

Zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara i tehničara u odnosu na mjesto rada

Job satisfaction of nurses in relation to workplace

Ivana Barac^{1*}, Jadranka Plužarić¹, Sanja Kanisek², Lorna Dubac Nemet¹

¹Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku, Medicinski fakultet, Sveučilišni studij sestrinstva, Osijek

²Dom zdravlja, odsjek patronažne službe, Osijek

¹University of J. J. Strossmayer, Faculty of Medicine, University Graduate Study of Nursing, Osijek

²Community Neonatal Home Care Service, Community Health Centre Osijek, Osijek

Sažetak

Zadovoljstvo poslom stav je pojedinca prema profesiji te je povezan s izvođenjem svakodnevnih aktivnosti tijekom procesa rada.

Cilj: istraživanja je ispitati područja u zadovoljstvu poslom medicinskih sestara/tehničara u odnosu na mjesto rada. Uključeno je 98 medicinskih sestara i tehničara iz Kliničkog bolničkog centra Osijek i Doma zdravlja u Osijeku.

Metode: Primijenjena je skala zadovoljstva poslom namijenjena ispitivanju generalnog stava i područja zadovoljstva poslom.

Rezultati: iznalazi se razlika u stupnju zadovoljstva poslom u istraživanom području aktivnosti [$p < 0,05$], pri čemu je najveći stupanj zadovoljstva u obavljanju radnih aktivnosti kod medicinskih sestara koje rade na bolničkim odjelima $AS=15,6$ [$SD=2,8$], a najmanji kod medicinskih sestara koje rade u patronažnoj zdravstvenoj zaštiti $AS=12,6$ [$SD=3,0$]. Značajna razlika verificirana je u odnosu na nadređene [$p < 0,01$], a najveći stupanj zadovoljstva zabilježen je kod medicinskih sestara koje rade u ambulancama opće prakse $AS=14,5$ [$SD=2,3$], a najmanji kod medicinskih sestara koje rade u operacijskoj sali $AS=11,8$ [$SD=2,3$]. Povezanost stupnja zadovoljstva poslom u odnosu na radni staž [$r=,222$; $p < 0,05$].

Zaključak: Iznalaze se varijacije u odnosu na dob, radno mjesto, godine radnoga staža. Stupanj zadovoljstva medicinske sestre/tehničara u izvršavanju svakodnevnih radnih zadataka u izravnoj je vezi sa stupnjem pružanja kvalitete zdravstvene njege.

Cljučne riječi: zadovoljstvo poslom • medicinske sestre • mjesto rada

Kratki naslov: zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara

Abstract

Job satisfaction is an individual's attitude toward the profession, and has been associated with performing daily activities during the work process.

Objective: The study examined the areas of job satisfaction of nurses / technicians in relation to the place of work. Participants included were 98 nurses and technicians, from the Clinical Hospital Centre Osijek and Health Centre Osijek.

Methods: The scale of job satisfaction for testing the general attitude and areas of job satisfaction.

Results: finds the difference in the degree of job satisfaction in the study area activity [$p < 0,05$] with the greatest degree of satisfaction in the performance of work activities with nurses working on hospital wards $AS = 15.6$ [$SD = 2.8$], and the lowest in nurses working in public health nurses $AS = 12.6$ [$SD = 3.0$]. A significant difference was verified in relation to the parent [$p < 0.01$], and the highest level of satisfaction was recorded by nurses working in primary care practices $AS = 14.5$ [$SD = 2.3$], and the lowest in nurses work in the OR $AS = 11.8$ [$SD = 2.3$]. Correlation between the degree of job satisfaction in relation to length of service [$r = 0.222$, $p < 0.05$].

Conclusion: finds the variation in relation to age, position, years of service. The degree of satisfaction of nurses / technicians in performing everyday tasks is directly related to the degree of providing quality health care.

Keywords: job satisfaction • nurses • workplace

Running head: Nurses job satisfaction.

Received 25th February 2014;

Accepted 25th October 2014;

Autor za korespondenciju/Corresponding author: Ivana Barac, University Study of Nursing, Faculty of Medicine, J. J. Strossmayer University of Osijek; J. Huttlera 4, 31000 Osijek, Croatia • Phone: +385 31 399 628 • E-mail: ivana.barac@mefos.hr

Uvod / Introduction

Zadovoljstvo poslom procjena je karakteristike posla i emocionalnog iskustva na poslu, odnosno, smatra se kako zadovoljstvo poslom čini skup stavova o pojedinim dijelovima posla [1,2]. Važnost je zadovoljstva poslom je u tome što su glavni efekti nezadovoljstva izostanak s posla (absentizam), kao i dobrovoljno napuštanje posla (fluktacija), a s druge strane imamo važnost kvalitete obavljanja zadataka, aktivnosti i produktivnosti na poslu. [3-5]. Istraživanja o zadovoljstvu poslom ovaj stav označavaju dvoznačno. Zadovoljstvo poslom može se promatrati kao opći stav prema poslu ili prema specifičnim dimenzijama posla, kao

što su: plaća, napredovanje, nadzor nadređenog, povlastice, potencijalne nagrade, aktivnosti na poslu, suradnici, organizacija rada i komunikacija [6].

Pregledom literature o zadovoljstvu poslom kod medicinskih sestara identificirane su mnogobrojne odrednice koje se mogu svrstati u tri kategorije: one koje se odnose na organizaciju i obavljanje posla, one koje se odnose na međuljudske odnose te one koje se odnose na osobne karakteristike samih djelatnika [7]. Od organizacijskih determinanti zadovoljstva poslom su: politika organizacije ustanove i ograničenja koja organizacija ima, mogućnosti zapošlja-

vanja, plaća, prilike za promoviranje, broj zaposlenih na odjelu, rutinsko obavljanje posla, sofisticiranost opreme i pribora, raznovrsnost posla, opterećenje na poslu te rad u smjenama. Od međuljudskih to su najčešće: autonomija, interakcija sa suradnicima i nadređenima, različitosti, profesionalni razvoj, kvaliteta zdravstvene njege, odnosi s bolesnikom i njegovom obitelji, podrška kolega i nadređenoga i zahtjevnost zadataka [7]. Kao treća kategorija uzročnih determinanti u zadovoljstvu poslom navode se osobne karakteristike kao što su promjenjive dimenzije ličnosti, na primjer, samopoštovanje ili sposobnost podnošenja stresa, kao i dob, radni staž, pozitivna i negativna emocionalnost, status na radnome mjestu te ukupno zadovoljstvo životom [7].

Kako se sestrinska profesija generalno karakterizira kao emocionalno i fizički zahtjevan posao, većina istraživanja upravo je usmjerena prema radnim uvjetima medicinskih sestara, pokazujući kako različiti aspekti radne situacije utječu na zadovoljstvo poslom [8,9], međutim, dva se područja pokazuju značajnima: međuljudski odnosi između medicinskih sestara te sestrinska skrb za bolesnike, dok kao iznimno važno u svojem radu medicinske sestre navode upravo rad usmjeren prema pacijentu [10,11]. Neprikladni radni uvjeti redovito rezultiraju nezadovoljstvom u izvršavanju zadataka, što je osnovni čimbenik za razvoj stresa, a što u završnici uzrokuje slabiju kvalitetu rada medicinske sestre [12]. U studijama o zadovoljstvu poslom u Republici Hrvatskoj nijedna ne proizlazi iz analize zadovoljstva poslom medicinskih sestara te zbog toga nije moguće imati podatke o čimbenicima koji utječu na zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara i tehničara, kao ni efektima toga zadovoljstva.

Cilj/Aim: Cilj istraživanja bio je ispitati zadovoljstvo poslom medicinskih sestara i tehničara u odnosu na stručnu spremu, dob, radni staž, kao i mjesto rada te utvrditi povezanost navedenih varijabli na zadovoljstvo poslom.

Materijali i metode / Materials and methods

Ispitanici / Participants

Istraživanje je provedeno u razdoblju od svibnja do rujna 2013. godine među medicinskim sestrama i tehničarima koji rade u KBC-u Osijek i Domu zdravlja Osijek, na radnim mjestima: bolnički odjel, operacijska sala, jedinica intenzivnog liječenja, ambulanta opće prakse te patronažna zdravstvena zaštita. Ukupno je sudjelovalo 98 medicinskih sestara i tehničara.

Metode / Methods

Prije provedbe istraživanja dobivena je suglasnost Etičkog povjerenstva Medicinskog fakulteta Osijek. Sudjelovanje u istraživanju bilo je dobrovoljno i anonimno, a ispitanici su bili pismenim i usmenim putem obaviješteni o istraživanju. Istraživanje se provodilo anonimnom primjenom upitnika. Za ispitivanje je primijenjena standardizirana skala zadovoljstva poslom namijenjena ispitivanju općeg stava i pojedinih područja zadovoljstva poslom. Sastoji se od 36 tvrdnji, s 9 područja zadovoljstva poslom, a to su: plaća, na-

predovanje, nadređeni, povlastice, potencijalne nagrade, aktivnosti na poslu, suradnici, organizacija rada i komunikacija. Uz svaku tvrdnju odgovara se na skali Likertovog tipa, od pet stupnjeva od „u potpunosti se ne slažem – 1“, do „u potpunosti se slažem – 5“. Ukupan raspon rezultata na skali iznosi od 36 do 180, pri čemu veći broj označava i veći stupanj zadovoljstva poslom. Skala zadovoljstva poslom prevedena je na hrvatski jezik prema pravilima za prevođenje skale. U svrhu ovog istraživanja prikupljeni su i sociodemografski podaci od sudionika, pri čemu je sudionik navodio dob, spol, mjesto rada, radni staž i stručnu spremu.

Statističke metode / Statistical methods

Kategorijski podaci predstavljani su apsolutnim i relativnim frekvencijama. Numerički podaci opisani su aritmetičkom sredinom i standardnom devijacijom. Razlike normalno raspodijeljenih numeričkih varijabli između više nezavisnih skupina testirane su analizom varijance. Za međusobnu povezanost među varijablama koristili smo Pearsonov koeficijent korelacije. Razina značajnosti postavljena je na $\alpha=0,05$.

Rezultati / Results

Razdioba ispitanika prema osnovnim obilježjima

Ispitivanjem su obuhvaćene 74 [75%] medicinske sestre i 24 [25%] medicinska tehničara. S obzirom na mjesto rada, najviše je ispitanika koji rade u operacijskoj sali, kao i jedinici intenzivnog liječenja, njih 24 [24,5%], zatim bolničkom odjelu 21 [21,4%], patronažnoj zdravstvenoj zaštiti 17 [17,3%] te njih 12 [12,2%] koji rade u ambulanti opće prakse.

Više od pola ispitanika ima razinu obrazovanja medicinske sestre/tehničara - 59 [60%] dok su ostali ispitanici - 39 [40%] prvostupnici/ce sestrinstva.

Prema vremenu rada, najveći broj ispitanika - 40 [40,1%] - radi prvu smjenu, zatim slijede ispitanici koji rade u različitim smjenama - 28 [28,6%]. Sve tri smjene, dnevne i noćnu, radi 17 [17,3%] ispitanika te njih 14 [14,3%] radi dnevne smjene, prijepodne i poslijepodne [Tablica 1].

Raspon dobi ispitanika uključenih u istraživanje kretao se od 22 do 62 godine. Aritmetička sredina dobi iznosila je 40,1 godina s varijabilnošću od 11,6 godina. Podjednaku dob čine ispitanici koji rade u ambulantama opće prakse, $AS=49,4$ [$SD=11,3$] i patronažne zdravstvene zaštite, $AS=47,4$ [$SD=11,3$]. Zatim ispitanici koji rade na bolničkom odjelu $AS=40,8$ [$SD=11,8$] te operacijskoj sali $AS=38,4$ [$SD=10,5$] godina, a najmlađi su ispitanici koji rade u jedinici intenzivnog liječenja s prosjekom od $AS=34,7$ [$SD=8,6$] godina.

Prosječna je dužina radnoga staža $AS=20,3$ [$SD=11,5$] godina, s rasponom od 2 do 43 godine.

Najviše radnoga staža imaju ispitanici iz ambulante opće prakse i patronažne zdravstvene zaštite, s prosjekom od 28,7 [$SD=11,9$] godina, a 19,5 godina [$SD=11,6$] imaju ispitanici koji rade na bolničkom odjelu. Prosječno 18,4 [$SD=10,4$] godina radnoga staža imaju ispitanici iz operacijskih sala, dok najmanje radnoga staža imaju ispitanici koji rade u jedinici intenzivnog liječenja - 14,2 [$SD=8,3$] godina. [Tablica 2].

TABLICA [1] Osnovna obilježja ispitanika

Obilježje		Broj ispitanika (%) prema obilježjima					Ukupno
		Bolnički odjel	Operacijska sala	Patronaža	Ambulanta opće prakse	JIL	
Radno mjesto		21(21,4)	24(24,5)	17(17,3)	12(12,2)	24(24,5)	98(100)
Spol	Muško	3(14,3)	7(29,2)	0	1(8,3)	13(54,2)	24 (25)
	Žensko	18(85,7)	17(70,8)	17(100)	11(91,7)	11(45,8)	74(75)
Stručna sprema	Medicinska sestra/tehničar	12(57,1)	18(75)	0	9(75)	20(83,3)	59 (60)
	Bacc. med. techn.	9(42,9)	6(25)	17(100)	3(25)	4(16,7)	39 (40)
Vrijeme rada	Samo prijepodnevna smjena	9(42,9)	11(45,8)	17(100)	0	3(12,5)	40(40,1)
	Dnevna, prije i poslijepodne	1(4,8)	0	0	12(100)	1(4,2)	14(14,3)
	Tri smjene, dvije dnevne i noćna	7(33,3)	5(20,8)	0	0	4(16,7)	17(17,3)
	Turnus – 12/24; 12/48	4(19)	8(33,3)	0	0	16(66,7)	28(28,6)

TABLICA [2] Razdioba dobi i radnoga staža u skupinama s obzirom na mjesto rada

Obilježje	Ocjena sredine (ocjena varijabilnosti)					Ukupno
	Bolnički odjel	Operacijska sala	Patronaža	Ambulanta opće prakse	JIL	
Dob	40,8(11,8)	38,4(10,5)	47,4(11,3)	49,4(11,3)	34,7(8,6)	40,1 (11,6)
Radni staž	19,5 (11,6)	18,4(10,4)	28,7(11,9)	28,7(11,9)	14,2(8,3)	20,3(11,5)

Razlike u zadovoljstvu poslom s obzirom na mjesto rada

Srednja procjena ukupnog zadovoljstva poslom svih ispitanika iznosila je 116,9 [SD=9,1] s rasponom od 99 do 141 boda. Razdioba prema mjestu rada u ukupnom zadovoljstvu bila je podjednaka i nema statistički značajne razlike. Najveće zadovoljstvo poslom navode ispitanici koji rade u ambulantama opće prakse - AS=121,8 [SD=9,9], a najmanje su zadovoljni ispitanici koji rade u patronažnoj zdravstvenoj zaštiti AS=113,4 [SD=9,3].

Prema područjima zadovoljstva poslom svi su ispitanici zadovoljni aktivnostima koje obavljaju na poslu - 14,9 [SD=2,9], a najmanje sa područjem napredovanja AS=10,4 [SD=2,5].

Značajna razlika između ispitanika prema mjestu rada prikazuje se u području aktivnosti [p<0,05], pri čemu su najzadovoljnije u obavljanju svojih aktivnosti medicinske sestre koje rade na bolničkim odjelima AS=15,6 [SD=2,8], a najmanje zadovoljne aktivnostima koje obavljaju na poslu jesu medicinske sestre koje rade u patronažnoj zdravstvenoj zaštiti AS=12,6[SD=3,0].

Također, prikazuje se i značajna razlika između ispitanika prema mjestu rada u području nadređeni [p<0,01] pri čemu su najviše svojim nadređenim zadovoljne medicinske sestre koje rade u ambulantama opće prakse - AS=14,5 [SD=2,3], a najmanje su zadovoljne nadređenom osobom medicinske sestre koje rade u operacijskoj sali; AS=11,8 [SD=2,3] [Tablica 3].

Na temelju dobivenih razlika prema područjima zadovoljstva poslom, tablica 4 prikazuje sredinu i varijabilnost

prema tvrdnjama u kojima su nađene značajne razlike. Tako je značajna razlika [p<0,01] u tvrdnjama koje pripadaju području administracije: „U mojem poslu ima previše papirologije“, pri čemu ocjena sredine pokazuje kako su tu nezadovoljni ispitanici u patronažnoj zdravstvenoj zaštiti AS=3,5[SD=1], dok protiv papirologije nemaju veliko nezadovoljstvo medicinske sestre na bolničkom odjelu - AS=4,8 [SD=0,5]. Tvrdnjom „Administracija mi ne smeta puno i mogu dobro obaviti svoj posao“ najzadovoljnije su medicinske sestre iz operacijske sale; AS =4,1 [SD=0,9].

Zatim postoji značajna razlika u tvrdnjama koje pripadaju području nadređeni, kao što je [p<0,05]: „Moj nadređeni je potpuno kompetentan za posao koji obavlja“, pri čemu svog nadređenog smatraju kompetentnima ispitanici koji rade u patronažnoj zdravstvenoj zaštiti - AS 4,8 [SD=1,1], dok medicinske sestre koje rade u operacijskoj sali svojeg nadređenog smatraju nekompetentnim: AS=4,2 [SD=0,8]. Tvrdnjom „Poštujem svog nadređenog“ prisutna je značajna razlika [p<0,05], no kako ocjene sredine prikazuju, razlika je vidljiva između ispitanika koji rade u operacijskoj sali - AS 3,7 [SD=1], u odnosu na ostale skupine, pri čemu ispitanici iz operacijske sale najmanje poštuju svoga nadređenog.

U području povlastice prikazuje se značajna razlika [p<0,05] u tvrdnji „Povlastice koje dobivam jednako su dobre kao u većini zanimanja“, pri čemu je vidljiva razlika između ispitanika koji rade na bolničkom odjelu - AS= 2[SD=1], operacijskoj Sali - AS=2,1 [SD=1] i patronažnoj zdravstvenoj zaštiti AS=2,3 [SD=0,9] u odnosu na ispitanike koji rade u ambulanti - AS=3,2 [SD=0,8] i jedinici intenzivnog liječenja - AS=3,1 [SD=1,5] [Tablica 4].

Tablica [3] Sredina i varijabilnost procijenjenog zadovoljstva poslom prema područjima i ukupno

Zadovoljstvo poslom područja	Ocjena sredine (ocjena varijabilnosti)						MIN	MAX	p‡
	Bolnički odjel	Operacijska sala	Patronaža	Ambulanta	JIL	Ukupno			
Plaća	12 (2,1)	12,5 (1,5)	13,5 (1,8)	12,7 (2,7)	11,9 (2,5)	12,5 (2,1)	7	18	,148
Napredovanje	9,7 (3,3)	10,5 (2,2)	11,2 (2,4)	11,8 (1,9)	9,5 (2,1)	10,4 (2,5)	4	16	,037
Nadređeni	13,9 (1,7)	11,8 (2,3)	12,5 (1,3)	14,5 (2,3)	12,9 (1,9)	13 (2,1)	7	9	,000**
Povlastice	12,6 (2)	12,4 (1,6)	12,8 (1,6)	12,1 (2,2)	13,2 (2)	12,7 (1,9)	8	17	,478
Nagrade	12,8 (2,6)	11,2 (1,8)	12 (2)	12,7 (2,8)	11,3 (1,6)	11,9 (2,2)	6	18	,058
Aktivnosti	15,6 (2,8)	16 (2,3)	12,6 (3)	14,8 (2,2)	14,8 (2,8)	14,9 (2,9)	6	20	,003*
Suradnici	14,5 (2,1)	15,4 (2,2)	13,5 (1,6)	14,5 (2,4)	14,2 (2,7)	14,5 (2,3)	8	20	,124
Organizacija	14,9 (2,1)	13,7(2,2)	14,1 (2,4)	15,6 (2)	14,3 (2,3)	14,4 (2,2)	9	20	,135
Komunikacija	12,8 (3)	13,3 (2,7)	11,1 (2)	13 (2,2)	12,9 (2,7)	12,7 (2,6)	6	20	,106
Ukupno ZP	118,9 (9,2)	116,8 (8,1)	113,4 (9,3)	121,8 (9,9)	115,3 (8,4)	116,9 (9,1)	9	141	,096

Legenda: ‡ - analiza varijance * p < 0,05 ** p < 0,01

Tablica [4] Sredina i varijabilnost procijenjenog zadovoljstva poslom prema tvrdnjama

Zadovoljstvo poslom tvrdnje	Ocjena sredine (ocjena varijabilnosti)					p‡
	Bolnički Odjel	Operacijska sala	Patronaža	Ambulanta	JIL	
Moj nadređeni je potpuno kompetentan za posao koji obavlja	4,2 (0,8)	3,5 (1)	4,8 (1,1)	4,0 (0,9)	3,9 (1,3)	,005*
Povlastice koje dobivam jednako su dobre kao u većini zanimanja	2,0 (1,0)	2,1 (1)	2,3 (0,9)	3,2 (0,8)	3,1 (1,5)	,003*
Administracija mi ne smeta puno i mogu dobro obaviti svoj posao	3,8 (1,1)	4,1 (0,9)	2,7 (1,2)	3,6 (1)	3,2 (1,1)	,002*
Poštujem svog nadređenog	4,5 (0,7)	3,7 (1)	4,6 (0,8)	4,7 (0,7)	4,4 (0,7)	,003*
U mom poslu ima previše papirologije	4,8 (0,5)	4,6 (0,8)	3,5 (1)	4,4 (0,8)	4,2 (1,1)	,000**

Legenda: ‡ - analiza varijance * p < 0,05 ** p < 0,01

Povezanost zadovoljstva poslom i duljine radnog staža

Rezultati povezanosti pojedinih područja u zadovoljstvu poslom, kao i ukupnim zadovoljstvom u odnosu na starosnu dob, je niska ali postoji značajna povezanost između dobi i područja djelovanja nadređeni [$r = ,268$; $p < 0,01$] te postoji značajna povezanost između radnog staža i područja koje se odnosi na zadovoljstvo nadređenim [$r = ,281$; $p < 0,01$]. Još je prisutna povezanost koja je također niska, ali značajna [$r = ,222$; $p < 0,05$] između radnoga staža i ukupnog zadovoljstva poslom. Na području razine obrazovanja nema znatne povezanosti sa zadovoljstvom u poslu ni njegovim područjima [Tablica 5].

Rasprava / Discussion

Zadovoljstvo poslom u sestrinstvu prepoznato je kao kompleksna interakcija zaposlenika i radne okoline [13] te se opisuje kao osjećaj koji ljudi imaju prema svome poslu. Najčešće se navodi njegova povezanost sa vanjskim povla-

Tablica [5] Povezanost zadovoljstva poslom prema dobi, radnim stažem i razinom obrazovanja.

Zadovoljstvo poslom područja	Povezanost		
	Dob	Godine radnoga staža	Stručna sprema
Plaća	,077	,103	,049
Napredovanje	,136	,193	,135
Nadređeni	,268**	,281**	-,124
Povlastice	-,103	-,071	,009
Nagrade	,104	,098	,041
Aktivnosti	-,021	,005	-,097
Suradnici	,133	,114	-,180
Organizacija	-,027	-,040	,055
Komunikacija	,173	,167	-,133
Ukupno ZP	,193	,222*	-,069

Legenda: ** p < 0,01 Pearsonov koeficijent

sticama kao što su plaća, napredovanje, ali i sa unutarnjim vrijednostima kao što je profesionalni identitet, autonomija i poštovanje [14].

Zadovoljstvo poslom varira u različitim oblicima sestriškoga rada [15]. Ingersoll i suradnici identificirali su kako zadovoljstvo poslom varira ovisno o mjestu rada, odnosno, kliničkom odjelu, kao i radnim statusom medicinske sestre [16]. Primjerice, radne skupine u pedijatrijskim jedinicama najzadovoljnije su, dok su najmanje zadovoljni bili svi oni koji rade u kirurškim područjima i hitnoj službi [17].

U ovom istraživanju prikazali smo kako su u odnosu na mjesto rada u ukupnom zadovoljstvu najmanje zadovoljne medicinske sestre koje rade u patronažnoj zdravstvenoj zaštiti, a najzadovoljnije one koje rade u ambulantama opće prakse. Što se tiče radnog okruženja, navodi se kako su medicinske sestre zadovoljnije kada su uključene u zadatke koje obavljaju [18], što se potvrđuje i u našem istraživanju, gdje je najveće zadovoljstvo medicinskih sestara u području aktivnosti, posebno kod ispitanika koji rade na bolničkom odjelu i operacijskoj sali. Medicinske sestre trebaju dobro definiranu poziciju u organizacijskoj strukturi kako bih znale koju ulogu imaju, bile uspješne u svojim radnim zadacima te time doprinijele sestriškom zadovoljstvu poslom [15]. Komunikacijski obrasci i odnos sa suradnicima temeljni su i snažno utječu na način i kvalitetu provođenja zdravstvene njege. Kada je komunikacija unutar tima dobra, postoji suportivan, kohezivan odnos u timskom radu, prisutno je zadovoljstvo poslom i poboljšanje inovacija u praktičnom radu [15]. U našem istraživanju ispitanici su djelomično zadovoljni komunikacijom, dok su visoko procijenjeni suradnici s kojima rade.

Kada su u pitanju prilike za napredovanjem, navodi se kako sestre koje smatraju da imaju prilike za napredovanjem navode i veće zadovoljstvo poslom [15]. Upravo je napredovanje kod naših ispitanika rezultiralo najmanjom mogućom procjenom bez obzira na mjesto rada.

Grant i suradnici našli su više nezadovoljstva među sestrama na bolničkom odjelu u usporedbi sa sestrama na višoj radnoj poziciji, kada su u pitanju zadovoljstvo upravljanjem i pitanja radnih odnosa [19]. U svome istraživanju nismo dobili takvu povezanost zadovoljstva poslom s obzirom na razinu obrazovanja ispitanika, no postoji značajna razlika prema nezadovoljstvu nadređenom osobom, i to posebno kod medicinskih sestara u operacijskim salama.

Godine života kao demografski čimbenik stvaraju nedosljedne rezultate, u studiji Ruggierosa [20] dob ispitanika nije pokazala znatnu povezanost sa zadovoljstvom u poslu, dok Ingersoll i suradnici [16] navode kako sestre u dobi iznad 50 godina pokazuju veće zadovoljstvo u odnosu na mlađe kolegice. Rezultati našeg istraživanja upućuju na postojanje pozitivne značajne povezanosti između dobi i zadovoljstva nadređenim, dakle, što je ispitanik starije dobi i ima više radnoga staža, zadovoljniji je svojim nadređenim.

Radno okruženje može imati pozitivan utjecaj: radno okruženje u kojem se nadređeni, kao i podređeni, dogovaraju o radnim zadacima i obvezama, te u kojem je pojedinac jednak drugima kada je riječ o donošenju odluka i definiranju zadataka. Kvalitetno vodstvo glavne sestre i podrška radnih

kolega važni su prediktori, kako za zadovoljstvo, tako i za namjeru napuštanja posla [21].

Usprkos mnogim istraživanjima u sestriškom zadovoljstvu poslom, odgovori na važna metodološka i konceptualna pitanja ostaju neuhvatljivi. Studije pokazuju varijacije u čimbenicima koji utječu na zadovoljstvo poslom na različitim razinama analiziranja: na razini obavljanja struke, bolnice, nagrada i pojedinačno, kao i različitosti u stupnju važnosti zadovoljstva poslom. Takvi rezultati pokazuju kako ne postoji jasna slika o nastojanju utvrđivanja koje su to varijable značajne i dosljedno povezane sa zadovoljstvom poslom [22]. Samo malen broj istraživanja navodi važnost upravo osobnih čimbenika kao odrednica za zadovoljstvo poslom [23]. Prema Smithu, zadovoljstvo naknadama i nagradama nije povezano sa zadovoljstvom u smislu vanjskih čimbenika, što vodi do zaključka kako nije sve u materijalnom [24]. Slične rezultate možemo prikazati i u našem istraživanju, u kojem su ispitanici djelomično zadovoljni sa plaćom, no ne postoji značajna razlika prema mjestu rada u procjeni plaće. Stoga je još puno prostora za određivanje i mjerenje zadovoljstva poslom kod medicinskih sestara i tehničara.

Zaključak / Conclusion

S obzirom na malen broj ispitanika u provedenom istraživanju ne možemo donositi čvrste zaključke, no moguće je utvrditi kako su ukupno medicinske sestre zadovoljne svojim poslom bez obzira na mjesto rada. Razlike su prisutne samo u područjima zadovoljstva poslom, a to su područje aktivnosti i nadređeni.

Postoji djelomična povezanost dobi i radnoga staža s područjem nadređene osobe u poslu, kao i pozitivna povezanost između radnoga staža i ukupnog zadovoljstva, dok nema povezanosti zadovoljstva poslom i razine obrazovanja.

Rezultati upućuju na potrebu daljnjeg ispitivanja zadovoljstva poslom, odnosno, odrednica zadovoljstva poslom kako bi se mogli utvrditi učinci nezadovoljstva i oblikovati aktivnosti za poboljšanje zadovoljstva poslom kod medicinskih sestara i tehničara.

Literatura / References

- [1] Zangaro GA, Soeken KE. A meta-analysis of studies of nurses' job satisfaction. *Res Nurs Health*. 2007; 30(4):445-58.
- [2] Cowin LS, Johnson M, Craven RG, Marsh HW. Causal modeling of self-concept, job satisfaction, and retention of nurses. *Int J Nurs Stud*. 2008; 45(10):1449-59.
- [3] Yurumezoglu HA, Kocaman G. Pilot study for evidence-based nursing management: Improving the levels of job satisfaction, organizational commitment, and intent to leave among nurses in Turkey. *Nurs Health Sci*. 2012;14:221-8.
- [4] Wilson B, Squires M, Widger K, Cranley L, Tourangeau A. Job satisfaction among a multigenerational nursing workforce. *Journal of Nursing Management*. 2008;16:716-23.
- [5] Laschinger HKS. Job and career satisfaction and turnover intentions of newly graduated nurses. *J Nurs Manag*. 2012;20:472-84.
- [6] Spector PE. *Job satisfaction: application, assessment, cause and consequences*. Thousand Oaks etc.: Sage Publication; 1997.
- [7] Hayes B, Bonner A, Pryor J. Factors contributing to nurse job satisfaction in the acute hospital setting: a review of recent literature. *J Nurs Manag*. 2010;18:804-14.
- [8] Ryan RM, Deci EL. Intrinsic and extrinsic motivations: classic definitions and new directions. *Contemp Educ Psychol*. 2000;25:54-67.

- [9] Piko BF. Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health amongst Hungarian healthcare staff: a questionnaire survey. *Int J Nurs Stud.* 2006;43:311-8.
- [10] Ma`kinen A, Kivima`ki M, Elovainio M, Virtanen M, Bond S. Organization of nursing care as a determinant of job satisfaction among hospital nurses. *J Nurs Manag.* 2003; 11:299-360.
- [11] McLennan M. Nurses views on work enabling factors. *J Nurs Manag* 2005;35:311-8.
- [12] Marinić F, Pleše D, Vuković D. Stress and nursing profession. *Sestrinski glasnik/Nursing Journal* 2011;16:43-4.
- [13] Murrells T, Robinskon S, Griffiths P. Nurses job satisfaction in their early career:is it the same for all branches of nursing? *J Nurs Manag.* 2009;17(1):120-34.
- [14] Cowin LS, Johnson M, Craven RG, Marsh HW. Causal modeling of self-concept, job satisfaction and retention of nurses. *Int J Nurs Stud.* 2008;45(10):1449-59.
- [15] Tovey JE, Adams AE. The changing nature of nurses' job satisfaction: an exploration of sources of satisfaction in the 1990s. *J Adv Nurs.* 1999; 30(1):150-8.
- [16] Ingersoll GL, Olsan T, Drew-Cates J, DeVinney BC, Davies J. Nurses job satisfaction, organizational commitment, and career intent. *J Nurs Adm.* 2002;32:250-63.
- [17] Boyle DK, Miller PA, Gajewski BJ, Hart SE, Dunton N. Unit type differences in RN workgroup job satisfaction. *West J Nurs Res.* 2006;28:622-40.
- [18] Masroor MA, Fakir J. Level of Job Satisfaction and intent to leave among Malaysian nurses. *Business Intelligence Journal.* 2010;3(1):123
- [19] Grant G, Nolan M, Maguire B, Melhuish E. Factor influencing job satisfaction among nurses. *Br J Nurs.*1993; 3(12):615-20.
- [20] Ruggiero JS. Health, work variables and job satisfaction among nurses. *J Nurs Adm.* 2005;35:254-63.
- [21] Cambel SL, Fowles ER, Weber BJ. Organizational structure and job satisfaction in public health nursing. *West J Nurs Res.*2004; 28:622-40.
- [22] Cavanagh SJ, Coffin DA. Staff turnover among hospital nurses. *J Adv Nurs.* 1992;17:1369-76.
- [23] Kacel B, Miller M, Norris D. Measurement of nurse practitioner job satisfaction in a Midwestern state. *J Am Acad Nurse Pract.* 2005;17:27-32.
- [24] Smith HL, Hood JN, Waldman JD, Smith VL. Creating a favorable practice environment for nurses. *J Nurs Adm.* 2005;35:525-32.