

Zavod za javno zdravlje Kraljevo

**ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U
ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA RAŠKOG
OKRUGA U 2012.GOD.**

Izveštaj pripremila
Prim. dr Ljiljana Banjanac
Informatička priprema podataka
Savićević Ivana,
Viši statističar

april 2013.god

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA RAŠKOG OKRUGA U 2012.GOD.

Zadovoljstvo poslom se definiše kao pozitivna emocionalna reakcija i stavovi pojedinca prema svom poslu. U praksi se često dešava da menadžeri nisu svesni činjenice da su zaposleni radnici uspješni i efikasniji, ukoliko su zadovoljni. Uvođenjem brojnih složenih tehnologija u cilju poboljšanja performansi proizvodnog procesa, previde se mere za povećanje zadovoljstva zaposlenih. Zadovoljstvo poslom utiče na radni učinak i to na:

1. Produktivnost: na nivou organizacije a ne pojedinca. U organizacijama gde je veći stepen zadovoljstva zaposlenih veća je i produktivnost.
2. Apsentizam: pokazana je negativna veza zadovoljstva i izostanaka, ali je povezanost umerena.
3. Nemar: pasivno prepuštanje da se uslovi pogoršaju, hroničan broj izostanaka, kašnjenja, smanjeno ulaganje truda, povećana stopa grešaka-kada je nizak stepen zadovoljstva.
4. Zadovoljstvo korisnika: zadovoljni radnici su prijateljski nastrojeni, ljubazni, spremni za pitanja, a to pacijenti cene, što vodi zadovoljstvu i odanosti pacijenta. Odnos važi i u obrnutom smeru-nezadovoljni korisnici mogu povećati nezadovoljstvo zaposlenih.
5. Fluktuaciju zaposlenih: nezadovoljni radnici češće menjaju radnu organizaciju.

Prema tome, radnik zadovoljan poslom ima pozitivan stav prema radu, uspješni je i efikasniji na poslu (proizvodi više i manje odsustvuje a posla), i ostaće veran radnoj organizaciji u kojoj radi.

Istraživanje je sprovedeno 10.12.2012.god., kao instrument istraživanja korišćen je anonimni upitnik, kreiran od strane Ministarstva zdravlja Republike Srbije u okviru Programa Unapređenje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova, a sadržao je 7 pitanja.

U istraživanju profesionalnog zadovoljstva učestvovala su sve zdravstvene ustanove u državnoj svojini sa teritorije Raškog okruga. Obuhvaćeni su zaposleni svih zanimanja, za distribuciju i prikupljanje odgovora bili su odgovorni predsednik komisije za kvalitet i glavne sestre bolnica i domova zdravlja.

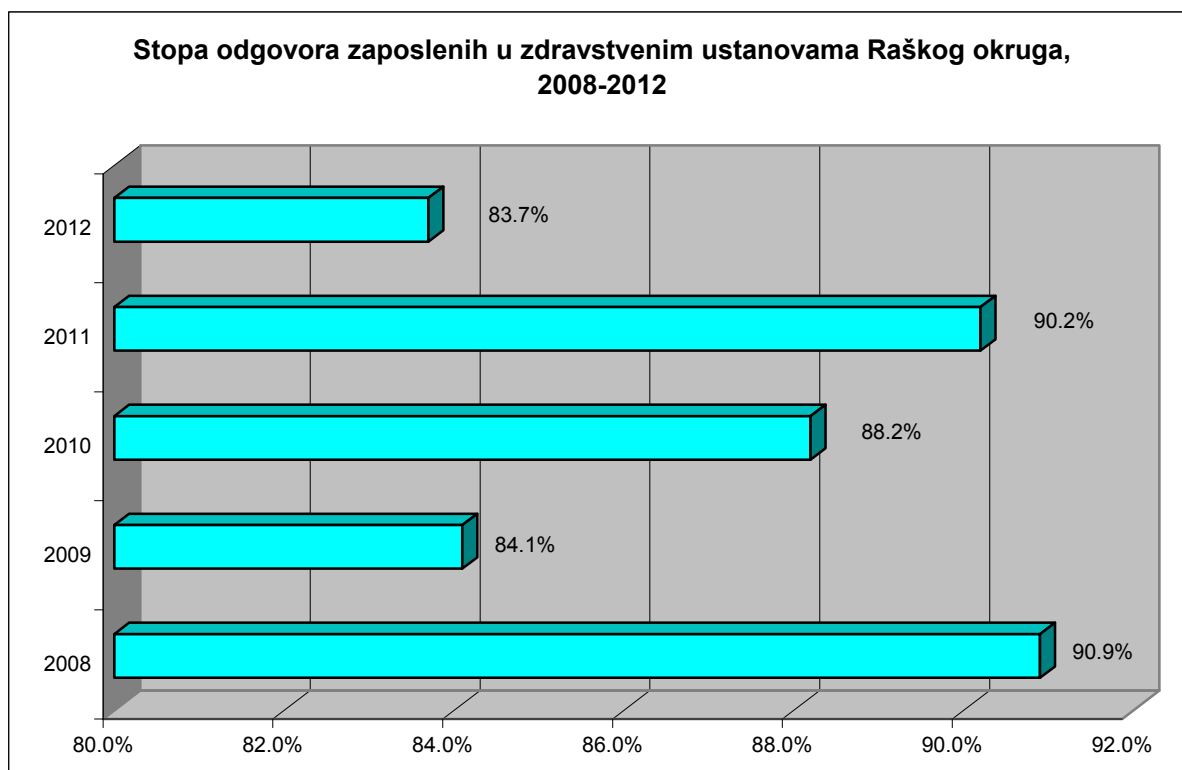
Za opisivanje ispitivane populacije korišćene su metode deskriptivne statistike: prosečna vrednost (aritmetička sredina), mere varijabiliteta (standardna devijacija) i relativni brojevi. Za utvrđivanje značajnosti razlike između obeležja korišćen je χ^2 test. Zadovoljstvo zaposlenih je iskazano prosečnom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

Baza podataka je kreirana u kompjuterskom programu Excel, a za statističku obradu podataka korišćen je SPSS program, verzija 10.0 (Statistical Package for Social Sciences).

REZULTATI

Istraživanjem su obuhvaćeni svi zaposleni koji su bili prisutni na poslu u zdravstvenim ustanovama 10.12.2012.god. 2492 zaposlena radnika su prihvatila učešće u anketi, a vratilo se 2086 ispravnih, što predstavlja stopu odgovora od 83.7% i ima najmanju vrednost u poslednjih pet godina (grafikon br.1).

Grafikon br.1



U odnosu na zanimanje najviše su bili zastupljeni zdravstveni radnici-73.4%, potom su tehnički radnici 12.7%, 7.4% su administrativni radnici i najmanje je bilo zdravstvenih saradnika 6.5%, za 46 zaposlenih nema podatak o zanimanju (tabela br.1).

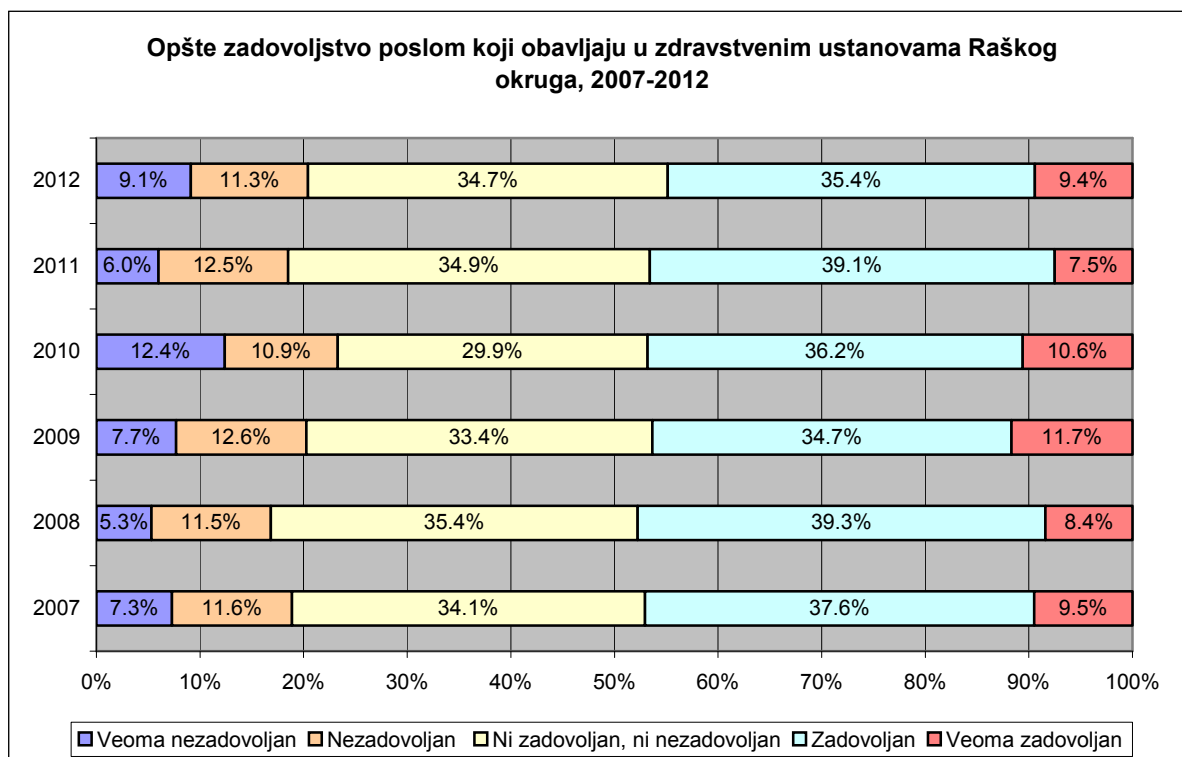
Tabela br.1 Struktura anketiranih radnika u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga prema zanimanju

Zanimanje	n	%
Zdravstveni radnik	1497	73.4%
Zdravstveni saradnik	133	6.5%
Administrativni radnik	151	7.4%
Tehnički radnik	258	12.7%
UKUPNO	2039	100.0%

Svojim poslom zadovoljno je 44.8% što je najmanji procenat zadovoljnih zaposlenih radnika od početka istraživanja. U 2011.god procenta zadovoljnih radnika je iznosio 46.6%, potom 46.8% u 2010.godini, 46.4% u 2009.god., 47.7% u 2008.godini i 47.1% u 2007.godini. Procenat nezadovoljnih je porastao tako da je ponovo svaki peti zaposleni radnik nezadovoljan svojim poslom. Posmatrano u poslednjih pet godina procenat nezadovoljnih je bio promenljiv: 2011.god. procenat nezadovoljnih je iznosio 18.5%, u

2010.god. 23.3%, 20.3% u 2009.god., u 2008.god. 16.8% i 18.9% u 2007.godini. Procenat neopredeljenih i ove godine se održava na oko trećinu anketiranih radnika 34.7%, (grafikon br.2). Poređenjem opšteg zadovoljstva uočava se da je ono pokazivalo rast od početka istraživanja do 2009.god. od kada nema značajnih razlika u procentu zadovoljnih zdravstvenih radnika do ove godine kad se beleži pad od gotovo 2.5%.

Grafikon br.2



Istraživanje zadovoljstva zaposlenih u 2012.godini u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga pokazuje najveće zadovoljstvo zaposlenih zdravstvenih saradnika i administrativnih radnika. Najveći procenat veoma zadovoljnih je, kao i prethodne godine, među zdravstvenim saradnicima-12.9%, a najveći procenat veoma nezadovoljnih je među tehničkim radnicima - 11.3% (tabela br.2).

Tabela br.2 Distribucija opšteg zadovoljstva zaposlenih izražena u procentima prema profilu zaposlenih, Raški okrug, 2008-2012

Zadovoljstvo	Zdravstveni radnici					Zdravstveni saradnici					Administrativni radnici					Tehnički radnici				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
Veoma nezadovoljan	4.6	6.8	12.9	5.8	8.5	5.4	8.8	20.4	5.3	7.5	6.2	4.5	6.9	5.1	6.7	7	13.2	9.6	8.3	11.3
Nezadovoljan	10.8	11.9	11.1	12.2	11.3	13.4	15	8.2	14.4	9.8	6.9	13.5	8.3	12	9.3	15.2	14.3	11.2	12.8	13.7
Ni zadovoljan, ni nezadovoljan	35.4	33.5	29.9	34.3	35.0	38.2	25.9	28.6	28	32.4	33.8	32.3	19.4	32.9	29.3	35	37	35.2	42.2	35.9
Zadovoljan	40.4	35.8	36.4	40.8	36.3	32.9	29.2	28.6	39.4	37.7	45.5	39.2	51.5	41.8	42	37.1	29.3	28.8	28.1	29.3
Veoma zadovoljan	8.8	12	9.7	6.9	8.9	10.1	21.1	14.2	12.9	12.9	7.6	10.5	13.9	8.2	12.7	5.7	6.1	15.2	8.6	9.8

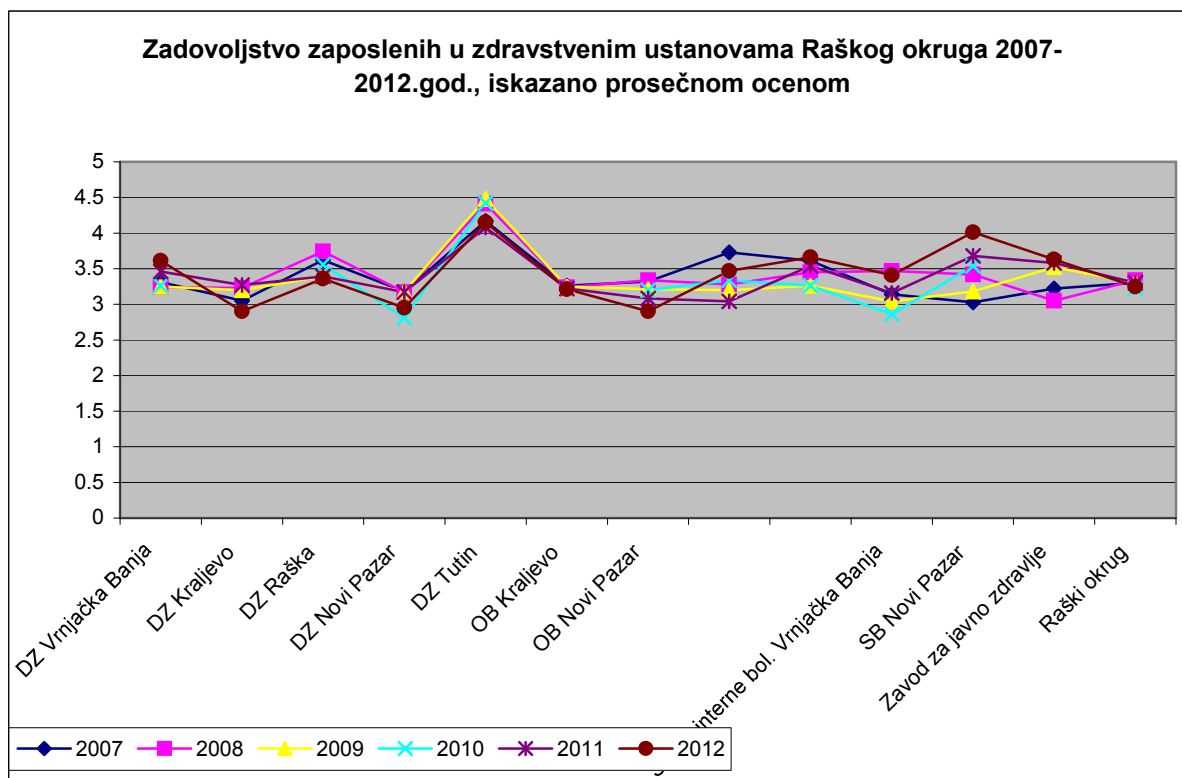
Posmatrajući pojedinačno zdravstvene ustanove, najzadovoljniji su zaposleni u DZ Tutin gde je zadovoljnih i veoma zadovoljnih čak 87.0% zaposlenih (više nego u prethodnoj godini kada je bilo 81.6%), potom u SB Novi Pazar 81.7% (znatno više nego u 2011.godini-71.8%) i Zavod za javno zdravlje Kraljevo 71.7%, a najmanje zadovoljnih i veoma zadovoljnih je u OB Novi Pazar 28.1% i DZ Kraljevo 28.5%(tabela br.3).

Tabela br.3 Opšte zadovoljstvo zaposlenih radnika u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga u 2012.god.

Zadovoljstvo	DZ Kraljevo	DZ Novi Pazar	DZ Vrnjačka Banja	DZ Raška	DZ Tutin	OB Kraljevo	OB Novi Pazar	SB Agens	SB Merkur	SB za interne bolesti Vrnjačka Banja	SB Novi Pazar	Zavod za javno zdravlje Kraljevo
Veoma nezadovoljan	12.8	17.7	1.8	6.3	4.3	5.3	14.2	5.4	3.1	0.0	4.3	10.3
Nezadovoljan	16.8	13.2	5.3	11.6	1.7	13.0	13.1	8.1	5.5	8.1	2.2	6.4
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	42.0	33.3	33.3	24.2	7.0	41.7	44.6	39.2	26.0	48.6	11.8	11.5
Zadovoljan	24.2	28.0	49.1	55.8	48.7	35.2	24.6	28.4	52.8	37.8	51.6	53.8
Veoma zadovoljan	4.3	7.8	10.5	2.1	38.3	4.9	3.5	18.9	12.6	5.4	30.1	17.1

Prosečne ocene zadovoljstva zaposlenih pokazuje neznatan pad u 2012.godini u odnosu na prethodnu godinu, a iz razloga smanjenja procenta zadovoljnih zaposlenih radnika u zdravstvenim ustanovama za gotovo 2%. Posmatrano pojedinačno po zdravstvenim ustanovama povećanje prosečne ocene zadovoljstva zaposlenih u 2012.godini se uočava u sledećim zdravstvenim ustanovama: DZ Vrnjačka Banja, DZ Tutin, SB Agens Mataruška banja, SB Merkur Vrnjačka Banja, SB za interne bolesti Vrnjačka Banja, SB Novi Pazar i ZJZ Kraljevo, a smanjenje prosečne ocene zadovoljstva zaposlenih u DZ Kraljevo, DZ Novi Pazar i OB Novi Pazar, dok je u OB Kraljevo i DZ Raška na nivou prethodne godine (grafikon br.3). Posmatrano u odnosu na okružni prosek, manju prosečnu ocenu zadovoljstva zaposlenih od proseka Raškog okruga imaju DZ Kraljevo, DZ Novi Pazar, OB Kraljevo i OB Novi Pazar.

Grafikon br.3



Posmatrano po vrsti zdravstvenih ustanova, najvišu prosečnu ocenu imaju specijalne bolnice-3.69, potom Zavod za javno zdravlje-3.63, domovi zdravlja-3.17 dok je najniža ocena u opštim bolnicama Raškog okruga i iznosi 3.11.

Ako posmatramo pojedinačno po segmentima zadovoljstva zaposlenih neposrednom sradnjom sa kolegama zadovoljna je više od polovine ispitanika 68.1%, što je neznatno više nego u prethodnoj godini kada je bilo 67.0% zadovoljnih, i slično rezultatima iz ranijih godina: 2009.god.-66.6% i 2008.godine-69.1%, osim u 2010.,god. kada je taj procenat iznosio 60.4%. Nezadovoljan i veoma nezadovoljan je svaki deseti zaposleni što je gotovo isto kao u prethodnoj godini istraživanja (9.7%). Međuljudskim odnosima nezadovoljno je nešto više od jedne petine anketiranih, a 52.9% je zadovoljno i veoma zadovoljno (u 2011. god.-50.9%, 2010.god-49.9%) (grafikon br.4).

Grafikon br.4



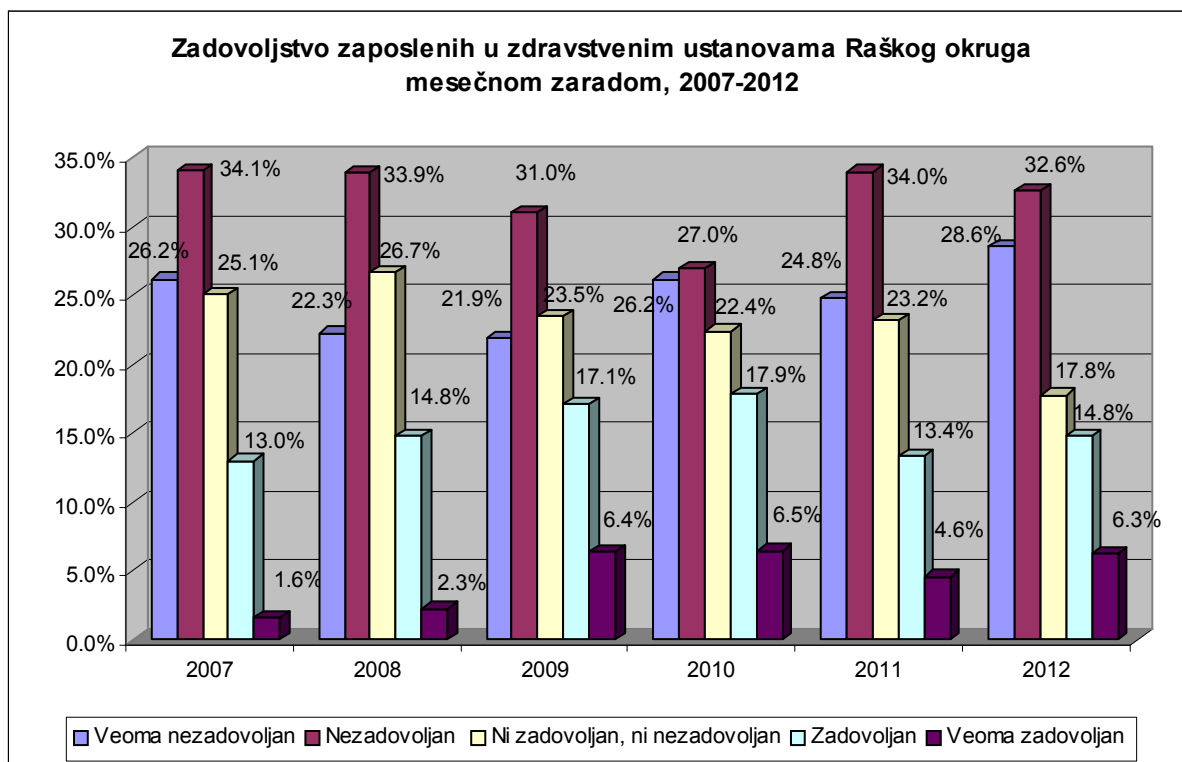
Dva pitanja se odnose na uslove rada na radnom mestu, a odgovori pokazuju visok stepen nezadovoljstva zaposlenih opremom u službi (nezadovoljan je svaki treći zaposleni što je za više za 5% u odnosu na prethodnu godinu, i više nego u 2010.god- 30.4%). Nešto manji procenat nezadovoljnih raspoloživim vremenom za obavljanje zadataka 22.3% radnika, što je gotovo isto kao u 2011.god. – 20.8% (tabela br.4).

Tabela br.4. Mišljenje zaposlenih o uslovima rada

Ocena	Oprema za rad		Raspoloživo vreme za obavljanje zadataka	
	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	214	10.3%	120	5.9%
Nezadovoljan	460	22.2%	336	16.4%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	577	27.9%	434	21.2%
Zadovoljan	613	29.6%	932	45.5%
Veoma zadovoljan	205	9.9%	225	11.0%
Ukupno	2069	100.0%	2047	100.0%

Kada je u pitanju nagrađivanje na radu svojom mesečnom zaradom nezadovoljno je više od polovine zaposlenih-61.2%, što je najveći procenat nezadovoljnih radnika od početka istraživanja. U 2011.god. procenat nezadovoljnih je bio 58.8%, 53.2% u 2010.god., 52.9% u 2009, 56.2% u 2008.god. i 2007.god. 60.3% zaposlenih bilo nezadovoljno mesečnim primanjem. Samo 6.3% ispitanika je izjavilo da je veoma zadovoljan svojom platom (grafikon br.5).

Grafikon br.5



Poglavlje koja se odnose na mogućnost profesionalnog usavršavanja sadrži dva pitanja i rezultati pokazuju nezadovoljstvo gotovo trećine anketiranih radnika mogućnošću profesionalnog razvoja, što je više nego u prethodnoj godini kada je tim aspektima bilo nezadovoljno 27.4% radnika u zdravstvenim ustanovama. Mogućnošću za kontinuiranom edukacijom nezadovoljan je svaki peti anketirani zaposleni radnik, a zadovoljno 55.6%, što je značajno više nego u prethodnoj godini istraživanja kada je bilo 40.9% zadovoljnih i veoma zadovoljnih radnika- tabela br.5.

Tabela br.5 Mišljenje zaposlenih o mogućnostima edukacije i profesionalnog razvoja na poslu

Ocena	Mogućnost edukacije		Mogućnost profesionalnog razvoja	
	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	210	10.4%	184	9.1%
Nezadovoljan	414	20.5%	426	21.1%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	492	24.4%	567	28.0%
Zadovoljan	708	35.1%	646	31.9%
Veoma zadovoljan	192	9.5%	200	9.9%
Ukupno	2016	100.0%	2023	100.0%

Deo upitnika koji se odnosi na profesionalne zahteve i odnos rukovodećeg kadra sadrži pet pitanja. Mogućnost izbora sopstvenog načina rada (autonomija u poslu) ima 60.4% zaposlenih što je veći procenat nego u prethodnoj godini-57.9%, neodlučnih je 24.7% a 14.9% nema tu mogućnost. Podrškom koju dobijaju od pretpostavljenih

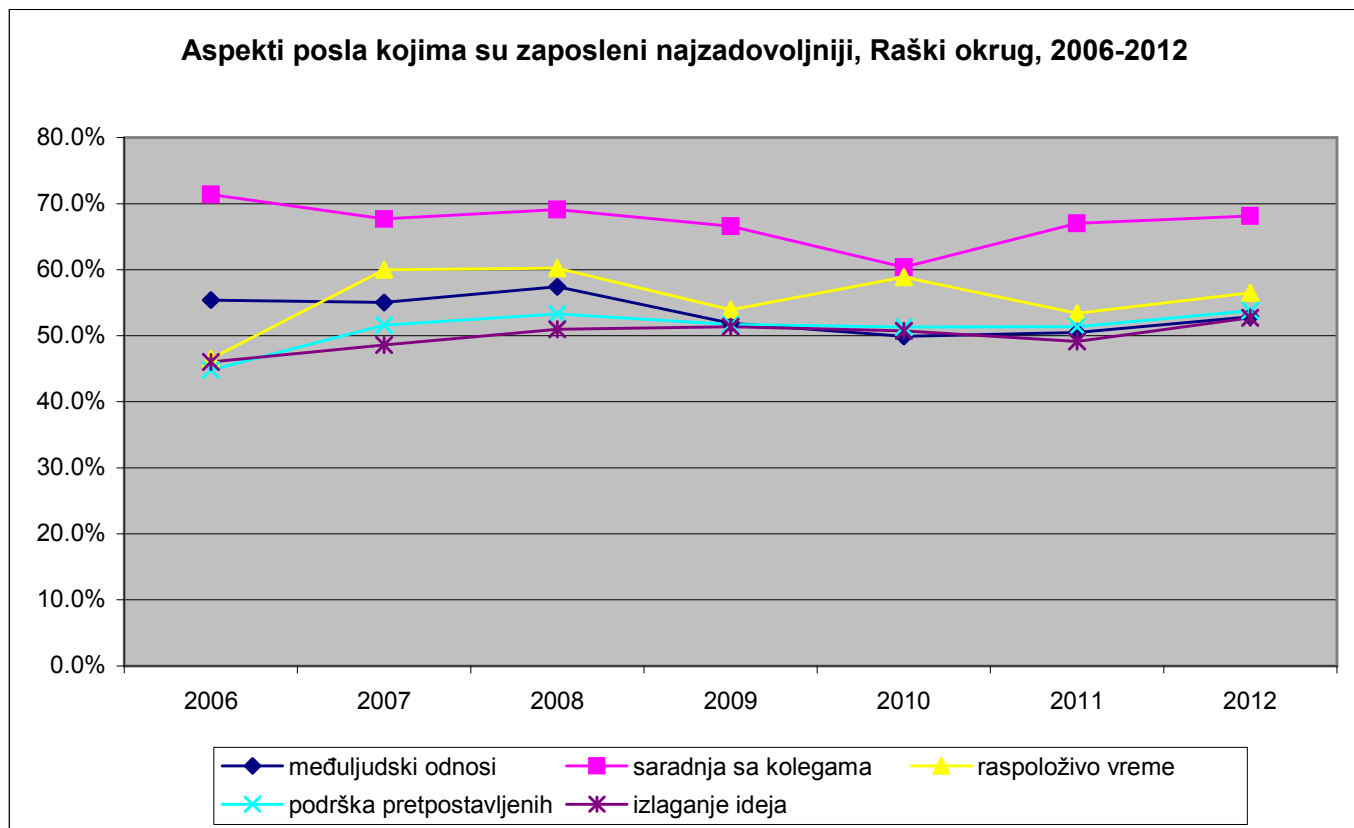
zadovoljna je polovina zaposlenih – 53.8%, nešto više od petine je nezadovoljna odnosom rukovodilaca prema njima i njihovom radu – 22.3%, i 23.9% je neodlučnih po tom pitanju. Svoje ideje pretpostavljenim može da iznese polovina zaposlenih u zdravstvenim ustanovama-52.7% dok 23.5% smatra da nema tu mogućnost. Dobijanjem jasnih uputstava šta se očekuje od zaposlenog u realizaciji njegovih zadataka zadovoljno je nešto više od polovine a nezadovoljan svaki peti zaposleni. Postojanjem redovnih evaluacija rada zaposlenih od strane rukovodstva zadovoljno je manje od polovine zaposlenih 49.7%, a nezadovoljno 21.5% anketiranih zdravstvenih radnika (tabela br.6). Rezultati ne pokazuju neku značajnu razliku u odnosu na prethodnu godinu istraživanja.

Tabela br.6 Mišljenje zaposlenih o profesionalnim zahtevima na poslu

Ocena	Autonomija u poslu		Podrška pretpostavljenih		Mogu da iznesem svoje ideje		Dobijam jasnih uputstava o zadacima koje obavljate		Postojanje redovnih evaluacija rada zaposlenih od strane rukovodstva	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	87	4.3%	168	8.2%	163	7.9%	133	6.6%	134	6.6%
Nezadovoljan	215	10.6%	288	14.1%	321	15.6%	270	13.4%	302	14.9%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	500	24.7%	490	23.9%	486	23.7%	483	24.0%	584	28.8%
Zadovoljan	954	47.1%	782	38.2%	792	38.6%	874	43.5%	790	39.0%
Veoma zadovoljan	270	13.3%	319	15.6%	290	14.1%	249	12.4%	216	10.7%
Ukupno	2026	100%	2047	100%	2052	100%	2009	100%	2026	100%

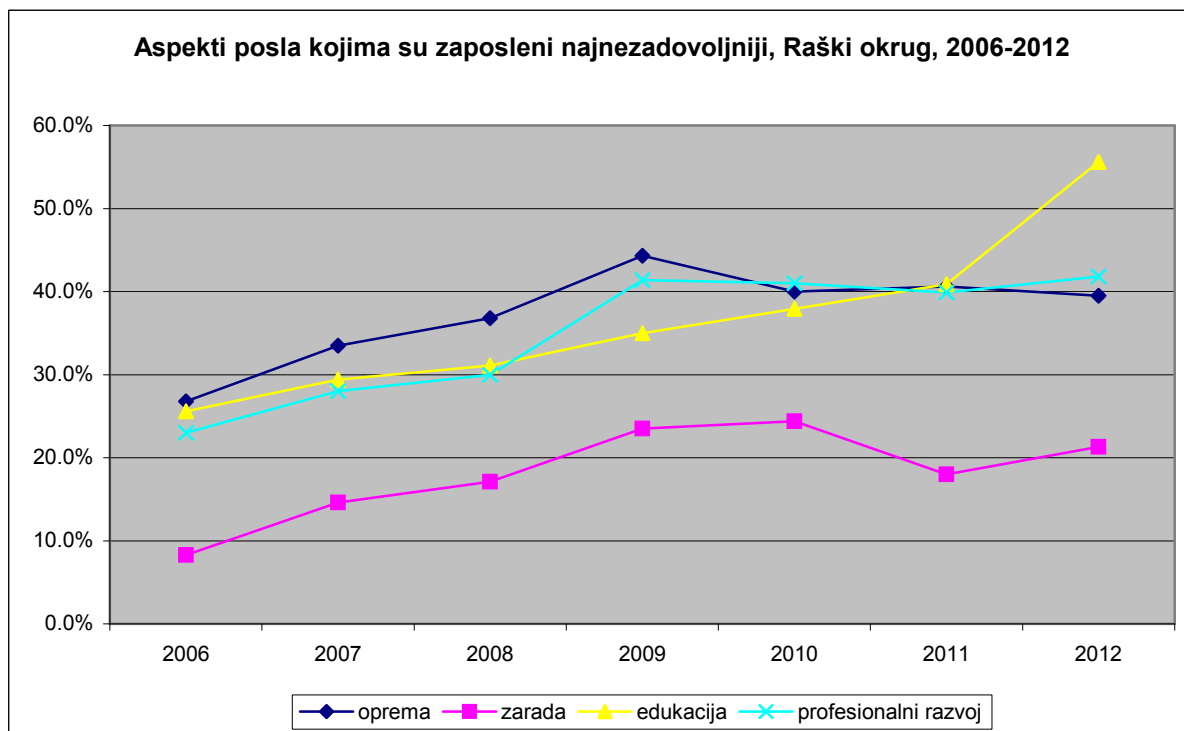
Ako posmatramo svih sedam godina istraživanja, zapaža se da su zaposleni u zdravstvu gotovo svake godine najzadovoljniji, odnosno najnezadovoljniji istim aspektima posla. Rezultati pokazuju da su zaposleni najzadovoljniji saradnjom sa kolegama, autonomijom u poslu, vremenom raspoloživim za obavljanje zadatah poslova i podrškom pretpostavljenih. Ipak, zapaža se konstantan pad u zadovoljstvu zaposlenih saradnjom sa kolegama i međuljudskim odnosima do ove godine kada rezultati istraživanja ne pokazuju promenu, što može biti posledica reperkusije ekonomske krize na interpersonalne odnose. Zadovoljstvo raspoloživim vremenom za realizaciju zadatah poslova i zadovoljstvo opremom pokazuje nezatni porast u odnosu na prvu godinu istraživanja (grafikon br.6).

Grafikon br.6



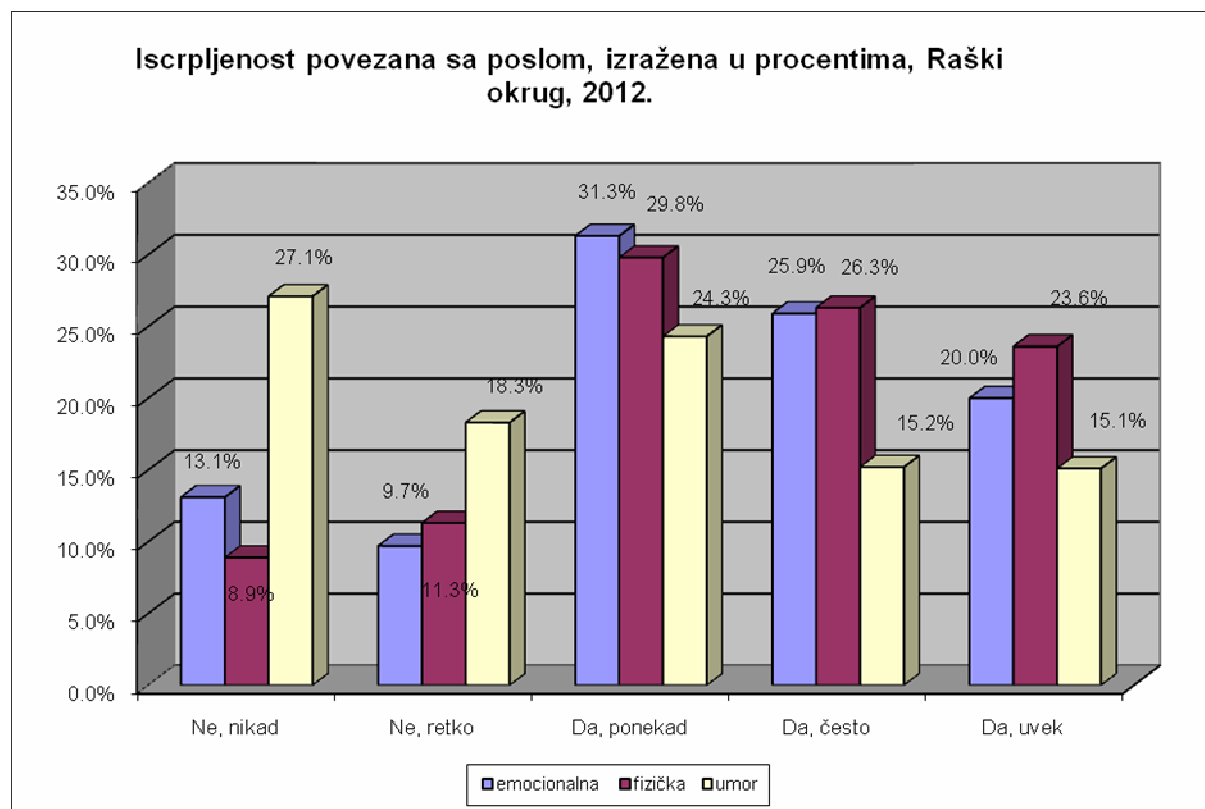
Isti su aspekti i nezadovoljstva u poslednjih pet godina pri čemu se zapaža porast zadovoljnih zaposlenih radnika naročito kada je u pitanju mogućnost kontinuirane edukacije i profesionalnog razvoja, što je svakako veoma značajno za profesionalnu satisfakciju zaposlenih a povezano je i obavezom obnavljanja Licence za rad zaposlenih u zdravstvu (grafikon br.7).

Grafikon br.7



U 2009.godini uvedena su nova pitanja koja se odnose na iscrpljenost povezanu sa poslom u okviru kojih su zaposleni, na skali od 1 do 5, ocenjivali fizičku i emocionalnu iscrpljenost povezanu sa poslom, kao i osećaj umora pri samoj pomisli na posao. Nakon posla, emocionalnu iscrpljenost oseća blizu polovine zaposlenih 45.9%, što je neznatno više nego u prethodnom istraživanju. Fizičku iscrpljenost oseća polovina zaposlenih 49.9% (u prošloj godini bilo-53.5%), a nešto manje od jedne trećine oseti umor i na samu pomisao na posao, što je više i od prošlogodišnjih rezultata-29.7% (grafikon br.8).

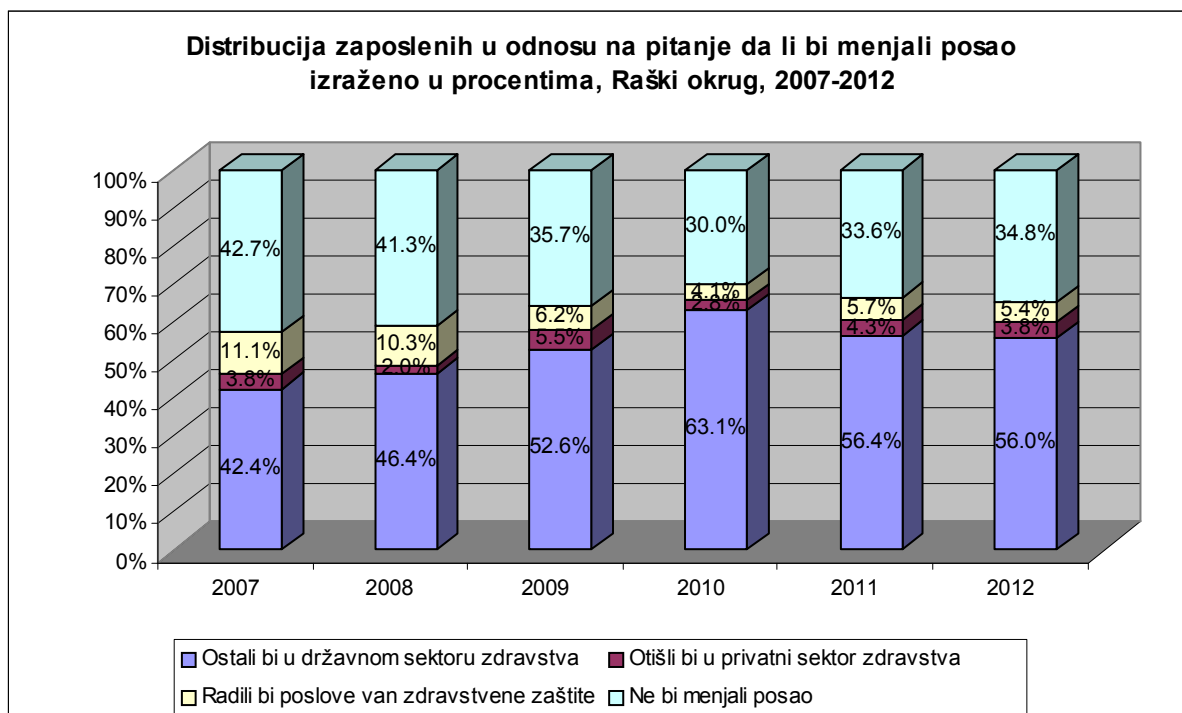
Grafikon br.8



Posmatrajući iscrpljenost povezanu sa poslom po vrsti ustanove u kojoj zaposleni rade, emocionalnu iscrpljenost u najvećem procentu osećaju zaposleni u OB Novi Pazar gde se više od polovine zaposlenih često i uvek oseća emocionalno iscrpljeno nakon posla-59.2%, potom su zaposleni u DZ Kraljevo-53.9% i DZ Novi Pazar-53.4%, a najmanje zaposleni u DZ Tutin - svaki peti zaposleni radnik. Fizička iscrpljenost je najprisutnija među zaposlenima u OB Novi Pazar-62.4%, potom u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja -59.4% i DZ Kraljevo-58.3%, a najmanje u DZ Tutin-24.2%. Umor pri samoj pomisli na posao najčešće osećaju zaposleni u DZ Kraljevo-38.6%, potom OB Novi Pazar-37.8% i SB za interne bolesti Vrnjačka Banja-35.5% a najređe zaposleni u DZ Tutin-12.2%.

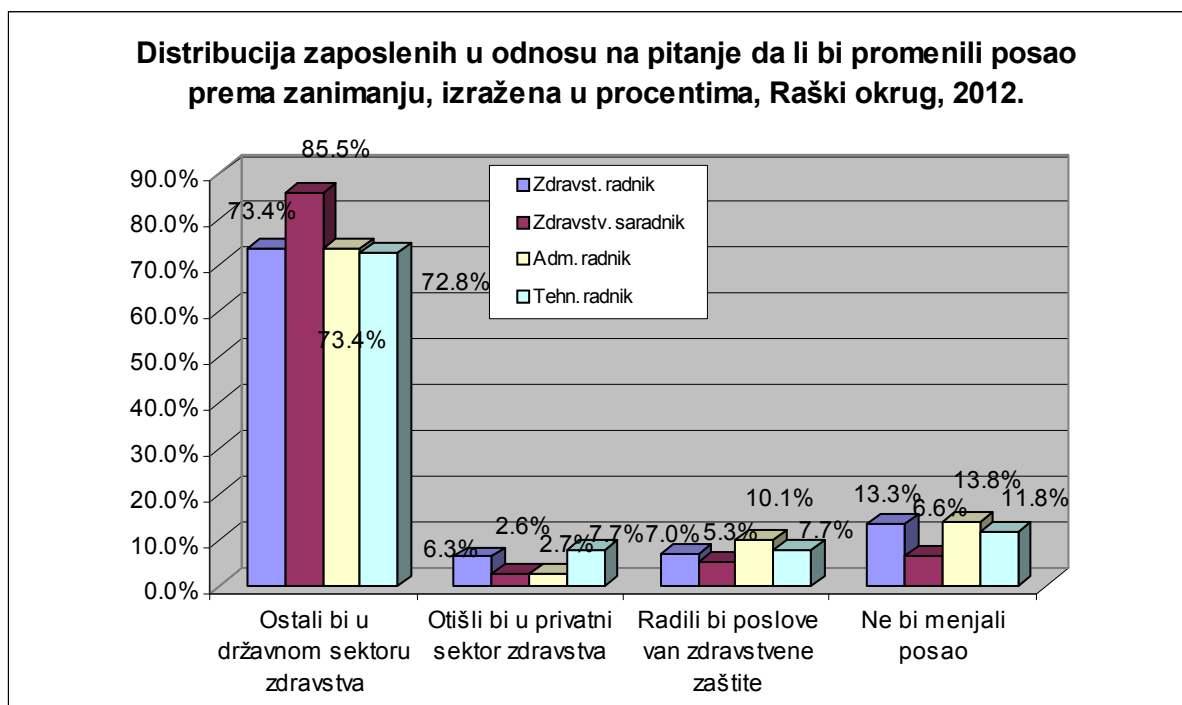
Trećina anketiranih (34.8%) ne planira da menja svoj posao, što je više nego u prethodne dve godine (2011.god. taj procenat je bio 33.6%, a 2010.god 30.0% zaposlenih je izjavilo da ne bi menjalo posao). 3.8% bi otišlo u privatni sektor (u 2011.god. 4.3%), 5.4% bi radilo na poslovima van zdravstvene zaštite, a više od polovine ispitanika-56.0% bi ipak ostala u državnom sektoru što je gotovo isto kao u prethodnoj godini kada je 56.4% ispitanika se izjasnila za bi ostala u državnom sektoru zdravstva (grafikon br.9).

Grafikon br.9



Kada se posmatra distribucija zaposlenih u odnosu na pitanje da li bi menjali posao a prema zanimanju, primećuje se da je među onima koji bi ostali u državnom sektoru zdravstva najveći procenat zdravstvenih saradnika-85.5%, u privatni sektor bi prešao najveći procenat tehničkih radnika-7.7%, najveći procenat administrativnih radnika bi radili poslove van zdravstva-svaki deseti, dok najveći procenat zdravstvenih-13.3% i administrativnih radnika-13.8% ne bi menjao posao (grafikon br.10).

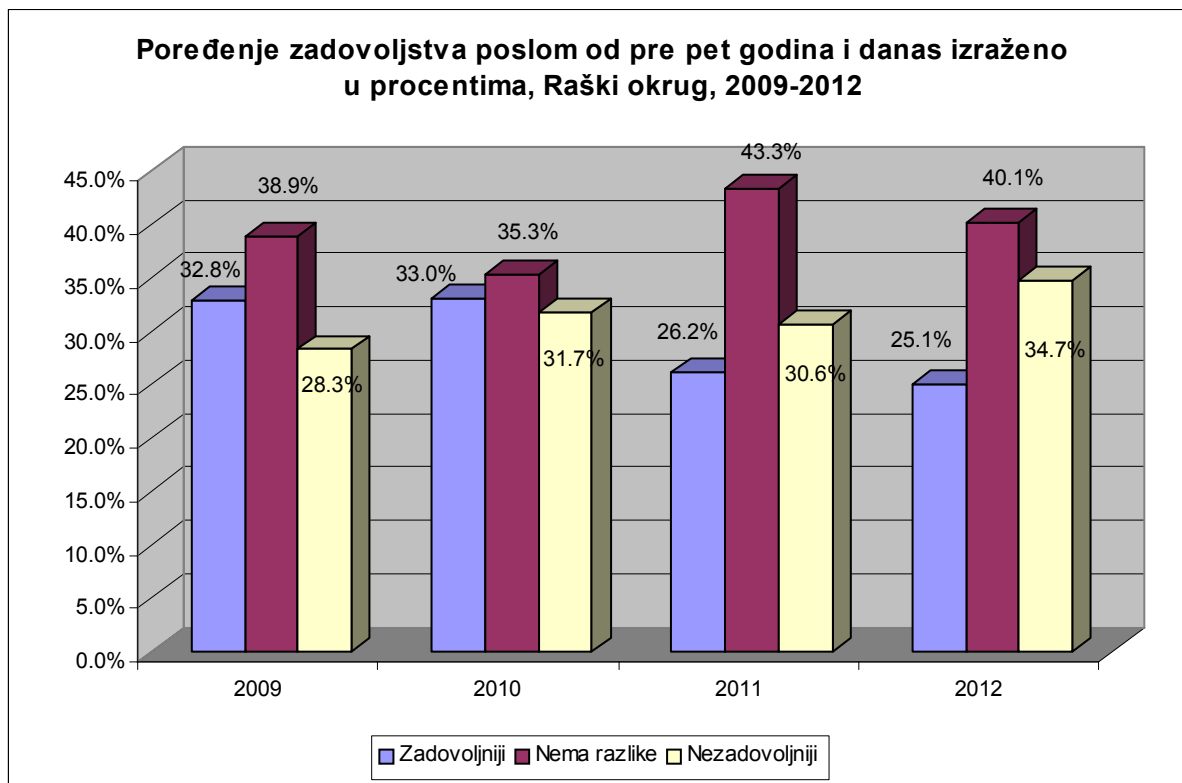
Grafikon br.10



Na pitanje da li su zadovoljniji svojim poslom sada nego pre pet godina jedna četvrtina zaposlenih je izjavila da jeste, 34.7% je nezadovoljnije danas (veći procenat

nego u prethodnoj godini kada je bilo 30.6%) a 40.1% zaposlenih je neodlučno što je nešto manje nego ranijih godina (grafikon br.11).

Grafikon br.11



Primenom neparametriskih statističkih testova, ustanovljeno je da nema statistički značajne razlike u zadovoljstvu poslom u odnosi na zanimanje koje obavljaju, pri čemu je, kao i prethodne godine, najveći procenat zadovoljnih među zdravstvenim saradnicima i administrativnim radnicima a najveći procenat nezadovoljnih među tehničkim radnicima. 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 zaposleni koji obavljaju rukovodeću funkciju zadovoljniji svojim poslom ($\chi^2=31.359$, $df=4$, $p<0.005$).

ZAKLJUČAK

U 2012.godini istraživanja zadovoljstva zaposlenih je obavljeno u svim zdravstvenim ustanovama Raškog okruga.

Rezultati istraživanja zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga pokazuje da je nešto malo manje od polovine (44.8%) zaposlenih zadovoljno poslom koji obavlja, što je manje nego u prethodnoj godini istraživanja. Na žalost, povećao se procenat nezadovoljnih sa 18.5% na 20.4% i to na račun manjeg broja zadovoljnih zaposlenih radnika, dok je procenat neodlučnih, tj. onih koji su ranije odgovarali sa «ni zadovoljan ni nezadovoljan» i koji mogu biti potencijalno nezadovoljni radnici, ostao isti. Posmatrano u odnosu na zanimanje najzadovoljniji su administrativni radnici-54.7% i zdravstveni saradnici-50.6%, a najnezadovoljniji tehnički radnici-25.0%. Procenat veoma nezadovoljnih u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga iznosi 9.1% što je više u

odnosu na prethodnu godinu kada je taj procenat iznosio 6.0%, ali je procenat veoma zadovoljnih porastao sa 7.5% u prethodnoj na 9.4% u ovoj godini.

Ako posmatramo stepen zadovoljstva zaposlenih pojedinačno, u odnosu na vrstu zdravstvene ustanove, među domovima zdravlja najzadovoljniji su zaposleni u DZ Tutin i DZ Vrnjačka Banja, a najmanje zadovoljni su zaposleni u DZ Kraljevo. Što se tiče zadovoljstva zaposlenih u opštim bolnicama veće je zadovoljstvo zaposlenih u OB Kraljevo, dok među specijalnim bolnicama je najmanji procenat zadovoljnih u Specijalnoj bolnici za interne bolesti Vrnjačka Banja i Specijalnoj bolnici "Agens" Mataruška banja, a najveći u Specijalnoj bolnici Novi Pazar.

U odnosu na prethodnu godinu rezultati pokazuju da postoji neznatno smanjenje stepena zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga i to za oko dva procenta, pri čemu je u pojedinim ustanovama došlo do povećanja, a kod nekih do smanjenja procenta zadovoljnih radnika. Najveće pad zadovoljstva zaposlenih je u DZ Kraljevo (sa 43.3% na 28.5% zadovoljnih zaposlenih radnika) i OB Novi Pazar (pad sa 38.1% na 28.1%). Porast procenta zadovoljnih zaposlenih zdravstvenih radnika je najveći u SB Novi Pazar za 10%, SB za rehabilitaciju Agens Mataruška banja - 9% i DZ Raška za 9%.

Posmatrano u poslednjih pet godina rezultati istraživanja pokazuju da su zaposleni najzadovoljniji saradnjom sa kolegama, međuljudskim odnosima, vremenom raspoloživim za obavljanje zadatah poslova i podrškom pretpostavljenih. Zapaža se da je nakon konstantnog pad u zadovoljstvu zaposlenih međuljudskim odnosima, do 2011.godine u ovoj godini se procenat zadovoljnih održao na istom nivou. Može se reći da ekonomska kriza utiče i na kvalitet interpersonalnih odnose. Zadovoljstvo raspoloživim vremenom za realizaciju zadatah poslova i zadovoljstvo podrškom pretpostavljenih pokazuje neznatni porast u odnosu na 2011.godinu.

Isti su aspekti i nezadovoljstva u poslednjih pet godina pri čemu se zapaža porast zadovoljnih zaposlenih radnika naročito kada je u pitanju mogućnost kontinuirane edukacije i profesionalnog razvoja, što je svakako veoma značajno za profesionalnu satisfakciju zaposlenih, a na koje je uticalo i donošenje Pravilnika o bližim uslovima za sprovođenje kontinuirane edukacije zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika krajem 2007.godine. U 2012.godini se povećalo nezadovoljstvo mesečnim primanjima, što se moglo i očekivati jer se ista nisu značajno menjala nekoliko poslednjih godina.

Emocionalnu i fizičku iscrpljenost, kao i umor pri samoj pomisli na posao najviše osećaju zaposleni u opštim bolnicama.

Povećao se broj zaposlenih koji ne bi menjali posao sa 33.6% na 34.8%, ali se povećao procenat onih koji su nezadovoljniji poslom sada u odnosu na pre pet godina. Ipak bi se moglo reći da uprkos nepromenjenim zaradama, sigurnost koju daje redovnost primanje u javnom sektoru opredeljuje zaposlene da ostanu u državnom sektoru zdravstva.

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. Potrebno je da menadžeri zdravstvenih ustanova u kojima je došlo do pada zadovoljstva zaposlenih u odnosu na prethodno istraživanje, sagledaju razloge nezadovoljstva i u skladu sa mogućnostima kroz bolju informisanost i podršku zaposlenim pokušaju da povećaju njihovu profesionalnu satisfakciju.