

Stupanj zadovoljstva medicinskih sestara u izvršavanju radnih zadataka

Satisfaction of nurses in performing work tasks

Jurić Luka¹, Mikšić Štefica²

¹Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice, Klinika za kirurgiju, 10 000 Zagreb

¹University Hospital Center Sestre milosrdnice, Clinic of Surgery, 10 000 Zagreb, Croatia

²Fakultet za dentalnu medicinu i zdravstvo, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, 31000 Osijek, Crkvena 21, Hrvatska

²Faculty of Dental Medicine and Health Osijek, Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Osijek 31000, Crkvena 21, Croatia

Sažetak

Uvod: Stupanj zadovoljstva izvršavanja radnih zadataka definira se ugodnim osjećajem koji proizlazi iz percepcije da nečiji posao ispunjava ili omogućava ispunjenje važnih poslovnih vrijednosti pojedinca. On utječe na stupanj kvalitete rada, učinkovitost u radu i važan je dio sestrinskog profesionalnog života.

Cilj: U istraživanju se željelo ispitati utječu li međuljudski odnosi, organizacija rada, osjećaj sigurnosti na poslu, visina plaće, mogućnost napredovanja i komunikacija na zadovoljstvo izvršavanja radnih zadataka medicinskih sestara i tehničara.

Metode: Provedeno je presječno istraživanje pomoću anonimnog anketnog upitnika u kojemu je sudjelovalo 67 medicinskih sestara i tehničara koji rade na kirurškim odjelima te u operacijskim salama.

Rezultati: Iz rezultata je vidljivo da su zaposlenici kirurških odjela i operacijskih sala u Kliničkom bolničkom centru *Sestre milosrdnice* nezadovoljni organizacijom rada, ali su djelomično zadovoljni radnim zadacima. Prevladava zadovoljstvo osjećajem sigurnosti na poslu te sigurnosti zaposlenja. U ispunjavanju radnih zadataka vrlo je bitno zadovoljstvo odnosom s nadređenim, mogućnost napredovanja te zadovoljstvo s bliskim suradnicima.

Zaključak: Zaposlenici na kirurškim odjelima te u operacijskim salama u Kliničkom bolničkom centru *Sestre milosrdnice* djelomično su zadovoljni izvršavanjem radnih zadataka.

Ključne riječi: zadovoljstvo, radni zadaci, medicinska sestra

Kratak naslov: Zadovoljstvo medicinskih sestara / tehničara i radni zadaci

Abstract

Introduction: Aim of this research is to determine the contentment rate at performing nurses' work assignments, the quality rate of the medical care, the causal relation and the effect on efficiency and productiveness of nurses' work at surgical wards and in operating rooms.

Methods: The research was conducted through an anonymous questionnaire in University Hospital Center *Sestre Milosrdnice*. In total, 67 nurses participated in a cross-sectional study.

Results: The results reveal that the employees at the surgical wards and the operating rooms in University Hospital Center *Sestre Milosrdnice* are not contented with the organization of work, but they are contented with the work assignments. The feeling of security at work and the security about the workplace prevails. Concerning fulfilling the work assignments, the relationship with the superiors is very important, the possibility of promotion and the contentment about the relationship with the co-workers.

Conclusion: We can conclude that the employees at surgical wards and operating rooms in University Hospital Center *Sestre Milosrdnice* are partially contented with performing given assignments which is influenced by the relationship with superiors and close co-workers. Contrary to that, their contentment is the least influenced by the organization of work.

Keywords: contentment, work assignments, nurse

Running head: Satisfaction of nurses / technicians and work tasks

Received June 14th 2019;

Accepted November 4th 2020;

Autor za korespondenciju/Corresponding author: Luka Jurić, Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice, Klinika za kirurgiju, 10 000 Zagreb, Republika Hrvatska, e-mail: LukaJurić44@outlook.com

Uvod

Stupanj zadovoljstva izvršavanja radnih zadataka definira se ugodnim osjećajem koji proizlazi iz percepcije da nečiji posao ispunjava ili omogućava ispunjenje važnih poslovnih vrijednosti tog pojedinca. Utječe na stupanj kvalitete rada, učinkovitost u radu te je važan dio sestrinskog profesionalnog života. Termin *zadovoljstvo poslom* uveo je Hoppock. Definirao ga je kao bilo koju kombinaciju psiholoških, fizioloških i vanjskih okolnosti koje kod osobe potiču da iskreno

kaže da je zadovoljna svojim poslom. Prema tom pristupu, iako je zadovoljstvo poslom pod utjecajem mnogih vanjskih čimbenika, pojedini unutarnji čimbenici utječu na osjećaje zaposlenika [1].

Zadovoljstvo poslom predstavlja kombinaciju pozitivnih ili negativnih osjećaja koje djelatnici imaju prema svojim radnim zadacima. U zdravstvenim organizacijama vrlo je važno odrediti čimbenike povezane sa zadovoljstvom radnih

zadataka jer će se time osigurati kvalitetna skrb, organizacijska učinkovitost, poboljšat će se međuljudski odnosi i povećati radni učinak. Osim toga, zadovoljstvo izvršavanja radnih zadataka osigurava održivost zdravstvenih djelatnika u sustavima zdravstvene zaštite [2].

Autor jedne od najčešće korištenih definicija u organizacijskim istraživanjima je Locke koji zadovoljstvo poslom definira kao „ugodno ili pozitivno emocionalno stanje koje proizlazi iz procjene radnog iskustva“ [3]. Spector zadovoljstvo poslom definira kao skup evaluativnih osjećaja prema poslu. Navodi devet mjerljivih aspekata zadovoljstva poslom [4].

Definicije dimenzija zadovoljstva poslom medicinskih sestara [5]:

- zadovoljstvo odnosima sa suradnicima definira se kao zadovoljstvo medicinskih sestara „pruženim mogućnostima za formalni i neformalni društveni i profesionalni kontakt tijekom radnog vremena“;
- zadovoljstvo angažmanom s menadžmentom definira se kao percepcija zaposlenika o tome kako su uključeni u donošenje organizacijskih odluka i koliko su zadovoljni tim angažmanom;
- zadovoljstvo skrbi pacijenata definira se kao zadovoljstvo medicinskih sestara aktivnostima zdravstvene njege što uključuje procjenu, planiranje, intervenciju i suradnju s drugim članovima zdravstvene skrbi;
- zadovoljstvo autonomijom – autonomija se definira kao količina neovisnosti, inicijative i slobode vezane za posao;
- zadovoljstvo distributivnom pravdom definira se kao stupanj zadovoljstva nagradama i kaznama koje se određuju prema individualnom učinku;
- zadovoljstvo vodstvom definira se kao stupanj zadovoljstva koje medicinske sestre imaju u suradnji na svim razinama, uključujući interdisciplinarnе timove [6];
- zadovoljstvo resursima definira se kao dostupnost i lakoća pristupa materijalima i ispravnoj radnoj opremi za obavljanje posla;
- zadovoljstvo osobljem i rasporedom T. Seymour definira kao zadovoljstvo medicinskih sestara dodjelom dnevnih radnih zadataka;
- zadovoljstvo radnim opterećenjem definirano je kao zadovoljstvo vrstom i brojem aktivnosti koje se obavljaju kao redovan dio posla.

Čimbenici koji utječu na zadovoljstvo izvršavanja radnih zadataka

Procjena zadovoljstva poslom putem anonimnih anketa zaposlenika postala je uobičajena 30-ih godina prošlog stoljeća [7]. Neke su studije identificirale čimbenike povezane s radnim mjestima kao što su niska plaća, nedostatak poštovanja od kolega, radni pritisak, čimbenici vezani za radnu okolinu i nedostatak mogućnosti za napredovanje – najvažnije razloge koji dovode do napuštanja radnog mjesta [8].

Zadovoljstvo izvršavanja radnih zadataka složena je varijabla i na nju utječu čimbenici radnog okruženja kao i dispozicijske karakteristike pojedinca. Ti su čimbenici raspoređeni prema dvjema dimenzijama, tj. ekstrinzičnim i intrinzičnim faktorima [9].

Ekstrinzični faktori uključuju plaću, mogućnosti napredovanja, odnos sa suradnicima i nadzor supervizora. Neverbalni znakovi neposrednosti od strane supervizora pomažu u povećanju interpersonalne uključenosti sa svojim podređenima što utječe na zadovoljstvo radnim zadacima [10, 11]. Također se pokazalo da su pozitivne i negativne emocije značajno povezane s ukupnim zadovoljstvom poslom [12]. Utvrđeno je da suzbijanje neugodnih emocija smanjuje zadovoljstvo izvršavanja radnih zadataka, a pojačavanje ugodnih emocija ga povećava [13].

Intrinzični faktori uključuju osobnost, obrazovanje, inteligenciju i sposobnosti, dob i bračni status te usmjerenost na posao [14, 15].

U području sestrinstva, provedeno je mnogo istraživanja zadovoljstva poslom medicinskih sestara. Prema Irvineu & Evansu, utvrđeno je da faktori nadzora i vodstva imaju važnu ulogu u zadovoljstvu poslom [16]. Efektivno je zadovoljstvo ono koje se temelji na ukupnoj pozitivnoj emocionalnoj procjeni posla. Ovo se zadovoljstvo usmjerava na to izaziva li posao dobro raspoloženje i pozitivne osjećaje, a afektivno orijentirane mjere zadovoljstva poslom uključuju pitanja o osjećajima ispitanika o poslu ili raspoloženju tijekom ispunjavanja radnih zadataka. Pozitivni osjećaji ili pozitivno raspoloženje ukazuju na veliko zadovoljstvo izvršavanja radnih zadataka [17]. S druge strane, kognitivno je zadovoljstvo ono koje se temelji na logičnoj i racionalnoj procjeni radnih uvjeta [18].

Teorije zadovoljstva poslom

Izdvajaju se tri teorije zadovoljstva poslom: teorija instrumentalnosti (sigurnost, ugled, novac, fleksibilno radno vrijeme), teorija pravednosti i model karakteristika posla.

Bhatnager i Srivastava (2012) zadovoljstvo izvršavanja radnih zadataka opisuju kao varijablu stavova koji se odnose na radne uvjete što znači da su ključne karakteristike vezane za posao determinante razine zadovoljstva zaposlenika. Iako relevantne, one nisu jedine odrednice [19]. Zapravo, u literaturi su identificirani brojni drugi čimbenici koji se mogu podijeliti u dvije glavne kategorije: osobne karakteristike zaposlenika i društveni čimbenici.

Prvi značajan doprinos u kontekstu teorije sadržaja dao je Abraham Maslow 1943. godine u svom radu *Teorija ljudske motivacije* gdje je predstavio Hijerarhiju potreba koja sadrži pet različitih vrsta potreba koje svi ljudi imaju. Maslowljeva hijerarhija potreba najpoznatija je teorija u literaturi o ljudskim potrebama i postavila je temelje za razvoj budućih teorija zadovoljstva poslom. Te potrebe, fiziološke, sigurnosne, društvene i potrebe za samoaktualizacijom, prisutne su kod svakog ljudskog bića. Potrebe niže razine imaju prioritet prije nego što se aktiviraju potrebe višeg reda, tako da su zadovoljene redom. Na sljedeću se razinu može prijeći samo kada je prethodna potreba zadovoljena. Navedeno ukazuje na izrazitu povezanost između motivacije i zado-

voljstva – ako je pojedinčeva potreba nižeg reda zadovoljena, bit će motiviran za sljedeću potrebu višeg reda [20 – 22].

Herzbergova je teorija najkorisniji model za proučavanje zadovoljstva poslom; u kasnim 1950-ima Frederick Herzberg razvio je teoriju koja se temelji na dvjema osnovnim pretpostavkama. Prva je pretpostavka da zadovoljstvo i nezadovoljstvo nisu suprotni krajevi jednakog kontinuuma, nego dva odvojena kontinuuma povezana različitim faktorima [23]. Druga pretpostavka modela dvije su kategorije motivacijskih faktora: ekstrinzični (higijenski) i intrinzični (motivatori). Ekstrinzični se faktori razlikuju od onih koji se odnose na zadovoljstvo (intrinzični faktori) u tome što motivatori vode do zadovoljstva iako njihova odsutnost ne može dovesti do nezadovoljstva. Motivatori su svojstveni poslu i uključuju postignuće, prepoznavanje i interes za sam rad. Herzberg je istaknuo da mora postojati izravna veza između izvedbe i nagrade, bilo da je riječ o priznanju ili motiviranju zaposlenika za izvršavanje radnih zadataka. Samo intrinzični čimbenici dovode do motivacije što je jednako Maslowljevoj teoriji.

Naposljetku, posljednju teoriju sadržaja, teoriju postignuća, McClelland je predstavio 1961. godine te je istaknuo važnost visoke razine potreba iz Maslowljeve hijerarhije potreba [24]. McClelland je sugerirao da bi pojedinci mogli voljeti svoj posao i biti zadovoljni njime čak i bez vanjskih motivatora. Neki ljudi imaju prirodnu volju za postignućem i uspjehom te cijene moć koju dobivaju putem rada, više od drugih čimbenika kao što je nagrađivanje.

Mjerenje zadovoljstva poslom

Zbog svoje važnosti, tijekom godina razvijeni su razni instrumenti za kvantificiranje i konceptualizaciju zadovoljstva poslom. Ti su instrumenti razvijeni kako bi obuhvatili cjelovitost različitih aspekata zadovoljstva poslom, bilo da je riječ o osobnim, organizacijskim, ekološkim i radnim karakteristikama, a prema Saaneu ne postoji superiorniji standard koji bi ukazivao na to koji aspekt ima veću važnost od drugih [25]. Skale zadovoljstva poslom koje odražavaju spoznaje o poslu uključuju pitanja o prirodi posla, uvjetima rada i mogućnostima zadovoljavanja važnih potreba. Pitanja se odnose na procjenu posla, a ne opise osjećaja [17]. Afektivna i kognitivna zadovoljstva pokazala su se važnima u istraživanju [2].

Skala zadovoljstva McCloskey / Mueller (MMSS) posebno je dizajnirana za medicinske sestre. Slično tome, skala zadovoljstva medicinskih sestara (NSS) razvijena je kako bi se procijenio stupanj zadovoljstva izvršavanja radnih zadataka medicinskih sestara uključujući sedam čimbenika: administraciju, suradnike, karijeru, brigu o pacijentima, odnos sa supervizorom, obrazovanje i komunikaciju u sestinstvu [25]. Kao i MMSS, NSS također upotrebljava Likertovu ljestvicu za mjerenje odgovora [7]. Još jedan alat koji se učestalo upotrebljava za mjerenje zadovoljstva poslom medicinskih sestara je *Indeks zadovoljstva izvršavanja radnih zadataka* [26 – 29]. Upitnik je podijeljen u dva dijela te ima šest varijabli za kvantificiranje zadovoljstva medicinskih sestara: plaću, autonomiju, zahtjeve radnih zadataka, organizacijsku politiku, profesionalni status i interakciju [30,

31]. Još jedan učestalo korišten instrument je *Revidirani indeks rada sestinstva* (NWI-R) koji je proširenje NWI-ja koje su izvorno razvili Kramer i Hafner. Svi ovi instrumenti dijele zajednički nazivnik pri mjerenju zadovoljstva poslom uključivanjem vanjskih i unutarnjih temeljnih čimbenika koji utječu na medicinske sestre.

Opće zadovoljstvo zdravstvenih djelatnika izravno utječe na kvalitetnu skrb, dok je nezadovoljstvo radom povezano s rotacijom zaposlenika, stalnom demotivacijom i smanjenjem zadovoljstva pacijenata [32].

Cilj istraživanja

Cilj istraživanja bio je ispitati koje subjektivne i objektivne varijable utječu na zadovoljstvo prilikom izvršavanja radnih zadataka medicinskih sestara na kirurškim odjelima te u operacijskim salama u Kliničkom bolničkom centru *Sestre milosrdnice*.

Materijali i metode

Upitnik korišten u istraživanju modificirana je verzija ankete Kliničkog bolničkog centra *Rijeka*. Naziv izvornika je *Anketa o zadovoljstvu zaposlenika KBC-a Rijeka* (2014).

Istraživanje je provedeno u travnju 2019. godine u Kliničkom bolničkom centru *Sestre milosrdnice*. U istraživanju je sudjelovalo 67 medicinskih sestara i tehničara. Istraživanje je provedeno na način da su ispitanici ispunjavali upitnik. Prvi dio upitnika sadrži opće informacije o istraživanju te informacije o ispitaniku (stručna sprema, spol, dob, položaj na radnom mjestu). Drugi dio upitnika odnosi se na pitanja vezana za zadovoljstvo na radnom mjestu. Stupanj zadovoljstva ispitanici su procjenjivali na skali Likertovog tipa od 1 do 5. Prije provedbe istraživanja ispitanici su informirani o tijeku provedbe istraživanja te su potpisali pristanak za sudjelovanje u dva primjerka.

U opisu sociodemografskih karakteristika korištene su metode standardne deskriptivne statistike. Statistička obrada podataka provedena je pomoću *Microsoft Office Excel* programa. Za testiranje značajnosti upotrebljavale su se mjere aritmetičke sredine, srednje vrijednosti na skali te udjeli u ukupnom uzorku. Razina značajnosti bila je $p < 0,05$ te se T-testom provjeravala značajnost razlika aritmetičkih sredina ispitanog uzorka. Podaci su prikazani tablično i grafički.

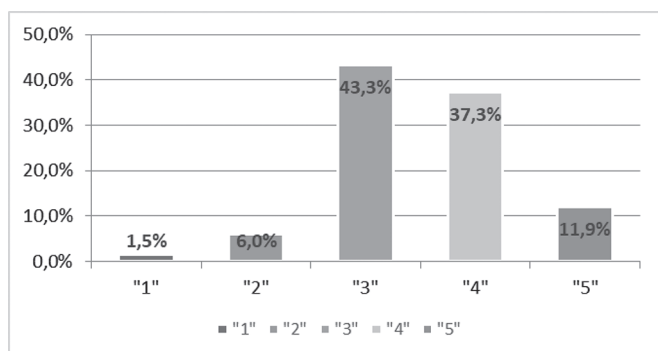
Rezultati

Sudionici istraživanja su 73,1 % ženskog i 20,9 % muškog spola. Četiri ispitanika nisu navela spol.

Među ispitanicima nije bilo mlađih od 20 godina, a samo je jedan ispitanik bio stariji od 60 godina. Dva ispitanika nisu odgovorila na pitanje kojoj dobnoj skupini pripadaju. Najzastupljeniji su ispitanici koji su u dobnoj skupini između 21 i 40 godina (50,7 %), a nešto manji broj ispitanika pripada dobnoj skupini između 41 i 60 godina (44,8 %).

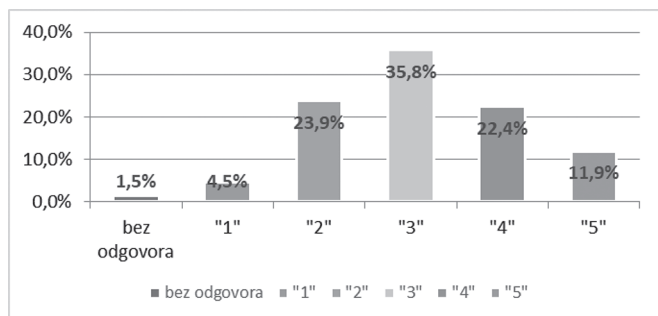
Od 67 ispitanih, u uzorku je sudjelovalo ukupno 44,8 % ispitanika sa srednjom stručnom spremom, 43,3 % ispitanika prvostupnici su sestinstva, a 7,5 % ispitanika ima završen diplomski studij sestinstva. Tri ispitanika nisu navela svoju stručnu spremu.

Na postavljeno pitanje *Jeste li zadovoljni svojim poslom?*, srednje zadovoljstvo radnim zadacima označilo je 43,3 % ispitanika, a 11,9 % ih je potpuno zadovoljno poslom.



SLIKA 1. Pitanje: Jeste li zadovoljni svojim poslom?

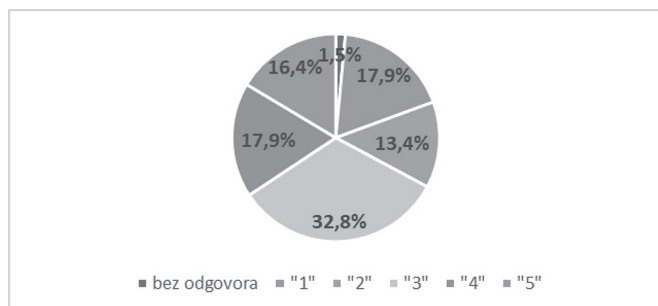
Na postavljeno pitanje *Kako ste zadovoljni organizacijom posla u vašoj ustanovi?* najveći broj ispitanika, njih 35,8 %, srednje je zadovoljno organizacijom posla u ustanovi, dok 23,9 % nije zadovoljno organizacijom. Organizacijom posla u ustanovi zadovoljno je 22,4 % ispitanika.



SLIKA 2. Pitanje: Kako ste zadovoljni organizacijom posla u vašoj ustanovi?

Na postavljeno pitanje *Znate li kome odgovarate za svoj rad na radnome mjestu?* od ukupnog broja ispitanika, njih 88,1 % zna, a njih 7,5 % ne zna komu odgovara za svoj rad na radnome mjestu, odnosno tko mu je nadređeni.

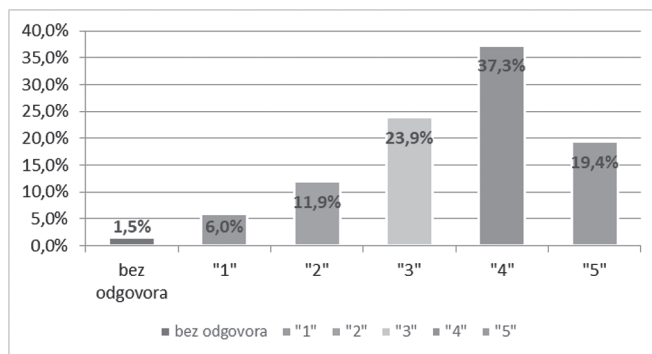
Pitanje *Dobivate li povratnu informaciju od svog nadređenog o uspješnosti vašeg rada?* odnosilo se na dobivanje informa-



SLIKA 3. Pitanje: Dobivate li povratnu informaciju od svog nadređenog o uspješnosti vašeg rada?

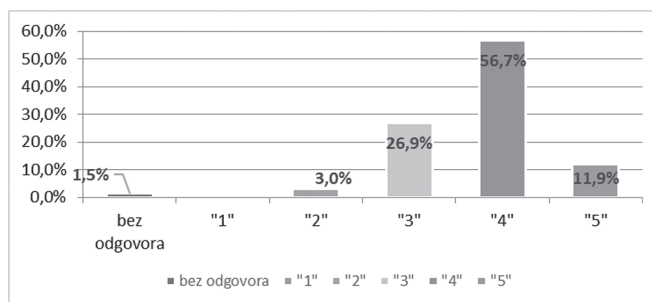
cije od nadređenih o uspješnosti njihova rada. Najveći broj ispitanika, njih 32,8 %, ocijenio je dobivanje povratne informacije od nadređenih o uspješnosti svojega rada srednjom ocjenom 3.

Pitanjem *Ocijenite svoj odnos s nadređenim*, tražila se procjena zadovoljstva ispitanika odnosom s nadređenim. Više od trećine ispitanika, odnosno 37,3 %, zadovoljno je odnosom s nadređenim, a potpuno je zadovoljno 17,4 % ispitanika. Nezadovoljno i potpuno nezadovoljno odnosom s nadređenim ukupno je 17,9 % ispitanika.



SLIKA 4. Pitanje: Ocijenite svoj odnos s nadređenim

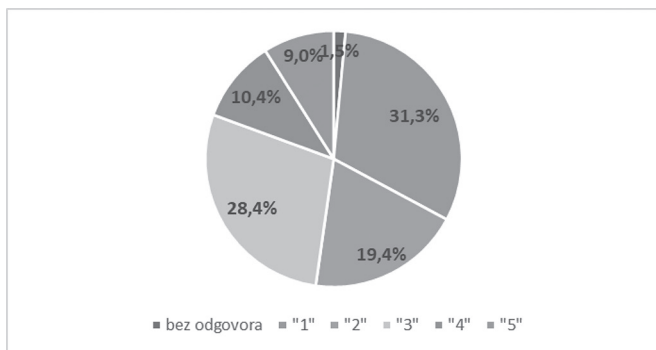
Pitanjem *Ocijenite svoj odnos s ostalim suradnicima*, tražila se procjena zadovoljstva ispitanika odnosom sa suradnicima. Više od polovice ispitanika, njih 56,7 %, zadovoljno je odnosom s ostalim suradnicima. Srednje zadovoljstvo iskazuje 26,9 % ispitanika. Potpuno je zadovoljno odnosom s ostalim suradnicima 11,9 % ispitanika.



SLIKA 5. Pitanje: Ocijenite svoj odnos s ostalim suradnicima

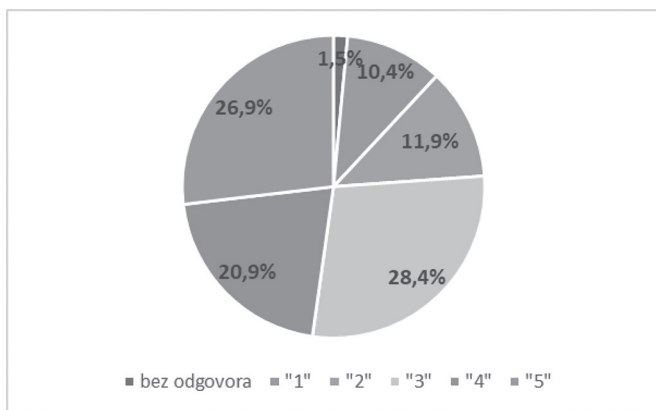
Pitanje *Smatrate li da ste izloženi diskriminaciji na poslu?* ispitalo je stupanj izloženosti zaposlenika diskriminaciji na poslu kao jedan od čimbenika koji može utjecati na zadovoljstvo poslom. Najveći udio ispitanika, njih 31,3 %, smatra da nije izložen diskriminaciji. Srednju izloženost diskriminaciji osjeća 28,4 % ispitanika, a 19,4 % ispitanika smatra da je izložen diskriminaciji na poslu.

Koliko točnom ispitanici smatraju tvrdnju o mogućnosti napredovanja u okviru svoje stručne spreme kao jednim od čimbenika stupnja zadovoljstva poslom ispitalo je pitanjem: *Smatrate li da možete napredovati u okviru svoje*



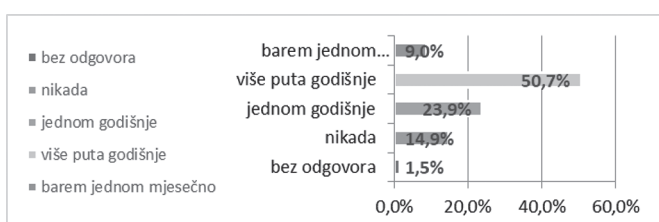
SLIKA 6. Pitanje: Smatrate li da ste izloženi diskriminaciji na poslu?

stručne spreme?. Srednju vrijednost slaganja s tvrdnjom o mogućnosti napredovanja odabrao je najveći udio ispitanika, odnosno 28,4 % ispitanika, a 26,9 % ispitanika smatra potpuno točnom mogućnost napredovanja s obzirom na stručnu spremu. Kao netočnu, tvrdnju o mogućnosti napredovanja ocjenjuje 22,3 % ispitanika.



SLIKA 7. Pitanje: Smatrate li da možete napredovati u okviru svoje stručne spreme?

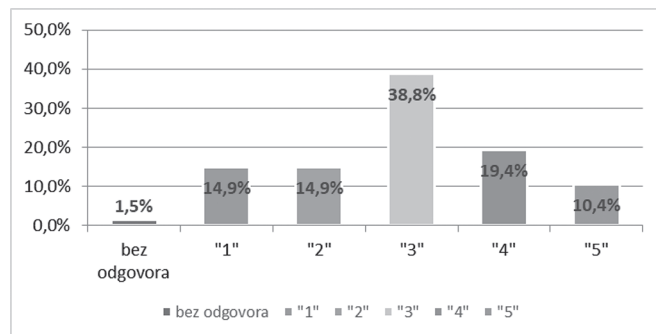
Jedan od čimbenika koji utječe na razinu zadovoljstva poslom je i mogućnost obrazovanja te usavršavanja za zaposlenike putem sudjelovanja na različitim edukacijama. Ispitanicima je postavljeno pitanje: *Koliko često idete na edukacijska predavanja, seminare i kongrese?* Više od polovice ispitanika, njih 50,7 % označilo je da sudjeluje na edukacijskim predavanjima, seminarima i kongresima više puta godišnje, a potom slijede ispitanici koji sudjeluju jednom godišnje, njih 23,9 %.



SLIKA 8. Pitanje: Koliko često idete na edukacijska predavanja, seminare i kongrese?

vanjima, seminarima i kongresima barem jednom mjesečno bilo je 9 %. Ukupno 14,9 % ispitanika odgovorilo je da nikad ne sudjeluje na takvim događanjima.

Pitanjem *Smatrate li da ste dobro informirani o važnim stvarima u svojoj ustanovi?* želio se steći uvid u zadovoljstvo ispitanika razinom informiranosti. Više od trećine ispitanika, njih 38,8 %, srednje je zadovoljno razinom informiranosti, a zatim slijedi broj onih koji su zadovoljni, njih 19,4 %.



SLIKA 9. Pitanje: Smatrate li da ste dobro informirani o važnim stvarima u svojoj ustanovi?

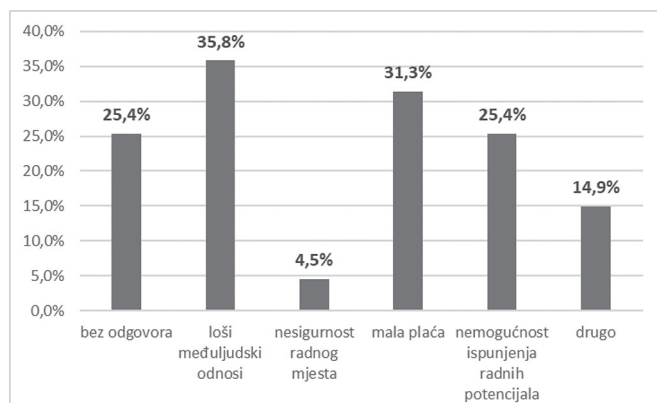
Zadovoljstvo radnim zadacima ispitano je i pitanjem o tome bi li ispitanici prihvatili ponudu za posao koji je sličan sadašnjem poslu, ali u drugoj ustanovi. Na pitanje *Kada bi vam se ponudio posao sličan sadašnjem u drugoj ustanovi, biste li ga prihvatili?* najveći broj ispitanika, njih 38,8 %, označio je da bi, bez obzira na ponudu druge ustanove, ostao raditi u sadašnjoj ustanovi. Potom slijedi broj onih koji su označili srednju vrijednost na skali, njih 28,4 %. Ukupno 20,8 % ispitanika označilo je da bi prihvatili ili odmah prihvatili ponudu za posao sličan sadašnjem poslu u drugoj ustanovi (**Tablica 1**).

TABLICA [1] Pitanje: Kada bi vam se ponudio posao sličan sadašnjem u drugoj ustanovi, biste li ga prihvatili?

| Odgovor | Broj ispitanika | Postotak (%) |
|--|-----------------|--------------|
| Bez odgovora | 3 | 4,5 |
| Broj 1 na skali - Ne, ostao/ostala bih u ovoj ustanovi | 26 | 38,8 |
| Broj 2 na skali | 5 | 7,5 |
| Broj 3 na skali | 19 | 28,4 |
| Broj 4 na skali | 7 | 10,4 |
| 5 - Da, odmah bih ga prihvatio/prihvatila | 14 | 20,8 |

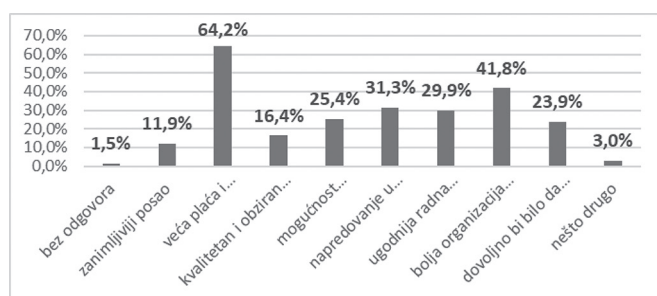
Ispitanicima je postavljeno pitanje o mogućim razlozima zbog kojih bi otišli raditi u drugu ustanovu, a pitanje je glasilo: *Zbog kojih biste razloga prešli na rad u drugu ustanovu?* Bila su ponuđena sljedeća četiri razloga: loši međuljudski odnosi, nesigurnost radnog mjesta, mala plaća te nemo-

gućnost ispunjenja radnih potencijala. Rezultati su prikazani na *Slici 10*.



SLIKA 10. Pitanje: Zbog kojih biste razloga prešli na rad u drugu ustanovu?

Pitanjem Što bi vas motiviralo da radite bolje i kvalitetnije? željelo se uvidjeti koji bi čimbenici mogli utjecati na povećanje motivacije za bolji i kvalitetniji rad. Najčešće biran čimbenik koji utječe na motivaciju za bolji i kvalitetniji rad je veća plaća i stimulatивно nagrađivanje.



SLIKA 11. Pitanje 19: Što bi vas motiviralo da radite bolje i kvalitetnije?

Rasprava

Zaposlenici koji su zadovoljni svojim radnim zadacima pružaju kvalitetnu skrb pacijentima, a postiže se i zadovoljavajuća organizacijska učinkovitost. Ako promatramo odnos nezavisnih varijabli koje utječu na vrijednost zavisne varijable, možemo zaključiti da postoje određeni čimbenici koji značajno mogu utjecati na stupanj zadovoljstva u izvršavanju svakodnevnih radnih zadataka, stupanj kvalitete zdravstvene njege. Također pokazuju uzročnu vezu te utjecaj na učinkovitost i produktivnost rada medicinskih sestara.

Zadovoljstvo na radnom mjestu, promatrano u kontekstu dobivenih rezultata, ukazuje na opće zadovoljstvo poslom, radnim mjestom, organizacijom i osjećajem sigurnosti. Ingersoll i suradnici zaključili su da zadovoljstvo radnim zadacima ovisi o mjestu rada, odnosno radnom statusu medicinske sestre [33]. Prema podacima u kojima su uspoređeni dobiveni rezultati, vidljivo je da je zadovoljstvo organizaci-

jom posla u ustanovi čimbenik kojim su ispitanici najmanje zadovoljni, dok su osjećaj sigurnosti na poslu i sama sigurnost zaposlenja ocijenjeni kao čimbenici kojima su ispitanici najviše zadovoljni. Navedeno je vidljivo i u srednjim vrijednostima dobivenih rezultata.

Uspoređeni su podaci na skali zadovoljstva za pitanja koja su se odnosila na odnose na poslu i komunikaciju s nadređenim te su promatrani mogući utjecaji ovih nezavisnih varijabli na opće zadovoljstvo ispitanika na njihovu radnom mjestu. Iako 88,1 % ispitanika zna komu je odgovorno za svoj rad na radnome mjestu, komunikacija u obliku dobivanja povratne informacije od nadređenog nije zadovoljavajuća za gotovo trećinu ispitanika te, u skupu varijabli odnosa unutar ustanove, predstavlja moguć čimbenik koji utječe na razinu zadovoljstva poslom. Više od dvije trećine ispitanika zadovoljno je odnosom s ostalim suradnicima i ta je varijabla visoko ocijenjena u ovom dijelu upitnika.

Kod usporedbe osjećaja iskorištenosti potencijala i mogućnosti napredovanja u obzir su uzeta tri pitanja za usporedbu. Zadovoljstvo je prisutno kod više od polovice ispitanika s razinom iskorištenosti njihova radnog vremena, no s druge strane, velik je broj ispitanika koji smatra da njihovi stručni potencijali nisu dovoljno iskorišteni na radnom mjestu te nisu zadovoljni mogućnostima napredovanja u okviru svoje stručne spreme. Prema podacima, raspored radnog kadra na određene zadatke i ulaganje u ljudske potencijale s ciljem daljnjeg napredovanja predstavljaju važan čimbenik koji utječe na razinu zadovoljstva na radnom mjestu. S čimbenikom ulaganja u ljudske potencijale povezane su: daljnja edukacija, mogućnost napredovanja te učestalost sudjelovanja zaposlenika u dodatnim edukacijama u obliku predavanja, seminara i kongresa.

Razina informiranosti o važnim temama u ustanovi čimbenik je koji je povezan s razinom zadovoljstva poslom. Promatrajući rezultate upitnika, možemo zaključiti da je jedna trećina ispitanika zadovoljna, ali je isti broj onih koji su nezadovoljni razinom informiranosti. Informiranost je čimbenik na koji se može utjecati i koji može pozitivno utjecati na razinu zadovoljstva zaposlenika [34]. Zaposlenici najviše biraju informiranje od strane nadređene osobe i usmenim putem, a najmanje putem interneta ili web-stranice ustanove.

Prema podacima o mogućem prihvaćanju ponude zaposlenja u drugoj ustanovi, vidljivo je da se najčešće biran razlog za prelazak tiče loših međuljudskih odnosa, a potom su kao razlog navedena niska primanja. Velik je broj ispitanika koji nije odgovorio na ovo pitanje, a time se potvrđuje ranije iskazan stav prema kojemu je velik broj ispitanika, njih 46,3 %, označio da bi ostao u istoj ustanovi. Kvaliteta međuljudskih odnosa i u ovom se pitanju pokazala kao ključan čimbenik zadovoljstva čije narušavanje može dovesti do prelaska zaposlenika u drugu ustanovu [34].

Motivacija za bolji i kvalitetniji rad, prema mišljenju većine ispitanika, najviše ovisi o većoj plaći i stimulativnom nagrađivanju, a slijedi bolja organizacija rada. Kod ispitivanja bolje organizacije rada, ispitanici su pokazali najmanju razinu zadovoljstva u prvom dijelu upitnika o općem zadovoljstvu na radnom mjestu. Prema izboru ispitanika, na kvalitetu rada najmanje utječu zanimljivost posla te kvalitetan i obziran rukovoditelj.

Zaključak

Istraživanje je pokazalo da su ispitanici najmanje zadovoljni organizacijom posla, a najviše osjećajem sigurnosti na poslu i sigurnosti zaposlenja. Odnos s ostalim suradnicima većini je ispitanika vrlo važan čimbenik kod zadovoljstva obavljanja posla. Ključni čimbenik zadovoljstva poslom prilikom biranja drugog posla je kvaliteta međuljudskih odnosa. Plaća, nagrade i organizacija rada utječu na samu motivaciju za rad i na kvalitetu obavljenog posla, dok na isto najmanje utječu zanimljivost posla te kvalitetan i obziran rukovoditelj.

Nema sukoba interesa

Authors declare no conflict of interest

Literatura/Literature

- [1] Laschinger S. Effect of empowerment on professional practice environments, work satisfaction, and patient care quality: further testing the Nursing Worklife Model. *Journal of Nursing Care Quality*. 2008; 23 (4): 322–30.
- [2] Fields D. Taking the measure of work: A guide to validated scales for organizational research and diagnosis. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2002.
- [3] Unutmaz S. Factors affecting job satisfaction of employees in a public institution [Thesis]. The graduate school of natural and applied sciences of middle east technical university, 2014.
- [4] Raziq A. Maulabakhsh R. Impact of Working Environment on Job satisfaction. *Procedia Economics and Finance*. 2015; 23; 717–25.
- [5] Nelson J. Job Satisfaction of Nurses in Jamaica [Dissertation]. Faculty of University of Minnesota, Minnesota, 2013.
- [6] American Nurses Credentialing Center. Health care organization instructions and application process manual 2000-2001. Washington, DC: American Nurses Credentialing Center; 2002.
- [7] Latham G. Budworth M. The study of work motivation in the 20th century. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum; 2007.
- [8] Dolan L. Management style and staff nurse satisfaction. *Dimensions of Critical Care Nursing*. 2003; 22 (2): 97–98.
- [9] Buitendach J. DeWitte H. Job insecurity, extrinsic and intrinsic job satisfaction and affective organizational commitment of maintenance workers in a parastatal. *South African Journal of Business Management*, 2005; 36 (2): 27-37.
- [10] Teven J. Effects of supervisor social influence, nonverbal immediacy, and biological sex on subordinates' perceptions of job satisfaction, liking, and supervisor credibility. *Communication Quarterly* 2007; 55: 155-77.
- [11] Weiss H. Nicholas J. Daus C. An examination of the joint effects of affective experiences and job beliefs on job satisfaction and variations in affective experiences over time. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 1999; 78: 1–24.
- [12] Fisher D. Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behavior*. 2000; 21, 185–202.
- [13] Cote S. Morgan L. A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*. 2002; 23: 947–62.
- [14] Mullins L. *Management and Organisational Behaviour*. Harlow: Financial Times Prentice Hall; 2002.
- [15] Oshagbemi T. Hickson C. Some aspects of overall job satisfaction: A binomial logit model. *Journal of Managerial Psychology*. 2003; 18(4): 357-68.
- [16] Irvine D. Evans M. Job satisfaction and turnover among nurses: integrating research findings across studies. *Nursing Research*, 1995; 44 (4): 246 - 53.
- [17] Moorman C. Factors Affecting Trust in Market Research Relationships. *Journal of Marketing*: 57 (1), 1993; 81–101.
- [18] Samuels M. Alexander W. Factors that influence nurses' job satisfaction. *Journal of Nursing Administration*, 2003; 33 (5); 300–6.
- [19] Bhatnagar K. Srivastava K. Job satisfaction in health – care organizations. *Industrial Psychiatry Journal*, 2012; 21 (1); 75–8.
- [20] Boeree G. *Personality Theories*. Shippensburg University, 2006.
- [21] Maslow, A. A theory of human motivation. *Psychological Review*, 1946: 50, 370-96.
- [22] Sikavica P. Sikavica P. Šiber F. Pološki N. *Temelji menadžmenta*. Školska knjiga: Zagreb, 2008.
- [23] Varga M. Upravljanje ljudskim potencijalima kroz motivaciju. Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu: 2011: 2 (1); 152–69.
- [24] Ruiz A. Job Satisfaction Among Critical Care Nurses: A Systematic Review of Contributing Factors, Individual and Organizational School of Nursing Faculty of Health Sciences University of Ottawa: Ottawa, 2017.
- [25] Saane N. Sluiter J. Verbeek M. Dresen M. Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction – a systematic review. *Occupational Medicine* 2003; 53: 191–200.
- [26] Bjørk, I. T., Samdal, G. B., Hansen, B. S., Tørstad, S., & Hamilton, G. A. (2007). Job satisfaction in a Norwegian population of nurses: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 44 (5), 747–57.
- [27] Cortese C. Job satisfaction of Italian nurses: an exploratory study. *Journal of Nursing Management*. 2007; 15 (3): 303–12.
- [28] Cowin L. The effects of nurses' job satisfaction on retention: an Australian perspective. *The Journal of Nursing Administration*. 2002; 32 (5): 283–91.
- [29] Curtis E. Job satisfaction: a survey of nurses in the Republic of Ireland. *International Nursing Review*. 2007; 54 (1): 92–9.
- [30] Curtis E. Glacken M. Job satisfaction among public health nurses: a national survey. *J. Nurs Manag.* 2014; 22 (5): 653–33.
- [31] Aiken L. Patrician P. Measuring organizational traits of hospitals: the Revised Nursing Work Index. *Nurs Res* 2000; 49 (3): 146–53.
- [32] Bacha A. Grassiotto O. Pollini S. Higa Rosangela. Carvasan G. Machado H. Caciue D. Job satisfaction of nursing staff in a university hospital. *Rev. Bras. Enferm.* 2015.
- [33] Smith H, Hood J, Waldman J, Smith V. Creating a favorable practice environment for nurses. *J Nurs Adm.* 2005;35:525-32.
- [34] Tovey J, Adams A. The changing nature of nurses' job satisfaction: an exploration of sources of satisfaction in the 1990s. *J Adv Nurs.* 1999;3(1):150-58.