

Завод за јавно здравље Краљево

**ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РАШКОГ
ОКРУГА У 2013.ГОД.**

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

2014.год

ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РАШКОГ ОКРУГА У 2013.ГОД.

Задовољство послом се дефинише као позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу, и битан је фактор успешности пословања предузећа. Бројна истраживања су показала да на задовољство запослених утичу различити чиниоци почев од садржаја посла, физичких и социјалних услова рада, личних особина запосленог, његових способности и емоција до осећаја задовољства животом. Исти услови рада и иста плата не доводе до једнаког задовољства радника, јер су очекивања запослених не само различита већ и променљива категорија, која се могу мењати током радног века у зависности од личних аспирација и приоритета.

У пракси се често дешава да менаџери нису свесни чињенице да су запослени радници успешнији и ефикаснији, уколико су задовољни. Радник задовољан послом има позитиван став према раду, успешнији је и ефикаснији на послу (производи више и мање одсуствује са посла), и остаће веран радној организацији у којој ради.

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама Рашког округа је спроведено 02.12.2013.год., као инструмент истраживања коришћен је анонимни упитник, креиран од стране Министарства здравља Републике Србије у оквиру Програма Унапређење квалитета рада здравствених установа, а садржао је 7 питања.

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

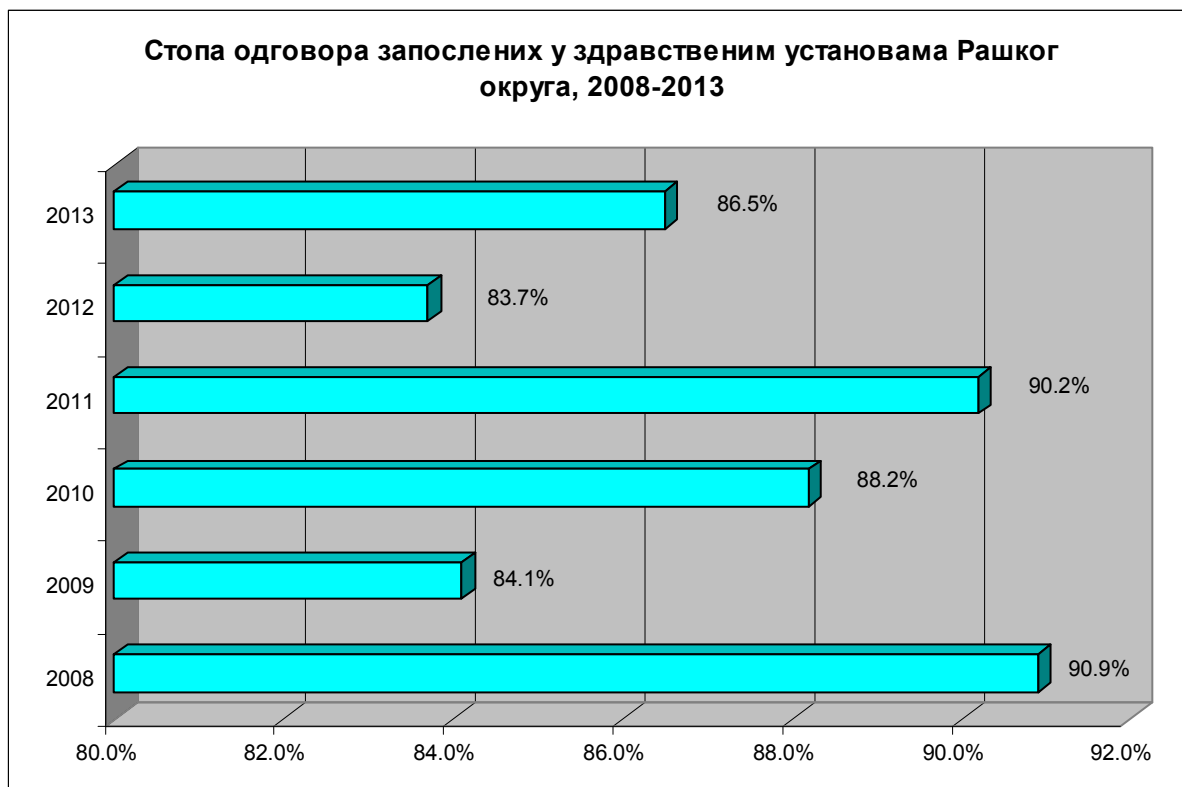
За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлике између обележја коришћен је χ^2 тест. Задовољство запослених је исказано просечном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

База података је креирана у компјутерском програму Excel, а за статистичку обраду података коришћен је СПСС програм, верзија 10.0 (Statistical Package for Social Sciences).

РЕЗУЛТАТИ

Истраживањем су обухваћени сви запослени који су били присутни на послу у здравственим установама 02.12.2013.год. Од укупно 3949 запослених у здравственим установама у државној својини на Рашком округу две трећине су биле присутне на послу на дан истраживања. 2640 запослених радника су прихватили учешће у анкети, а вратило се 2283 исправних, што представља стопу одговора од 86.5% и нешто је боља стопа одговора него у претходној години (графикон бр.1).

Графикон бр.1



У односу на занимање највише су били заступљени здравствени радници-71.3%, потом су технички радници 14.9%, 7.8% су административни радници и најмање је било здравствених сарадника 6.1%, за 59 запослених нема податак о занимању (табела бр.1). Посматрано у односу на претходну годину незнатно су мање заступљени здравствени радници међу анкетираним, а за толико више је било анкетираног техничког особља.

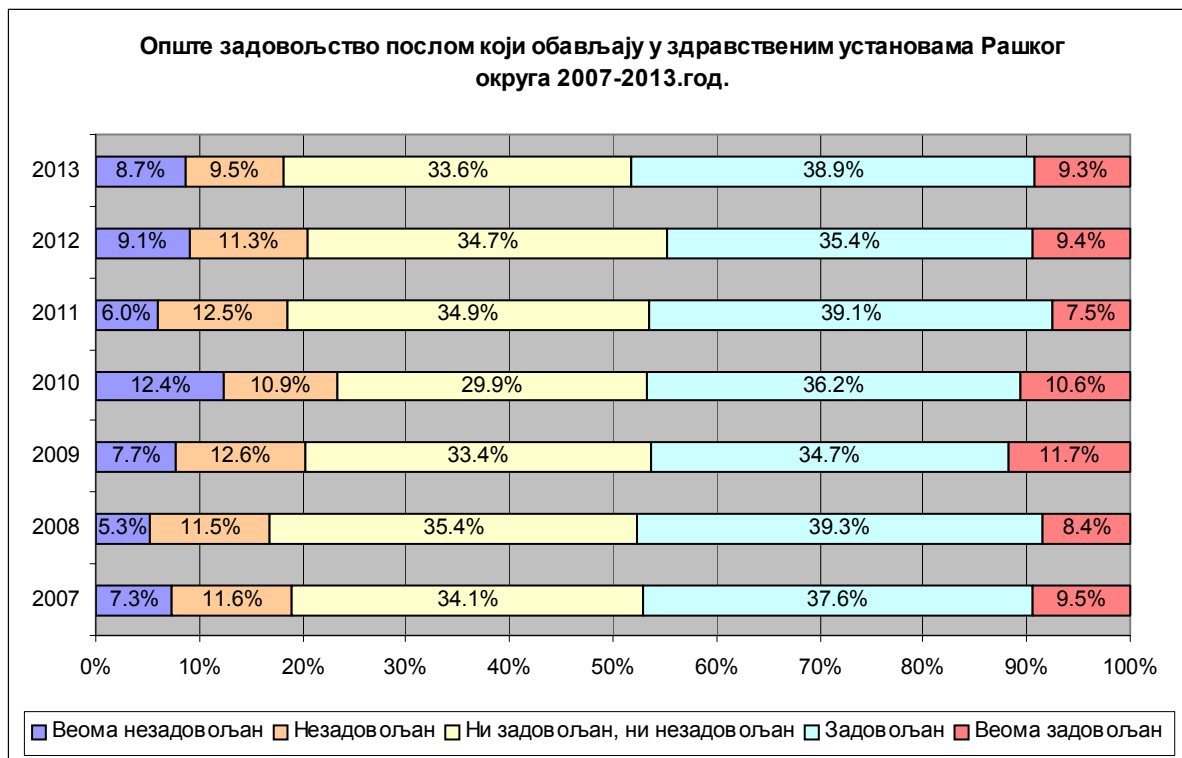
Табела бр.1 Структура анкетираних радника у здравственим установама Рашког округа према занимању

Занимање	Н	%
Здравствени радник	1585	71.3%
Здравствени сарадник	135	6.1%
Административни радник	173	7.8%
Технички радник	331	14.9%
УКУПНО	2224	100.0%

Својим послом задовољно је 48.2% што је пораст процента задовољних запослених радника у односу на претходну годину и највећи је проценат задовољних од почетка истраживања задовољства запослених. У 2012.год процента задовољних радника је износио 44.8% у 2011.год. 46.6%, потом 46.8% у 2010.години, 46.4% у 2009.год., 47.7% у 2008.години и 47.1% у 2007.години. Процент незадовољних је такође пао тако да је 18.2% запослених радника незадовољно својим послом, али није достигао најмању вредност из 2008.год. Посматрано у последњих пет година проценат незадовољних је био променљив: 2012.год. проценат незадовољних је износио 18.2%, у 2011.год. 20.4%, у 2010.год. 23.3%, 20.3% у 2009.год., у 2008.год. 16.8% и 18.9% у 2007.години. Процент неопредељених и ове године се одржава на око трећину анкетираних радника 33.6%, (графикон бр.2). Поређењем општег задовољства уочава се да је оно показивало раст од почетка истраживања до

2009.год. од када нема значајних разлика у проценту задовољних здравствених радника до 2012.године кад се бележи пад од готово 2.5%, да би у овој години поново порасло задовољство за 4%.

Графикон бр.2



Истраживање задовољства запослених у 2013.години у здравственим установама Рашког округа показује, као и у претходној години, највеће задовољство запослених здравствених сарадника и административних радника. Највећи проценат веома задовољних је ове године међу административним радницима-13.9%, а највећи проценат веома незадовољних је међу техничким радницима-11.8% (табела бр.2).

Табела бр.2 Дистрибуција општег задовољства запослених изражена у процентима према профилу запослених, Рашки округ, 2008-2013

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

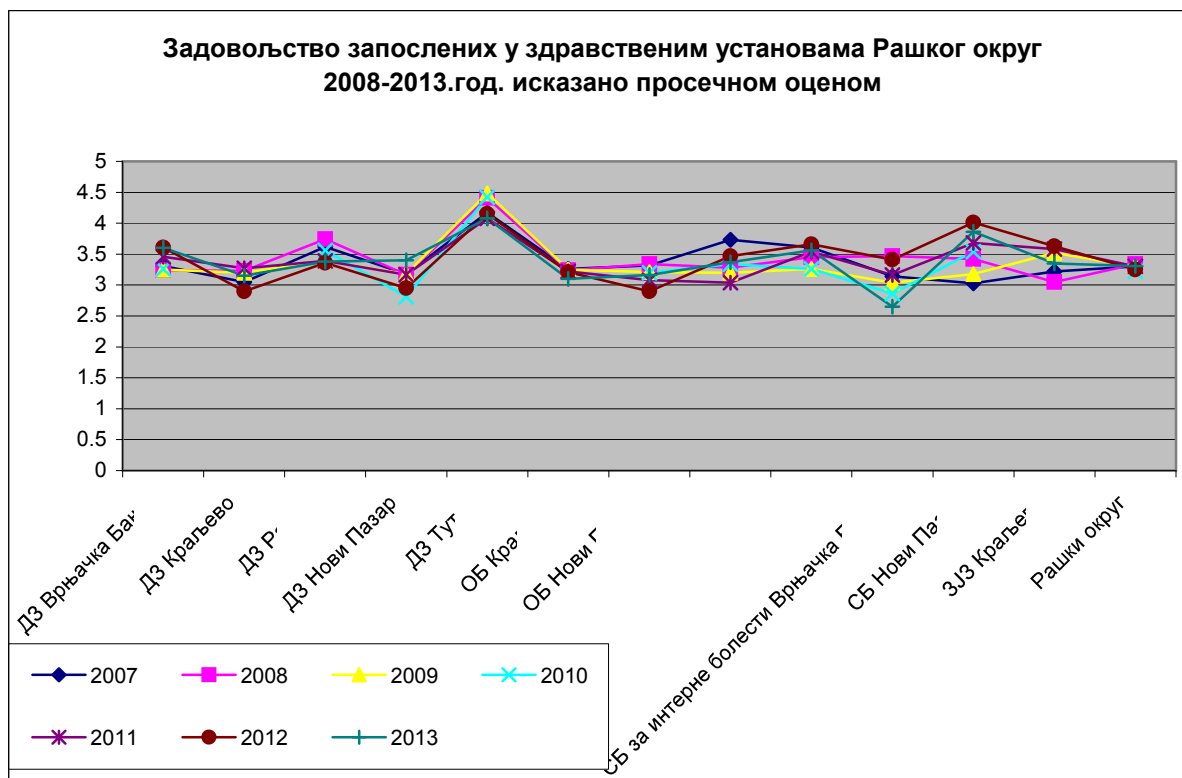
Посматрајући појединачно здравствене установе, и даље су најзадовољнији запослени у ДЗ Тутин где је задовољних и веома задовољних чак 84.4% запослених (нешто мање него у претходној години када је било 87.0%), потом у СБ Нови Пазар 78.4% (мање за 3.3% него у 2012.години) и СБ Меркур Врњачка Бања 58.9%, а најмање задовољних и веома задовољних је у СБ за интерне болести Врњачка Бања 35.0% и ОБ Нови Пазар 23.9%(табела бр.3).

Табела бр.3 Опште задовољство запослених радника у здравственим установама Рашког округа у 2013.год.

Задовољство	ДЗ Краљево	ДЗ Нови Пазар	ДЗ Врњачка Бања	ДЗ Рашка	ДЗ Тутин	ОБ Краљево	ОБ Нови Пазар	СБ Агенс	СБ Меркур	СБ за интерне болести Врњачка Бања	СБ Нови Пазар	Завод за јавно здравље Краљево
Веома незадовољан	6.9	11.6	3.3	7.0	4.4	8.0	12.5	14.3	4.8	21.5	8.0	14.1
Незадовољан	14.0	7.9	5.0	8.0	2.2	11.9	11.4	1.4	7.0	13.5	1.1	6.4
Ни задовољан ни незадовољан	40.7	23.6	34.7	36.0	8.9	44.8	30.4	31.4	29.4	43.2	12.5	21.8
Задовољан	34.1	43.1	43.0	38.0	50.0	32.8	39.4	38.6	45.5	21.6	53.4	46.2
Веома задовољан	4.4	13.9	14.0	11.0	34.4	2.5	6.2	14.3	13.3	0.0	25.0	11.5

Просечне оцене задовољства запослених показује незнатан пораст у 2013.години у односу на претходну годину, а из разлога смањења процента незадовољних запослених радника у здравственим установа за 2%, као и повећања задовољних и веома задовољних за нешто више од 3%. Посматрано појединачно по здравственим установама повећање просечне оцене задовољства запослених у 2013.години се уочава у следећим здравственим установама: ДЗ Краљево, ДЗ Нови Пазар и ОБ Нови Пазар, а смањење просечне оцене задовољства запослених у ДЗ Тутин, СБ Агенс Матарушка Бања, СБ Меркур Врњачка Бања, СБ за интерне болести Врњачка Бања, СБ Нови Пазар, ОБ Краљево и ЗЈЗ Краљево, док је у ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања на нивоу претходне године (графикон бр.3). Посматрано у односу на окружни просек, мању просечну оцену задовољства запослених од просека Рашког округа имају ДЗ Краљево, ОБ Краљево, ОБ Нови Пазар и СБ за интерне болести Врњачка Бања.

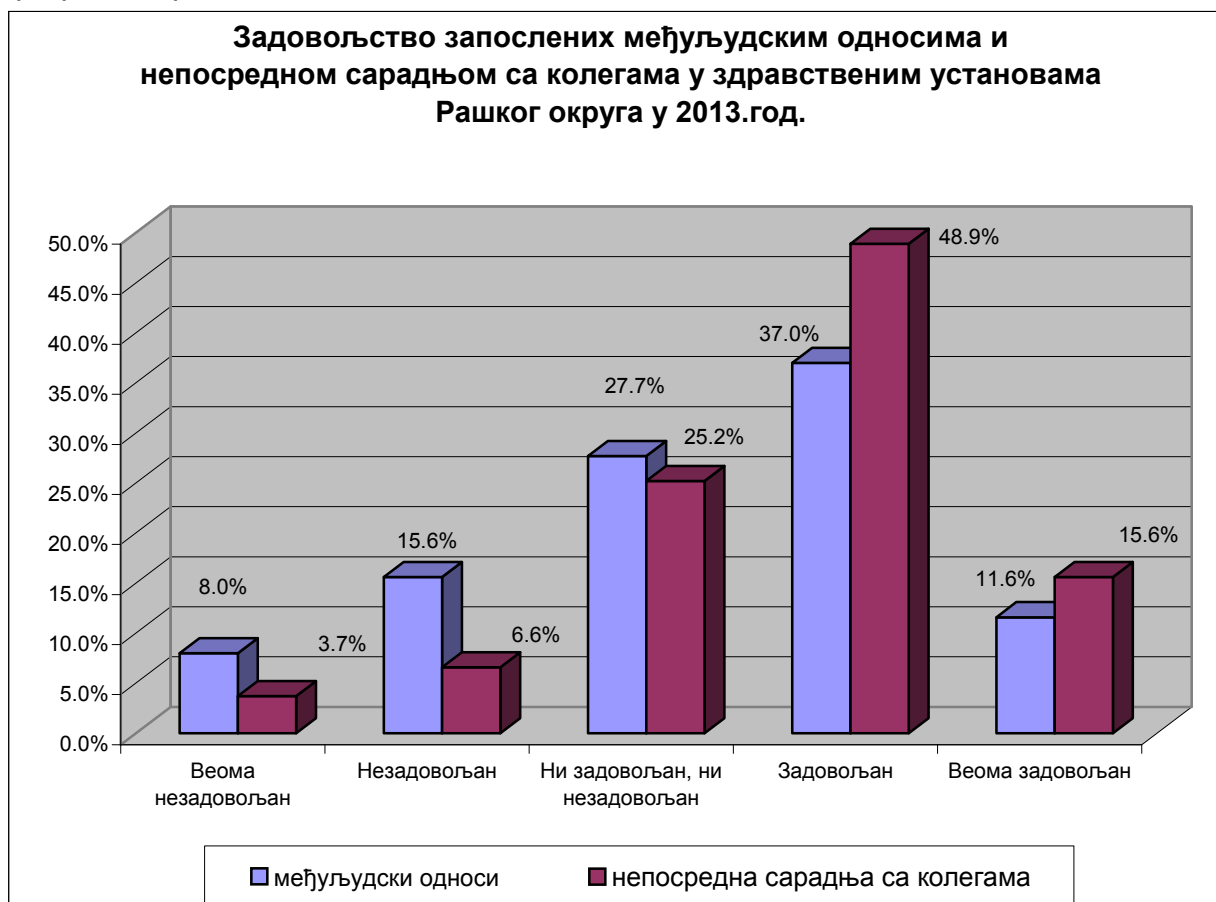
Графикон бр.3



Гледана према врсти здравствених установа, највишу просечну оценоу имају специјалне болнице-3.51, потом домови здравља-3.38, Завод за јавно здравље-3.35 док је најнижа оцена и даље у општим болницама Рашког округа и износи 3.12, и готово је иста као у претходној години.

Ако посматрамо појединачно по сегментима задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама задовољна је више од половине испитаника 64.5% и мање је него у претходној години када је било 68.1% задовољних, али слично резултатима из ранијих година: 2011.год. 67.0%, 2009.год.-66.6% и 2008.године-69.1%, осим у 2010.год. када је тај проценат износио 60.4%. Незадовољан и веома незадовољан је сваки десети запослени што је готово исто као у претходној години истраживања. Међуљудским односима незадовољно је нешто мање од једне четвртине анкетираних, а 48.6% је задовољно и веома задовољно (у 2012. год.-52.9%, 2011. год.-50.9%, 2010.год-49.9%) (графикон бр.4).

Графикон бр.4



Два питања се односе на услове рада на радном месту, а одговори показују и даље висок степен незадовољства запослених опремом у служби (незадовољан је сваки четврти запослени што је мање за 5% у односу на претходну годину, слично као у 2011.год. и мање него у 2010.год- 30.4%). Нешто мањи проценат незадовољних расположивим временом за обављање задатака 19.6% и бележи пад у односу на раније године, 2012.год.-22.3% радника и у 2011.год. – 20.8% (табела бр.4).

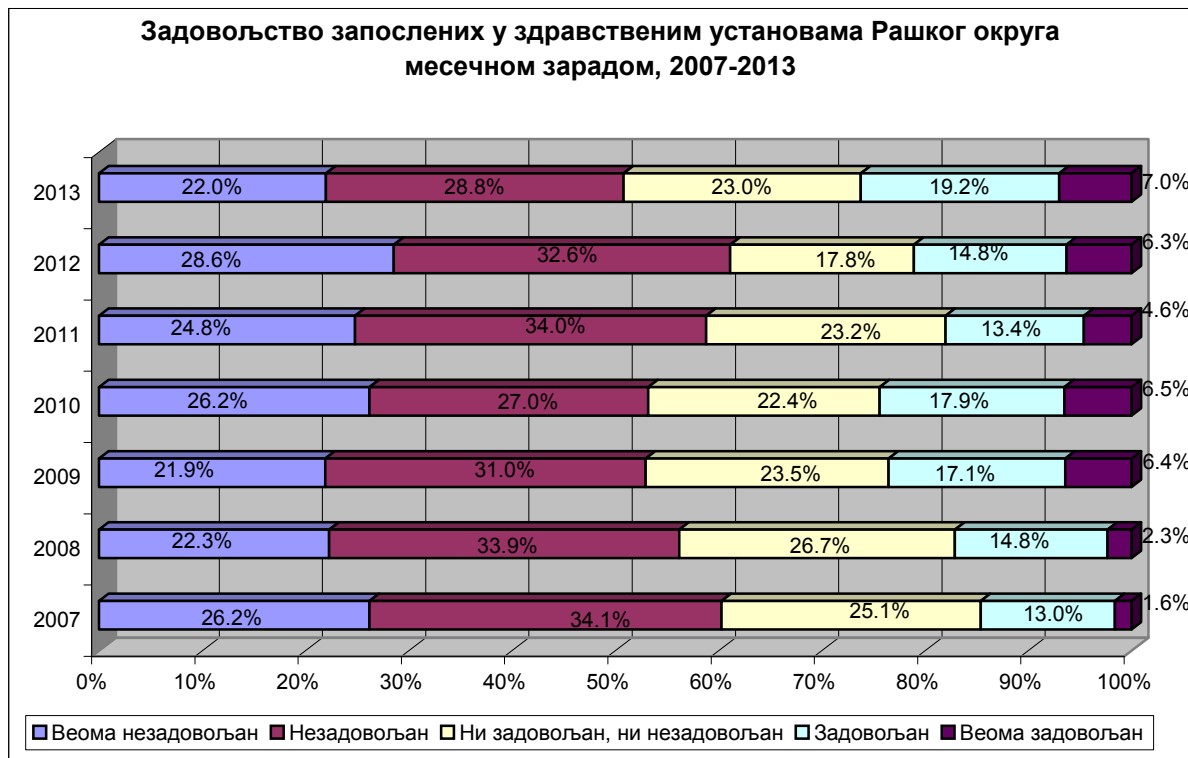
Табела бр.4. Мишљење запослених о условима рада

Оцена	Опрема за рад		Расположиво време за обављање задатака	
	н	%	н	%
Веома незадовољан	190	8.4%	115	5.1%
Незадовољан	433	19.1%	325	14.5%
Ни задовољан ни незадовољан	699	30.8%	563	25.1%
Задовољан	730	32.2%	1015	45.3%
Веома задовољан	214	9.4%	223	10.0%
Укупно	2266	100.0%	2247	100.0%

Када је у питању награђивање на раду својом месечном зарадом незадовољна је половине запослених-50.8%, што је за 10% мање него у претходној години када је износило 61.2%, и најмањи је проценат од почетка истраживања задовољства запослених. У 2011.год. проценат незадовољних је био 58.8%, 53.2% у 2010.год.,

52.9% у 2009, 56.2% у 2008.год. и 2007.год. 60.3% запослених било незадовољно месечним примањем. Ипак је само 7.0% испитаника изјавило да је веома задовољан својом платом (графикон бр.5).

Графикон бр.5



Поглавље која се односе на могућност професионалног усавршавања садржи два питања и резултати показују незадовољство нешто више од четвртине анкетираних радника могућношћу професионалног развоја и мање је него у претходној години када је тим аспектима било незадовољно 30.2% радника у здравственим установама. Могућношћу за континуираном едукацијом незадовољан је, такође сваки четврти анкетирани запослени радник, а задовољно 45.2%, што је слично задовољству у претходној години истраживања када је било 44.6% задовољних и веома задовољних радника- табела бр.5.

Табела бр.5 Мишљење запослених о могућностима едукације и професионалног развоја на послу

Оцена	Могућност едукације		Могућност професионалног развоја	
	н	%	н	%
Веома незадовољан	181	8.2%	185	8.3%
Незадовољан	438	19.8%	419	18.8%
Ни задовољан ни незадовољан	594	26.8%	676	30.3%
Задовољан	776	35.0%	731	32.8%
Веома задовољан	227	10.2%	219	9.8%
Укупно	2216	100.0%	2230	100.0%

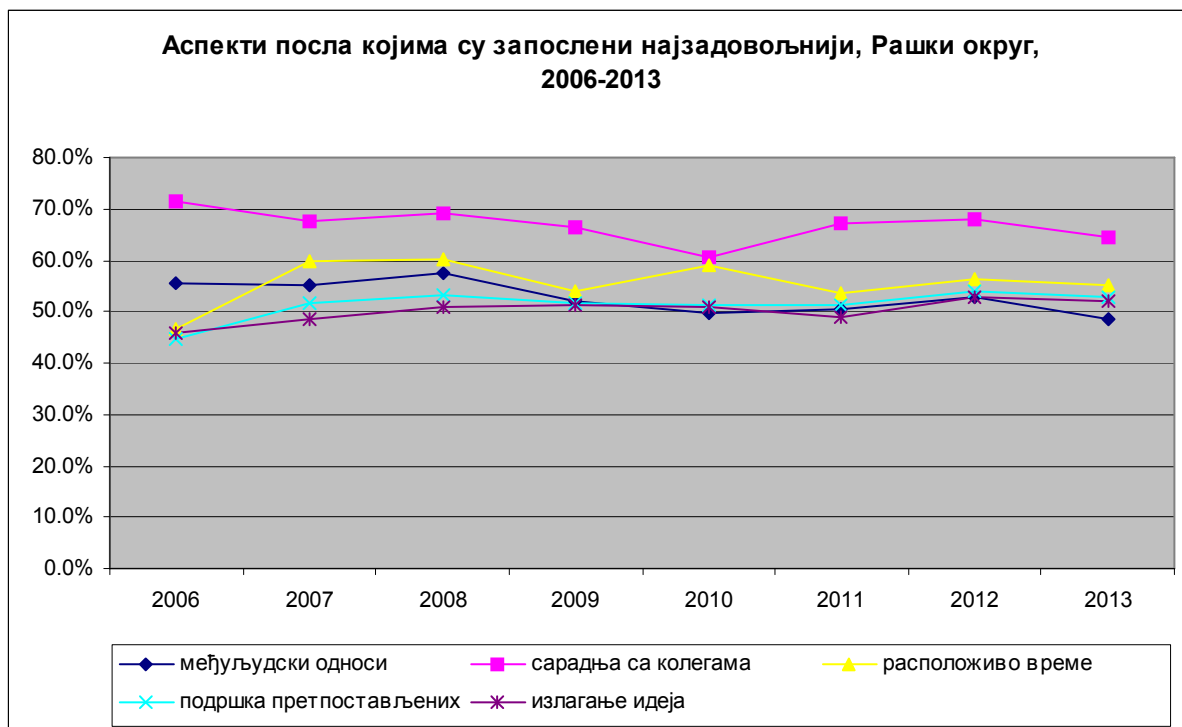
Део упитника који се односи на професионалне захтеве и однос руководећег кадра садржи пет питања. Могућност избора сопственог начина рада (аутономија у послу) има 57.6% запослених што је мањи проценат него у претходној години-60.4%, неодлучних је 28.7% а 13.8% нема ту могућност. Подршком коју добијају од претпостављених задовољна је половина запослених – 52.9%, готово четвртина је незадовољна односом руководиоца према њима и њиховом раду – 23.6%, и 23.2% је неодлучних по том питању. Своје идеје претпостављенима може да изнесе половина запослених у здравственим установама-52.0% (готово исто као у претходној години) док 23.1% сматра да нема ту могућност. Добијањем јасних упутстава шта се очекује од запосленог у реализацији његових задатака задовољно је нешто више од половине, а незадовољно нешто мање од петине запослених. Постојањем редовних евалуација рада запослених од стране руководства задовољно је, као и претходне године мање од половине запослених 49.1%, а незадовољно 20.8% анкетираних здравствених радника (табела бр.6). Резултати не показују неку значајну разлику у односу на претходну годину истраживања.

Табела бр.6 Мишљење запослених о професионалним захтевима на послу

Оцена	Аутономија у послу		Подршка претпостављених		Могу да изнесем своје идеје		Добијам јасних упутстава о задацима које обављате		Постојање редовних евалуација рада запослених од стране руководства	
	н	%	н	%	н	%	н	%	н	%
Веома незадовољан	95	4.3%	187	8.3%	159	7.1%	122	5.5%	139	6.2%
Незадовољан	210	9.5%	350	15.3%	358	16.0%	288	13.0%	325	14.6%
Ни задовољан ни незадовољан	637	28.7%	522	23.2%	558	24.9%	570	25.8%	671	30.1%
Задовољан	998	45.0%	870	38.6%	886	39.6%	992	44.9%	855	38.3%
Веома задовољан	279	12.6%	322	14.3%	278	12.4%	237	10.7%	241	10.8%
Укупно	2219	100%	2251	100%	2239	100%	2209	100%	2231	100%

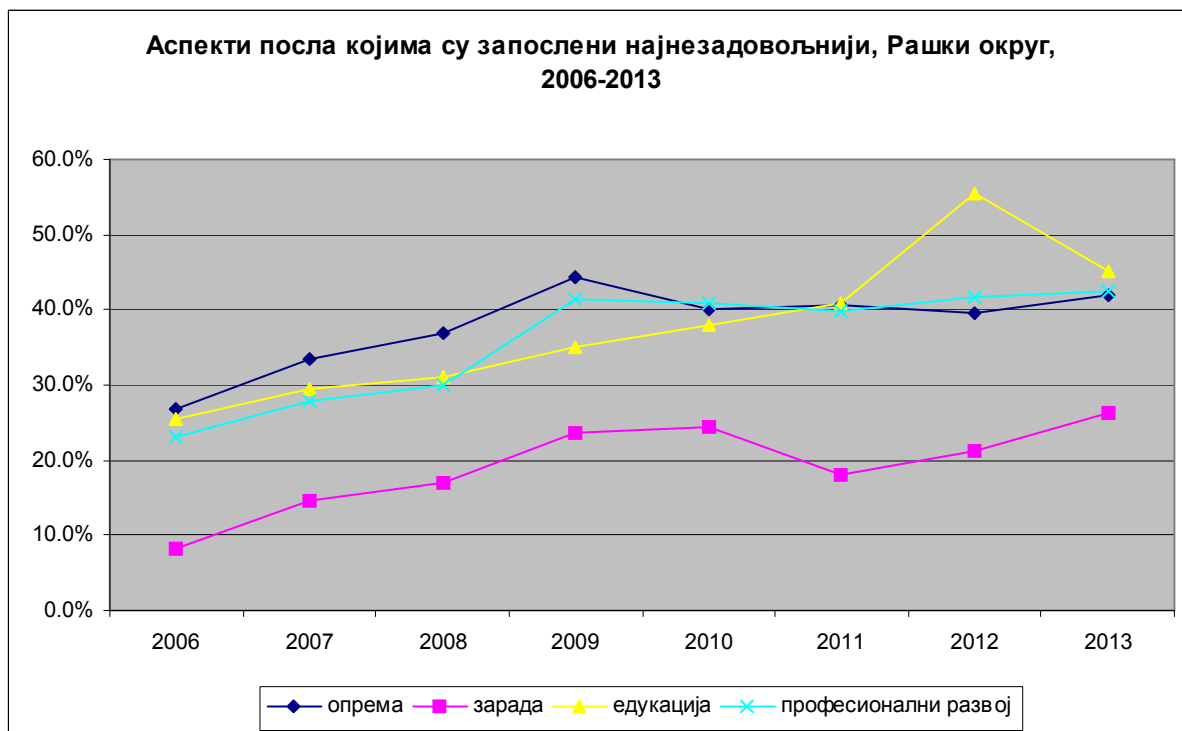
Ако посматрамо свих седам година истраживања, запажа се да су запослени у здравству готово сваке године најзадовољнији, односно најнезадовољнији готово истим аспектима посла. Резултати показују да су запослени најзадовољнији сарадњом са колегама, аутономијом у послу, могућношћу да у раду користе своја знања, способности и вештине и квалитетом добијених упутстава за обављање посла. Ипак, запажа се константан пад у задовољству запослених сарадњом са колегама и међуљудским односима што може бити последица реперкусије економске кризе на интерперсоналне односе. Задовољство расположивим временом за реализацију задатих послова и задовољство опремом показује незнатни пораст у односу на прву годину истраживања (графикон бр.6).

Графикон бр.6



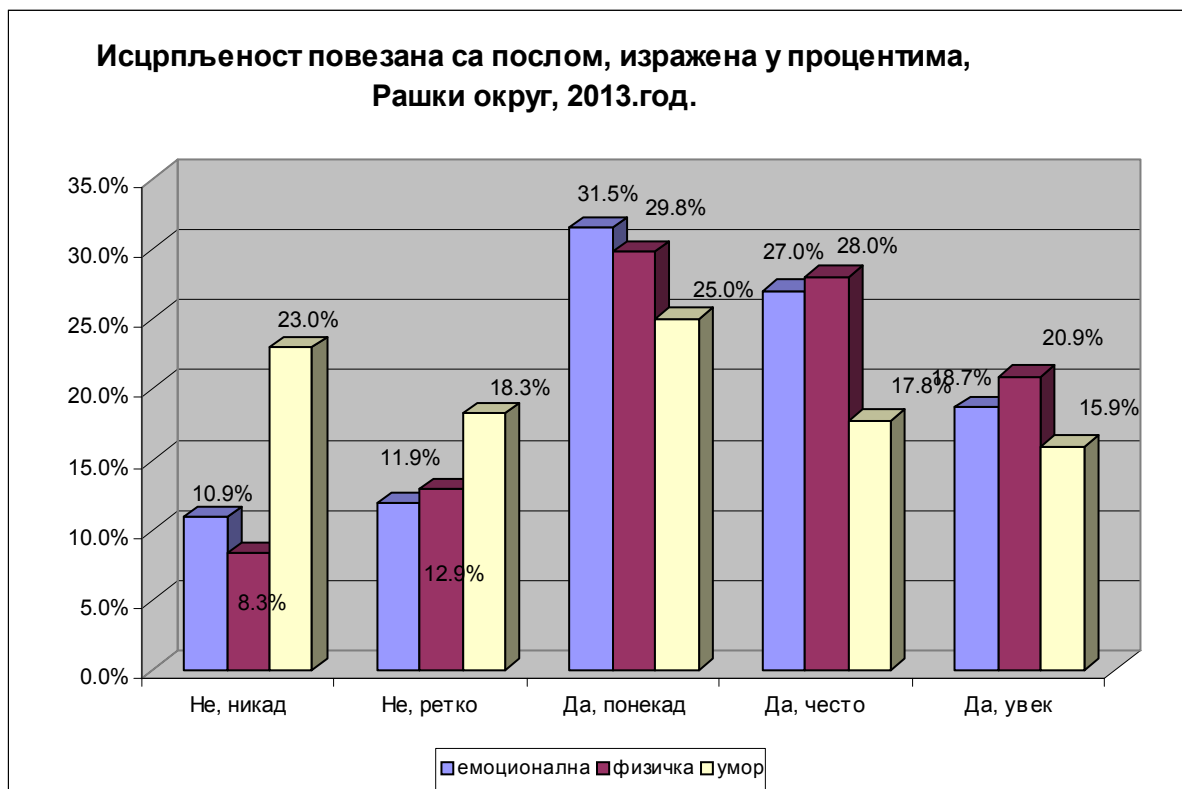
Исти су аспекти и незадовољства у готово свим година истраживања при чему се запажа пораст задовољних запослених радника нарочито када је у питању могућност континуиране едукације и професионалног развоја, што је свакако веома значајно за професионалну сатисфакцију запослених, а повезано је и обавезом обнављања Лиценце за рад запослених у здравству. Ипак се може приметити да је након великог скока задовољства запослених могућношћу континуиране едукације у 2012.год., дошло до пада од 10% у проценту задовољних и веома задовољних радника овим аспектом задовољства. У овој години се запажа пораст задовољства запослених финансијском надокнадом за рад, па је претпоставка да редовитост примања зараде у здравственим установама државног сектора, значајно утиче на задовољство запослених (графикон бр.7).

Графикон бр.7



У 2009.години уведена су нова питања која се односе на исцрпљеност повезану са послом у оквиру којих су запослени, на скали од 1 до 5, оцењивали физичку и емоционалну исцрпљеност повезану са послом, као и осећај умора при самој помисли на посао. Након посла, емоционалну исцрпљеност осећа близу половине запослених 45.7%, што је готово исто као у претходном истраживању-45.9%. И физичку исцрпљеност осећа нешто мало мање од половине запослених 48.9% (у прошлој години било-49.9%) и најмања је вредност у последње четири године истраживања. Процент запослених који осети умор и на саму помисао на посао бележи пораст у односу на претходне три године истраживања и износи 33.7% (графикон бр.8).

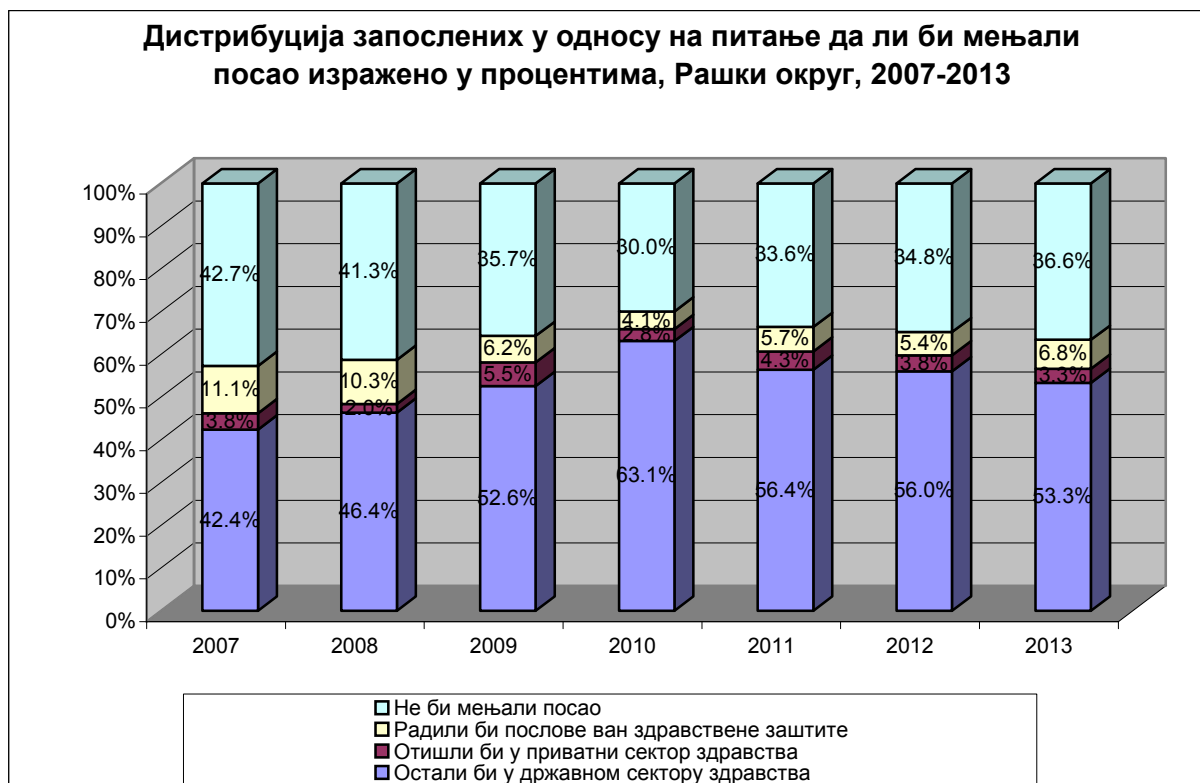
Графикон бр.8



Посматрајући исцрпљеност повезану са послом појединачно по установи у којој запослени раде, емоционалу исцрпљеност у највећем проценту осећају запослени у СБ за интерне болести Врњачка Бања где се више од половине запослених често и увек осећа емоционално исцрпљено након посла-59.4%, потом су запослени у ОБ Краљево-57.4% и ДЗ Краљево -55.2%, а најмање запослени у ДЗ Тутин - сваки пети запослени радник. Физичка исцрпљеност је најприсутнија међу запосленима у ОБ Краљево-61.9%, потом у СБ за интерне болести Врњачка Бања-59.4% и ДЗ Краљево-57.1%, а најмање у ДЗ Тутин-28.6%. Умор при самој помисли на посао најчешће осећају запослени у СБ за интерне болести Врњачка Бања-59.4%, потом ОБ Краљево-46.2% и ДЗ Краљево -42.0% а најређе запослени у ДЗ Тутин-11.6%.

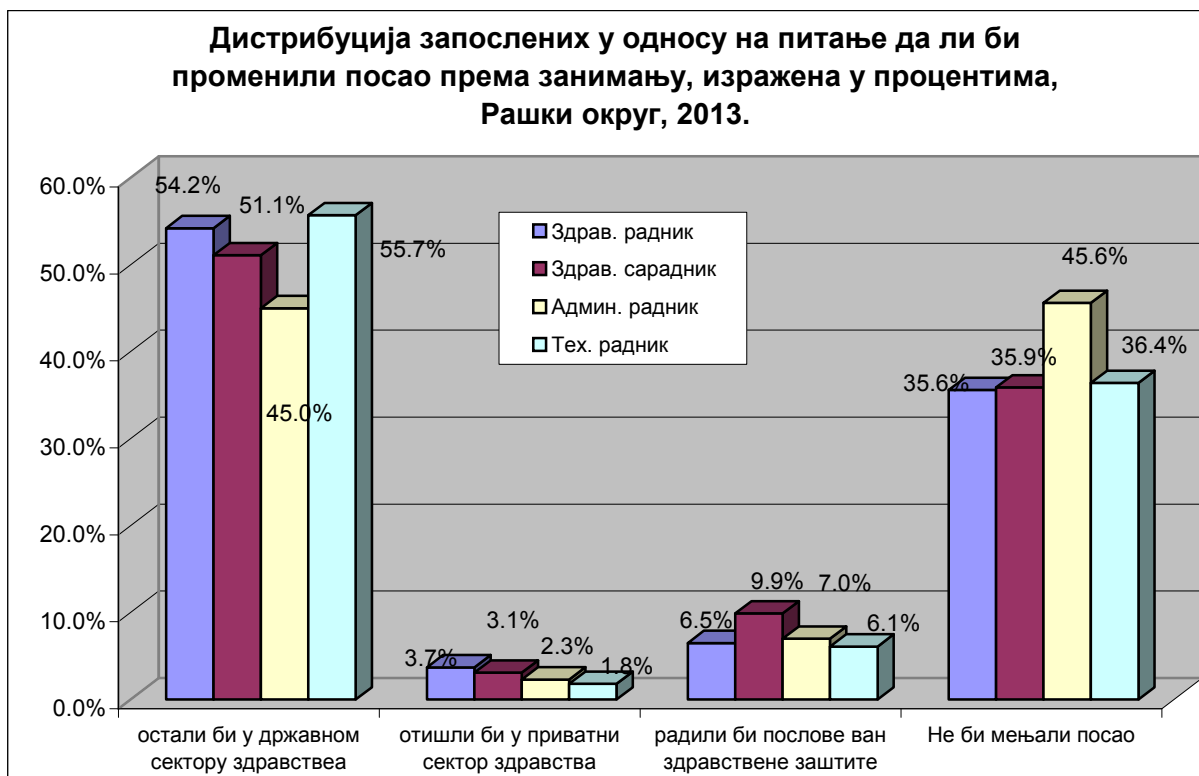
Нешто мало више од трећина анкетираних (36.6%) не планира да мења свој посао, што је више него у претходне три године (2012.год. тај проценат је био 34.8%, 2011.год. 33.6%, а 2010.год 30.0% запослених је изјавило да не би мењало посао). Готово исти проценат као у претходној години 3.3% би отишло у приватни сектор (у 2012.год. 3.8%, 2011.год. 4.3%), 6.8% би радило на пословима ван здравствене заштите, а више од половине испитаника-53.3% би ипак остала у државном сектору што је нешто мање него у претходној години када је 56.0% испитаника се изјаснила за би остала у државном сектору здравства (графикон бр.9).

Графикон бр.9



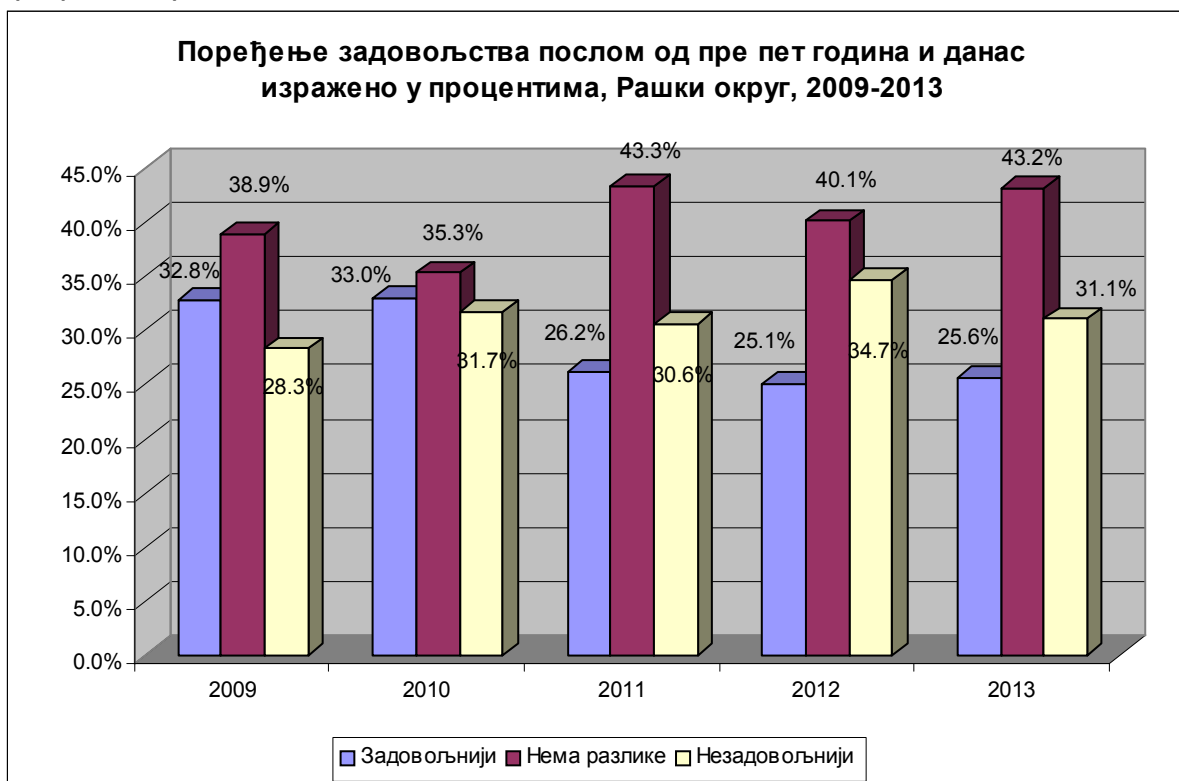
Када се посматра дистрибуција запослених у односу на питање да ли би мењали посао а према занимању, примећује се да је међу онима који би остали у државном сектору здравства највећи проценат техничких радника-55.7% док су у прошлој години то били здравствени сарадници, у приватни сектор би прешао највећи проценат здравствених радника-3.7%. Највећи проценат здравствених сарадника би радили послове ван здравства-сваки десети, док највећи проценат техничких-36.4% и административних радника-45.6% не би мењао посао (графикон бр.10). Збирно, проценат запослених који раде у сектору здравства, а који не би мењао посао или би остао у државном сектору здравства се повећао у односу на претходну годину осим код здравствених сарадника где се уочава пад за неких 5%. Међу здравственим радницима се смањило проценат радника који би прешли у приватан сектор здравства и који би радили послове ван здравствене заштите, за разлику од здравствених сарадника код којих се повећао тај број запослених. Кад су у питању немедицински радници, административно особље је мање заинтересовано за послове ван здравствене заштите, а техничко особље и за послове ван здравствене заштите и за послове у приватном сектору здравства. Осећај сигурности коју даје посао у државном сектору здравства је заступљена код свих профила запослених.

Графикон бр.10



На питање да ли су задовољнији својим послом сада него пре пет година једна четвртина запослених је изјавила да јесте, 31.1% је незадовољније данас (мањи проценат него у претходној години када је било 34.7%) а 43.2% запослених је неодлучно што је нешто више него ранијих година (графикон бр.11).

Графикон бр.11



Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да има статистички значајне разлике у задовољству послом у односи на занимање које обављају, при чему је, као и претходне године, највећи проценат задовољних међу здравственим сарадницима и административним радницима а највећи проценат незадовољних међу техничким радницима ($\chi^2=26.068$, дф=12, $p=0.010$). Када је у питању задовољство послом у односу на обављање руководеће функције, применом непараметриских статистичких тестова, установљено је, такође да има статистички значајне разлике, где су послом били задовољнији запослени који имају неку руководећу функцију ($\chi^2=19.193$, дф=4, $p=0.001$).

ЗАКЉУЧАК

У 2013.години истраживања задовољства запослених је обављено у свим здравственим установама Рашког округа. Стопа одговора бележи пораст у односу на претходну годину истраживања.

Резултати истраживања задовољства запослених у здравственим установама Рашког округа показује да је нешто мало мање од половине (48.2%) запослених задовољно послом који обавља, што је више него у претходној години истраживања. Процент незадовољних радника се смањио са 20.4% на 18.2%, а проценат задовољних и веома задовољних запослених радника порастао за нешто више од 3%, док је проценат неодлучних, тј. оних који су раније одговарали са «ни задовољан ни незадовољан» и који могу бити потенцијално незадовољни радници, остао исти. Посматрано у односу на занимање најзадовољнији су административни радници-60.7% и здравствени сарадници-50.4%, а најнезадовољнији технички радници-23.9%. Процент веома незадовољних у здравственим установама Рашког округа износи 8.7% што је више у односу на претходну годину када је тај проценат износио 9.1%, али је проценат веома задовољних порастао остао на нивоу претходне године.

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

У односу на претходну годину резултати показују да постоји пораст степена задовољства запослених у здравственим установама Рашког округа и то за око 3.5%, при чему је у појединим установама дошло до повећања, а код неких до смањења процента задовољних радника. Највеће пад задовољства запослених је у СБ за интерне болести Врњачка Бања (са 43.2% на 21.6% задовољних запослених радника) и ЗЈЗ Краљево (пад са 71.9% на 57.7%). Пораст процента задовољних запослених здравствених радника је највећи у ДЗ Нови Пазар за 21.2%, ОБ Нови Пазар – 17.5% и ДЗ Краљево за 10%. Уочава се да је највећи пораст задовољства у ОБ Нови Пазар и ДЗ Нови Пазар те се може претпоставити да је раздвајање ЗЦ Нови Пазар на две самосталне установе које је реализовано крајем 2012.год., позитивно утицало на задовољство запослених у тим установама.

Посматрано у последњих пет година резултати истраживања показују да су запослени најзадовољнији сарадњом са колегама, аутономијом у обављању посла,

међуљудским односима, временом расположивим за обављање задатих послова и подршком претпостављених. Ипак се уочава да, када су у питању међуљудски односи постоји константан пад задовољства, па се претпоставља да економска криза утиче и на квалитет интерперсоналних односе. Задовољство расположивим временом за реализацију задатих послова и задовољство подршком претпостављених показује незнатни пораст у односу на 2012.годину.

Исти су аспекти и незадовољства у последњих пет година при чему се запажа пораст задовољних запослених радника нарочито када је у питању могућност континуиране едукације и професионалног развоја, што је свакако веома значајно за професионалну сатисфакцију запослених, а на које је утицало и доношење Правилника о ближим условима за спровођење континуиране едукације здравствених радника и здравствених сарадника крајем 2007.године. У 2012.години се повећало задовољство месечним примањима, што би значило да иако се плата није значајно мењала неколико последњих година, редовно примање зараде у здравственим установама у државној својини значајно утиче на задовољство запослених.

Емоционалну исцрпљеност највише после посла осећају запослени у домовима здравља док физичку исцрпљеност, као и умор при самој помисли на посао највише осећају запослени у специјалним болницама, што се разликује у односу на претходну годину када су све три врсте исцрпљености највише осећали запослени у општим болницама.

Повећао се број запослених који не би мењали посао са 34.8% на 36.6%, што је можда утицало и на смањење процента оних који су незадовољнији послом сада у односу на пре пет година. Ипак би се могло рећи да упркос непромењеним зарадама, економској и опште друштвеној кризи, сигурност коју даје редовност примања у јавном сектору опредељује запослене да остану у државном сектору здравства.

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. Потребно је да менаџери здравствених установа у којима је дошло до пада задовољства запослених у односу на претходно истраживање, сагледају разлоге незадовољства и у складу са могућностима кроз бољу информисаност и подршку запосленима покушају да повећају њихову професионалну сатисфакцију.