

# Usporedba zadovoljstva poslom medicinskih sestara/tehničara u Kliničkom bolničkom centru Zagreb i Kliničkoj bolnici Merkur

## Nurses job satisfaction in Clinical Hospital Center Zagreb and Clinical Hospital Merkur

Klaudia Knezić<sup>1</sup>, Danica Železnik<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Zavod za plastičnu rekonstruktivnu kirurgiju i kirurgiju dojke, Hrvatska

<sup>1</sup>Department of plastic reconstructive surgery and breast surgery, Croatia

<sup>2</sup>Sveučilište J.J. Strossmayera Osijek, Fakultet za dentalnu medicinu i zdravstvo, Visoka škola za zdravstvene vede Slovenj Gardec, Slovenija

<sup>2</sup>J. J. Strossmayer University of Osijek, Faculty of Dental Medicine and Faculty of Health and Social Sciences Slovenj Gardec, Slovenia

### Sažetak

**Uvod:** Zadovoljstvo poslom važan je čimbenik u pružanju zdravstvene skrbi. Snažan empirijski dokaz podupire kauzalni odnos između zadovoljstva poslom, sigurnosti bolesnika i kvalitetne njega.

**Cilj:** ciljevi ovog istraživanja su prikazati zadovoljstvo poslom s obzirom na godine radnog iskustva, dob, stručnu spremu i radna mjesta kod medicinskih sestara i medicinskih tehničara, ispitati zadovoljstvo mogućnostima napredovanja u ispitanika, utvrditi povezanost zadovoljstva poslom s nadređenima na radnome mjestu u obje bolnice.

**Nacr studije:** provedeno je presječno istraživanje u KBC-u Zagreb i KB-u Merkur.

**Ispitanici i metode:** istraživanje je provedeno na 132 ispitanika, od kojih je 89 (67,4 %) zaposleno u KBC-u Zagreb, a 43 (32,6 %) u KB-u Merkur. Iz obje bolnice zastupljeni su ispitanici s kirurških odjela. Kao instrument istraživanja korišten je standardiziran (valjani i pouzdani) upitnik, namijenjen ispitivanju generalnog stava i područja zadovoljstva poslom.

**Rezultati:** u ukupnoj skali zadovoljstva, značajno su zadovoljniji ispitanici s najkraćim radnim stažem, dok su oni s duljim radnim stažem značajno nezadovoljniji. Ukupno zadovoljstvo je značajno veće kod ispitanika iz KBC-a Zagreb, medijana 117 (interkvartilnog raspona od 107,5 do 125) (Mann-Whitneyev U-test,  $P = 0,007$ ). Ocjena cijele skale zadovoljstva pokazala je da su 43 (33 %) ispitanika nezadovoljna, njih 82 (62 %) nije ni nezadovoljno ni zadovoljno, dok je samo 7 (5 %) ispitanika zadovoljno na poslu.

**Zaključak:** istraživanje je pokazalo da je samo 5 % medicinskih sestara/tehničara zadovoljno na poslu. Većina ispitanika smatra da ne napreduju jednako brzo kao i u drugim zanimanjima, većina nije zadovoljna svojim mogućnostima napredovanja.

**Gljučne riječi:** medicinska sestra • uvjeti rada • zadovoljstvo poslom • zdravstvena njega

**Kratki naslov:** zadovoljstvo poslom medicinskih sestara/tehničara

### Abstract

**Introduction:** Job satisfaction is an important factor in providing healthcare. Strong empirical evidence supports the causal relationship between work satisfaction, patient safety and quality care.

**Purpose:** the objectives of this study were to analyze job satisfaction concerning years of work experience, age, qualifications and workplace amongst nurses and medical technicians in both hospitals, to analyze the satisfaction with advancement opportunities amongst the respondents in both hospitals, as well as to establish the correlation between job satisfaction and the superiors at workplace in both hospitals.

**Study design:** a cross-sectional survey was conducted at the University Hospital Centre Zagreb and the University Hospital Merkur.

**Respondents and methods:** the survey was conducted on 132 respondents, of whom 89 (67.4%) were employed at the University Hospital Centre Zagreb and 43 (32.6%) at the University Hospital Merkur. The respondents from both hospitals were employed at the Departments of Surgery. A questionnaire-scale was used as a research instrument to determine the general attitude and job satisfaction.

**Results:** on the overall satisfaction scale, the respondents with the shortest work experience were significantly more satisfied, while those with longer work experience were significantly more dissatisfied. Overall satisfaction was significantly higher amongst the respondents from the University Hospital Centre Zagreb, the median stood at 117 (interquartile range from 107.5 to 125) (Mann Whitney U test,  $P = 0.007$ ). The overall satisfaction score showed that 43 (33%) of the respondents were dissatisfied, 82 (62%) were either dissatisfied or satisfied, while only 7 (5%) respondents showed job satisfaction.

**Conclusion:** the research study has shown that only 5% of nurses/medical technicians showed job satisfaction. Most respondents believed that they were not advancing as fast as in other professions and most of them were not satisfied with their career advancement opportunities.

**Key words:** nurses • working conditions • job satisfaction • health care

**Running head:** job satisfaction nurses and technicians

## Uvod/ Introduction

Prema rezultatima do danas publiciranih istraživanja, u današnjem svijetu prosječna osoba u svom životnom vijeku promjeni 14–16 poslova [1]. Američka psihologinja Amy Wrzesniewski navodi da ljudi rad doživljavaju na tri načina: kao posao, karijeru i životni poziv. Prema provedenim istraživanjima, ljudi koji svoj posao doživljavaju kao poziv, najzadovoljniji su. Posao je jedna od važnih životnih stavki svakog čovjeka, on označava egzistenciju, što je često tema različitih istraživanja. Dolazi do promjena u strukturi rada i radnim zahtjevima razvojem društva [2].

Ne postoji jednostavna, jasna, općeprihvaćena definicija zadovoljstva poslom. Postoji nekoliko definicija zadovoljstva poslom, koje su sastavili različiti autori. Habazin navodi: „Zadovoljstvo poslom predstavlja složen konstrukt“ [3]. Kalauz i sur. kažu: „U skladu s europskim trendovima, medicinske sestre u Hrvatskoj trebale bi raditi na razvoju nove sistematizacije radnih mjesta i na točnijem određivanju pokazatelja složenosti posla i omjera osobnih dohodaka. Zakonski propisi o sestrinstvu još uvijek postoje samo na papiru i ne primjenjuju se u praksi“ [4]. Zadovoljstvo medicinskih sestara/medicinskih tehničara jedan je od glavnih indikatora kvalitete zdravstvene njege, a samim tim utječe na cjelokupno pružanje zdravstvene zaštite. Zadovoljstvo poslom varira ovisno o dobi, radnome mjestu, godinama radnog staža, radnom okruženju, broju medicinskih sestara/medicinskih tehničara, komunikaciji unutar tima, uvjetima rada, zadovoljstvom nadređenima, plaći i mogućnosti napredovanja. Zadovoljstvo poslom u sestrinstvu je niz interakcija medicinskih sestara/medicinskih tehničara povezanih sa stavovima o poslu i vanjskim čimbenicima okruženja u kojima djeluju. Svoj posao rade iz ljubavi što potvrđuje i anketiranje koje je proveo Hrvatski strukovni sindikat medicinskih sestara/medicinskih tehničara u koje je bilo uključeno 9.996 medicinskih sestara/medicinskih tehničara u 66 bolnica u Republici Hrvatskoj. Opterećenost na radnome mjestu, nezadovoljstvo uvjetima rada i loše međuljudske odnose navode kao glavne faktore nezadovoljstva na poslu. Suradnja s drugim stručnjacima mora biti jednako usmjerena na cilj, empatiju, iskrenost, međusobnu suradnju, aktivno slušanje i poštovanje tuđeg dostojanstva [5]. Medicinske sestre/tehničari rade na unapređenju zdravlja, sprječavanju bolesti, liječenju i rehabilitaciji. Pomažu bolesnicima u podnošenju poteškoća koje imaju zbog bolesti i njihovu ublažavanju i rješavanju, pomažu u provođenju dijagnostičkih metoda, intervencijama prilikom liječenja, boravku u bolnici ili odvajanju od obitelji. Zakon o sestrinstvu u Republici Hrvatskoj definira zdravstvenu/sestrinsku njegu uključujući primjenu specifičnih znanja i vještina temeljenih na znanstvenim spoznajama iz područja sestrinstva, medicinskih i humanističkih znanosti [6]. Obavljanje svakodnevnih radnih zadataka u izravnoj je vezi sa stupnjem pružanja kvalitete zdravstvene njege, što je potvrdilo i istraživanje Barać i suradnika [7]. Studije pokazuju različitost u stupnju važnosti zadovoljstvom poslom i povezanosti sa zadovoljstvom vanjskim čimbenicima.

### Istraživanja zadovoljstva poslom

Brojna istraživanja provedena o zadovoljstvu poslom bila su praćena razvojem teorija. Provedena istraživanja i teo-

rije nastoje odgovoriti na pitanje koji su to čimbenici koji uvjetuju zadovoljstvo i kakve posljedice ono ima individualno i na organizacijskoj razini [3]. Globalni i analitički pristup su dva temeljna pristupa kojima se mjeri zadovoljstvo poslom. Globalni pristup definira zadovoljstvo poslom kao opći afektivni stav prema poslu i organizaciji. Globalni pristup odgovara na jasno postavljeno pitanje: „Koliko ste zadovoljni poslom?“ Analitički pristup ispituje zadovoljstvo poslom u različitim aspektima npr. plaćom, stupnjem samostalnosti u radu, stilom vodstva i slično. Na taj se način ispituje struktura zadovoljstva, tj. čime su radnici zadovoljni, a čime nisu. Oba imaju svoje prednosti i nedostatke. Oba se pristupa temelje na upitniku i procjeni ispitanika. Postoje ograničenja takva pristupa jer su to izjave ispitanika koje ne moraju nužno odražavati ono što ispitanici stvarno osjećaju. Mogu biti neiskreni i davati socijalno poželjne odgovore. Stoga je važno ispitivanje provesti anonimno [8,9]. U ovom radu ispitano je zadovoljstvo poslom s obzirom na godine radnog iskustva, dob, stručnu spremu i radna mjesta kod medicinskih sestara i medicinskih tehničara na kirurškim odjelima u Kliničkom bolničkom centru Zagreb i Kliničkoj bolnici Merkur, ispitano je zadovoljstvo mogućnostima napredovanja u ispitanika u obje bolnice, ispitana je povezanost zadovoljstva poslom s nadređenima na radnome mjestu u obje bolnice.

### Ciljevi istraživanja/ Aims and scopes

Ciljevi ovog istraživanja bili su ispitati zadovoljstvo poslom s obzirom na godine radnog iskustva, dob, stručnu spremu i radna mjesta kod medicinskih sestara i medicinskih tehničara zaposlenih u KBC-u Zagreb i KB-u Merkur, ispitati zadovoljstvo mogućnostima napredovanja u ispitanika zaposlenih u KBC-u Zagreb i KB-u Merkur, ispitati postoji li povezanost zadovoljstva poslom s nadređenima na radnome mjestu u KBC-u Zagreb i KB-u Merkur.

### Ispitanici i metode/Participants and methods

#### Ispitanici

Ispitanici za potrebe istraživanja su medicinske sestre/ medicinski tehničari zaposleni u Kliničkom bolničkom centru Zagreb (KBC Zagreb) i Kliničkoj bolnici Merkur (KB Merkur). Ukupno su u istraživanju sudjelovala 132 ispitanika, iz KBC-a Zagreb 89 (67,4 %) iz KB-a Merkur 43 (32,6 %). Podatci su sakupljeni od 23. kolovoza 2017. do 13. prosinca 2017. U Kliničkoj bolnici Merkur ispitivanje je provedeno kod medicinskih sestara/ medicinskih tehničara koji rade na Klinici za kirurgiju, Zavodu za opću i sportsku traumatologiju i ortopediju, Zavodu za vaskularnu kirurgiju, Odjelu za hepatobilijarnu kirurgiju, Odjelu za kirurgiju probavnog trakta, kirurškoj poliklinici i Odjelu kirurških operacija. Druga skupina ispitanika su medicinske sestre/ medicinski tehničari koji rade u Kliničkom bolničkom centru Zagreb na Klinici za kirurgiju, Zavodu za vaskularnu kirurgiju, Zavodu za hepatobilijarnu kirurgiju i transplantaciju abdominalnih organa, Zavodu za onkološku kirurgiju (Zavod čine Odjel za tumore probavnog trakta i Odjel za upalne bolesti crijeva), Zavodu za traumatologiju i koštano-zglobnu kirurgiju, Odjelu za kirurške operacije i kirurškoj poliklinici.

## Metode/Methods

Istraživanje je provedeno anonimnom primjenom standardiziranog (valjanog i pouzdanog) upitnika – skalom zadovoljstva poslom (10). Namijenjenom ispitivanju generalnog stava i područja zadovoljstva poslom. Svi ispitanici bili su upoznati s metodama istraživanja i samim istraživanjem, a prilikom sudjelovanja u istraživanju potpisali su pristanak. U prvom dijelu upitnika su opći podaci koji se odnose na sociodemografske karakteristike ispitanika: spol, dob, stručna sprema, radno mjesto, duljina ukupnog zaposlenja na sadašnjem radnome mjestu. Sastoji se od 36 tvrdnji, 9 iz područja zadovoljstva poslom, a to su plaća, napredovanje, nadređeni, povlastice, potencijalne nagrade, aktivnosti na poslu, suradnici, organizacija rada i komunikacija. Uz svaku tvrdnju odgovara se na skali Likertova 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. Ispunjeni upitnici ulagali su se u fascikli s oznakom mjesta rada (odjela, zavoda). Na svakom fasciklu napisan je odjel te ustanova u kojoj se provodi istraživanje. Nakon što su svi ispitanici koji su pristali na anketiranje ispunili ankete i potpisali suglasnosti, ankete i suglasnosti predane su ispitivačici osobno kako bi se osigurala anonimnost istraživanja. Sudjelovanje u istraživanju bilo je dobrovoljno i anonimno, a zdravstveni djelatnici su pisanim i usmenim putem obaviješteni o istraživanju. Obavijest ispitanika o zadovoljstvu poslom medicinskih sestara i medicinskih tehničara sadrži osnovne informacije o istraživanju, cilj, postupak, povjerljivost, prava i dragovoljnost.

## Rezultati/Results

Istraživanje je provedeno na 132 ispitanika, od kojih je 89 (67,4 %) zaposleno u KBC-u Zagreb, a 43 (32,6 %) u KB-u Merkur. Iz obje bolnice zastupljeni su ispitanici s kirurških odjela. U odnosu na spol, zastupljenije su žene, njih 102

(77 %), a prema razini obrazovanja, najviše je ispitanika srednje stručne spreme, njih 76 (58 %), tri (2 %) ispitanika su diplomirane medicinske sestre/tehničari, a dva (1 %) ispitanika su magistri sestrinstva. U smjenama rade 62 (48 %) ispitanika, samo prijepodne njih 27 (21 %), a 40 (31 %) radi u turnusima. Skalu zadovoljstva poslom čini 36 čestica koje čini devet domena. Koeficijent unutarnje konzistentnosti Cronbach Alpha cijele skale je 0,728. Značajno je manje zadovoljstvo u domeni suradnika (Mann-Whitneyev U-test,  $P = 0,04$ ) i u domeni komunikacija (Mann-Whitneyev U-test,  $P = 0,002$ ) kod ispitanika zaposlenih u KB-u Merkur, u odnosu na ispitanike iz KBC-a Zagreb. Ukupno zadovoljstvo značajno je veće kod ispitanika iz KBC-a Zagreb, medijana 117 (interkvartilnog raspona od 107,5 do 125) (Mann-Whitneyev U-test,  $P = 0,007$ ) [Tablica 1].

S obzirom na razinu obrazovanja, značajno je manje zadovoljstvo ispitanika srednje stručne spreme u domeni organizacije rada, medijana 17,5 (interkvartilnog raspona od 15 do 21) u odnosu na ispitanike koji imaju višu spremu, ili su prvostupnici ili magistri sestrinstva (Mann-Whitneyev U-test,  $P = 0,01$ ), dok u ostalim domenama i u ukupnoj skali nema značajnih razlika s obzirom na razinu obrazovanja [Tablica 2].

Spearmanovim koeficijentom korelacije ocijenili smo povezanost dobi ispitanika i duljine radnog staža s domenama i ukupnom skalom zadovoljstva. Jedina značajna povezanost je između duljine radnog staža i aktivnosti na poslu, odnosno ispitanici s više radnog staža manje su zadovoljni aktivnošću na poslu i obratno (Spearmanov koeficijent korelacije  $Rho = -0,180$ ;  $P = 0,04$ ) [Tablica 3].

U pojedinim domenama ukupan zbroj ocjena pojedinih čestica od 4 do 11 označava nezadovoljstvo, zbroj od 12 do 15 označava da ispitanici nisu ni nezadovoljni ni zadovoljni (ambivalentnost), a zbroj od 16 do 24 znači zadovoljstvo. Ocjena ukupne skale zadovoljstva poslom od 36 do 107 znači nezadovoljstvo, od 108 do 143 označava da ispitanici nisu ni nezadovoljni ni zadovoljni (ambivalentnost), a zbroj od 144 do 216 odražava zadovoljstvo.

**TABLICA [1]** Ocjena pojedinih domena i ukupne skale zadovoljstva u odnosu na bolnicu

	Medijan (interkvartilni raspon)			P*
	KBC Zagreb	KB Merkur	Ukupno	
Plaća	10 (7 – 13,5)	9 (5 – 12)	9 (6 – 13)	0,18
Napredovanje	12 (8,5 – 15)	13 (10 – 16)	12 (9,25 – 15)	0,65
Nadređeni	20 (18 – 23)	20 (17 – 22)	20 (18 – 23)	0,48
Povlastice	11 (9 – 13)	10 (8 – 14)	11 (8,25 – 13)	0,61
Potencijalne nagrade	14 (11,5 – 15)	13 (11 – 15)	13 (11,25 – 15)	0,37
Aktivnost na poslu	12 (9 – 15)	10 (8 – 13)	12 (9 – 14)	0,07
Suradnici	16 (14 – 18)	14 (12 – 17)	15 (13 – 18)	<b>0,04</b>
Organizacija rada	19 (16 – 21)	18 (15 – 21)	19 (16 – 21)	0,18
Komunikacija	16 (13,5 – 18)	14 (10 – 16)	15 (13 – 17)	<b>0,002</b>
Ukupno zadovoljstvo	117 (107,5 – 125)	107 (98 – 120)	115 (106 – 123)	<b>0,007</b>

\*Mann-Whitneyev U-test

**TABLICA [2]** Ocjena pojedinih domena i ukupne skale zadovoljstva u odnosu na razinu obrazovanja

	Medijan (interkvartilni raspon)			P*
	Srednja stručna sprema	Bacc. med. techn. / dipl. sestra / magistra sestrinstva	Ukupno	
Plaća	9 (6 – 14)	10 (6 – 12,5)	9 (6 – 13)	0,83
Napredovanje	13 (10 – 16)	11,5 (9 – 14)	12 (9,25 – 15)	0,12
Nadređeni	20 (17,25 – 22,75)	21 (18 – 23)	20 (18 – 23)	0,18
Povlastice	11,5 (9 – 14)	10,5 (8 – 13)	11 (8,25 – 13)	0,25
Potencijalne nagrade	13 (11,25 – 15)	13 (11,25 – 14,75)	13 (11,25 – 15)	0,91
Aktivnost na poslu	12 (9 – 14)	11,5 (8,25 – 14)	12 (9 – 14)	0,86
Suradnici	15 (14 – 18)	15 (13 – 18)	15 (13 – 18)	0,62
Organizacija rada	17,5 (15 – 21)	20 (17 – 22)	19 (16 – 21)	<b>0,01</b>
Komunikacija	15 (12 – 17)	16 (13 – 18)	15 (13 – 17)	0,39
Ukupno zadovoljstvo	117 (106 – 123)	112,5 (106 – 124)	115 (106 – 123)	0,73

\*Mann-Whitneyev U-test

**TABLICA [3]** Povezanosti dobi i duljine radnog staža s pojedinim domenama i ukupnom skalom zadovoljstva na radu

	Spearmanov koeficijent korelacije ( $\rho$ ) (P-vrijednost)	
	Dob ispitanika	Duljina radnog staža
Plaća	0,034 (0,70)	-0,067 (0,45)
Napredovanje	-0,100 (0,25)	-0,128 (0,14)
Nadređeni	0,132 (0,13)	0,085 (0,34)
Povlastice	-0,109 (0,22)	-0,154 (0,08)
Potencijalne nagrade	0,037 (0,67)	-0,065 (0,46)
Aktivnost na poslu	-0,166 (0,06)	<b>-0,180 (0,04)</b>
Suradnici	0,062 (0,48)	0,021 (0,81)
Organizacija rada	-0,017 (0,84)	-0,117 (0,19)
Komunikacija	0,071 (0,42)	-0,018 (0,84)
Ukupno zadovoljstvo	-0,033 (0,70)	-0,077 (0,38)

U domeni suradnika, od ukupno 60 (45 %) zadovoljnih ispitanika, značajno je više ispitanika iz KBC-a Zagreb, njih 46 (52 %) ( $\chi^2$  test, P = 0,02), kao i u domeni organizacije rada, gdje je od 101 (77 %) zadovoljnog ispitanika njih 72 (81 %) iz KBC-a Zagreb ( $\chi^2$  test, P = 0,02).

U domeni komunikacije značajno su zadovoljniji ispitanici iz KBC-a Zagreb, a značajnije nezadovoljniji ispitanici iz KB-a Merkur ( $\chi^2$  test, P = 0,01). Ocjena cijele skale zadovoljstva pokazala je da su 43 (33 %) ispitanika nezadovoljna, njih 82 (62 %) nije ni nezadovoljno ni zadovoljno, dok je samo 7 (5 %) ispitanika zadovoljno na poslu. Značajno su nezadovoljni ispitanici iz KB-a Merkur, a značajno ih više nije ni nezadovoljno ni zadovoljno iz KBC-a Zagreb ( $\chi^2$  test, P = 0,01) [Tablica 4].

**TABLICA [4]** Zadovoljstvo ispitanika u odnosu na mjesto rada

	Broj (%) ispitanika			P*
	KBC Zagreb	KB Merkur	Ukupno	
Plaća				
Nezadovoljni	63 (71)	31 (72)	94 (71)	
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	18 (20)	6 (14)	24 (18)	0,53
Zadovoljni	8 (9)	6 (14)	14 (11)	
Napredovanje				
Nezadovoljni	37 (42)	18 (42)	55 (42)	
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	34 (38)	14 (33)	48 (36)	0,72
Zadovoljni	18 (20)	11 (26)	29 (22)	

<b>Nadređeni</b>				
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	6 (7)	5 (12)	11 (8)	0,34
Zadovoljni	83 (93)	38 (88)	121 (92)	
<b>Povlastice</b>				
Nezadovoljni	45 (51)	25 (58)	70 (53)	0,33
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	36 (40)	12 (28)	48 (36)	
Zadovoljni	8 (9)	6 (14)	14 (11)	
<b>Potencijalne nagrade</b>				
Nezadovoljni	22 (25)	11 (26)	33 (25)	0,94
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	48 (54)	24 (56)	72 (55)	
Zadovoljni	19 (21)	8 (19)	27 (20)	
<b>Aktivnost na poslu</b>				
Nezadovoljni	38 (43)	27 (63)	65 (49)	0,11
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	34 (38)	11 (26)	45 (34)	
Zadovoljni	17 (19)	5 (12)	22 (17)	
<b>Suradnici</b>				
Nezadovoljni	5 (6)	9 (21)	14 (11)	<b>0,02</b>
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	38 (43)	20 (47)	58 (44)	
Zadovoljni	46 (52)	14 (33)	60 (45)	
<b>Organizacija rada</b>				
Nezadovoljni	5 (6)	0	5 (4)	<b>0,02</b>
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	12 (13)	13 (31)	25 (19)	
Zadovoljni	72 (81)	29 (69)	101 (77)	
<b>Komunikacija</b>				
Nezadovoljni	9 (10)	13 (30)	22 (17)	<b>0,01</b>
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	32 (36)	15 (35)	47 (36)	
Zadovoljni	48 (54)	15 (35)	63 (48)	
<b>Ukupno – skala zadovoljstva</b>				
Nezadovoljni	22 (25)	21 (49)	43 (33)	<b>0,01</b>
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	63 (71)	19 (44)	82 (62)	
Zadovoljni	4 (4)	3 (7)	7 (5)	

\*  $\chi^2$  test

S obzirom na razinu obrazovanja, jedina je značajna razlika u domeni organizacije rada, gdje je nezadovoljno 5 (4 %) ispitanika, ni nezadovoljno ni zadovoljno je njih 25 (19 %), a zadovoljan je 101 (77 %) ispitanik, od kojih su značajno zadovoljniji organizacijom rada (48 (87 %)), ispitanici koji imaju višu razinu obrazovanja od srednje stručne spreme ( $\chi^2$  test,  $P = 0,04$ ) [Tablica 5].

U domeni nadređenih, značajno su zadovoljniji stariji ispitanici (Mann-Whitneyev U-test,  $P = 0,03$ ) i ispitanici s duljim radnim stažem (Mann-Whitneyev U-test,  $P = 0,03$ ). U domeni aktivnosti na poslu, značajno su zadovoljniji ispitanici s najkraćim stažem (Kruskal-Wallisov test,  $P = 0,03$ ). U ukupnoj skali zadovoljstva, značajno su zadovoljniji ispitanici s najkraćim radnim stažem, dok su oni s duljim radnim stažem značajno nezadovoljniji (Kruskal-Wallisov test,  $P = 0,01$ ) [Tablica 6].

**TABLICA [5]** Zadovoljstvo ispitanika u odnosu na razinu obrazovanja

	Broj (%) ispitanika			P*
	Srednja stručna sprema	Bacc. med. techn. / dipl. sestra / magistra sestrinstva	Ukupno	
<b>Plaća</b>				
Nezadovoljni	52 (68)	42 (75)	94 (71)	0,64
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	16 (21)	8 (14)	24 (18)	
Zadovoljni	8 (11)	6 (11)	14 (11)	
<b>Napredovanje</b>				
Nezadovoljni	27 (36)	28 (50)	55 (42)	0,20
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	29 (38)	19 (34)	48 (36)	
Zadovoljni	20 (26)	9 (16)	29 (22)	
<b>Nadređeni</b>				
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	6 (8)	5 (9)	11 (8)	> 0,99
Zadovoljni	70 (92)	51 (91)	121 (92)	
<b>Povlastice</b>				
Nezadovoljni	38 (50)	32 (57)	70 (53)	0,53
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	28 (37)	20 (36)	48 (36)	
Zadovoljni	10 (13)	4 (7)	14 (11)	
<b>Potencijalne nagrade</b>				
Nezadovoljni	19 (25)	14 (25)	33 (25)	0,57
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	39 (51)	33 (59)	72 (55)	
Zadovoljni	18 (24)	9 (16)	27 (20)	
<b>Aktivnost na poslu</b>				
Nezadovoljni	37 (49)	28 (50)	65 (49)	0,92
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	27 (36)	18 (32)	45 (34)	
Zadovoljni	12 (16)	10 (18)	22 (17)	
<b>Suradnici</b>				
Nezadovoljni	7 (9)	7 (13)	14 (11)	0,82
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	34 (45)	24 (43)	58 (44)	
Zadovoljni	35 (46)	25 (45)	60 (45)	
<b>Organizacija rada</b>				
Nezadovoljni	3 (4)	2 (4)	5 (4)	<b>0,04</b>
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	20 (26)	5 (9)	25 (19)	
Zadovoljni	53 (70)	48 (87)	101 (77)	
<b>Komunikacija</b>				
Nezadovoljni	14 (18)	8 (14)	22 (17)	0,69
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	28 (37)	19 (34)	47 (36)	
Zadovoljni	34 (45)	29 (52)	63 (48)	
<b>Ukupno skala zadovoljstva</b>				
Nezadovoljni	25 (33)	18 (32)	43 (33)	> 0,99
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	47 (62)	35 (63)	82 (62)	
Zadovoljni	4 (5)	3 (5)	7 (5)	

\*  $\chi^2$  test



**TABLICA [6]** Dob i duljina radnog staža s obzirom na zadovoljstvo pojedinom domenom i ukupnom skalom zadovoljstva

	Medijan (interkvartilni raspon)			P*
	Nezadovoljni	Ni nezadovoljni ni zadovoljni	Zadovoljni	
<b>Plaća</b>				
Dob ispitanika	32 (26 – 40)	33 (25 – 39)	37 (27 – 43)	0,53
Duljina radnog staža	5 (2 – 15)	6 (1 – 16)	7 (1 – 20)	0,79
<b>Napredovanje</b>				
Dob ispitanika	31 (26 – 39)	36 (28 – 41)	26 (24 – 40)	0,07
Duljina radnog staža	5 (2 – 19)	8 (3 – 16)	3 (1 – 12)	0,23
<b>Nadređeni</b>				
Dob ispitanika	-	26 (25 – 28)	34 (26 – 40)	<b>0,03<sup>†</sup></b>
Duljina radnog staža	-	3 (1 – 5)	7 (2 – 16)	<b>0,04<sup>†</sup></b>
<b>Povlastice</b>				
Dob ispitanika	35 (27 – 40)	30 (25 – 39)	28 (24 – 41)	0,24
Duljina radnog staža	7 (3 – 17)	4 (2 – 16)	1 (0,5 – 19)	0,11
<b>Potencijalne nagrade</b>				
Dob ispitanika	31 (26 – 39)	35 (26 – 40)	30 (26 – 41)	0,65
Duljina radnog staža	3 (2 – 17)	7 (2 – 16)	4 (1 – 14)	0,44
<b>Aktivnost na poslu</b>				
Dob ispitanika	36 (27 – 40)	30 (25 – 40)	27 (25 – 39)	0,13
Duljina radnog staža	9 (3 – 18)	6 (2 – 16)	2 (0,9 – 9)	<b>0,03</b>
<b>Suradnici</b>				
Dob ispitanika	26 (25 – 40)	32 (26 – 39)	34 (26 – 40)	0,62
Duljina radnog staža	6 (3 – 10)	4 (2 – 20)	10 (2 – 16)	0,92
<b>Organizacija rada</b>				
Dob ispitanika	26 (26 – 37)	32 (28 – 39)	34 (25 – 40)	0,75
Duljina radnog staža	4 (1 – 11)	8 (3 – 18)	4 (2 – 16)	0,56
<b>Komunikacija</b>				
Dob ispitanika	29 (25 – 38)	32 (26 – 39)	35 (26 – 41)	0,59
Duljina radnog staža	5 (3 – 16)	3 (2 – 16)	8 (2 – 16)	0,97
<b>Ukupno skala zadovoljstva</b>				
Dob ispitanika	31 (26 – 39)	36 (26 – 45)	27 (25 – 35)	0,50
Duljina radnog staža	4 (2 – 12)	9 (2 – 19)	0,9 (0,5 – 3)	<b>0,01</b>

\*Kruskal-Wallisov test; <sup>†</sup>Mann-Whitneyev U-test

## Rasprava/Discussion

Većina ispitanika ne slaže se s tvrdnjama da ljudi u njihovu poslu napreduju jednako brzo kao i u drugim zanimanjima, kao i da su zadovoljni svojim mogućnostima napredovanja. Većina kolega i kolegica uspoređuje medicinsku struku, sa daleko razvijenijim i bogatijim zemljama npr. Njemačkom. U Njemačkoj medicinske sestre imaju bolji status, bolje su plaćene, skrbe za manji broj pacijenata. Analiza podataka prikupljenih tijekom 4 godine u Izraelu ukazuje na usklađivanje univerzalnih i izraelskih specifičnih trendova u zdravstvenoj zaštiti i razvoju uloga medicinskih sestara u

izraelskim zdravstvenim planovima. Nalazi pružaju potporu stalnim naporima u zdravstvenim planovima kako bi se medicinskim sestrama pružilo više ovlasti i odgovornosti u upravljanju kroničnim bolesnim pacijentima, što je središnja uloga u naporima za promicanje zdravlja. Mogućnost da se usredotoče na uloge i zadatke koji zahtijevaju stručnjake za njegu [11]. Iako su provedene brojne studije o zadovoljstvu poslom kod medicinskih sestara, nedostaje istraživanja s obzirom na etičke perspektive vodstva i organizacijske klime u zadovoljstvu poslom. Svrha korejske studije

bila je razjasniti utjecaj etičke klime i etičkog vodstva kako ih medicinske sestre shvaćaju kada je riječ o zadovoljstvu poslom u Južnoj Koreji. Opisana i korelativna studija provedena je pomoću uzorka od 263 medicinske sestre iz četiri opće bolnice u Južnoj Koreji. Etička razmatranja: studiju je odobrio Institut za reviziju Hallym sveučilišta prije prikupljanja podataka. Rezultat studije zadovoljstva poslom pozitivno je povezan s etičkom klimom i etičkim vodstvom. Etička klima u odnosu s bolnicama i vodstvo orijentacije ljudi bili su utjecajni čimbenici u razini zadovoljstva poslom kod medicinskih sestara. Organizacije u medicinskom okruženju trebale bi obratiti pažnju na poboljšanje etičke klime s prihvatljivim etičkim normama na radnome mjestu, a vođe sestara trebaju poštovati, podržavati i istinski se brinuti o svojim medicinskim sestrama u etičkim okvirima [12]. Cilj slovenske studije bio je utvrditi razinu zadovoljstva radnika medicinskih sestara u slovenskim bolnicama i čimbenike koji utječu na zadovoljstvo poslom u sestrinstvu. Malo je pozitivne korelacije između zadovoljstva radnika medicinskih sestara i njihove obrazovne razine te negativne korelacije između zadovoljstva poslom i vrste posla, znači da vođe sestara imaju veće zadovoljstvo poslom od medicinskih sestara te se zadovoljstvo poslom povećava s razinom obrazovanja. Osim toga, sve ispitivane kompetencije menadžera, stil vođenja, osobne karakteristike vođa pozitivno su povezane sa zadovoljstvom posla medicinskih sestara u Sloveniji [13]. U 2012. godini, velika bolnica na Tajvanu provodila je samorazvijeni elektronički sustav crtanja koji se usredotočio na 217 podataka u bazi podataka. Učinkovit ali sveobuhvatan dokumentacijski sustav bitan je za smanjenje radnog opterećenja i osiguravanje odgovarajućeg vremena za izravnu pacijentovu skrb. Zaposlenici su izvijestili o niskom zadovoljstvu poslom i previše potrošenog vremena na dokumentaciju. Utvrđena su tri glavna pitanja, uključujući ponavljajuću i suvišnu dokumentaciju, pogrešne predloške i neobjašnjivu bazu podataka. Svrha ovog projekta bila je pregledati i revidirati elektronički sustav crtanja i razvijati nove smjernice za dokumentaciju kliničkih puteva. Projekt je ocijenio učinak tih promjena za vrijeme koje je potrebno na dokumentaciju i zadovoljstvo sestara. Na jednoj kirurškoj jedinici s 50 ležajeva primijenjen je stručnjak za kliničku skrb. Četrdeset i jedan fokus je revidiran i razvijeno je 13 novih fokusa za kliničke puteve. Implementacija novih predložaka fokusiranja poboljšala je praksu na temelju dokaza i spriječila suvišnu dokumentaciju. Predložci za fokus također su uključivali politike skrbi i/ili materijale za edukaciju pacijenata. Dva su bila pokazatelja ishoda: vrijeme provedeno dokumentiranjem i zadovoljstvo sestara. Projekt su ocijenili nakon 3 mjeseca provedbe projekta. Vrijeme dokumentacije smanjeno je za 60 % (od 138,5 do 55,8 sati) tjedno. Medijan vremena dokumentacije po pacijentu dnevno se smanjio s 18,4 minuta na 9,3 minuta. Prosječne ocjene zadovoljstva u upotrebi, sadržaju, funkcionalnosti i učinkovitosti, povećane su. Predložci fokusiranja zasnovani na dokazima koji se koriste za dokumentaciju mogu smanjiti vrijeme dokumentacije i povećati zadovoljstvo sestara. Stručnjaci kliničke prakse igraju važnu ulogu u vođenju razvoja projekata poboljšanja kvalitete, a istodobno poboljšavaju učinkovitost rada [14].

Prema dobivenim rezultatima, većina ispitanika voli ljude s kojima radi, a njih manje od četvrtine se u potpunosti slaže s tvrdnjom da moraju raditi više zbog nekih ljudi koji su nekompetentni. Sa svojim kolegama u potpunosti voli raditi manje od četvrtine ispitanika, dok njih nešto više od polovice se donekle, uglavnom ili u potpunosti slaže s tvrdnjom da je na poslu previše svađa i sukoba. Značajno je manje zadovoljstvo u domeni i u domeni komunikacija kod ispitanika zaposlenih u KB-u Merkur, u odnosu na ispitanike iz KBC-a Zagreb. U domeni suradnika, od ukupno je nešto manje od polovice zadovoljnih ispitanika, značajno je više ispitanika iz KBC-a Zagreb, njih više od polovice.

KBC-a Zagreb surađuje sa brojnim suradnicima koji se konstantno mijenjaju, u KBC-u Zagreb provodi se klinička nastava veliki ja naglasak na zajedništvu i na suradnji. Medicinske sestre i medicinski tehničari trude se da odnosi među suradnicima budu što bolji i kvalitetniji. KB Merkur je klinička bolnica, manja je od KBC-a Zagreb, manje je suradnika u KB Merkur. Činjenica da je suradnika brojčano manje s kojima surađuju medicinske sestre i medicinski tehničari u KB Merkur zadovoljstvo bi trebalo biti veće, za očekivati je da su više povezani s obzirom da ih je manje ali rezultati zadovoljstva pokazuju suprotno.

Cilj studije u Kaliforniji bio je opisati povezanost između horizontalnog nasilja i zadovoljstva poslom u bolnicama kod registriranih medicinskih sestara i stupanj do kojeg se međusobni odnosi posreduju. Utvrđena je povezanost između medicinskih sestara i radnih karakteristika i zadovoljstva poslom. Rezultati istraživanja: nađena je statistički značajna negativna povezanost između horizontalnog nasilja i međusobnih odnosa, zadovoljstva poslom i statistički značajno pozitivne relacije između međusobnih odnosa i zadovoljstva poslom. Međusobni odnosi posredovali su u povezanosti između horizontalnog nasilja i zadovoljstva poslom [15].

U domeni organizacije rada većina ispitanika ne misli da im je posao beskoristan. Većina ispitanika osjeća se ponosno obavljajući svoj posao, a da im je posao ugodan donekle se slažu nešto više od četvrtine ispitanika.

U većini slučajeva kod provođenja medicinsko-tehničkih zahvata pacijenti su izloženi brojnim za njih novima i neugodnim situacijama u kojima se nalaze ponekad prvi puta u životu npr. kod obavljanja kolonoskopije, kod obavljanja nužde u noćnu posudu. Iz takvih situacija proizlazi, bezobzira koliko su pacijenti educirani od strane medicinskog osoblja, oni osjećaju sram i nelagodu. Zbog takvih situacija posao koji obavljaju medicinske sestre i tehničari nije nimalo ugodan.

U domeni organizacije rada, gdje je od većine zadovoljnih ispitanika njih većina iz KBC-a Zagreb. S tvrdnjom da je komunikacija u njihovu timu dobra ne slaže se u potpunosti, uglavnom ili donekle više od četvrtine ispitanika. U domeni komunikacije značajno su zadovoljniji ispitanici iz KBC-a Zagreb, a značajnije nezadovoljniji ispitanici iz KB-a Merkur. Da im nisu jasni ciljevi organizacije za koju rade slaže se donekle, uglavnom ili u potpunosti više od četvrtine ispitanika. Više od četvrtine ispitanika, navodi da često imaju osjećaj kako ne znaju što se događa u njihovoj firmi. Da radni zadatci nisu u potpunosti objašnjeni slažu se nešto manje



od polovice ispitanika. Značajna je razlika u domeni organizacije rada, gdje je nezadovoljno nekoliko ispitanika, ni nezadovoljno ni zadovoljno njih manje od četvrtine, a zadovoljna je većina ispitanika, od kojih su značajno zadovoljniji organizacijom rada ispitanici koji imaju višu razinu obrazovanja od srednje stručne spreme.

Medicinske sestre imaju veliku ulogu u pružanju pravovremenih, kvalitetnih zdravstvenih usluga u bolnicama. Važno je utvrditi čimbenike koji utječu na rad medicinskih sestara kako bi se poboljšala kvaliteta zdravstvene skrbi koju pružaju zdravstvene organizacije. Cilj studije u Addis Abebi, Etiopija, bio je utvrditi čimbenike koji utječu na radni učinak medicinskih sestara u javnim bolnicama. Istraživanje presječne studije provedeno je od lipnja 2010. do prosinca 2010. u pet javnih bolnica u Addis Abebi. Od 658 medicinskih sestara koje su ispunile kriterije za uključivanje, procijenjena veličina uzorka 290 medicinskih sestara odabrana je jednostavnim metodom slučajnog uzorkovanja. Podatci su prikupljeni putem upitnika koji je podijeljen ispitanicima. Ukupno je provedeno 230 (80 %) od 290 upitnika. Rezultati istraživanja pokazali su da su medicinske sestre ocijenile sljedeće kao ispod prosjeka: uspješnost radnog mjesta (prosjeak = 2,71, SD = 0,48), zadovoljstvo poslom (srednja vrijednost = 2,55, SD = 0,39) i organizacijska predanost (srednja = 2,45, SD = 0,36). Organizacijska predanost ( $\beta = 0,69$ ,  $P < 0,01$ ), razvoj karijere ( $\beta = 0,39$ ,  $P < 0,01$ ), plaćanje ( $\beta = 0,41$ ,  $P < 0,01$ ), odnos s kolegama ( $\beta = 0,32$ ,  $P < 0,21$ ,  $P < 0,05$ ) i dugogodišnje iskustvo ( $\beta = 0,27$ ,  $P < 0,05$ ) imaju značajan utjecaj na radni učinak medicinskih sestara.

Ova je studija istaknula da su organizacijska predanost, zadovoljstvo poslom i radno iskustvo značajni prediktori uspješnosti rada medicinskih sestara. Zdravstvena organizacija trebala bi više pažnje posvetiti čimbenicima koji doprinose zadovoljstvu poslom i organizacijskim obvezama za poboljšanje radnih sposobnosti medicinskih sestara [16].

## Zaključak/Conclusion

Na temelju provedenog istraživanja i dobivenih rezultata, mogu se izvesti sljedeći zaključci:

Značajno je manje zadovoljstvo u domeni suradnika i u domeni komunikacija kod ispitanika zaposlenih u KB-u Merkur u odnosu na ispitanike iz KBC-a Zagreb. Ukupno zadovoljstvo je značajno veće kod ispitanika iz KBC-a Zagreb. S obzirom na razinu obrazovanja, značajno je manje zadovoljstvo ispitanika srednje stručne spreme u domeni organizacije rada u odnosu na ispitanike koji imaju višu spremu, ili su prvostupnici ili magistri sestrinstva. U ostalim domenama i u ukupnoj skali nema značajnih razlika s obzirom na razinu obrazovanja. Značajna povezanost je između duljine radnog staža i aktivnosti na poslu, odnosno ispitanici s više radnog staža manje su zadovoljni aktivnošću na poslu i obratno. U domeni suradnika i u domeni organizacije rada značajno je više zadovoljnih ispitanika iz KBC-a Zagreb. U domeni komunikacije značajno su zadovoljniji ispitanici iz KBC-a Zagreb, a značajnije nezadovoljniji ispitanici iz KB-a Merkur. Više od polovice ispitanika nije ni nezadovoljno ni zadovoljno na poslu. Značajno su nezadovoljni ispitanici iz KB-a Merkur, a značajno je više onih koji nisu ni neza-

dovoljni ni zadovoljni iz KBC-a Zagreb. Značajna razlika je u domeni organizacije rada, većina je zadovoljna od kojih su značajno zadovoljniji organizacijom rada, ispitanici koji imaju višu razinu obrazovanja od srednje stručne spreme. U domeni nadređenih, značajno su zadovoljniji stariji ispitanici i ispitanici s duljim radnim stažem. U domeni aktivnosti na poslu, značajno su zadovoljniji ispitanici s najkraćim stažem. U ukupnoj skali zadovoljstva, značajno su zadovoljniji ispitanici s najkraćim radnim stažem, dok su oni s duljim radnim stažem značajno nezadovoljniji. Ispitanici su skloniji da nisu zadovoljni svojom mogućnošću za napredovanjem. Većina se slaže da ima mala šansa za napredovanjem. Nije utvrđena povezanost zadovoljstva poslom s nadređenima na radnom mjestu u KBC-u Zagreb i KB-u Merkur.

## Nema sukoba interesa

## Authors declare no conflict of interest

## Literatura/ References

- [1] Sretan je čovjek koji je plaćen za ono što strastveno želi raditi. Poslovni dnevnik. Available at: <http://www.poslovni.hr/tips-and-tricks/sretan-je-čovjek-koji-je-placen-za-ono-sto-strastveno-zeli-raditi-83934>. retrieved at: February 28<sup>th</sup> 2019
- [2] Knežević I. Uloga percipirane podrške ravnatelja i radne motivacije u objašnjenju zadovoljstva poslom i sagorijevanja na poslu kod učitelja. Available at: <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unizd%3A745/datasetstream/PDF/view>. retrieved at: February 28<sup>th</sup> 2019
- [3] Habazin I. Čimbenici zadovoljstva poslom i izgradnja na poslu medicinskih sestara i tehničara zaposlenih u zdravstvenom i penalnom sustavu. Doktorska disertacija, Sveučilišta u Zagrebu.2013.
- [4] Kalauz S, Orlić-Šumić M, Šimunec D. Sestrinstvo u Hrvatskoj: prošlost, sadašnjost i budućnost. Croatian medical journal. 2008;49(3):298-306.
- [5] Lučanin D, Despot Lučanin J. Komunikacijske vještine u zdravstvu. 1.izd. Jastrebarsko: Naklada slap; 2010.
- [6] Zakon o sestrinstvu. Narodne novine, br. 121/03, 117/08, 57/11.
- [7] Barać I, Plužarić J, Kanisek S, Dubac Nemet L. Zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara i tehničara u odnosu na mjesto rada. Sestrinski glasnik. 2015;20:27-32.
- [8] Proroković, A, Miliša Z, Knez A. Radne vrijednosti i zadovoljstvo poslom s obzirom na neke sociodemografske varijable. Acta Iadertins. 2009;6:3-17.
- [9] Škegro I. Radne vrijednosti i zadovoljstvo poslom na područjima posebne državne skrbi. Diplomski rad, Sveučilište u Zadru. 2008.
- [10] Spector PE. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. American Journal of Community Psychology. 1985;13:693-713.
- [11] Nissanholtz-Gannot R, Rosen B, Hirschfeld M. The changing roles of community nurses: the case of health plan nurses in Israel. Isr J Health Policy Res. 2017;23;6(1):69.
- [12] Jang Y, Oh Y. Impact of ethical factors on job satisfaction among Korean nurses. Nurs Ethics.2017.
- [13] Lorber M, Skela Savič B. Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals. Croat Med J.2012;53(3):263-70.
- [14] Hsieh HY, Henker R, Ren D, Chien WY, Chang JP, Chen L, i sur. Improving Effectiveness and Satisfaction of an Electronic Charting System in Taiwan. Clin Nurse Spec. 2016; 30(6):E1-E6.
- [15] Purpora C, Blegan MA. Job satisfaction and horizontal violence in hospital staff registered nurses: the mediating role of peer relationships. J Clin Nurs.2015;24(15-16):2286-94.
- [16] Negussie N, Berehe C. Factors affecting performance of public hospital nurses in Addis Ababa region, Ethiopia. J Egypt Public Health Assoc. 2016; 91(1):26-30.