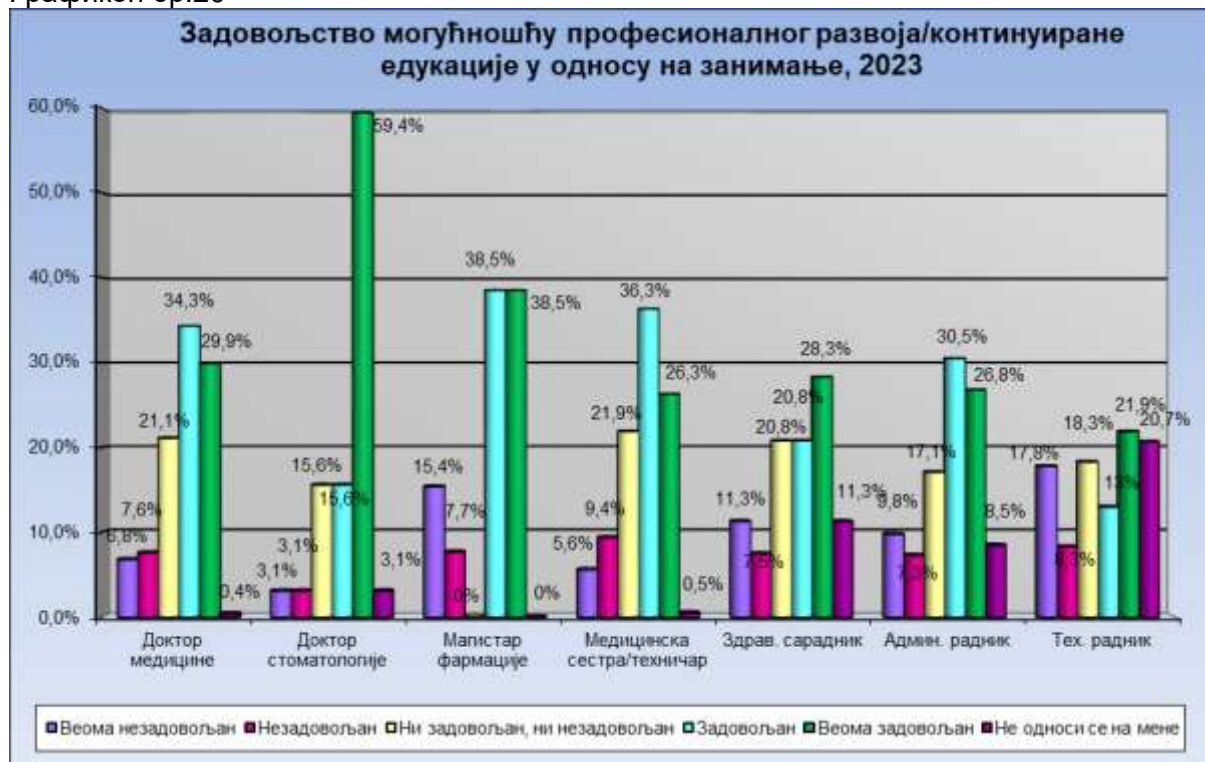
Табела бр.8 Мишљење запослених о могућностима едукације и професионалног развоја на послу

Оцена	Могућност професионалног развоја/континуиране едукације			
	2023.год		2022.год.	
	Н	%	Н	%
Веома незадовољан	111	7.8%	109	8.0%
Незадовољан	123	8.7%	133	9.7%
Ни задовољан ни незадовољан	292	20.6%	301	22.0%
Задовољан	450	31.7%	417	30.2%
Веома задовољан	387	27.3%	371	27.1%
Не односи се на мене	55	3.9%	43	3.1%
<b>Укупно</b>	<b>1418</b>	<b>100.0%</b>	<b>1371</b>	<b>100.0%</b>

Посматрано у односу на занимање, са могућношћу професионалног усавршавања су најнезадовољнији технички радници 26.1%. Најзадовољнији могућношћу даљег стручног усавршавања у овој години, су магисти фармације-77.0%, потом доктори стоматологије-75.0%, доктори медицине-64.2%, медицинске сестре/техничари-62.6%, а најмањи проценат

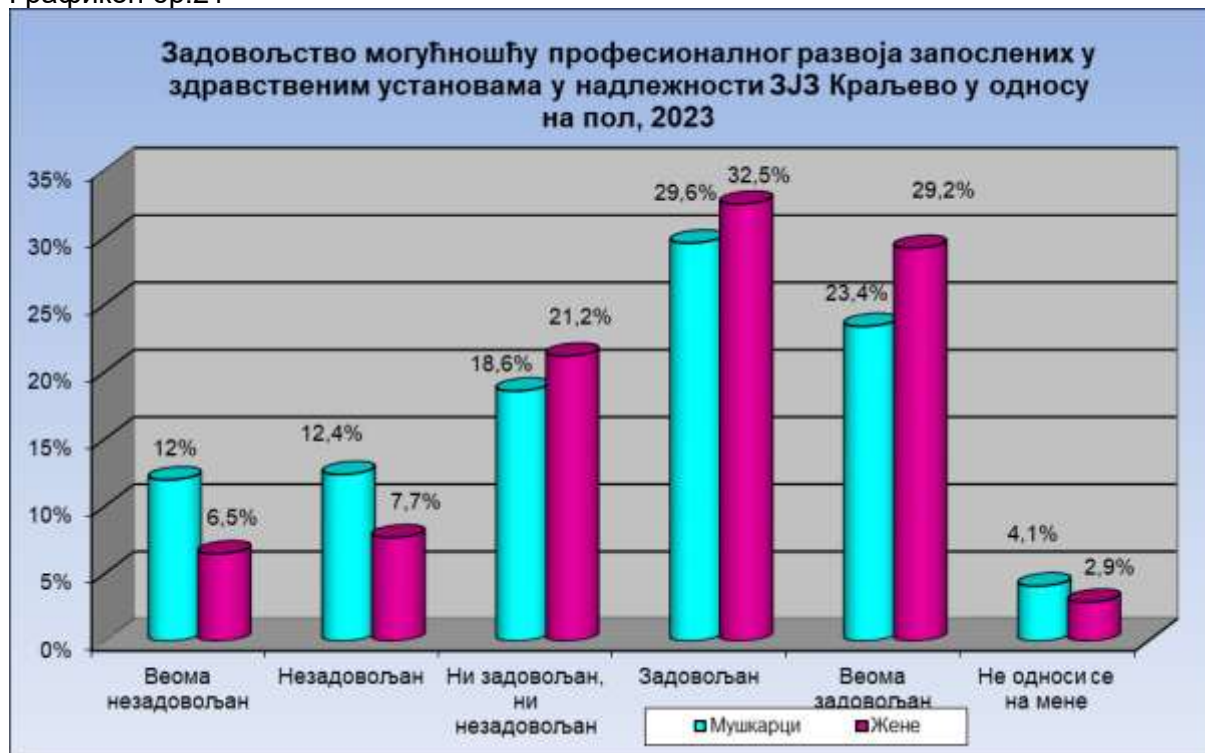
задовољних и веома задовољних је међу техничким радницима-34.9%. Осим тога код техничког особља је највећи проценат оних који су заокружили опцију „не односи се на мене“. Највећи проценат неопредељених по овом питању је, међу медицинским сестрама/техничарима-21.9% (графикон бр.20).

Графикон бр.20



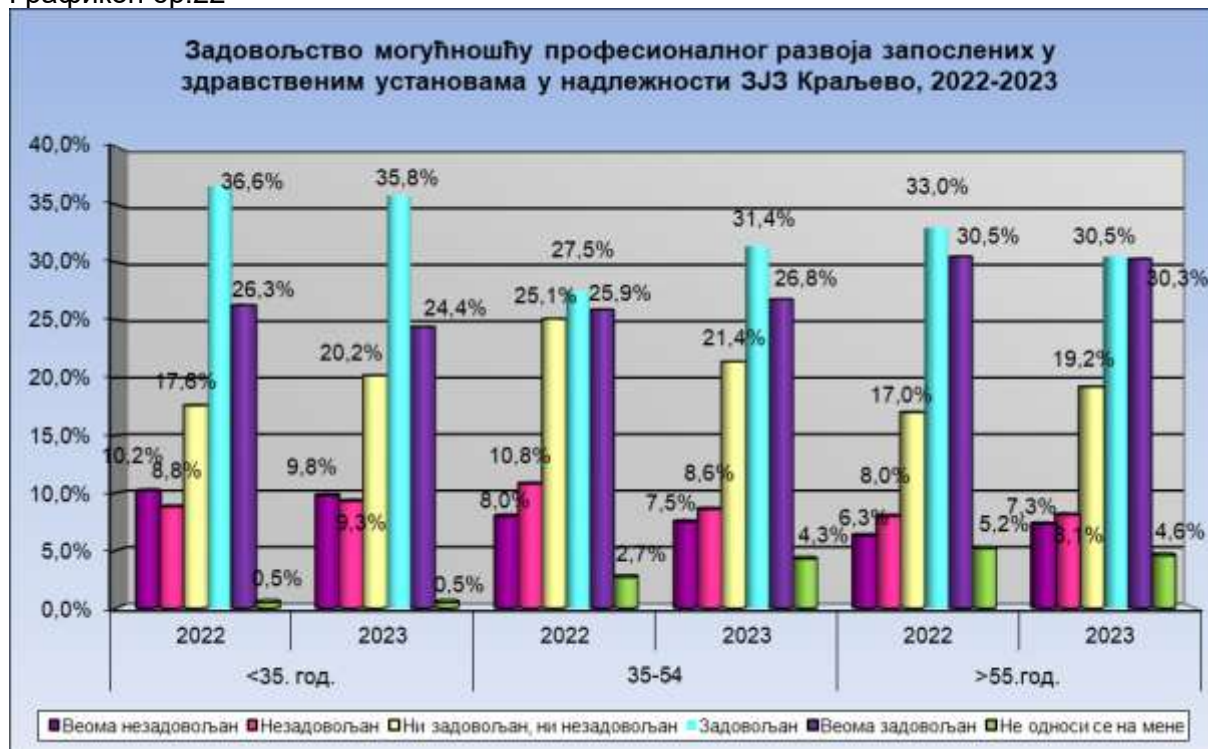
Посматрајући задовољство могућношћу професионалног развоја, а у односу на пол, особе женског пола су задовољније послом који обављају, јер је 10.2% више особа мушког пола незадовољно могућношћу професионалног усавшавања. Овим аспектом је задовољно 53.0% особа мушког пола док је 8.7% више задовољних особа женског пола. Процент неопредељених тј. „ни задовољних ни незадовољних“, је 18.6% анкетираних особа мушког, а свака пета особа женског пола (графикон бр.21).

Графикон бр.21



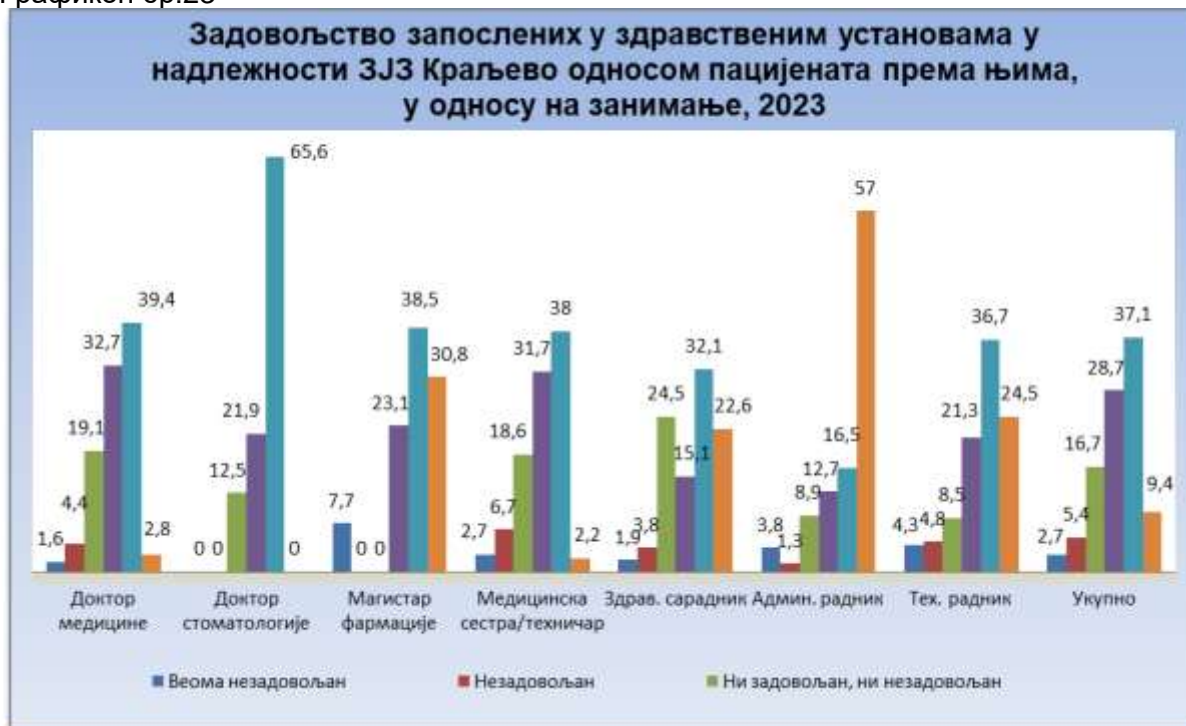
Посматрајући задовољство могућношћу професионалног развоја у односу на старост запослених, најзадовољнији су најстарији запослени радници-60.8%, потом запослени најмлађе добне групе 60.2%, да би код запослених старости 35-55 година проценат задовољних и веома задовољних био 58.2%. Највећи проценат незадовољних је у најмлађој добној групи. Посматрајући у односу на претходну годину, уочава пад процента задовољних запослених радника у здравству у најмлађој добној групи при чему се не бележи промена у проценту незадовољних радника. Код запослених средње животне доби бележи се пад удела незадовољних и пораст броја задовољних радника, док код најстарије животне доби бележи се благи пораст процента незадовољних и пад задовољних запослених радника (графикон бр. 22).

Графикон бр.22



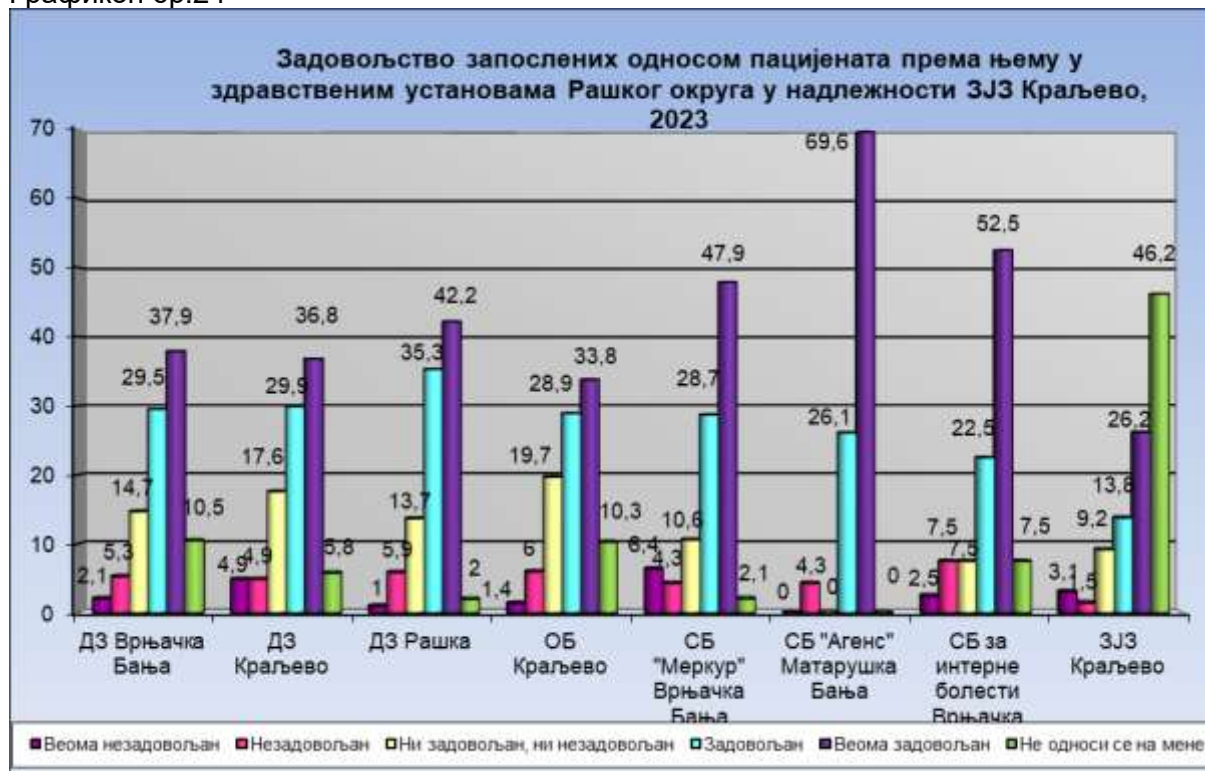
Последње четири године се прати задовољство запослених односом пацијената према њима. Задовољних и веома задовољних је 65.8% радника што је 2% више него у претходној години, 16.7% је неопредељених, 8.1% је незадовољних односом пацијента према њему, док се 9.4% запослених изјаснило да се ово питање не односи на њих. Посматрајући у односу на занимање, односом пацијента према њима су најнезадовољнији медицинске сестре/техничари-9.4% потом технички радници-9.1%, магистри фармације-7.7%, и доктори медицине-6.0%, а најмање незадовољних односом са пацијентима су доктори стоматологије-0% и административни радници-5.1%. Највећи проценат задовољних односом са пацијентима је међу докторима стоматологије 87.5%, потом докторима медицине-72.1%, медицинским сестрама/техничарима 69.7% и магистрима фармације-61.6%. Највећи број запослених који су заокружили да се ово питање не односи на њих је код административног особља-57.0% (графикон бр.23).

Графикон бр.23



Посматрајући у односу на здравствене установе, највећи проценат задовољних запослених радника односом пацијената према њима је у СБ за рехабилитацију“Агенс“ Матарушка Бања-95.7%, затим у ДЗ Рашка-77.5%, док је у Заводу за јавно здравље најмањи проценат задовољних радника-40.0%, где је и највећи проценат запослених (46.2% анкетираних) заокружило опцију да се питање не односи на њега. Највећи проценат неопредељених, тј. оних запослених који су заокружили „ни задовољан, ни незадовољан“ односом пацијента према њему је у ОБ Краљево-19.7% и ДЗ Краљево-17.6% (графикон бр.24).

Графикон бр.24



Део упитника који се односи на професионалне захтеве и однос руководећег кадра ове године има три питања. Могућност избора сопственог начина рада (аутономија у обављању посла) има 65.0% запослених што је о већи проценат него у претходној години-62.0%, неодлучних је 22.1% а 11.2% нема ту могућност. Уважавањем и вредновањем посла који обавља задовољно је две трећине запослених радника, 17.1% је неопредељена, а 15.1% је незадовољно начином вредновања посла који обавља. Руковођењем и организацијом рада у установи је незадовољно 14.4% запослених, сваки пети је индиферентан по овом питању, а 60.3% је задовољно (табела бр.9).

Табела бр.9 Мишљење запослених о професионалним захтевима на послу

Оцена	Аутономија у послу		Уважавање и вредовање рада запосленог		Руковођење и организација рада установе	
	н	%	н	%	н	%
Веома незадовољан	75	5.2%	88	6.0%	91	6.2%
Незадовољан	87	6.0%	133	9.1%	120	8.2%
Ни задовољан ни незадовољан	319	22.1%	249	17.1%	335	23.0%
Задовољан	496	34.4%	480	33.0%	447	30.7%
Веома задовољан	441	30.6%	491	33.7%	432	29.6%
Не односи се на мене	25	1.7%	14	1.0%	32	2.2%
<b>Укупно</b>	<b>1443</b>	<b>100%</b>	<b>1455</b>	<b>100%</b>	<b>1457</b>	<b>100%</b>

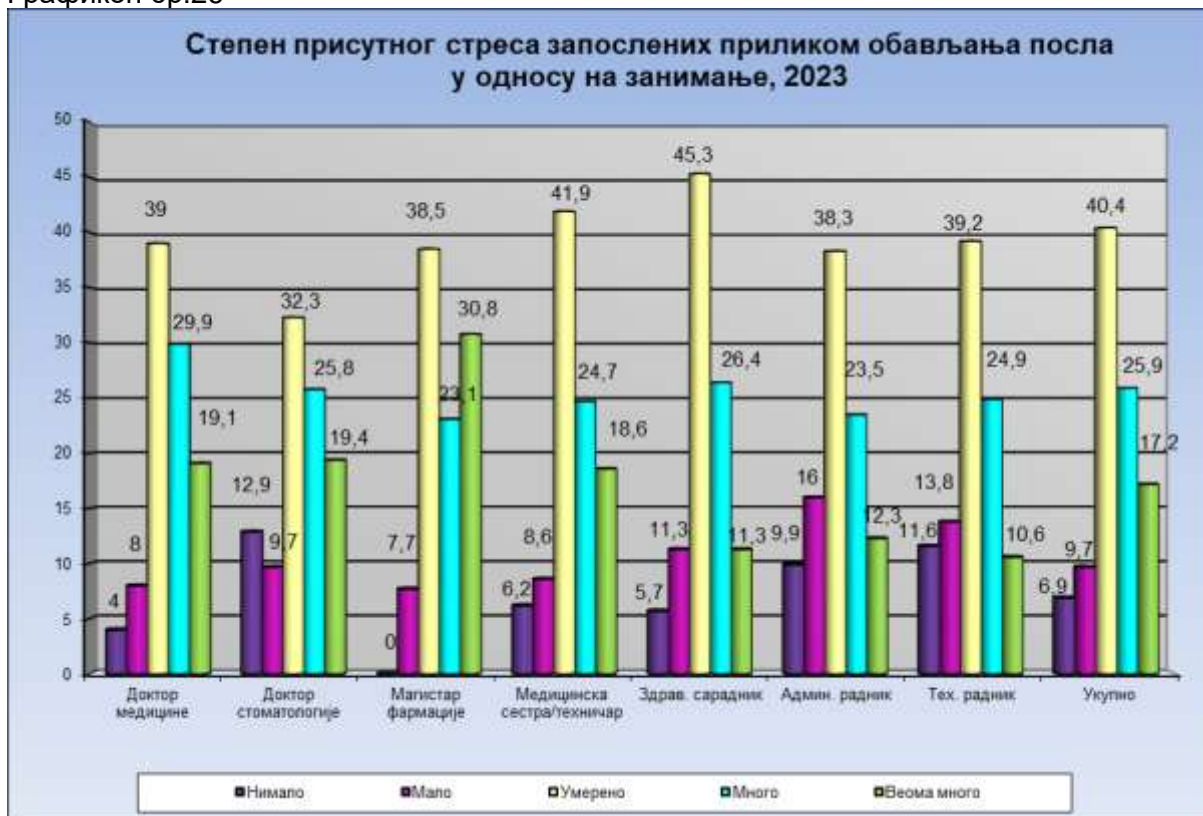


Графикон бр.25



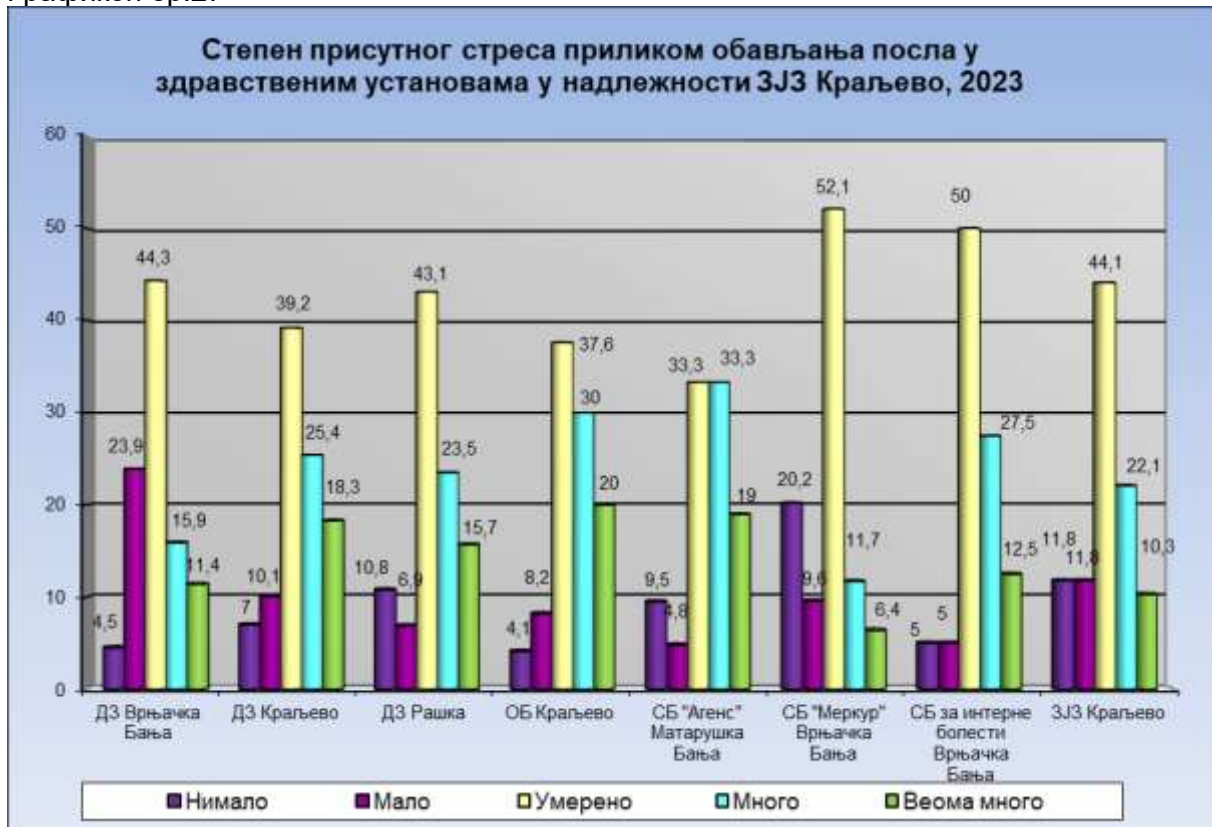
Приликом обављања посла 6.9% запослених је изјавило да нимало није напето, под стресом или притиском, сваки десети је мало, 40.4% умерено, једна четвртина много и 17.2% веома много. У односу на претходну годину, удео испитаника који су изјавили да су нимало под стресом бележи благи раст, смањено се удео анкетираних који су изјавили да су мало под притиском и стресом, удео анкетираних који су умерено напети и под стресом не бележи значајну промену, незнатно се повећао проценат оних који су много, а за 1% се повећао број оних који су веома много под стресом и притиском приликом обављања посла. Посматрајући у односу на занимање, највећи проценат доктора стоматологије, техничких радника и административних радника није нимало под стресом током посла, а најмање међу магистрима фармације и докторима медицине. Умерено оптерећених је навише код здравствених сарадника и медицинских сестара/техничара, док су много и веома много под стресом магистри фармације-53.9% и доктори медицине-49.0% (графикон бр.26).

Графикон бр.26



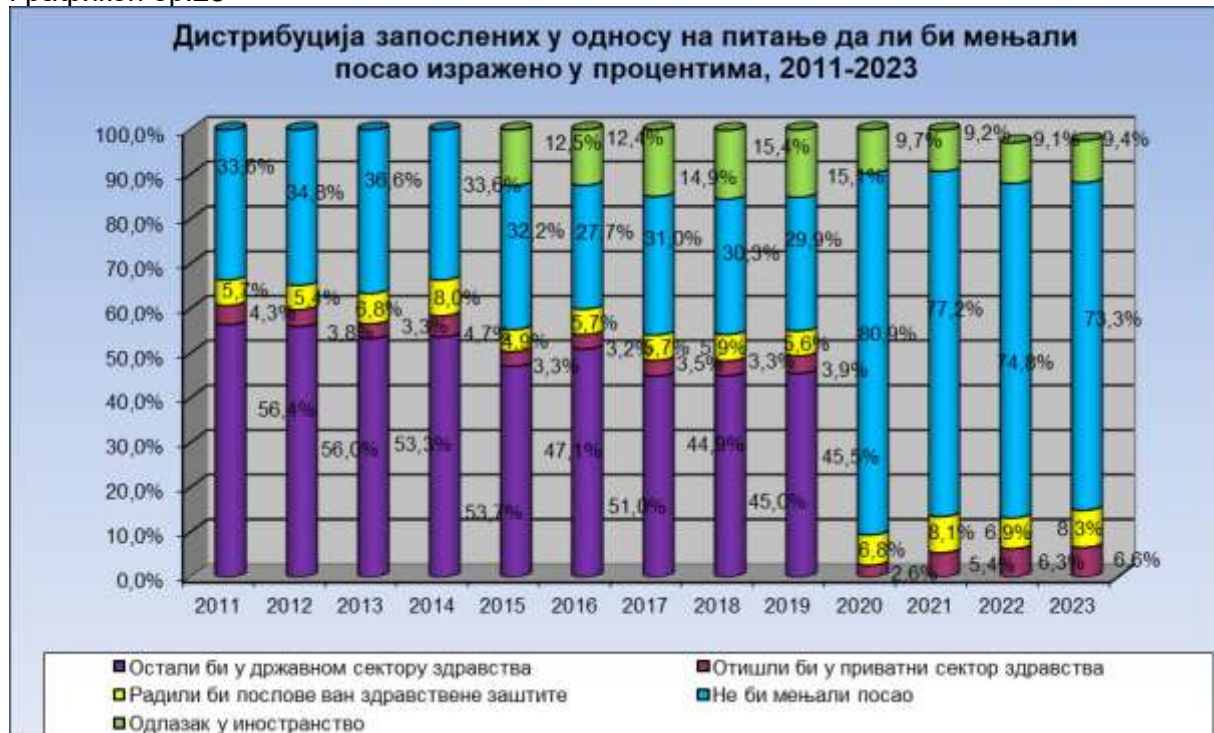
Највећи степен стреса при обављању посла осећају запослени у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања, ОВ Краљево и ДЗ Краљево, а најмање у СБ „Меркур“ Врњачка Бања, ДЗ Врњачка Бања и ЗЈЗ Краљево (графикон бр. 27).

Графикон бр.27



Више од две трећине анкетираних (73.3%) не планира да мења свој посао, што је нешто мање него у претходној години-74.8%, у 2021.год.-77.2% са напоменом у годинама са интензивном епидемијом нису све установе радиле ово истраживање, а такође више нема питања „да ли би остали у државном сектору“ (у 2020.год. 80.9%, 2019.год. 29.9%, 2018.год. 30.3%, 2017.год. 31.0%, 2016.год. 27.7%, 2015.год. 32.2%, 2014.год. 33.6%, 2013.год. 36.6%, 2012.год. тај проценат је био 34.8%, 2011.год. 33.6%, а 2010.год 30.0% запослених је изјавило да не би мењало посао). Незнатно већи проценат (6.6%) него у претходној години (6.3%) би отишло у приватни сектор (у 2021.год.-5.4%, 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%), 8.3% би радило 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



Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да нема статистички значајне разлике у задовољству послом у односу на припадност дефинисаним старосним групама у здравственим установама које су радиле истраживање и у односу на обављање руководеће функције. Ако посматрамо степен задовољства анкетираних радника у односу на пол, значајно су задовољније својим послом запослене особе женског пола ( $\chi^2=17.212$ ,  $df=8$ ,  $p=0.028$ ), а у односу на занимање такође постоји статистички значајна разлика у степену задовољства при чему су најзадовољнији административни радници, потом доктори стоматологије, а најнезадовољнији својим послом који обављају су технички радници ( $\chi^2=63.398$ ,  $df=28$ ,  $p=0.00$ ).

У складу са претходном напоменом да је нереално поређење задовољства запослених између установа различитог типа, а и 2020.године и 2021.године због актуелне епидемије вирусом SARS COV-19 нису све установе ни радиле истраживање задовољства запослених, постоји статистички значајна разлика у задовољству запослених, а у односу на врсте здравствених установа. Најзадовољнији су запослени у СБ „Меркур“ Врњачка Бања, ДЗ Врњачка Бања, ДЗ Рашка и ДЗ Краљево, а најмање у СБ за интерне болести Врњачка Бања ОБ „Студеница“ Краљево, СБ „Агенс“ Матарушка Бања и ОБ Краљево ( $\chi^2=120.666$ ,  $df=28$ ,  $p=0.00$ ).

## ЗАКЉУЧАК

У 2023.години истраживања задовољства запослених је обављено у свим здравственим установама Рашког округа у државној својини, које су у надлежности ЗЈЗ Краљево. Упитник који је коришћен у истраживању претрпео је извесне промене 2015.год., потом у 2018.год. где је додато питање везано за пушачки статус, у 2019.год. код питања које се односи на занимање запослених радника, у 2020.год. су уведена питања везана за епидемију вирусом SARS CoV-19, да би након смиривања наведене епидемије у 2023.години иста искључена из Упитника о задовољству запослених.

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

Стопа одговора се одржава на нивоу претходне године истраживања.

У здравственим установама које су радиле истраживање задовољства запослених, а у надлежности су ЗЈЗ Краљево, као и ранијих година, већа је заступљеност радника женског пола-73.6%. Нешто више од четвртине запослених је старије од 55.год., а више од половине су у добној групи 35-54.год. Сваки десети лекар је млађи од 35.год., а 34.9% старијих од 55.год. У најмлађој добној групи су најзаступљенији технички радници и медицинске сестре/техничари, 11.8% запослених има неку руководећу функцију.

Од укупног броја анкетираних радника 238 је додатно ангажовано ван радног времена у здравству. 23 анкетираних радника ради у настави што 1.6%, 3 запослена раде и у настави и у приватној пракси, 8.4% ради у приватној пракси и 5.7% у неком другом сектору, што је посматрано у односу на претходну годину нешто више запослених. У настави су највише ангажовани лекари (51.9%), потом медицинске сестре/техничари (40.7%) и 7.4% здравствених сарадника. У приватној пракси нешто више од половине ангажованих су лекари, по 1.6% су доктори стоматологије и магистри фармације, 23.1% су медицинске сестре/техничари, 4.0% су здравствени сарадници, 2.4% административно особље и 12.8% технички радници. У неком другом сектору су најзаступљеније медицинске сестре/техничари-60.2%, потом доктори медицине и технички радници по 12.1%, а најмање здравствени сарадници и административни радници.

Резултати истраживања задовољства запослених у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево показује да је 58.9% запослених задовољно послом који обавља, што је мање за 1.1% у односу на претходну годину истраживања. Процент незадовољних радника се повећао са 10.8% на 11.1%, проценат неодлучних, тј. оних који су радије одговарали са «ни задовољан ни незадовољан» и који могу бити потенцијално незадовољни радници, бележи благи раст са 29.2% на 30.1%. Процент веома незадовољних у здравственим установама које су у надлежности ЗЈЗ Краљево износи 3.0% што је готово исто као претходне године када је тај проценат износио 3.4%, а проценат веома задовољних се одржава на нивоу претходне године 18.5%.

Посматрано у односу на занимање најзадовољнији су административни радници-72.6%, потом здравствени сарадници-60.8% и здравствени радници-60.3%, а најнезадовољнији су технички радници-45.9%. Посматрајући појединачно по здравственим установама, а у односу на занимање лекари су најзадовољнији у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања, ЗЈЗ Краљево и ДЗ Врњачка Бања, а најмање задовољни у СБ за интерне болести Врњачка Бања. Доктори стоматологије су задовољнији у ДЗ Краљево него у ДЗ Врњачка Бања послом који обавља јер у осталим здравственим установама међу анкетираним радницима није било доктора стоматологије. Кад су у питању магистри фармације, (мада се ради о малом броју анкетираних радника ове струке) 25% фармацеута је незадовољно, исто толико неопредељених, а сваки други је задовољан радник ове струке послом који обавља. Медицинске сестре/техничари су најзадовољнији у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања, а најнезадовољнији у СБ за интерне болести Врњачка Бања. Здравствени сарадници су најзадовољнији у ДЗ Рашка, потом у ОБ Краљево, најмање задовољни у ДЗ Краљево. Административно особље је најзадовољније у СБ за интерне болести Врњачка Бања и ДЗ Врњачка Бања, а технички радници у ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања.

Ако посматрамо степен задовољства запослених појединачно, у односу на врсту здравствене установе, међу домовима здравља најзадовољнији су запослени у ДЗ Врњачка Бања, потом у ДЗ Рашка, најмање задовољни су запослени у ДЗ Краљево, а међу специјалним болницама најзадовољнији су запослени у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања.

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

Приликом обављања посла 6.9% запослених је изјавио да нимало није напето, под стресом или притиском, 9.7% је изјавило да је мало, 40.4% умерено, једна четвртина много и 17.2% веома много. Посматрајући у односу на занимање, највећи проценат доктора стоматологије, техничких радника и административних радника није нимало под стресом

током посла, а најмање међу магистрима фармације и докторима медицине. Умерено оптерећених је наврше код здравствених сарадника и медицинских сестара/техничара, док су много и веома много под стресом доктори медицине-49.0% и магистри фармације-53.9%.

Више од две трећине запослених не планира да мења посао, 6.6% радника би прешао у приватан сектор, нема питање које се односи на остајање у државном сектору, а 8.3% би отишло у иностранство.

И даље, велики број запослених нема јасан став о појединим посматраним аспектима задовољства па своје мишљење саопштава оценом „ни задовољан, ни незадовољан“.

Запослени у здравственим установама представљају њихову највећу вредност коју не може заменити примена ни најсавременијих технологија, а чија сатисфакција битно утиче на квалитет пружених услуга. Не треба заборавити да свака здравствена установа треба да буде вођена људским вредностима, да третира раднике подједнако, равноправно и са поштовањем, јер једино задовољан радник ће бити продуктиван и креативан.

Потребно је да менаџери здравствених установа користе резултате анкетања задовољства запослених као драгоцен извор података, сагледају разлоге незадовољства и у складу са могућностима кроз бољу организацију рада, хоризонталну и вертикалну сарадњу, унапређење едукације, покушају да повећају њихову професионалну сатисфакцију. На запосленим остаје да се, иако нису тренутно задовољни послом, ипак потруде да ураде све да би им било боље.