

**Zavod za javno zdravlje Kraljevo**

**ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA RAŠKOG OKRUGA  
U 2011.GOD.**

Izveštaj pripremila  
Prim. dr Ljiljana Banjanac

**april 2011.god**

## ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA RAŠKOG OKRUGA U 2011.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 uspešniji 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, uspešniji je i efikasniji na poslu (proizvodi više i manje odsustvuje a posla), i ostaće veran radnoj organizaciji u kojoj radi.

Istraživanje je sprovedeno 12.12.2011.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  $\chi^2$  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 12.12.2012.god. 2701 zaposlena radnika su prihvatila učešće u anketi a vratilo se 2435 ispravnih, što predstavlja stopu odgovora od 90.2% i nešto je viša stopa odgovora nego u prethodnoj godini (88.2%).

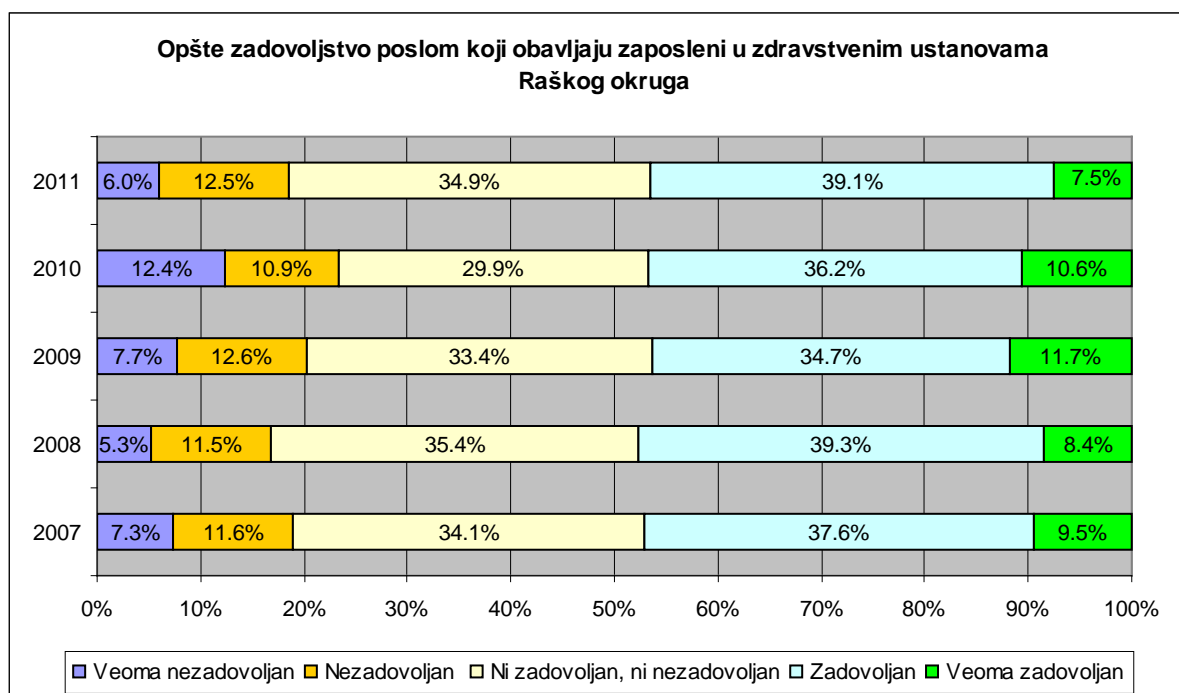
U odnosu na zanimanje najviše su bili zastupljeni zdravstveni radnici-74.4%, potom su tehnički radnici 9.8%, 3.8% su zdravstveni saradnici i najmanje je bilo administrativnih radnika 5.6%, za 61 zaposlena nema podatak o zanimanju (tabela br.1).

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

Zanimanje	n	%
Zdravstveni radnik	1767	74.4%
Zdravstveni saradnik	133	5.6%
Administrativni radnik	160	6.7%
Tehnički radnik	314	13.2%
UKUPNO	2374	100.0%

Svojim poslom zadovoljno je 46.6% zaposlenih, što je manje nego u prethodnim istraživanjima-46.8% u 2010.godini, 46.4% u 2009.god., 47.7% u 2008.godini i 47.1% u 2007.godini. Procenat nezadovoljnih je nešto manji u poslednjoj godini istraživanja i iznosi 18.5% ispitanika za razliku od ranijih godina kada je iznosio 23.3% u 2010.god., 20.3% u 2009.god. i 18.9% u 2007.godini. Jedino je u odnosu na 2008.god. procenat nezadovoljnih veći, jer je tada iznosi 16.8% od ukupnog broja anketiranih radnika. Procenat neopredeljenih ove godine beleži rast sa 29.9% na 34.9%, i vraća se na one ranije vrednosti oko jedne trećine anketiranih (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. Procenat nezadovoljnih beleži pad u poslednjoj godini istraživanja na manje od petine anketiranih zdravstvenih radnika, a na račun onih neopredeljenih koji su se izjasnili za opciju «ni zadovoljan ni nezadovoljan» i time izbegli da eventualno iskažu svoje nezadovoljstvo.

Grafikon br.2



Istraživanje zadovoljstva zaposlenih u 2011.godini u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga pokazuje najveće zadovoljstvo zaposlenih zdravstvenih saradnika i administrativnih radnika. Za razliku od rezultata istraživanja na nivou republike najveći procenat veoma zadovoljnih je među zdravstvenim saradnicima-12.9% dok je u Srbiji najveći procenat veoma zadovoljnih-9.7% među administrativnim radnicima. U zdravstvenim ustanovama Raškog okruga najveći procenat veoma nezadovoljnih je među tehničkim radnicima -8.3% što je isto kao i na republičkom nivou gde je u ovoj grupi zaposlenih svaki deseti veoma nezadovoljan(tabela br.2).

Tabela br.2 Distribucija opšteg zadovoljstva zaposlenih izražena u procentima prema profilu zaposlenih, Raški okrug, 2008-2011

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

Posmatrajući pojedinačno zdravstvene ustanove, najzadovoljniji su zaposleni u DZ Tutin gde je zadovoljnih i veoma zadovoljnih čak 81.6% zaposlenih (manje nego u prethodnoj godini kada je bilo 90.7%), potom u SB Novi Pazar 71.8% (znatno više nego u 2010.godini-65.3%) i Zavod za javno zdravlje Kraljevo 69.7%, a najmanje zadovoljnih i veoma zadovoljnih je u OB Novi Pazar 38.1% i SB Agens Mataruška banja 38.3%(tabela br.3).

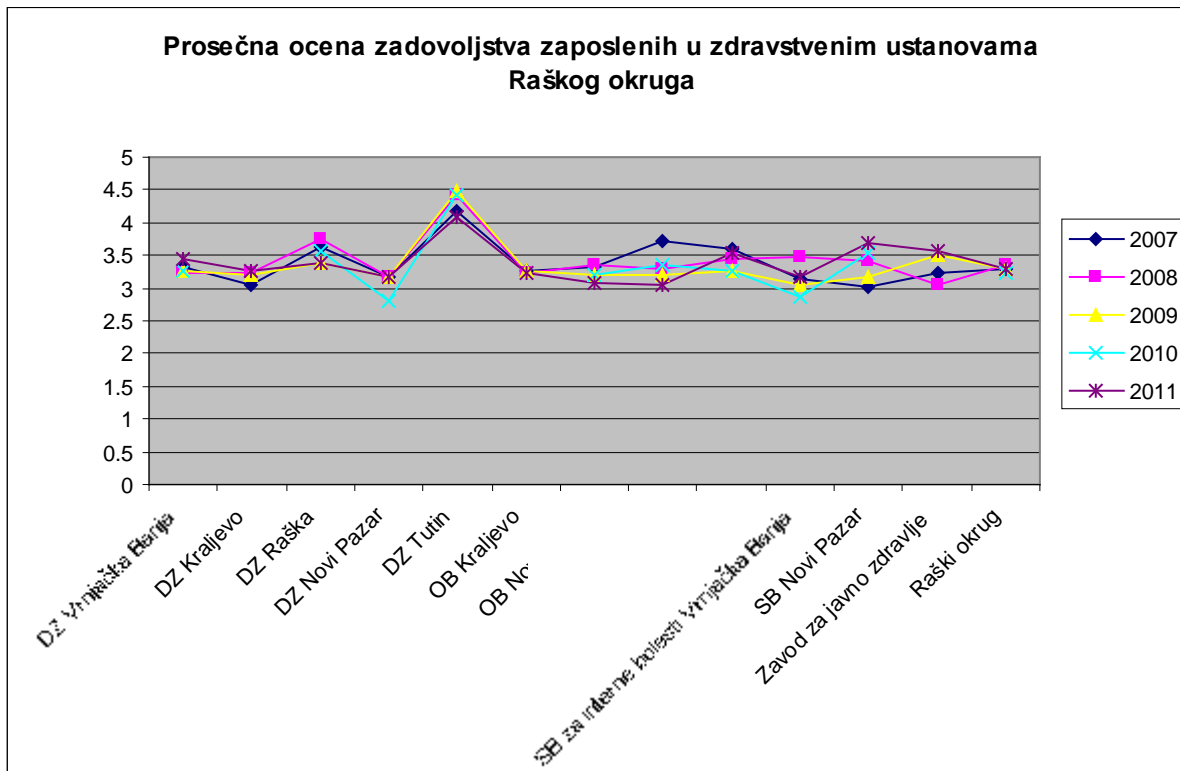
Tabela br.3 Opšte zadovoljstvo zaposlenih radnika u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga u 2011.god.

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	4.0	6.0	4.4	6.0	1.8	4.7	10.9	11.8	3.7	7.9	7.1	7.6
Nezadovoljan	14.6	16.3	6.7	10.0	0.0	13.5	13.4	16.2	9.0	15.8	5.9	8.9
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	38.0	36.5	36.7	33.0	16.7	41.7	37.5	33.8	27.6	34.2	15.3	13.9
Zadovoljan	36.7	37.5	43.3	41.0	51.8	35.6	33.1	32.4	49.3	36.8	55.3	57.0
Veoma zadovoljan	6.6	3.7	8.9	10.0	29.8	4.6	5.0	5.9	10.4	5.3	16.5	12.7

Prosečne ocene zadovoljstva zaposlenih pokazuje neznatan rast u 2011.godini u odnosu na prethodnu godinu a iz razloga smanjenja procenta nezadovoljnih zaposlenih radnika u zdravstvenim ustanova za gotovo 5%. Posmatrano pojedinačno po zdravstvenim ustanovama povećanje prosečne ocene zadovoljstva zaposlenih u 2011.godini se uočava u sledećim zdravstvenim ustanovama: DZ Vrnjačka Banja, DZ Kraljevo (u odnosu na 2009.god.), DZ Novi Pazar, SB Merkur Vrnjačka Banja, SB za interne bolesti Vrnjačka Banja, SB novi Pazar i ZJZ Kraljevo (u odnosu na 2009.god.), a smanjenje prosečne ocene zadovoljstva zaposlenih u DZ Raška, DZ Tutin, OB Kraljevo (u odnosu na 2009.god.), OB Novi Pazar i SB Agens Mataruška banja (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, OB Novi Pazar i SB za interne bolesti Vrnjačka Banja.

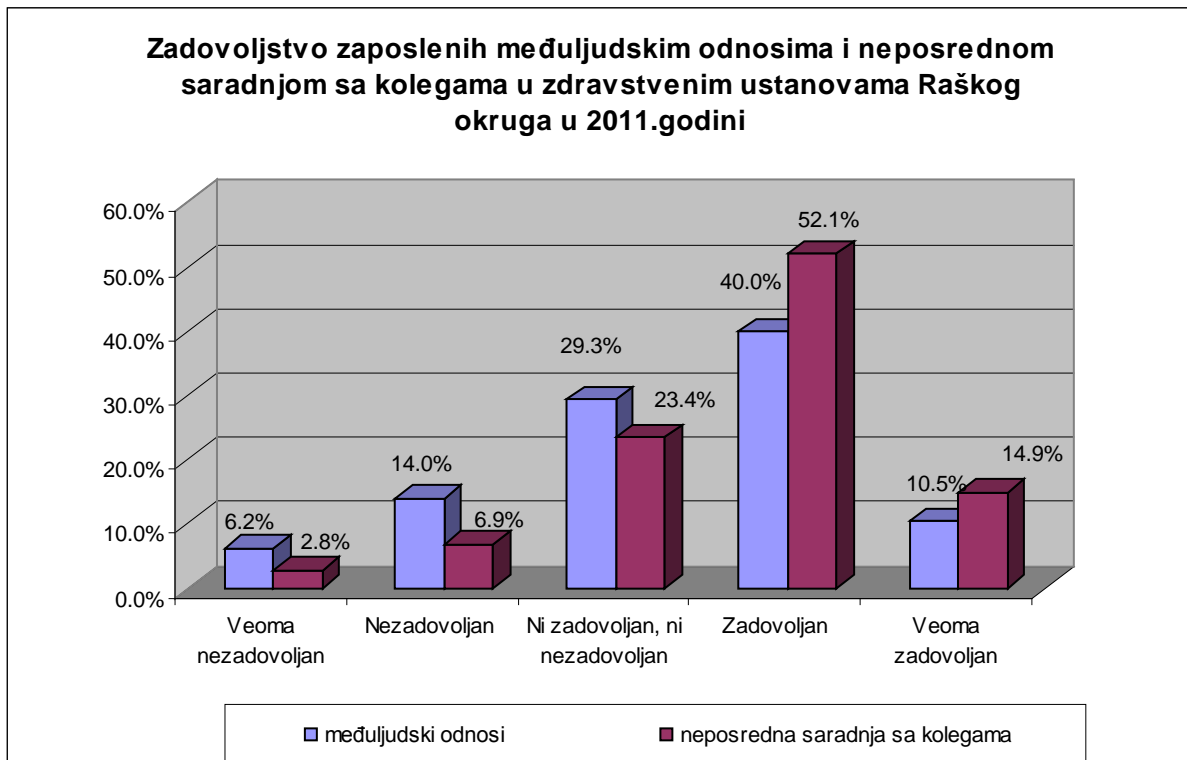
Grafikon br.3



Posmatrano po vrsti zdravstvenih ustanova, najvišu prosečnu ocenu ima Zavod za javno zdravlje-3.58, potom specijalne bolnice-3.43, domovi zdravlja-3.35 dok je najniža ocena u opštim bolnicama Raškog okruga i iznosi 3.16.

Ako posmatramo pojedinačno po segmentima zadovoljstva zaposlenih neposrednom sradnjom sa kolegama zadovoljna je više od polovine ispitanika 67.0%, što je više nego u prethodnoj godini kada je bilo 60.4% zadovoljnih a slično rezultatima iz ranijih godina: 2009.god.-66.6% i 2008.godine-69.1%. Nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih je bilo 9.7% zaposlenih, što je značajno manje nego u prethodnoj godini istraživanja (13.5%). Međuljudskim odnosima nezadovoljna je jedna petina anketiranih a 50.9% je zadovoljno i veoma zadovoljno (u 2010.god-49.9%) (grafikon br.4).

Grafikon br.4



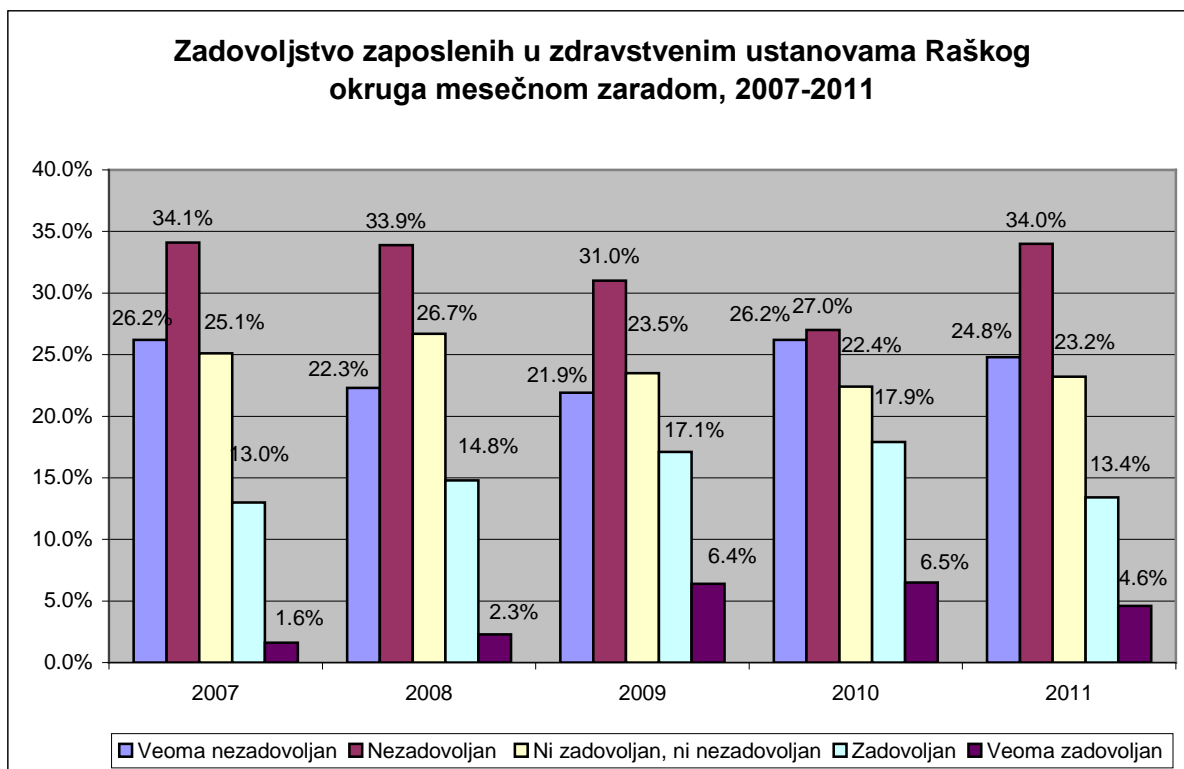
Dva pitanja se odnose na uslove rada na radnom mestu, a odgovori pokazuju visok stepen nezadovoljstva zaposlenih opremom u službi (još uvek je nezadovoljno nešto više od četvrtine anketiranih-26.4%), ali se uočava pad nezadovoljstva ovim aspektom uslova rada jer je u prethodnoj godini taj procenat iznosio 30.4%. Nešto manji procenat nezadovoljnih raspoloživim vremenom za obavljanje zadataka 20.8% radnika, što je gotovo isto kao u 2010.god. (tabela br.4).

Tabela br.4. Mišljenje zaposlenih o uslovima rada

Ocena	Oprema za rad		Raspoloživo vreme za obavljanje zadataka	
	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	184	7.6%	83	4.7%
Nezadovoljan	461	19.1%	172	16.1%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	791	32.8%	279	25.8%
Zadovoljan	786	32.6%	620	45.1%
Veoma zadovoljan	192	8.0%	144	8.3%
<b>Ukupno</b>	<b>2435</b>	<b>100.0%</b>	<b>1298</b>	<b>100.0%</b>

Kada je u pitanju nagrađivanje na radu svojom mesečnom zaradom nezadovoljno je nešto više od polovine zaposlenih-58.8%, što je znatno više nego u prethodnim istraživanju kada je 53.2% u 2010.god., 52.9% u 2009, 56.2% u 2008.god, a manje nego u prvoj godini istraživanja, odnosno 2007.god. kada je 60.3% zaposlenih bilo nezadovoljno mesečnim primanjem. Samo 4.6% ispitanika je izjavilo da je veoma zadovoljan svojom platom (grafikon br.5). Istraživanje sprovedeno na nivou Srbije pokazuje slične rezultate, prosečna ocena zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama finansijskom nadokandom za rad-platom je u 2011. godini 2.43 što je veoma slično prosečnoj oceni na teritoriji Raškog okruga 2.39.

Grafikon br.5



Poglavlje koja se odnose na mogućnost profesionalnog usavršavanja sadrži dva pitanja i rezultati pokazuju nezadovoljstvo nešto više od četvrtine anketiranih radnika, što je manje nego u prethodnoj godini kada je tim aspektima bio nezadovoljan svaki četvrti anketirani radnik u zdravstvenim ustanovama. Mogućnošću profesionalnog razvoja nezadovoljno je 27.4% zaposlenih, a zadovoljno 39.9%, dok je mogućnošću edukacije nezadovoljno nešto više od četvrtine anketiranih-29.9% a nešto veći procenat je zadovoljnih radnika 40.9% - 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	195	8.4%	162	6.9%
Nezadovoljan	502	21.5%	485	20.5%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	681	29.2%	771	32.6%
Zadovoljan	778	33.4%	762	32.2%
Veoma zadovoljan	175	7.5%	183	7.7%
<b>Ukupno</b>	<b>2331</b>	<b>100.0%</b>	<b>2363</b>	<b>100.0%</b>

Deo upitnika koji se odnosi na profesionalne zahteve i odnos rukovodećeg kadra sadrži pet pitanja. Mogućnost izbora sopstvenog načina rada (autonomija u poslu) ima 57.9% zaposlenih što je veći procenat nego u prethodnoj godini-54.1%, neodlučnih je 28.6% a 13.5% nema tu mogućnost. Podrškom koju dobijaju od pretpostavljenih zadovoljna je polovina zaposlenih – 51.4%, nešto više od četvrtine je nezadovoljna odnosom rukovodilaca prema njima i njihovom radu – 21.6%, i 27.0% je neodlučnih po tom pitanju. Svoje ideje pretpostavljenim može da iznese polovina zaposlenih u zdravstvenim ustanovama-49.1% dok 22.3% smatra da nema tu mogućnost. Dobijanjem jasnih uputstava šta se očekuje od zaposlenog u realizaciji njegovih zadataka zadovoljno je nešto više od polovine a nezadovoljno manje od petine zaposlenih.

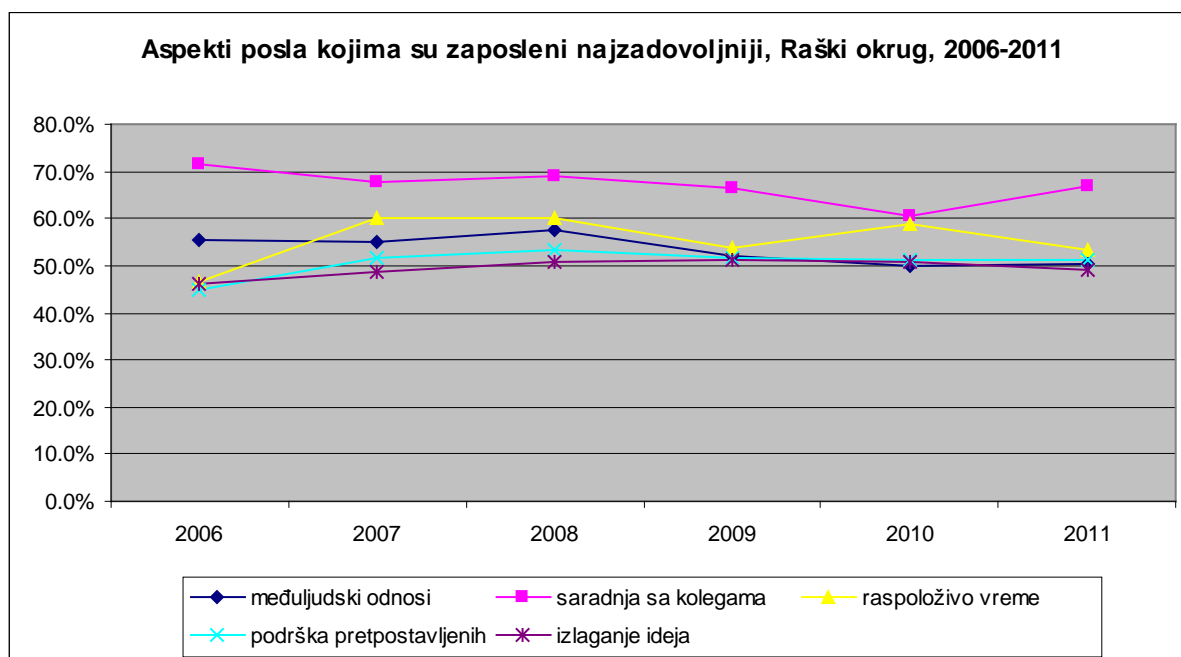
Postojanjem redovnih evaluacija rada zaposlenih od strane rukovodstva zadovoljno je manje od polovine zaposlenih 45.9% a nezadovoljno 20.46 anketiranih zdravstvenih radnika (tabela br.6).

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	81	3.5%	195	8.2%	175	7.4%	107	4.5%	150	6.5%
Nezadovoljan	234	10.0 %	321	13.4 %	355	14.9 %	310	13.2 %	327	14.1%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	665	28.6 %	646	27.0 %	678	28.5 %	655	27.8 %	774	33.4%
Zadovoljan	1088	46.7 %	918	38.4 %	909	38.2 %	1018	43.2 %	866	37.4%
Veoma zadovoljan	261	11.2 %	312	13.0 %	260	10.9 %	265	11.3 %	197	8.5%
<b>Ukupno</b>	<b>2329</b>	<b>100 %</b>	<b>2392</b>	<b>100 %</b>	<b>2377</b>	<b>100 %</b>	<b>2355</b>	<b>100 %</b>	<b>2314</b>	<b>100%</b>

Ako posmatramo svih šest 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, međuljudskim odnosima, vremenom raspoloživim za obavljanje zadatih poslova i podrškom pretpostavljenih. Ipak, zapaža se konstantan pad u zadovoljstvu zaposlenih saradnjom sa kolegama i međuljudskim odnosima što može biti posledica reperkusije ekonomske krize na interpersonalne odnose. Zadovoljstvo raspoloživim vremenom za realizaciju zadatih poslova i zadovoljstvo opremom pokazuje neznatni porast u odnosu na prvu godinu istraživanja (grafikon br.6).

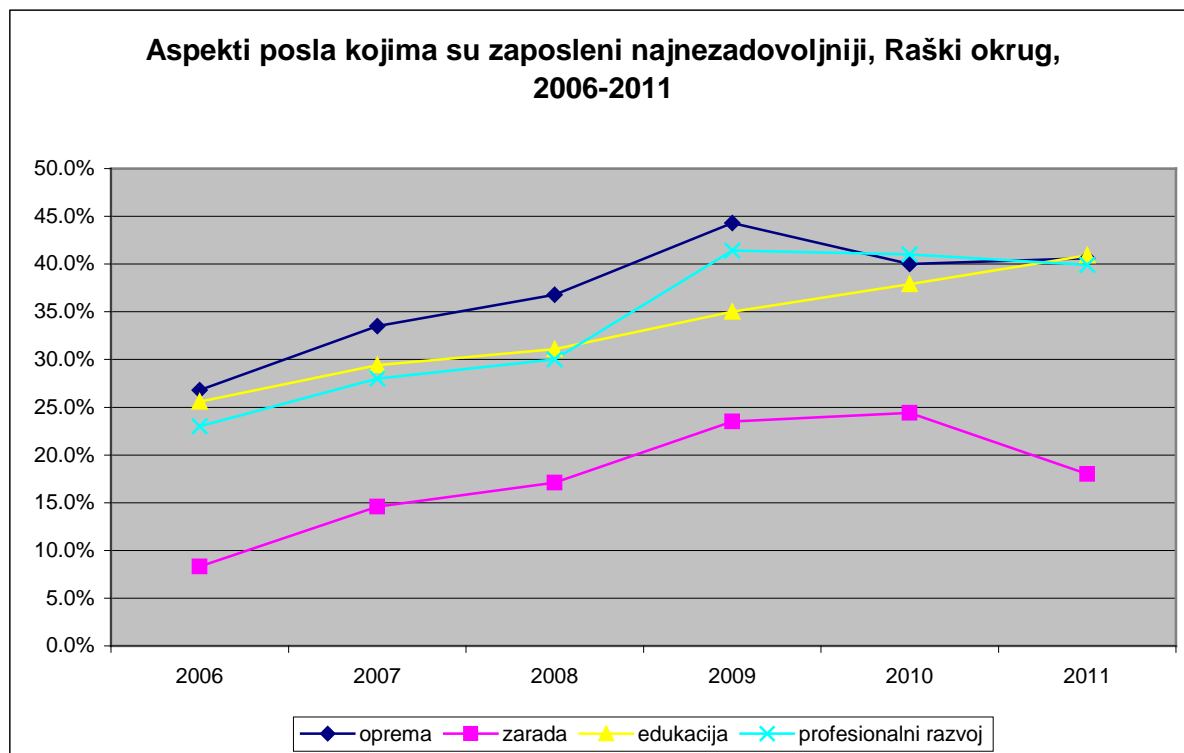
Grafikon br.6





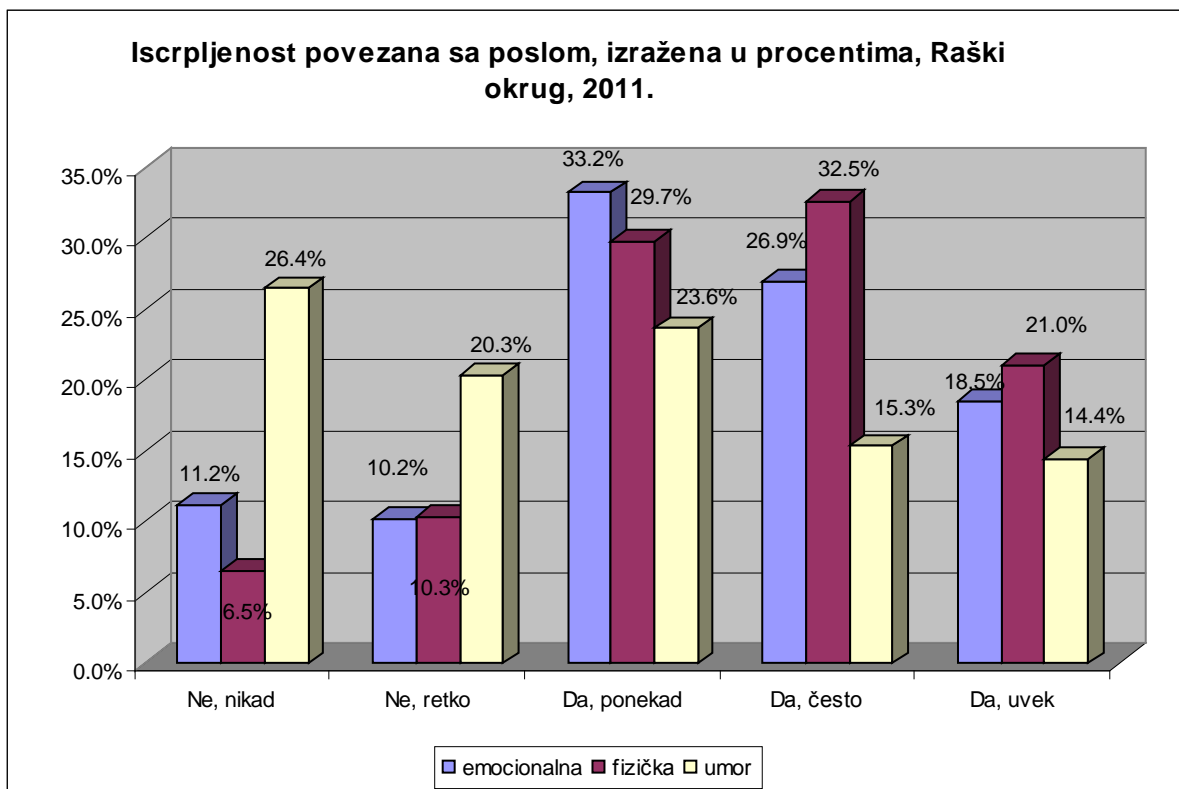
Isti su aspekti i nezadovoljstva u poslednjih pet godina pri čemu se zapaža porast zadovoljnih zaposlenih radnika naročito kada je u pitanju mogućnost kontinuirane edukacije i profesionalnog razvoja, što je svakako veoma značajno za profesionalnu satisfakciju zaposlenih (grafikon br.7).

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 45.4%, što je više nego u prethodnom istraživanju, kao i u odnosu na isti pokazatelj za nivo Republike Srbije-43.1%. Fizičku iscrpljenost oseća više od polovine zaposlenih 53.5% (u prošloj godini bilo-44.9%), što je više od republičkog proseka-44.8%, a nešto više od jedne četvrtine oseti umor i na samu pomisao na posao, što je takođe više i od prošlogodišnjih rezultata-28.6% i od republičkog proseka-27.0% (grafikon br.8).

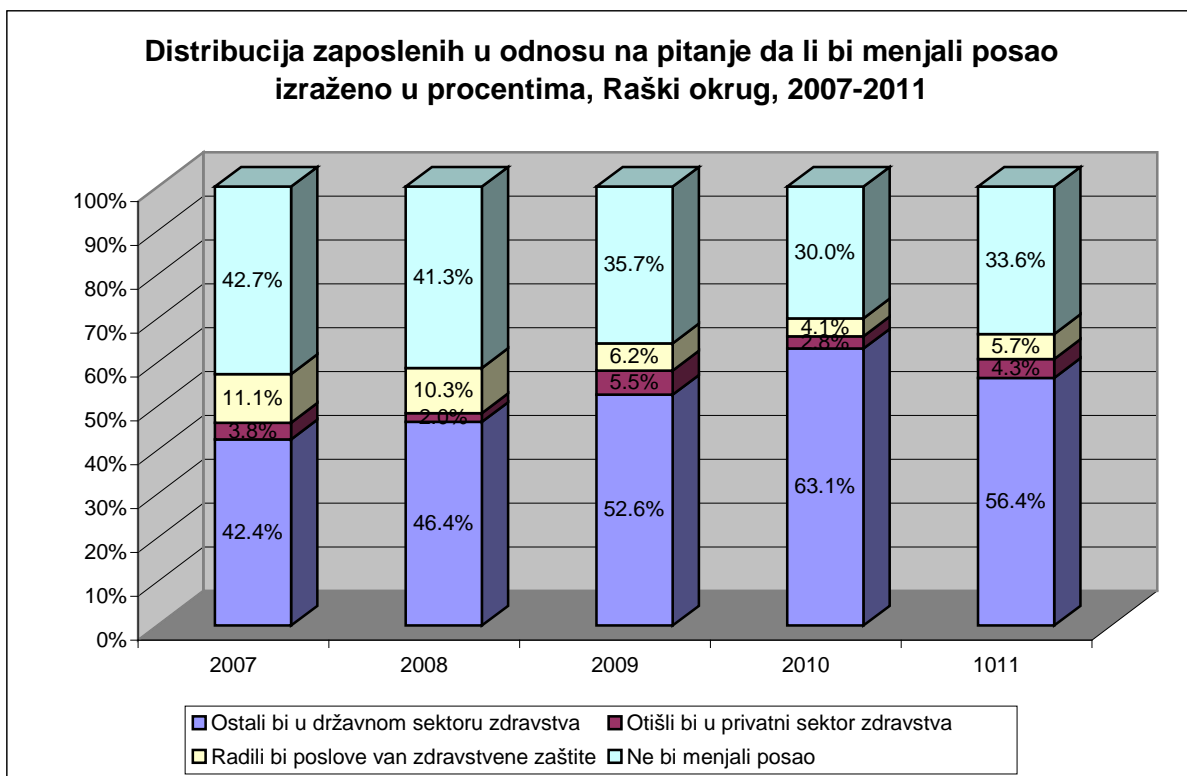
Grafikon br.8



Posmatrajući iscrpljenost povezanu sa poslom po vrsti ustanove u kojoj zaposleni rade, emocionalnu iscrpljenost u najvećem procentu osećaju zaposleni u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja gde se više od polovine zaposlenih oseća emocionalno iscrpljeno nakon posla-66.7%, potom su zaposleni u DZ Novi Pazar-55.7% i DZ Kraljevo-53.0%, a najmanje zaposleni u DZ Tutin - svaki peti zaposleni radnik. Fizička iscrpljenost je najprisutnija među zaposlenima u DZ Novi Pazar-64.4%, potom u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja -59.4% i OB Novi Pazar-57.7%, a najmanje u SB Novi Pazar-35.4%. Umor pri samoj pomisli na posao najčešće osećaju zaposleni u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja-58.3%, potom OB Novi Pazar-34.1% i DZ Kraljevo-34.0% a najređe zaposleni u DZ Tutin-5.5.

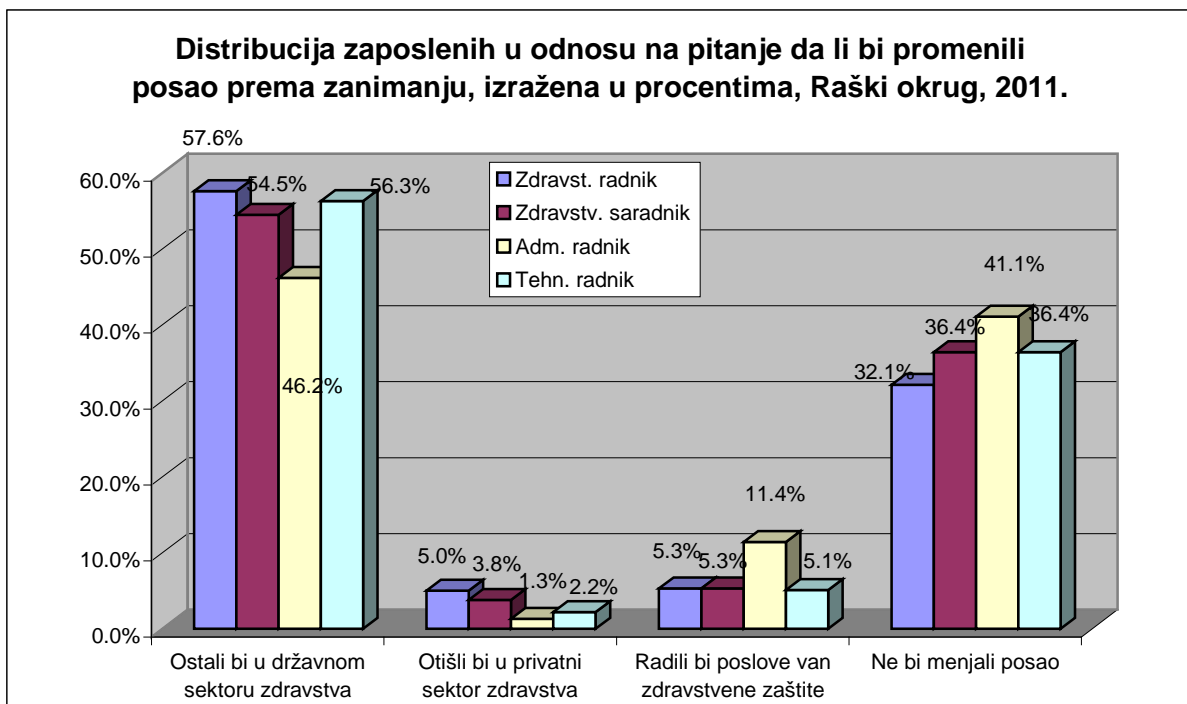
Trećina anketiranih (33.6%) ne planira da menja svoj posao, što je više nego u prethodnoj godini kada je 30.0% zaposlenih izjavilo da ne bi menjalo posao. 4.3% bi otišlo u privatni sektor (u 2010.god. 2.8%), 5.7% bi radilo na poslovima van zdravstvene zaštite a više od polovine ispitanika-56.4% bi ipak ostala u državnom sektoru što je manje nego u prethodnoj godini kada je 63.1% 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 radnika-57.6%, najveći procenat administrativnih radnika bi radili poslove van zdravstva-svaki deseti, dok najveći procenat zdravstvenih saradnika i tehničkih radnika ne bi menjao posao-po 36.4% (grafikon br.10).

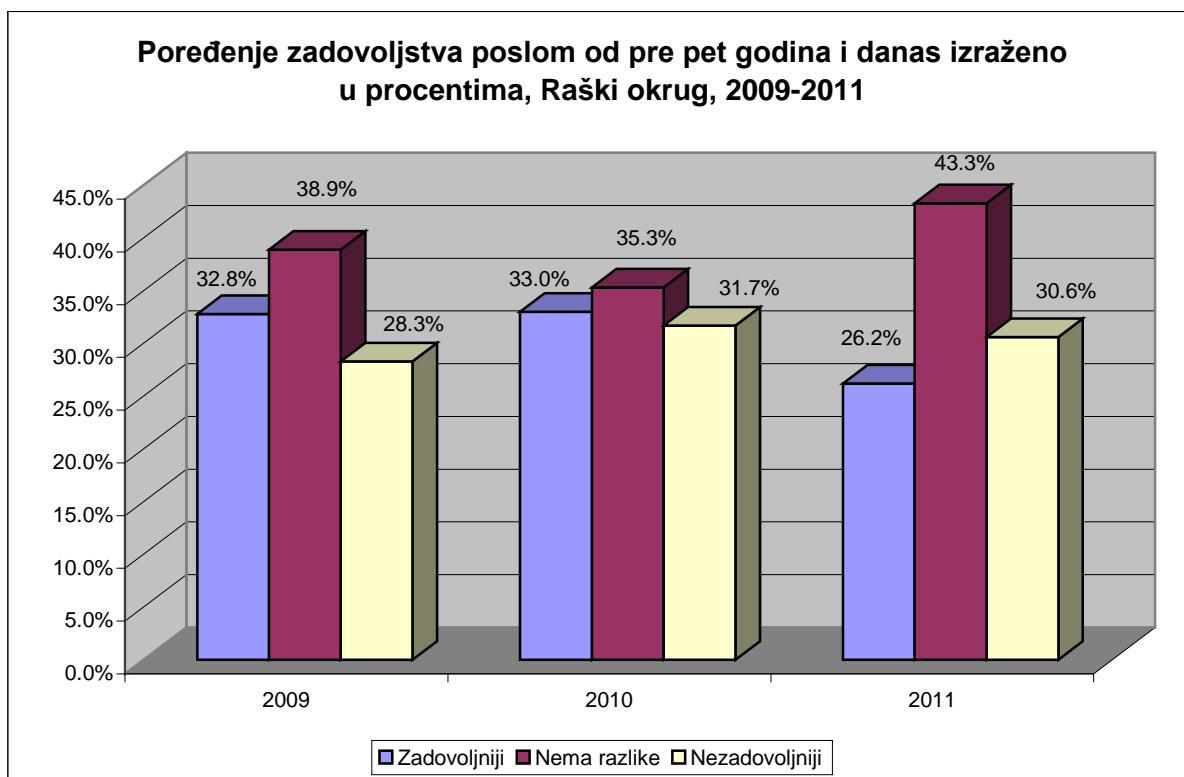
Grafikon br.10



Na pitanje da li su zadovoljniji svojim poslom sada nego pre pet godina jedna trećina zaposlenih je izjavila da jeste, 30.6% je nezadovoljnije danas (manji procenat nego u prethodnoj

godini kada je bilo 33.0%) a 43.3% zaposlenih je neodlučno što je značajno više nego ranijih godina (grafikon br.11). Posmatrano u odnosu na republički prosek rezultati ne pokazuju značajnu razliku za ustanove Raškog okruga.

Grafikon br.11



Primenom neparametrickih statističkih testova, ustanovljeno je da ima statistički značajne razlike u zadovoljstvu poslom u odnosi na zanimanje koje obavljaju gde je najveći procenat zadovoljnih među zdravstvenim saradnicima i administrativnim radnicima a najveći procenat nezadovoljnih među tehničkim radnicima ( $\chi^2=28.578$ ,  $df=12$ ,  $p=0.005$ ). Kada je u pitanju zadovoljstvo poslom u odnosu na obavljanje rukovodeće funkcije, primenom neparametrickih statističkih testova, ustanovljeno je da ima statistički značajne razlike gde su zaposleni koji obavljaju rukovodeću funkciju zadovoljniji svojim poslom ( $\chi^2=21.498$ ,  $df=4$ ,  $p<0.005$ ).

## ZAKLJUČAK

U 2011.godini istraživanja zadovoljstva zaposlenih je obavljeno u svim zdravstvenim ustanovama Raškog okruga za razliku od prethodne godine kada zbog elementarne nepogode-zemljotresa nije realizovanu u ZC Kraljevo i ZJZ Kraljevo.

Rezultati istraživanja zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga pokazuje da je nešto malo manje od polovine (46.6%) zaposlenih zadovoljno poslom koji obavlja, što je neznatno manje nego u prethodnoj godini istraživanja. Međutim, smanjio se procenat nezadovoljnih sa 23.3% na 18.5% i to na račun porasta broja neodlučnih zaposlenih radnika, tj. onih koji su ranije odgovarali sa «ni zadovoljan ni nezadovoljan» i koji mogu biti potencijalno nezadovoljni radnici. Posmatrano u odnosu na zanimanje najzadovoljniji su zdravstveni saradnici-52.3% i administrativni radnici-50.0% a najnezadovoljniji tehnički radnici-36.7%, što je slično rezultatima na republičkom nivou. Procenat veoma nezadovoljnih u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga iznosi 6.0% što je značajno manje u odnosu na prethodnu godinu, atakođe manje nego što je na nivou države-7%, ali je zato procenat veoma zadovoljnih manji-7.5% u odnosu na republički prosek-9.1%.

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 Novi Pazar. 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 manje od jednog procenta, pri čemu je u pojedinim ustanovama doslo do povećanja a kod nekih do smanjenja procenta zadovoljnih radnika. Najveće pad zadovoljstva zaposlenih je u Specijalnoj bolnici "Agens" Mataruška banja (sa 53.5% na 38.3% zadovoljnih zaposlenih radnika) i DZ Raška (pad sa 64.6% na polovinu zadovoljnih radnika). Porast procenta zadovoljnih zaposlenih je u Specijalnoj bolnici za interne bolesti Vrnjačka Banja - 18%, SB Merkur Vrnjačka Banja -9% i DZ Novi Pazar 8.4%.

Posmatrano u poslednjih pet godina rezultati istraživanja pokazuju da su zaposleni najzadovoljniji saradnjom sa kolegama, međuljudskim odnosima, vremenom raspoloživim za obavljanje zadatih poslova i podrškom pretpostavljenih. Ipak, zapaža se konstantan pad u zadovoljstvu zaposlenih međuljudskim odnosima, što može biti posledica reperkusije ekonomske krize na interpersonalne odnose. Zadovoljstvo raspoloživim vremenom za realizaciju zadatih poslova beleži pad u odnosu na prethodnu godinu, a 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 2011.godini se povećalo nezadovoljstvo mesečnim primanjima, što se moglo i očekivati jer se ista nisu menjala nekoliko poslednjih godina.

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

Povećao se broj zaposlenih koji ne bi menjali posao sa 30.0% na 33.6%, a smanjio procenat onih koji su nezadovoljniji poslom sada u odnosu na pre pet godina. Moglo bi se 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.