

Zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara i tehničara koji rade u operacijskim salama i kirurškim odjelima Kliničkog bolničkog centra Rijeka

Job satisfaction within the nurses and technicians who work in operating and surgical wards in University Hospital Centre Rijeka

Marija Spevan^{1,2,3}, Sandra Bošković^{1,2,3}, Radoslav Kosić^{1,2,3}

^{1,2,3} Klinički bolnički centar Rijeka, Klinika za kirurgiju, Krešimirova 52, 51 000 Rijeka, Hrvatska

^{1,2,3} University Hospital Center Rijeka, Clinic for Surgery, Kresimirova 52, 51 000 Rijeka, Croatia

^{1,2,3} Fakultet zdravstvenih studija Rijeka, Sveučilište Rijeka, Hrvatska

^{1,2,3} Faculty of Health Studies, Rijeka, Croatia

Sažetak

Uvod: Opisuju se čimbenici koji utječu na stupanj zadovoljstvo učinjenih radnih zadataka medicinskih sestara i tehničara koji rade u operacijskim salama i kirurškim odjelima Kliničkog bolničkog centra Rijeka.

Cilj: Utvrditi subjektivne i objektivne dimenzije zadovoljstva poslom, kvalitetom međuljudskih odnosa, organizacijom rada i utjecaj na učinkovitost rada medicinskih sestara i tehničara na kirurškim odjelima i operacijskim salama Kliničkog bolničkog centra Rijeka.

Ispitanici i metode: Istraživanje je provedeno u Kliničkom bolničkom centru Rijeka na Klinici za kirurgiju. U istraživanje su uključeni medicinske sestre i tehničari koji rade na kirurškim odjelima i operacijskim salama. Od ukupno 225 medicinskih sestara i tehničara koje rade na kirurškim odjelima i operacijskim salama koji su uključeni u istraživanje, anonimne upitnike ispunilo je 126 ispitanika, što čini odaziv od 56 %. U istraživanju je korištena Anketa o zadovoljstvu operacijskih i kirurških sestara na radnom mjestu. Naziv iz izvornika "Anketa o zadovoljstvu zaposlenika KBC-a Rijeka (2014.)".

Rezultati: Rezultati istraživanja pokazuju da postoji statistički značajan utjecaj duljine radnog staža i percepcije međuljudskih odnosa na stupanj zadovoljstva djelatnika. Nadalje, rezultati pokazuju da su medicinske sestre koje rade u operacijskim salama statistički značajno zadovoljnije od medicinskih sestara na kirurškim odjelima, kao i statistički značajan utjecaj uključivanja medicinskih sestara u edukacije, gdje rezultati pokazuju da su medicinske sestre koje su uključene u edukativne programe statistički značajno zadovoljnije od medicinskih sestara koje nisu uključene u edukativne programe.

Zaključak: U zaposlenika kod kojih je stupanj zadovoljstva učinjenim radnim zadacima veći, verificiran je i veći stupanj spremnosti za napredovanje i trajnu edukaciju te predstavljaju osnovu za određivanje stupnja kvalitete radnog okruženja.

Glavne riječi: zadovoljstvo poslom • medicinska sestra/tehničar • motivacija • standard kvalitete

Kratki naslov: Zadovoljstvo poslom medicinskih djelatnika zaposlenih u kirurškom specijalnostima

Abstract

Introduction: The study shows the factors that influence job satisfaction with nurses and technicians who work in the operating room and surgical departments of University Hospital Centre Rijeka.

Aim: To determine the subjective and objective dimensions of job satisfaction, quality of interpersonal relationships, the organization of work and impact on the efficiency of nurses and technicians at the surgical wards and operating rooms in University Hospital Centre Rijeka.

Subjects and Methods: The study was conducted at the University Hospital Centre Rijeka at the Clinic for surgery. Study included nurses and technicians who work in surgical wards and operating rooms. From a total of 225 nurses and technicians working in surgical wards and operating rooms that were involved in the research, anonymous questionnaire was filled by 126 respondents, which make the response of 56 %. The study applied survey "Questionnaire on employee satisfaction at University Hospital Centre Rijeka".

Results: The research results show that there is a statistically significant effect of length of service and the perception of human relationships to the satisfaction of employees. At the same time the results show that nurses working in operating rooms are significantly more satisfied than nurses on the surgical departments, and significant impact of the inclusion of nurses in training, where the results show that the nurses involved in educational programs are significantly more satisfied than nurses not included in the educational programs.

Conclusion: Employees with increased level of satisfaction with their everyday tasks have increased level for continuing education readiness and represent the basis of high-quality working environment.

Key words: job satisfaction • nurse/medical technician • motivation • quality standard

Running head: Job satisfaction of medical professionals which are working in the surgical specialties

Uvod/Introduction

Zadovoljstvo poslom definirano je kao ugodan osjećaj koji proizlazi iz percepcije da nečiji posao ispunjava ili omogućava ispunjenje važnih vrijednosti te osobe. Ispitivanje zadovoljstva poslom jedna je od najaktualnijih i najkompleksnijih tema u području upravljanja ljudskim potencijalima. Zadovoljstvo poslom kod zdravstvenih djelatnika ima značajan utjecaj na stupanj kvalitete i učinkovitost na radu, te posljedično ima utjecaj na pacijente i zdravstveni sustav. Profesionalno zadovoljstvo zdravstvenih djelatnika izravno je povezano s međuljudskim odnosima, organizacijom posla i izostankom s posla (Visser.M.R. i sur. 2003.). Od važnosti je da se medicinske sestre i tehničari, kao i ostali zdravstveni djelatnici osjećaju zadovoljnima na radnom mjestu. Važno je to kako za pacijente tako i za medicinske djelatnike, njihove suradnike, članove obitelji i za cijelu zajednicu. Za uvođenje termina "zadovoljstvo poslom" u znanstvene krugove zaslužan je Hoppock, koji smatra da je zadovoljstvo poslom kombinacija psiholoških i fizioloških okolnosti (Hoppock, R. 1935; str.47.). Tridesetih su godina prošlog stoljeća znanstvenici utvrdili vezu između osobina ličnosti i zadovoljstva poslom. Fisher i Hanna 1931. godine zaključili su da nezadovoljstvo u značajnom obimu nastaje kao rezultat emocionalne neprilagođenosti (Fisher, V.E. Hanna, J.V., 1931.). Hoppock 1935. godine opisuje značajnu korelaciju između emocionalne stabilnosti djelatnika i stupnja njihovog zadovoljstva poslom (Hoppock, R., 1935.). Praćenjem Hoppockove studije o zadovoljstvu poslom znanstvenici [npr. Likert, R. 1961., Homans, G. C. 1950.] tijekom 20-og stoljeća otkrili su kompleksnost ljudske prirode. Herzberg je 1959. godine proveo studiju iz koje je vidljivo da su odgovornost i priznanje u pozitivnoj korelaciji sa stupnjem zadovoljstva na poslu, dok su međuljudski odnosi, radni uvjeti, plaća i nadređeni u negativnoj korelaciji sa stupnjem zadovoljstva na poslu (Herzberg, F.,1959.). Hoppockova i Herzbergova istraživanja korištena su kao temelj budućih istraživanja o stupnju zadovoljstva na radnom mjestu. U odnosu na izvore zadovoljstva poslom, Smith i sur. 1969. godine iste su podijelili na intrizične i ekstrizične faktore. Intrizični proizlaze iz pojedinca i za njega imaju psihološku vrijednost (neovisnost u obavljanju zadataka), ekstrizični (fizički uvjeti rada, plaća) dolaze iz okoline (Smith, P. C., Kendall, L. M., Hulin, C. L. 1969.). Clark i sur. 1996. godine provedu istraživanje u kojem iznalaze da plaća značajno korelira sa zadovoljstvom djelatnika i da duži radni staž smanjuje mogućnost edukacije (Clark, A. E., Oswald, A. J., 1996; str. 359-381.). Godine 1997. Paul Spector utemeljuje teoriju prema kojoj se zadovoljstvo poslom određuje kao "ono što osoba osjeća prema svom poslu i različitim aspektima posla" (Spector P. 1997; str. 2.). Danas u literaturi iznalazimo dva osnovna pojma o problematici stupnja zadovoljstva na radnom mjestu. Holistički pristup koji zadovoljstvo poslom prikazuje kao jednodimenzionalnu strukturu, to je stav osobe prema poslu, osjećaj vezan za posao koji se ne djeli na pojedinačne aspekte. Aditivni pristup koji zadovoljstvo poslom prikazuje kao višedimenzionalnu strukturu. Prema ovom pristupu zadovoljstvo poslom čini zadovoljstvo pojedinim aspektima posla, ono što osoba osjeća prema poslu je zbroj zadovoljstava pojedinim djelovima posla (Matanović, J., 2009; str. 328.). Zadovoljstvo poslom Robbins i Judge 2009. godine

definišu kao "pozitivan stav o vlastitom poslu koji proizlazi iz ocjene karakteristika tog posla" (Robbins, M., Judge, A., 2009, str. 79). Ocjena zadovoljstva poslom subjektivna je, jer su pojedincima različito važni pojedini aspekti posla koji dovode do zadovoljstva. Bellou 2010. navodi da pojedinci iskazuju veću razinu zadovoljstva ako svoje sposobnosti, vrijednosti i iskustvo mogu primijeniti na radnom mjestu, kao i da je razina percipirane pravednosti važan preduvjet zadovoljstva poslom. Također navodi da je zadovoljstvo mladih zaposlenika moguće predvidjeti kroz pružene prilike za osobni razvoj (Bellou, V., 2010). U novijem istraživanju Newmana i sur. iz 2012. istaknuto je nekoliko faktora koji pozitivno utječu na predanost i zadovoljstvo na poslu, to su: intrizične nagrade, ekstrizične nagrade i društvene nagrade. Takve nagrade djeluju kao važan dio motivacije i predanosti poslu (Newman, A., Sheikh, Z.A., 2012; str. 3.).

Prema Spectorovu radu iz 1985. godine, zadovoljstvo poslom čini devet aspekata koji međusobno interkoreliraju i utječu na osjećaj zadovoljstva na poslu. Ovi aspekti služe i danas kao indikatori zadovoljstva na radnom mjestu. Iako nisu ključan čimbenik zadovoljstva, djelatnici su zadovoljniji ako su motivirani većim prihodima ili novčanim nagradama (oni s većim prihodima osjećaju se sretnijima i zadovoljniji su ukupnim životom, materijalnim stanjem, zdravljem, postignućima i sigurnošću svoje budućnosti). Nadalje, napredovanje kao mogućnost i pravednost u dobivenim prilikama, dobitci poput osiguranja, godišnjih odmora i druge pogodnosti. Autor nadalje navodi uvažavanje kroz osjećaj poštovanja među članovima tima, međusobno podržavanje i priznavanje koje se temelji na pravilima i organizacijskoj politici. Značajan je čimbenik primjerena komunikacija, razmjena i protok informacija u organizaciji (verbalno, neverbalno, pismeno, formalno, neformalno).

Proučavajući opisane čimbenike uočljiva je motivacija kao glavni element važan za razumijevanje pitanja zadovoljstva poslom. Važno je naglasiti kako svaki djelatnik različito procjenjuje iste ili slične situacije na radnom mjestu, vlastite uloge i dobitke i ima različite potrebe i očekivanja (Novak, T., Laušić, H., Nišević, A.J., 2008; str. 111. prema Spector, P.E., 1985.).

Ključne su točke u upravljanju ljudskim potencijalima izbor za radno mjesto, uvođenje u posao, sudjelovanje, školovanje uz rad i napredovanja. Dio čimbenika profesionalnog razvoja ujedno su i činitelji motivacije. Ukoliko su glavni čimbenici profesionalnog razvoja prisutni u ustanovi javlja se motivacija, zadovoljstvo, proizvodnost i ravnomjeran razvoj. Razvoj karijere vrlo je bitan za čovjeka, budući da kroz posao postiže kvalitetu života, socijalnu jednakost, samopoštovanje, samokontrolu i upravlja vlastitom karijerom te mu je nužno pružiti savjetovanje i podršku (Varga,2011.).

Prema Pravilniku o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene, u članku 3. na četvrtom mjestu stoji zadovoljstvo osoblja kao standard kvalitete zdravstvene zaštite. U članku 7. točka 4.8 stoji da zdravstvena ustanova mora jednom godišnje provesti anketu i analizu zadovoljstva osoblja radnim uvjetima, organizacijom rada i kulturom komunikacije (Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene, 2011.). Ostojić i sur. 2012. navode da je potrebno razviti stabilne temelje

sustava upravljanja kvalitetom. Postoji više aktivnosti koje se mogu primijeniti na lokalnoj, regionalnoj ili nacionalnoj razini kako bi se poboljšala kvaliteta zdravstvenog sustava. Postoje mnogi uvjeti kako bi se promijenili određeni standardi, smjernice i prijedlozi poboljšanja kvalitete, kao što je obrazovanje zaposlenih. Zdravstveni djelatnici bi, također, trebali imati pristup alatima i resursima potrebnima za nadogradnju (Ostojić, R., Bilas, V., Franc, S., 2012.). U Kliničkom bolničkom centru Rijeka, ispitivanje o zadovoljstvu djelatnika provodi se jednom godišnje putem *online* ankete. Anketa se provodi u sklopu standarda kvalitete. Ovo istraživanje je potaknuto potrebom ispitivanja zadovoljstva poslom medicinskih sestara i tehničara na Klinici za kirurgiju i u operacijskim salama.

Ciljevi / Aims

Cilj je istraživanja utvrditi subjektivne i objektivne dimenzije zadovoljstva poslom, kvalitetu međuljudskih odnosa, organizaciju rada i utjecaj na učinkovitost rada medicinskih sestara i tehničara na kirurškim odjelima i operacionim salama KBC-a Rijeka.

U skladu s ciljem istraživanja postavljena je hipoteza: medicinske sestre i tehničari koji imaju kvalitetniju komunikaciju, bolje su informirani, imaju mogućnost napredovanja i školovanja, rade u timu u kojem vladaju pozitivni međuljudski odnosi pokazivat će veći stupanj zadovoljstvo na radnom mjestu.

Ispitanici i metode / Subjects and methods

Ispitanici

Od ukupno 225 medicinskih sestara i tehničara koji rade na kirurškim odjelima i operacijskim salama koji su uključeni u istraživanje, anonimne upitnike ispunilo je 126 ispitanika, što čini odaziv od 56%.

Metode

U ovom radu korištena je Anketa o zadovoljstvu operacijskih i kirurških sestara na radnom mjestu. Anketa je preuzeta od Kliničkog bolničkog centra Rijeka uz odobrenje pomoćnice sanacijskog upravitelja za sestrinstvo, dipl. med. sr. Snježane Juričić. Naziv iz izvornika: "Anketa o zadovoljstvu zaposlenika KBC-a Rijeka (2014.)". U KBC-u Rijeka anketa je korištena za kontrolu kvalitete zadovoljstva djelatnika s ciljem poboljšanja uvjeta rada u ustanovi. Anketa je za potrebe završnog rada revidirana na način da su iz izvornika izbačena opisna pitanja.

Statistička analiza

U anketnom upitniku korištena je numerička mjerna skala. Ispitanik je na skali Likertovog tipa od 1 do 5 procjenjivao stupanj zadovoljstva. Sudionici su prije ispunjavanja Ankete bili informirani o cilju istraživanja te su dobrovoljno pristali na sudjelovanje u njemu. Svi sudionici samostalno su ispunjavali upitnike. Vrijeme potrebno za ispunjavanje je 10-15 minuta. Upute za ispunjavanje nalaze se na početku upitnika. Istraživanje se provodilo od veljače do svibnja 2016. godine.

Radi kvalitetnije statističke obrade ispitivane varijable grupirane su u domene te su i odgovorima koji su bili ponudjeni u rasponu od 1 do 5, izmjenjene vrijednosti i stavljeni su u raspon od 1 do 10. Opis mjernog instrumenta: 1-3 nezadovoljni, 3-6 nisko zadovoljni, 6-8 srednje zadovoljni, 8-10 visoko zadovoljni, dok se na upitniku rezultati za pojedine odgovore kreću u rasponu od 1-20. Opis mjernog instrumenta: 1-5 nezadovoljni, 5-10 nisko zadovoljni, 10-15 srednje zadovoljni, 15-20 visoko zadovoljni.

Metode standardne deskriptivne statistike korištene su u opisu sociodemografskih karakteristika ispitanika. Za testiranje značajnosti razlika između aritmetičkih sredina uzorka koristili smo mjere aritmetičke sredine, standardne pogreške i standardne devijacije mjerenja. T-testom provjere su sve značajnosti razlika aritmetičkih sredina ispitanog uzorka. Razina značajnosti za prihvaćanje ili odbacivanje hipoteze bila je $p < 0,05$, iako su prikazani parametri i za razinu značajnosti od $p < 0,01$. Kao mjera povezanosti između pojedinih varijabli ispitivanja koristila se korelacijska analiza, i to Spearmanov koeficijent korelacije (r).

Dobiveni rezultati statistički su obrađeni i izračunom jednosmjernih varijanci te Turkeyjevim post-hoc testom. Svi izračuni i statističke analize učinjeni su primjenom programskog paketa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) verzija 19.0.

Slikovni prikazi rezultata napravljeni su u računalnom programu *Microsoft Excel*

Rezultati / Results

Sociodemografski podaci

Prosječna dob ispitanika u ovom je istraživanju 48,36 godina, dok je prosjek radnog staža 27,56. Rezultati zastupljenosti spola pokazuju da je 117 ispitanika (92,85%) ženskog spola, dok je 9 ispitanika (7,15 %) muškog spola. Većina ispitanika ima završeno srednjoškolsko obrazovanje 65,07%, njih 28,57% prvostupnici su sestrinstva, dok samo 6,34% ispitanika ima završen diplomski studij. Na rukovodećem radnom mjestu je 14 ispitanica (11,11%), a samo je jedna ispitanica s visokom naobrazbom, odnosno sa završenim diplomskim studijem, na rukovodećem radnom mjestu.

Raspodjela ispitanika s obzirom na radno mjesto: većina ispitanika, njih 69 (54,76%) radi na kirurškim odjelima, dok 57 ispitanika (45,23%) radi u operacijskim salama. Najveći dio ispitanika radi na lokalitetu Rijeka (58,71%), dok najmanji broj ispitanika radi na lokalitetu Kantrida (5,55 %).

Prema podacima iz tablice [Tablica 1] na pitanje o subjektivnoj procjeni zadovoljstva ispitanici odgovaraju s prosječnom ocjenom 6,17. Ispitanici procjenjuju s prosječnom ocjenom 7,22 mjeru u kojoj obrazovanje, napredovanje, plaća, informiranost utječu na njihovo zadovoljstvo, što prema rasponu rezultata govori u prilog tome da ispitanici smatraju da ispitivane varijable u značajnoj mjeri utječu na njihovo zadovoljstvo.

Kako su ispitanici na odgovorima imali prosječne ocjene od 12,02 do 13,69, jer su pojedini rezultati na upitniku maksimalno 20, dolazimo do zaključka da su ispitanici srednje zadovoljni. Ukupni rezultat na upitniku iznosi 86,05 od mak-

TABLICI [1] Prikazane su srednje vrijednosti za ispitivane varijable za sve ispitanike.

| | MIN | MAX | X | SD |
|------------------------------------------------------------|------|-----|-------|--------|
| Mjera subjektivnog zadovoljstva 1. | 1 | 10 | 6,17 | 2,683 |
| Mjera subjektivnog zadovoljstva 2. | 1 | 10 | 7,22 | 2,827 |
| 1. Međuljudski odnosi, radni uvjeti | 5,16 | 20 | 13,37 | 3,04 |
| 2. Stalnost zaposlenja, radno vrijeme, stručni potencijali | 4,67 | 20 | 13,13 | 3,335 |
| 3. Odgovornost, edukacija, uspješnost, promjena posla | 4 | 20 | 12,02 | 3,243 |
| 4. Diskriminacija, pravednost | 6 | 20 | 13,69 | 2,618 |
| Ukupno | 42 | 130 | 86,05 | 16,746 |

Legenda: mjera subjektivnog zadovoljstva 1 (poslom, suradnjom, neposrednim nadređenima, komunikacijom nadređenih, komunikacijom na sastancima, komunikacijom suradnicima); mjera subjektivnog zadovoljstva 2 (obrazovanje, napredovanje, plaća, informiranost); 1. međuljudski odnosi, radni uvjeti; 2. stalnost zaposlenja, radno vrijeme, iskorištenost stručnih potencijala; 3. odgovornost, edukacija, uspješnost, promjena posla; 4. diskriminacija, pravednost; Ukupno w – ukupni rezultat na upitniku

simalno mogućih 130, što ponovo govori u prilog prosječnom zadovoljstvu.

Iz tablice **[Tablica 2]** vidljivo je da postoji statistički značajna razlika u ispitivanim mjerama kvalitete zadovoljstva s obzirom na stupanj obrazovanja. U jednosmjernu analizu varijance uključene su tri kategorije obrazovanja (srednja stručna sprema, viša stručna sprema i visoka stručna sprema). Rezultati pokazuju da se ispitanici ne razlikuju značajno u ispitivanim varijablama s obzirom na obrazovanje. Prema rezultatima jednosmjerne analize varijance vidljivo je da nisu dobivene statistički značajne razlike u ispitivanim varijablama s obzirom na stupanj obrazovanja. Međutim, dobivena je razlika na samoj granici značajnosti koja pokazuje da odgovornost, edukacija, uspješnost, promjena posla značajno manje utječu na zadovoljstvo radom ispitanika koji imaju niži stupanj obrazovanja ($F=3,006$, $P=0,052$).

Iz tablice **[Tablica 3]** vidljivo je da su medicinske sestre koje rade u operacijskim salama statistički značajno zadovoljnije u odnosu na medicinske sestre koji rade pri odjelima, i to u domeni odgovornosti, edukacije, uspješnosti te promjene posla ($p=,046$ $p<0,05$), što pokazuje da medicinske sestre u

operacijskim salama imaju više mogućnosti za edukaciju, te su uspješnije i ne bi mijenjale posao, za razliku od medicinskih sestara koje rade na kirurškim odjelima.

U tablici **[Tablica 4]** prikazani su rezultati povezanosti životne dobi, dužine radnog staža te utjecaja komunikacije, informiranosti, izloženosti diskriminaciji, pravednom odnosu, lojalnosti te su dobiveni koeficijenti Spearmanove korelacije

Dob ispitanika ne korelira značajano ni s jednom ispitivanim varijablom.

Dužina radnog staža statistički je značajno povezana s varijablom mjera subjektivnog zadovoljstva 2 ($p<0,01$), odnosno ispitanici koji imaju duži radni staž procjenjuju da su obrazovanje, napredovanje, plaća i informiranost utjecali na njihovo zadovoljstvo u većoj mjeri, nego što to procjenjuju ispitanici s kraćim radnim stažem. Nadalje, dužina radnog staža u negativnoj je statistički značajnoj korelaciji s odgovornošću, edukacijom i uspješnošću ($r = -,155$, $p<0,05$), što govori u prilog tome da što je duži radni staž to je lošija percepcija kvalitete međuljudskih odnosa.

TABLICA [2] Rezultati razlika u percipiranoj kvaliteti zadovoljstva ispitanika s obzirom na stupanj obrazovanja

| | SSS | | VŠS | | VSS | | F | p |
|-------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|----------|
| | X | SD | X | SD | X | SD | | |
| Mjera subjektivnog zadovoljstva 1. | 5,70 | 2,873 | 6,44 | 2,500 | 5,76 | 3,251 | 1,518 | ,222 |
| Mjera subjektivnog zadovoljstva 2. | 7,58 | 2,711 | 7,14 | 2,834 | 6,71 | 3,216 | ,723 | ,487 |
| 1. Međuljudski odnosi, radni uvjeti | 13,15 | 2,780 | 13,54 | 3,194 | 12,84 | 2,879 | ,568 | ,568 |
| 2. Stalnost zaposlenja, radno vrijeme | 13,04 | 3,308 | 13,30 | 3,303 | 1,36 | 3,049 | ,941 | ,392 |
| 3. Odgovornost, edukacija, uspješnost, promjena posla | 12,75 | 3,420 | 11,95 | 3,151 | 10,59 | 2,847 | 3,006 | ,052 |
| 4. Diskriminacija, pravednost | 13,60 | 2,073 | 13,82 | 2,684 | 13,03 | 3,595 | ,695 | ,500 |
| Ukupno | 85,74 | 14,831 | 86,95 | 17,21 | 81,00 | 19,407 | ,941 | ,3925,70 |

Legenda: mjera subjektivnog zadovoljstva 1 (poslom, suradnjom, neposrednim nadređenima, komunikacijom nadređenih, komunikacijom na sastancima, komunikacijom suradnicima); mjera subjektivnog zadovoljstva 2 (obrazovanje, napredovanje, plaća, informiranost); 1. međuljudski odnosi, radni uvjeti; 2. stalnost zaposlenja, radno vrijeme, iskorištenost stručnih potencijala; 3. odgovornost, edukacija, uspješnost, promjena posla; 4. diskriminacija, pravednost; Ukupno w – ukupni rezultat na upitniku

TABLICA [3] Rezultati razlika u percipiranoj kvaliteti zadovoljstva između ispitanika koji rade u operacijskim salama i ispitanika koji rade pri kirurškim odjelima

| | SALA | | ODJELI | | t | p |
|------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
| | X | SD | X | SD | | |
| Mjera subjektivnog zadovoljstva 1. | 6,00 | 2,682 | 6,84 | 2,579 | -1,621 | ,107 |
| Mjera subjektivnog zadovoljstva 2. | 7,27 | 2,785 | 7,00 | 2,885 | ,491 | ,624 |
| 1. Međuljudski odnosi, radni uvjeti | 13,33 | 3,015 | 13,70 | 3,205 | -,619 | ,537 |
| 2. Stalnost zaposlenja, radno vrijeme, stručni potencijali | 12,96 | 3,216 | 14,02 | 3,618 | -1,653 | ,100 |
| 3. Odgovornost, edukacija, uspješnost, promjena posla | 12,23 | 3,241 | 10,96 | 3,208 | 2,012 | ,046 |
| 4. Diskriminacija, pravednost | 13,69 | 2,570 | 13,80 | 2,935 | -,208 | ,849 |
| Ukupno | 85,83 | 16,29 | 87,81 | 18,910 | -,603 | ,547 |

* - $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Legenda: Legenda: K1 – mjera subjektivnog zadovoljstva (poslom, suradnjom, neposrednim nadređenima, komunikacijom nadređenih, komunikacijom na sastancima, komunikacijom suradnicima); K2 – mjera subjektivnog zadovoljstva (obrazovanje, napredovanje, plaća, informiranost); Dom1 – međuljudski odnosi, radni uvjeti, Dom 2 – stalnost zaposlenja, radno vrijeme, iskorištenost stručnih potencijala; Dom 3 – odgovornost, edukacija, uspješnost, promjena posla; Dom 4 – diskriminacija, pravednost; Ukupno w– ukupni rezultat na upitniku

TABLICA [4] Koeficijenti korelacije između životne dobi, dužine radnog staža i drugih varijabli i ispitivanih mjera

| | DOB | DUŽINA RADNOG STAŽA | UTJECAJ DRUGIH VARIJABLI |
|------------------------------------------------------------|-------|---------------------|--------------------------|
| Mjera subjektivnog zadovoljstva 1. | -,108 | ,021 | -,267** |
| Mjera subjektivnog zadovoljstva 2. | ,133 | ,200** | ,198** |
| 1. Međuljudski odnosi, radni uvjeti | -,134 | -,080 | -,304** |
| 2. Stalnost zaposlenja, radno vrijeme, stručni potencijali | -,031 | -,032 | -,211** |
| 3. Odgovornost, edukacija, uspješnost | -,129 | -,155* | -,129 |
| 4. Diskriminacija, pravednost | -,108 | -,055 | -,203** |
| Ukupno | -,127 | -,091 | -,268** |

* - $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Legenda: mjera subjektivnog zadovoljstva 1 (poslom, suradnjom, neposrednim nadređenima, komunikacijom nadređenih, komunikacijom na sastancima, komunikacijom suradnicima); mjera subjektivnog zadovoljstva 2 (obrazovanje, napredovanje, plaća, informiranost); 1. međuljudski odnosi, radni uvjeti, 2. stalnost zaposlenja, radno vrijeme, iskorištenost stručnih potencijala; 3. odgovornost, edukacija, uspješnost, promjena posla; 4. diskriminacija, pravednost, Ukupno w– ukupni rezultat na upitniku

Ukupan broj drugih varijabli (komunikacija, informiranost, izloženost diskriminaciji, pravedan odnos, lojalnost) značajno korelira sa svim ispitivanim mjerama kvalitete, osim s odgovornošću, edukacijom i uspješnošću. Što je veći broj dodatnih varijabli, to je manje zadovoljstvo (mjera subj. zadovoljstva 1: $r = -,267$, $p < 0,01$), veći utjecaj na život (mjera subj. zadovoljstva 2: $r = ,198$, $p < 0,01$), manja kvaliteta međuljudskih odnosa (1.: $r = -,304$, $p < 0,01$), manja iskorištenost potencijala (2.: $r = -,211$, $p < 0,01$), manja pravednost (4.: $r = -,203$, $p < 0,01$), te manja ukupna kvaliteta mjerena upitnikom (ukupno $r = -,268$, $p < 0,01$).

Rasprava/Discussion

Zaposlenici koji su zadovoljni svojim poslom, spremni napredovati i učiti predstavljaju osnovu kvalitetne radne sre-

dine. Zadovoljan djelatnik - produktivan je djelatnik. Cilj ovog istraživanja bio je utvrditi stupanj kvalitete zadovoljstva poslom medicinskih sestara i tehničara. U istraživanju je sudjelovalo 126 ispitanika prosječne dobi od 48,36 godina (raspon od 20 do 64), pri čemu je njih 9 muškog, a 117 ženskog spola. Postotak ispitanika u odnosu na ukupni broj zaposlenih iznosi 56%. Prosječna dob medicinskih sestara nešto je viša (48,36) u odnosu na istraživanja provedena u bolnicama u Zagrebu (Knežević i sur. 2009.), gdje je prosječna dob medicinskih sestara 39 godina.

Analizom rezultata rada vidljivo je da je 92,85% ispitanika ženskog spola. U sestrinskoj profesiji još uvijek dominira ženski spol, iako je razlog tome prošlost i predrasude. Broj djelatnika muškog spola u sestrinskoj profesiji raste i s godinama će još više rasti (Licul, 2014.). Ženski spol je u pozitivnoj korelaciji s kvalitetom zadovoljstva na poslu (Salokan-

TABLICA [5] Rezultati razlika u percipiranoj kvaliteti zadovoljstva s obzirom na dobivanje potrebnih informacija

| | Nema informacije | | Ima informacije | | t | p |
|------------------------------------------------------------|------------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|--------------|
| | X | SD | X | SD | | |
| Mjera subjektivnog zadovoljstva 1. | 5,76 | 2,498 | 6,46 | 2,784 | -1,728 | 0,08 |
| Mjera subjektivnog zadovoljstva 2. | 7,23 | 2,764 | 7,21 | 2,885 | 0,040 | 0,968 |
| 1. Međuljudski odnosi, radni uvjeti | 12,84 | 3,244 | 13,74 | 2,84 | -1,969 | 0,05 |
| 2. Stalnost zaposlenja, radno vrijeme, stručni potencijali | 12,74 | 3,29 | 13,4 | 3,352 | -1,315 | 0,190 |
| 3. Odgovornost, edukacija, promjena posla | 11,66 | 3,353 | 12,28 | 3,15 | -1,261 | 0,209 |
| 4. Diskriminacija, pravednost | 13,56 | 2,41 | 13,78 | 2,765 | -0,545 | 0,586 |
| Ukupno | 84,03 | 16,203 | 87,52 | 17,055 | -1,380 | 0,169 |

Legenda: mjera subjektivnog zadovoljstva 1 (poslom, suradnjom, neposrednim nadređenima, komunikacijom nadređenih, komunikacijom na sastancima, komunikacijom suradnicima); mjera subjektivnog zadovoljstva 2 (obrazovanje, napredovanje, plaća, informiranost); 1. međuljudski odnosi, radni uvjeti, 2. stalnost zaposlenja, radno vrijeme, iskorištenost stručnih potencijala; 3. odgovornost, edukacija, uspješnost, promjena posla; 4. diskriminacija, pravednost, Ukupno w– ukupni rezultat na upitniku. Prema rezultatima prikazanim u tablici [tablica 5] vidljivo je da se ispitanici statistički značajno razlikuju u samo jednoj ispitivanoj mjeri kvalitete zadovoljstva s obzirom na to dobivaju li potrebne informacije. Ispitanici koji nemaju adekvatne informacije percipiraju kvalitetu zadovoljstva statistički značajno lošijom u odnosu na ispitanike koji imaju barem neke informacije ($p=0,05$). Nisu dobivene statistički značajne razlike u kvaliteti drugih ispitivanih varijabli.

TABLICA [6] Rezultati razlika u percipiranim mjerama kvalitete zadovoljstva s obzirom na uključenost u edukativne programe

| | Nisu uključeni u edukativne programe | | Uključeni u edukativne programe | | t | p |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|---------------------------------|---------------|--------------|-------------|
| | X | SD | X | SD | | |
| Mjera subjektivnog zadovoljstva 1 | 6,32 | 2,753 | 5,74 | 2,454 | 1,256 | 0,211 |
| Mjera subjektivnog zadovoljstva 2. | 7,32 | 2,835 | 6,91 | 2,812 | ,851 | 0,396 |
| 1. Međuljudski odnosi, radni uvjeti | 13,61 | 3,030 | 12,67 | 2,99 | 1,830 | ,069 |
| 2. Stalnost zaposlenja, radno vrijeme, stručni potencijali | 13,33 | 3,281 | 12,54 | 3,452 | 1,402 | ,163 |
| 3. Odgovornost, edukacija, uspješnost, promjena posla | 12,09 | 3,368 | 11,83 | 2,884 | ,472 | ,637 |
| 4. Diskriminacija, pravednost | 14,01 | 2,575 | 12,76 | 2,541 | 2,893 | ,004 |
| Ukupno | 87,53 | 16,550 | 81,94 | 16,783 | 1,980 | ,049 |

* - $p<0,05$; ** $p<0,01$

Legenda: mjera subjektivnog zadovoljstva 1 (poslom, suradnjom, neposrednim nadređenima, komunikacijom nadređenih, komunikacijom na sastancima, komunikacijom suradnicima); mjera subjektivnog zadovoljstva 2 (obrazovanje, napredovanje, plaća, informiranost); 1. međuljudski odnosi, radni uvjeti, 2. stalnost zaposlenja, radno vrijeme, iskorištenost stručnih potencijala; 3. odgovornost, edukacija, uspješnost, promjena posla; 4. diskriminacija, pravednost, Ukupno – ukupni rezultat na upitniku. U tablici [tablica 6] prikazano je postojanje razlike u mjerenim varijablama kvalitete zadovoljstva s obzirom na uključenost u edukativne programe i kongrese. Ispitanici koji nisu uključeni u edukacije procjenjuju da su statistički značajno manje zadovoljni kvalitetom te da su diskriminirani u odnosu na ispitanike koji su uključeni u edukaciju i odlaze na kongrese ($t=2,893$, $p=,004$). Također je dobivena statistički značajna razlika u ukupnom rezultatu upitnika gdje je primjetno da niži rezultat postižu ispitanici koji nisu uključeni u edukacijske programe ($t=1,980$, $p=,049$).

gas i sur. 2001., Röder-Wannera i sur. 1997.). Većina ispitanika ima srednjoškolsko obrazovanje (65,07%). Više obrazovanje, tj. preddiplomski studij ima 28,57%. Samo 8 (6,34%) ispitanika ima visoko obrazovanje, tj. diplomski studij. Na rukovodećem radom mjestu je 14 ispitanica (11,11%), a samo je jedna ispitanica s diplomskim studijem na rukovodećem radom mjestu. Uvidom u podatke Hrvatske komore medicinskih sestara Mihajlovićevo istraživanje iz 2014. po-

kazuje da u Hrvatskoj ima 32 726 medicinskih sestara, od toga 25 977 njih je srednje stručne sprema, a 6 749 ima višu i visoku stručnu spremu, tj. završen preddiplomski ili diplomski studij sestrinstva (Mihajlović, A. 2014.). Problem medicinskih sestara sa završenim diplomskim studijem jest činjenica da i nakon završenog studija imaju jednak koeficijent kao i prije. Godine 2015. Hrvatska komora medicinskih sestara poslala je predmet "Stajalište Hrvatske komore

medicinskih sestara i stručnih udruga u sestrinstvu o obrazovanju medicinskih sestara i tehničara u Republici Hrvatskoj" ministru zdravstva. U dokumentu se navodi sustavno ignoriranje priznavanje visoke stručne sprema medicinskih sestara koje su raspoređene na najzahtjevnija radna mjesta u bolničkom sustavu (glavne sestre klinika, sustav kvalitete i edukacije, kontrole bolničkih infekcija), dok se u isto vrijeme visoka stručna sprema priznaje, naprimjer, šefovima tehničkih službi, voditeljima spremačica i slično. (http://www.hums.hr/novi/images/PDF/obrazovanje_c.pdf)

Većina ispitanika, njih 69 (54,76%) radi na odjelima, dok 57 ispitanika (45,23%) radi u operacijskim salama. Najveći dio ispitanika radi na lokalitetu Rijeka, dok mali broj ispitanika radi na lokalitetu Kantrida s potonjeg su se lokaliteta odazvale samo zaposlenice u operacijskoj sali..

Na pitanje o subjektivnoj procjeni zadovoljstva ispitanici odgovaraju s prosječnom ocjenom 6,17, što otprilike odgovara ocjeni srednje razine zadovoljstva s obzirom da je raspon stupnjevanja bio od 1-10 (1-3 nezadovoljni, 3-6 nisko zadovoljni, 6-8 srednje zadovoljni, 8-10 visoko zadovoljni). Mjeru u kojoj obrazovanje, napredovanje, plaća, informiranost utječu na njihovo zadovoljstvo, ispitanici ocjenjuju s prosječnom ocjenom 7,22. Dobivena ocjena govori u prilog tome da ispitanici smatraju da ispitivane varijable u značajnoj mjeri utječu na njihovo zadovoljstvo. To potvrđuju i rezultati istraživanja provedenog u britanskoj tvrtci u kojem se pokazala statistički značajna razlika u procjeni zadovoljstva poslom s obzirom na plaću, autori, međutim, navode da nisu analizirali smjer uzročnosti, što bi značilo da djelatnici ne moraju imati visoku razinu zadovoljstva isključivo zbog visoke plaće. (Bakan I., Buyukbese T. 2013; str. 18-24.)

S obzirom da su ispitanici na domenama odgovornosti, edukacije, uspješnosti, promjene posla, diskriminacije i pravednosti imali prosječne ocjene od 12,02 do 13,69 po čemu zaključujemo da su ispitanici srednje zadovoljni. Ukupni rezultat na upitniku iznosi 86,05 od maksimalnih 130, što ponovo govori u prilog prosječnom zadovoljstvu u svim navedenim domenama ispitanika.

S obzirom na stupanj obrazovanja rezultati jednosmjerne analize varijance pokazuju da nisu dobivene statistički značajne razlike u ispitivanim mjerama s obzirom na stupanj obrazovanja. Međutim, dobivena je razlika na samoj granici značajnosti ($F=3,006$, $p=,052$), odnosno odgovornost, edukacija, uspješnost, promjena posla. Rezultati pokazuju da su ispitanici koji su nižeg stupnja obrazovanja značajno manje zadovoljni u odnosu na ispitanike s višim obrazovanjem. Uopćeno govoreći, rezultati dobiveni primjenom bilo kojeg instrumenta za istraživanje kvalitete zadovoljstva zavise od stanja ispitanika u trenutku ispitivanja. Franz u svom istraživanju upozorava na tzv. efekt bombastičnosti, (*engl. whooper effect*), tj. obraćanje pažnje, i istraživača i ispitanika, samo na subjektivne aspekte kvalitete koji su bombastični, tj. vrlo upadljivi. Rezultati primjene određenih instrumenata zavise i o uvjetima rada (osoblje se ponekad može naviknuti i biti zadovoljno i najlošijim uvjetima), kao i o navici djelatnika na rukovodeći kadar, a svakako i o politici ne zamjeranja. (Franz, M., 2006.)

Usporedi li se kvaliteta zadovoljstva između ispitanika koji rade u operacijskoj sali i ispitanika koji rade pri odjelima,

vidljivo je da su oni koji rade u operacijskim salama statistički značajno zadovoljniji u odnosu na one koji rade pri odjelima ($t=2,012$, $p=0,46$).

Dob ispitanika ne korelira značajno ni s jednom ispitivanom mjerom, istraživanje A. L. Kalleberg provedeno na Indiana Universityju 1983. godine pokazuje da što je veća dob ispitanika i zadovoljstvo poslom je veće. (Kalleberg, A.L., 1983.)

Dužina radnog staža statistički je značajno povezana ($r=,200$, $p<0,01$), odnosno ispitanici koji imaju duži radni staž procjenjuju da su obrazovanje, napredovanje, plaća, informiranost utjecali na njihovo zadovoljstvo poslom u većoj mjeri, nego što to procjenjuju ispitanici s kraćim razdobljem staža. Nadalje, dužina radnog staža je u negativnoj statistički značajnoj korelaciji ($r =-,155$, $p<0,05$) s percipcijom kvalitete socijalnih odnosa, tj. što je radni staž duži to je lošija percepcija tih odnosa. Komparativno istraživanje zadovoljstva medicinskih sestara u JIL-u, autora Ovčine i sur. također pokazuje da se s povećanjem radnog staža percepcija zadovoljstva poslom smanjuje. (Ovčina A., Švrakić S., Derišević E., Smajović M., Džomba S. 2014; str. 12-14, Rauche, izdanje br.5.)

Ukupan broj drugih varijabli značajno korelira sa svim ispitivanim mjerama kvalitete, osim sa zadovoljstvom edukacijom, ogovornošću i uspješnošću. Ovim istraživanjem utvrđeno je da što je veći broj dodatnih varijabli to je percepcija zadovoljstva lošija ($r =-,267$, $p<0,01$), što znači da nedostatna komunikacija, manjak informacija, izloženost diskriminaciji, nepravedan odnos i lojalnost utječu na zadovoljstvo poslom, suradnjom, neposrednim nadređenima, komunikacijom nadređenih, komunikacijom na sastancima i komunikacijom sa suradnicima. Dodavanjem drugih varijabli (komunikacija, informiranost, diskriminacija, pravedan odnos, lojalnost), dobiveni rezultati pokazuju da dodane varijable u odnosu na one koje se računaju imaju veći utjecaj na obrazovanje, napredovanje i zadovoljstvo plaćom ($r =,198$, $p<0,01$). Herzberg je 1966. godine među prvima upozorio na važnost intrinzičnih aspekata rada kao što su vrsta radnih zadataka, postignuće i priznanje u radu, te osjećaj odgovornosti. U tom su kontekstu posebno važne mogućnosti za osobni razvoj, usavršavanjem i napredovanjem u poslu, zatim mogućnost osobne kontrole, te sklop nekih karakteristika koje određuju zanimljivost posla (Herzberg, F., 1966.). Dodavanje drugih varijabli pokazuje lošiju kvalitetu međuljudskih odnosa ($r =-,304$, $p<0,01$). Bogdanović 2013. navodi bitne elemente za stvaranja djelotvorne organizacijske klime: dobra organizacija rada, zajedničko planiranje, dobri međuljudski odnosi i organizacijski sklad, osjećaj pripadnosti organizaciji, jasni ciljevi, visoka razina očekivanja, red, rad i odgovornost. Pri tome su dobra organizacija rada i dobri međuljudski odnosi dva temeljna stupa djelotvorne klime. Ukoliko organizacijska klima nije djelotvorna, zamišljeni organizacijski ciljevi, projekti i zadaci, pokazat će slabije ostvarenje od očekivanog ili se uopće neće realizirati na predviđeni način (Bogdanović, M., 2013; str.14.). Dodavanjem drugih varijabli iskorištenost stručnih potencijala pokazala se lošijom ($r =-,211$, $p<0,01$). Hodžić 2011. u svom stručnom radu navodi kako je ljudski kapital sastavni dio svakog poslovnog procesa. Za organizaciju nije ljudski kapital (čovjek) resurs i konkurentna snaga, već su resursi njegovi potencijali: obrazovanje, znanje, vještine,

kompetencije, motivacija i kontakti. Zato organizacije, u nastojanju da zadrže i povećaju vrijednost intelektualnog kapitala, moraju ulagati u obrazovanje, zapošljavati kvalitetne kadrove, uključivati zaposlene u upravljačke strukture i dodjeljivati odgovornosti (Hodžić, A., 2011.). Dodavanjem drugih varijabli percipiran je osjećaj manje pravednosti ($r = -.203, p < 0,01$). U brojnim je istraživanjima dokazano kako su namjerno napuštanje i odlazak iz organizacije neizravno povezani s percepcijom organizacijske pravednosti, a izravno s organizacijskom odanošću preko zadovoljstva poslom (DeConinck J., Bachmann D. 2007; str. 134-11.; Roberts J. A., Coulson K. R., Chonko L. B., 1999.; Hendrix W. H., Robbins T., Miller J., Summers T. P. 1998; str. 611-632.). Dodavanjem drugih varijabli lošija je ukupna kvaliteta zadovoljstva mjerenom upitnikom (ukupno $r = -.268, p < 0,01$). U svom istraživačkom radu Jambrek i Penić 2008. navode važnost pojedinih čimbenika, poput motivacije zaposlenika te općenito briga menadžera ljudskih potencijala za zaposlenike u svim segmentima (pribavljanje ljudstva, selekcija, obrazovanje i usavršavanje, nagrađivanje, ali s druge strane i zadovoljstvo zaposlenika poslom koji obavljaju). Takvim je načinom upravljanja organizacija rada uspješnija, zaposlenici su zadovoljniji i postižu se bolji rezultati (Jambrek I., Penić I. I., 2008.).

Ispitanici se statistički značajno razlikuju u samo jednoj ispitivanoj mjeri kvalitete zadovoljstva: s obzirom na to dobivaju li potrebne informacije. Ispitanici koji nemaju adekvatne informacije percipiraju kvalitetu zadovoljstva statistički značajno lošijom u odnosu na ispitanike koji imaju barem neke informacije ($t = -1,969, p = 0,05$). Nisu dobivene statistički značajne razlike u kvaliteti drugih ispitivanih varijabli. Usporedimo li tjo s istraživanjem Spectora iz 1985. godine, vidimo da i ono pokazuje kako je razmjena i protok informacija u organizaciji jedan od devet aspekata koji međusobno interkoreliraju i utječu na osjećaj zadovoljstva na poslu (Spector P. E., 1985.). Ispitano je i postoji li razlika u kvaliteti zadovoljstva na osnovu dobivenih informacija između ispitanika koji rade u operacijskim salama ili pri odjelima, ali nisu dobivene statistički značajne razlike.

Ispitanici koji nisu u edukativnim programima procjenjuju svoje zadovoljstvo statistički značajno manjim i osjećaju se diskriminirano u odnosu na ispitanike koji su uključeni u edukaciju i odlaze na kongrese ($t = 2,893, p = 0,004$). Također je dobivena statistički značajna razlika u ukupnom rezultatu upitnika gdje niži rezultat postižu ispitanici koji nisu uključeni u edukativne programe ($t = 1,980, p = 0,049$).

Ovakav rezultat sukladan je istraživanju Holzingera i suradnika u kome je 605 liječnika (rukovoditelja) iz Njemačke procjenjivalo kvalitetu zadovoljstva, te zaključilo da je najviše rangiran aspekt kvalitete zadovoljstva socijalnom integracijom, kontakti i prihvaćanje od strane ljudi iz njihove neposredne radne sredine, iza koga slijedi odsustvo nezadovoljstva, simptoma bolesti i sposobnost za rad (Holzinger A., Angermeyer M. C., Matschinger H., 1997.). Komparativno istraživanje ovog problema kod Heidera i suradnika u tri europske zemlje (Francuska, Njemačka i Velika Britanija) pokazalo je da na kvalitetu zadovoljstva medicinskih sestara i

tehničara u sve tri zemlje negativno utječu međuljudski odnosi, zatim mlađa životna dob i niska novčana primanja, a pozitivno dobra informiranost i mogućnost napredovanja. Bračni status i spol nisu utjecali na kvalitetu zadovoljstva u ovom transkulturnom istraživanju (Heider D., Angermeyer M. C., Winkler I., Schomerus G., Bebbington P. E., Brugha T., 2007; str. 194-202.)

Iako se na različite načine, na različitim mjestima kroz različite medije poručuje kako postoji dobro razvijen sustav poboljšanja komunikacijskih vještina, dobrih međuljudskih odnosa, poboljšanje uvjeta rada, stvarno stanje doima se drugačijim (M. Vidović, 2015. 38). Paralelno s razvojem procesa koji može zadovoljiti potrebe djelatnika, ali u ovom trenutku ne i pružiti odgovarajuću stručnu potporu, potrebno je razmišljati o uvođenju timova koji će biti stručno osposobljeni za potporu zdravstvenim djelatnicima s ciljem prevencije odsustva s radnog mjesta, slabe učinkovitosti, razvoja tjelesnih i mentalnih bolesti. Zadatak tima bio bi povećati kvalitetu zadovoljstva djelatnika promoviranjem pozitivne timske i socijalne interakcije kako bi se ublažile negativne strane, te ublažilo ili spriječilo dodatno demoraliziranje.

Zaključak/Conclusion

Rezultati učinjenog istraživanja pokazuju kako duži radni staž korespondira s lošijom percepcijom kvalitete socijalnih (međuljudskih) odnosa. Prosječna je dob ispitanika visoka, čak 48,36 godina. Također je visok i prosječni radni staž, čak 27,56 godina. Ispitanici koji imaju niži stupanj obrazovanja iskazuju i manje zadovoljstva. Ispitanici koji rade u operacijskim salama statistički pokazuju značajno veći stupanj zadovoljstva. Starosna dob ispitanika ne korelira značajno ni s jednom ispitivanom mjerom. Duži radni staž, napredovanje, mogućnost obrazovanja i informiranost utječu na zadovoljstvo. Ispitanici s dužim radnim stažom manje percipiraju kvalitetu socijalnih (međuljudskih) odnosa ("oguglaju"). Statistički je značajna razlika u kvaliteti zadovoljstva obzirom na informiranost. Ispitanici koji ne sudjeluju u edukacijskim programima te na kongresima, statistički su značajno manje zadovoljni te se osjećaju diskriminiranim. Iz ispitivanja je vidljivo da je samo jedna ispitanica s visokom stručnom spremom na rukovodećem radnom mjestu.

Zaključujemo da posao, suradnja, komunikacija, obrazovanje, napredovanje, plaća, informiranost, međuljudski odnosi, stalnost zaposlenja, radno vrijeme, odgovornost, edukacija, uspješnost, diskriminacija i pravednost utječu na stupanj zadovoljstva. Nameće se prijedlog da se uvedu novi sadržaji kao što su supervizija, ravnopravna edukacija (*engl. team building*) s ciljem doprinosa treningu i razvijanju socijalnih vještina. Također, uočljiva je potreba organiziranja različitih programa podrške kojima bi se poboljšali svi čimbenici koji utječu na stupanj zadovoljstva djelatnika, a time i na poboljšanje stupnja kvalitete njihovog rada kao značajnog čimbenika za određivanje standarda kvalitete rade ustanove.

Authors declare no conflict of interest

Literatura/References

- [1] Bakan I, Buyukbese T. The relationship between employees income level and employee job satisfaction: international journal of business and social science. 2013;4 (7): 18-24.
- [2] Becker T, Leese M, Krumm S, Ruggeri M, Vázquez-Barquero JL. EP-SILON Study Group. Needs and quality of life in five European centres: what is the impact of global functioning scores? *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 2005; 40(8): 628–34.
- [3] Bellou V. Organizational culture as a predictor of job satisfaction: the role of gender and age 2010
- [4] Bogdanović M. Organizacijska klima u hrvatskom organizacijskom prostoru: što i kako razvijati? Pregledni rad, 2013; str.14
- [5] Clark AE, Oswald AJ. Satisfaction and comparison income 1996; str.359-381
- [6] DeConinck J, Bachmann D. The impact of equity sensitivity and pay fairness on marketing managers job satisfaction, organizational commitment and turnover intentions. *Marketing management journal*. 2007; 2 (17): 134-141
- [7] Development of the Job Satisfaction Survey
- [8] Fisher VE, Hanna JV. The dissatisfied worker 1931
- [9] Franz M. Did quality of life research achieve its aim? *Psychiatr Prax* 2006; 33(7): 309–11.
- [10] Heider D, Angermeyer MC, Winkler I, Schomerus G, Bebbington PE, Brugha T, et al. A prospective study of Quality of life in three European countries. *Schizophr Res* 2007; 93(1–3): 194–202.
- [11] Hendrix WH, Robbins T, Miller J, Summers TP. Effects of procedural and distributive justice on factors predictive of turnover. *Journal of social behavior and personality*. 1998; 4 (13):611-632
- [12] Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. The motivation to work. 1959
- [13] Herzberg F. Work and the nature of man, 1966
- [14] Hodžić A. Upravljanje intelektualnim kapitalom u funkciji privrednog razvoja i unapređenja konkurentnosti, *Časopis za ekonomiju i tržišne komunikacije*, 2011
- [15] Holzinger A, Angermeyer MC, Matschinger H. Quality of life – that is.... Results of a survey of psychiatrists. *Psychiatr Prax* 1997; 24(2): 61–4.
- [16] Homans GC. The human group 1950
- [17] Hoppock R. Job satisfaction 1935
- [18] Available at: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_07_79_1693.html. Accessed October 21st 2016.
- [19] Available at: http://www.hums.hr/novi/images/PDF/obrazovanje_c.pdf. Accessed October 21st 2016.
- [20] Jambrek I, Penić II. Upravljanje ljudskim potencijalima u poduzećima- ljudski faktor, motivacija zaposlenika kao najbitniji čimbenici u poslovanju poduzeća, stručni članak, 2008
- [21] Kalleberg AL. Aging, values, and rewards: explaining age differences in job satisfaction, *American sociological review*. 1983; 48, 78-90.
- [22] Knežević B, Golubić R, Milošević M, Matec L, Mustajbegović J. Zdravstveni djelatnici u bolnicama i stres na radu: istraživanje u Zagrebu, 2009
- [23] Lickert R. New patterns of management 1961
- [24] Mihajlović A. Broj medicinskih sestara u Republici Hrvatskoj - jučer, danas, sutra, diplomski rad, 2014
- [25] Mortimer AM, Al-Agib AO. Quality of life. *Int J Soc Psychiatry* 2007; 53(2): 99–107.
- [26] Newman A, Sheikh ZA. Organizational rewards and employee commitment: A Chinese study, str 3. 2012
- [27] Novak T. Zadovoljstvo poslom, profesionalni stres i sagorijevanje osoblja u penalnim institucijama, str.111, 2008
- [28] Ostojčić R, Bilas V, Franc S. Unapređenje kvalitete zdravstvenih sustava zemalja članica Europske unije i Republike Hrvatske, 2012
- [29] Ovcina A, Švrakić Š, Dervišević E, Smajović M, Džomba S. Godine radnog staža i refleksije na zadovoljstvo radom kod uposlenika u jedinici intenzivnog liječenja, Sarajevo (BiH): rauche 2014. str. 12-16 izdanje br. 5
- [30] Robbins M, Judge A. *Organizational behavior* 2009; 79
- [31] Roberts JA, Coulson KR, Chonko LB. Salesperson perceptions of equity and justice and their impact on organizational commitment and intent to turnover. *Journal of marketing theory and practice*. 11999; 1 (7): 1999
- [32] Röder-Wanner UU, Oliver JP, Priebe S. Does quality of life differ in women and men? An empirical study. *Int J Soc Psychiatry* 1997; 43(2): 129–43.
- [33] Röder-Wanner UU, Priebe S. Quality of life – sex-specific aspects. *Fortschr Neurol Psychiatr* 1995; 63(10): 393–401. (German)
- [34] Salokangas RK, Honkonen, Stengård E, Koivisto AM. To be or not to be married – that is the question of quality of life. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 2001; 36(8): 381–90.
- [35] Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. The measurement of satisfaction in work and retirement, 1969.
- [36] Spector PE. *American Journal of Community Psychology*. 1985; 6 (13): 693-713 Measurement of Human Service Staff Satisfaction
- [37] Varga S. Sustav kvalitete u zdravstvu, str.7, 2011
- [38] Vidović M. Zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara/tehničara, završni rad, 2015
- [39] Visser MRM, Smets, EMA, Oort FJ, de Haes HCJM. Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. *Canadian Medical Association* 2003;168(3)