

Primljeno/Submitted: 02.04.2023.  
Prihvaćeno/Accepted: 20.06.2023.

Izvorni znanstveni rad  
Original scientific paper

*JEL Classification: I12, I18*

## UTJECAJ STRESA NA RAD MEDICINSKOG OSOBLJA U DOMOVIMA ZA STARIJE OSOBE U TOKU PANDEMIJE COVID-19

### THE IMPACT OF STRESS ON THE WORK OF MEDICAL STAFF IN NURSING HOMES DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Hamira Sultanović Karadža\*  
Amra Macić – Džanković\*\*  
Fuad Džanković\*\*\*  
Rasema Okić\*\*\*\*

#### SAŽETAK

Pandemija Covid-19 je donijela promjene u čitavom svijetu u svim sferama, a pandemijom je pogođeno cjelokupno stanovništvo. Naročito su bili pogođeni zdravstveni radnici koji su bili glavni štit i odbrana u samoj borbi protiv pandemije. Zaposleni u ustanovama za njegu i smještaj starih osoba su također podnijeli veliki teret, uzimajući u obzir da svakako rade sa najugroženijom kategorijom stanovništva. Ustanove za njegu i smještaj starih osoba su zatvorile vrata za posjete, korisnici nisu mogli izlaziti van, a samo osoblje je radilo u posebno organiziranim smjenama. Istraživanjem je obuhvaćeno 50 ispitanika koji su uposlenici ustanova za njegu i smještaj starih osoba u Bugojnu (Revitalis), Donjem Vakufu (Linija života), Travniku (Naš dom), Sarajevu (Sentivo 1 i 2, i Vitalis). Za potrebe istraživanja, korišten je Upitnik izgaranja na poslu Christine Maslach za stručnjake pomagačkih zanimanja. Rezultati su pokazali da ispitanici, uposlenici u ustanovama za njegu i smještaj starih osoba imaju srednje zastupljenu emocionalnu iscrpljenost, depersonalizaciju, ali nizak nivo percepcije smanjenog ličnog postignuća.

**Ključne riječi:** Covid-19, pandemija, stres, zdravstveni radnici, ustanove za smještaj i njegu starih osoba

---

\* Hamira Sultanović – Karadža; magistar zdravstvene njege, Sveučilište/Univerzitet „VITEZ“, Fakultet zdravstvenih studija, e-mail: [hamira\\_sultanovic@hotmail.com](mailto:hamira_sultanovic@hotmail.com)

\*\* Amra Macić – Džanković, prof. dr. Sveučilište/Univerzitet „VITEZ“, Fakultet zdravstvenih studija, e-mail: [amradzan@gmail.com](mailto:amradzan@gmail.com)

\*\*\* Fuad Džanković, doc. dr. Medicinski fakultet Univerziteta u Sarajevu, e-mail: [fuaddzankovic@hotmail.com](mailto:fuaddzankovic@hotmail.com)

\*\*\*\* doc.dr.sc. Rasema Okić, JU Zavod za bolesti i ovisnosti Kantona Sarajevo, e-mail: [rasema.okic@outlook.com](mailto:rasema.okic@outlook.com)

## ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has brought changes throughout the world in all spheres, and the entire population has been affected by the pandemic. Healthcare workers who were the first line of defense in the fight against the pandemic were especially affected. Employees in nursing homes also bore a heavy burden, taking into account that they work with the most vulnerable category of people and nursing homes closed their doors to visitors and residents could not go outside. In addition, the staff worked in specially organized shifts. The research included 50 respondents who are employees of homes for the elderly and infirm in Bugojno (Revitalis), Donji Vakuf (Linija života), Travnik (Naš dom), Sarajevo (Sentivo 1 and 2, and Vitalis). The Maslach Burnout Inventory (MBI) for professionals in helping professions was used for the research. The results showed that the respondents, employees in nursing homes, have a moderate level of emotional exhaustion and depersonalization, but a low level of perception of reduced personal achievement.

**Keywords:** Covid-19, pandemic, stress, healthcare workers, nursing home

## UVOD

Pojava virusnih zaraznih bolesti stara je koliko i samo čovječanstvo, a osnovna ljudska reakcija bila je prije svega zaštita zdravih te njega oboljelih. Razvojem društva dolazi do novih saznanja u pogledu poboljšanja spomenute zaštite i njege, ali najveći problem predstavlja sve veća patogenost i mutacija samih virusa. Takva pojava sve rezistentnijih sojeva virusa predstavlja prijetnju cjelokupnom sistemu društva koja je poznata današnjem čovjeku. Napretkom ekonomije, medicine i farmacije stvaraju se bolji higijenski uvjeti koji doprinose zaštiti populacije od spomenutih bolesti, ali nedovoljni su za njihovo istrijebljenje (Pečat, 2021).

COVID 19 donio je velike promjene na svjetskom nivou u gotovo svim sferama. Institut za javno zdravstvo Republike Srpske prijavio je 5. marta 2020. godine prvi slučaj zaraze virusom Covid-19 u Bosni i Hercegovini, a uz to i preporuku da starije osobe izbjegavaju nepotrebno kretanje i korištenje javnog prijevoza. Starijim osobama se, takođe, preporučuje da preskaču rutinske preglede i posjete porodičnom doktoru i bolnici, osim ako im je zdravstvena njega prijeko potrebna. Nekoliko dana nakon toga, Federalni zavod za javno zdravstvo Bosne i Hercegovine izdao je prve preporuke o zabrani održavanja javnih okupljanja. Ubrzo nakon toga izdata je naredba o policijskom satu.

Samom pandemijom je pogođeno čitavo stanovništvo, a naročito su bili pogođeni zdravstveni radnici koji su bili glavni štit i odbrana u samoj borbi protiv pandemije. Zaposleni u ustanovama za njegu i smještaj starih osoba su također podnijeli veliki teret, uzimajući u obzir da svakako rade sa najugroženijom kategorijom stanovništva. Ustanove za njegu i smještaj starih osoba su zatvorile vrata za posjete, korisnici nisu mogli izlaziti napolje, a zaposleni su radili u posebno organizovanim smjenama. U nekim ustanovama su medicinski radnici radili po petnaest dana, gdje su dobili prostoriju u kojoj su mogli odmarati kada ne rade, a nakon toga bi odlazili kući i bili slobodni petnaest dana, ali uz preporuke da ne idu u gužve, da izbjegavaju

kontakte i da pokušaju ostati kod kuće. Drugi su radili u smjenama kao i prije. Dodatne probleme predstavljalo je smanjeni broj uposlenika, jer svako ko je imao bilo kakvu sumnju na infekciju Covid-om 19, morao je ostati kući, zbog čega su zdravi radnici morali raditi duple smjene.

Uzimajući u obzir samu težinu posla, stres koji nosi sa sobom rad u ustanovama za njegu i smještaj starih osoba, dodatne zahtjeve korisnika usljed nemogućnosti kretanja, ali i dodatnu opterećenost poslom usljed izostajanja drugih uposlenika, možemo vidjeti da su uposlenici domova podnijeli veliki teret pokušavajući zaštititi i očuvati zdravlje lica treće životne dobi. U Bosni i Hercegovini ne postoje tačni podaci o broju ustanova sa posljednjim ažuriranjima, kao ni o broju uposlenika niti korisnika, ali se može reći da je sigurno potreba za ovim ustanovama sve veća. Kvalitet njege zavisi od samog kvaliteta rada medicinskih sestara/tehničara, ali i broja zaposlenika i njihove stručnosti.

Kao problemi mogu se javiti nedovoljna edukacija za specifične i raznovrsne probleme starijih osoba, neodgovarajuće uslove rada, lošu saradnju s porodicom i/ili rodbinom korisnika, odnosi sa saradnicima i mogućnosti same organizacije, što sve zajedno otežava pružanje kvalitetne usluge korisnicima, a može se negativno odraziti i na privatni život profesionalaca. Priroda rada medicinskih sestara u ustanovama za njegu i smještaj starih osoba uz dodatne probleme organizacije rada i nedostatka radnog kadra stvara niz stresova koji doprinose razvoju profesionalnog stresa (Stijepović, Rusac 2019).

Na medicinsku sestru se stavlja veliki teret, što je naročito došlo do izražaja u periodu pandemije, uzimajući u obzir da su stare osobe ugrožena kategorija, da imaju već niz drugih komorbiditeta, ali i da su svakodnevno i neizbježno suočeni sa smrću, obzirom da se svakako nalaze u poodmakloj dobi.

Ciljevi rada su:

1. Utvrditi nivo emocionalne iscrpljenosti kod uposlenika
2. Utvrditi nivo depersonalizacije koju uzrokuje stres
3. Procijeniti u kojoj mjeri je prisutna percepcija smanjenog ličnog postignuća
4. Utvrditi korelacione veze unutar ispitivanog područja

## **1. METODOLOGIJA**

Istraživanjem je obuhvaćeno 50 ispitanika zaposlenih u ustanovama za njegu i smještaj starih osoba u Bugojnu (Revitalis), Donjem Vakufu (Linija života), Travniku (Naš dom), Sarajevu (Sentivo 1 i 2, i Vitalis). Ispitanicima ustanova Revitalis i Linija života bio je ponuđen online upitnik kreiran u elektronskoj bazi "Google forms". Sudjelovanje u istraživanju je bilo anonimno i dobrovoljno. U radu je korištena deskriptivna metoda istraživanja, a studija je presječna. Za potrebu prikupljanja podataka korišten je standardizovani Upitnik izgaranja na poslu Christine Maslach za stručnjake pomagačkih zanimanja (MBI-HSS Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey).

Upitnik je služio za procjenu tri specifične dimenzije ličnosti u sindromu izgaranja na radu: pad ličnog postignuća (engl. personal accomplishment-PA), emocionalnu iscrpljenost (engl. emotional exhaustion-EE) i depersonalizaciju (engl. depersonalization-DP). MBI sadrži

22 tvrdnje koje određuju navedene tri dimenzije ovog sindroma: lično postignuće (8 tvrdnji), emocionalnu iscrpljenost (9 tvrdnji) i depersonalizaciju (5 tvrdnji). Vrednovanje odgovora predviđeno je prema Likertovoj skali od 0 (nikad) do 6 (svaki dan). Sindrom izgaranja na poslu sadržan je u odgovorima „često“ i „svaki dan“ (Selmanović i Pranjić, 2008). Značenje dobijenih vrijednosti nalazi se u radu Thorsena i sar (2011a), gdje su prikazani skorovi pojedinih subskala prema Maslachovom inventaru.

Tabela 1. Značenje skorova pojedinih subskala prema Christine Maslach upitniku za stručnjake pomagačkih zanimanja

Subskala	Kategorija	Rezultati
Emocionalna iscrpljenost	Visok	$\geq 27$
	Srednje	19-26
	nizak	0-18
Depersonalizacija	Visok	$\geq 10$
	Srednje	6-9
	nizak	0-5
Percepcija smanjenog ličnog postignuća	Visok	0-33
	Srednje	34-39
	nizak	$\geq 40$

Izvor: <http://www.biomedcentral.com/1472-6955/10/9>

Longitudinalna istraživanja s MBI – HSS-om utvrdila su visoku dosljednost svake od podljestvica, koja se nije vidljivo smanjila u razdoblju od jednog mjeseca do jedne godine. Takva je stabilnost u skladu sa svrhom MBI – HSS-a da mjeri trajno psihičko stanje.

## 2. REZULTATI

### 2.1. Sociodemografski podaci ispitanika

Tabela 2. Spolna struktura uposlenika

Spol	Broj	%
M	9	18
Ž	41	82
Ukupno	50	100

Izvor: izrada autora

Ukupan uzorak činilo je N=50, od čega je 41 (82%) ispitanika čine žene i 9 (18%) uposlenika čine muškarci.

Tabela 3. Broj ispitanika po domovima

Dom	Broj	%
<i>Revitalis</i>	3	6
<i>Linija života</i>	2	4
<i>Naš dom</i>	8	16
<i>Sentivo 1 i 2</i>	18	36
<i>Vitalis</i>	19	38
<i>Ukupno</i>	50	100

Izvor: izrada autora

Od ukupnog uzorka (N=50), 6% ispitanika su iz doma „Revitalis“, 4% iz doma „Linija života“, 16% iz doma „Naš dom“, 36% iz „Sentivo“ (obuhvaćeni Sentivo 1 i 2) i „Vitalis“ 38%.

Tabela 4. Stepen obrazovanja ispitanika

Stepen obrazovanja	Broj	%
Srednja stručna sprema (SSS)	35	70
Viša stručna sprema (VŠS)	4	8
Visoka stručna sprema (VSS)	11	22
Ukupno	50	100

Izvor: izrada autora

Iz tabele 4. može se vidjeti da 11 (22%) ispitanika ima VSS, 4 (8%) VŠS i 35 (70%) SSS.

Tabela 5. Starosna struktura uzorka

	Veličina uzorka	Minimalna dob ispitanika	Maksimalna dob ispitanika	Srednja vrijednost	Standardna devijacija
Dob ispitanika	50	22	59	34,26	8,14

Izvor: izrada autora

Ukupan uzorak činilo je 50 ispitanika, u rasponu od 22 do 59 godina. Prosječna starosna dob ispitanika je  $M=34,26 \pm 8,14$ .

## 2.2. Prikaz aritmetičkih sredina na subskalama sagorijevanja na poslu u odnosu na dom u kojem je ispitanik zaposlen i F omjeri jednosmjerne ANOVA-e

Tabela 6. Emocionalna iscrpljenost ispitanika

	Vel ičin a uzo rka	Srednj a vrijed nost	Standardna devijacija	Statistička pogreška	F	Signifikant ost
Dom Linija života	2	20.00	18.385	13.000	.52 2	.720
Revitalis Bugojno	3	19.00	8.000	4.619		
Sentivo Ilidža	18	20.78	10.497	2.474		
Vitalis Ilidža	19	17.21	10.097	2.316		
Naš dom Travnik	8	15.13	9.141	3.232		
Ukupno	50	18.38	10.081	1.426		

Izvor: izrada autora

U rezultatima prikazanim u tabeli kroz pojedinačne vrijednosti F testa, može se reći da ispitanici ne pokazuju razlike u emocionalnoj iscrpljenosti,  $F= 0.522$ . Na osnovu  $\text{sig}=0.720$  vidi se da nema statistički značajne razlike za ovu domenu.

Tabela 7. Depersonalizacija

	Vel ičin a uzo rka	Srednj a vrijed nost	Standard na devijacija	Statističk a pogreška	F	Signifika ntnost
Dom Linija života	2	10.00	14.142	10.000	1.24 3	.306
Revitalis Bugojno	3	8.33	2.887	1.667		
Sentivo Ilidža	18	5.56	4.287	1.010		
Vitalis Ilidža	19	10.37	10.709	2.457		
Naš dom Travnik	8	4.63	4.838	1.711		

Ukupno	50	7.58	7.905	1.118		
--------	----	------	-------	-------	--	--

Izvor: izrada autora

U rezultatima prikazanim u tabeli srednja vrijednost depersonalizacije je bila 7.58, uz standardnu devijaciju od 7.905, što ukazuje na značajnu varijabilnost depersonalizacije među ispitanicima.

Među domovima, ispitanici u Domu Linija života su imali najvišu prosječnu vrijednost depersonalizacije od 10, dok su ispitanici u Domu Sentivo imali najnižu prosječnu vrijednost od 5.56, ali statistička analiza pokazala je da nema značajnih razlika u depersonalizaciji među različitim domovima (F-statistika = 1.243,  $p > .05$ ).

Tabela 8. Percepcija smanjenog ličnog postignuća

	Veličina uzorka	Srednja vrijednost	Standardna devijacija	Statistička pogreška	F	Signifikantnost
Dom Linija života	2	45.50	.707	.500	1.127	.356
Revitalis Bugojno	3	41.00	5.292	3.055		
Sentivo Ilidža	18	41.44	5.731	1.351		
Vitalis Ilidža	19	39.26	9.103	2.088		
Naš dom Travnik	7	45.29	4.071	1.539		
Total	49	41.29	7.118	1.017		

Izvor: izrada autora

Prosječna vrijednost percepcije smanjenog ličnog postignuća za sve domove je 41.29. Standardna devijacija iznosi 7.118, što ukazuje na varijabilnost percepcije među ispitanicima. Kada se uporede domovi, vidimo da ispitanici u Domu Linija života imaju najvišu prosječnu vrijednost percepcije smanjenog ličnog postignuća od 45.50, dok su ispitanici u Vitalis Ilidža domu imali najnižu prosječnu vrijednost od 39.26. Međutim, razlike između domova nisu statistički značajne s obzirom na vrijednost F-statistike koja iznosi 1.127 ( $p > .05$ ).

Kao što se vidi, broj ispitanika (uposlenika) u različitim domovima je različit i radi se o malim uzorcima, te je primjena ANOVA-e upitna, ali načelno, može se reći da ne postoje statistički značajne razlike u nivou sagorijevanja između usposlenika različitih domova.

Tabela 9. Kruskal-Wallis test za ispitivanje razlika u nivou sagorijevanja između uposlenika različitih domova

	Emocionalna iscrpljenost	Depersonalizacija	Percepcija smanjenog ličnog postignuća
Kruskal-Wallis H	2.482	2.158	4.567
Df	4	4	4
Asymp. Sig.	.648	.707	.335
a. Kruskal Wallis Test			
b. Grupna varijabla: Dom u kojem radite			

Izvor: izrada autora

Kruskal-Wallis test korišten je za procjenu statističke značajnosti razlika među različitim domovima. Rezultati su pokazali da nema statistički značajne razlike u emocionalnoj iscrpljenosti ( $p = .648$ ) i depersonalizaciji ( $p = .707$ ) među različitim domovima, dok su ispitanici u nekim domovima imali statistički značajno višu percepciju smanjenog ličnog postignuća u poređenju s drugim domovima ( $p = .335$ ).

Tabela 10. Deskriptivna statistika za dimenzije Maslachovog upitnika

	Veličina uzorka	Min.	Max.	Srednja vrijednost	Standardna devijacija	Skjunis		Kurtozis	
						Stat	Stati tička pogreška	Stat	Stati tička pogreška
Emocionalna Iscrpljenost	50	.00	41.00	18.46	10.08	.276	.337	-.745	.662
Depersonalizacija	50	.00	33.00	7.48	7.94	1.411	.337	1.641	.662
Percepcija smanjenog ličnog postignuća	50	20.00	48.00	41.30	7.05	-1.404	.337	1.467	.662

Izvor: izrada autora

Kada se vrijednosti deskriptivne statistike uporede sa ovim normama koje se nalaze u radu Thorsena i sar (2011b), zaključuje se da u prosjeku, ispitanici, uposlenici u staračkim domovima imaju srednje zastupljenu emocionalnu iscrpljenost  $M=18.46$ , depersonalizaciju  $M=7.48$ , ali nizak nivo percepcije smanjenog ličnog postignuća  $M=41.30$ . Može se reći da je, što se tiče sagorijevanja, evidentna jedino smanjena percepcija ličnog postignuća kod uposlenika. Bilježi se optimalna emocionalna iscrpljenost i depersonalizacija.



### 3. DISKUSIJA

Sindrom izgaranja ili sagorijevanja (engl. burnout syndrome) označava neusaglašenost između zahtjeva radnog mjesta i vlastitih mogućnosti, želja i očekivanja da se tim zahtjevima udovolji. Često se javlja u tzv. pomažućim zanimanjima, koja karakteriše neposredna komunikacija s ljudima kojima je potrebna pomoć. Osoba koja pomaže se uživa u emocionalna stanja drugih, a s druge strane njegove su mogućnosti ograničene. Ljudi odabiru pomažuća zanimanja s oduševljenjem i velikim očekivanjima (Lovrenčić, 2018). Najočitiya manifestacija sagorijevanja je emocionalna iscrpljenost koja predstavlja osnovnu individualnu stresnu dimenziju sagorijevanja. Odnosi se na smanjenu osjetljivost pojedinca na zahtjeve i stresore zbog kojih se pojedinci osjećaju preopterećeno i nesposobno da se daju na psihološkom nivou. Cinizam ili depersonalizacija predstavlja dimenziju interpersonalnoga konteksta u sagorijevanju i odnosi se na negativne ili neosjetljive odgovore na različite aspekte posla, tj. negativan odnos prema radu i kolegama s posla, uz hladan i udaljen stav zbog kojeg osoba može postati bezosjećajna prema drugima i percipirati ih kao da oni zaslužuju svoje nevolje.

Treća je dimenzija smanjeno postignuće, koje predstavlja dimenziju samoprocjene u sagorijevanju, a odnosi se na osjećaje nesposobnosti i nedostatak postignuća i produktivnosti na poslu. Podrazumijeva stanje smanjene efektivnosti i gubitka samopouzdanja u ličnu sposobnost (Čarapina i Ševo, 2017). Obzirom da posao medicinske sestre/tehničara predstavlja zanimanje koje se nalazi visoko na ljestvici stresnih zanimanja, naročito u uvjetima koje je pandemija Covid-19 donijela sa sobom, cilj našeg rada je bio ispitati pojavu sindroma sagorijevanja kod uposlenika ustanova za njegu i smještaj starih lica kroz tri dimenzije. Posmatrajući spolnu strukturu, može se vidjeti da su većinski ispitanice žene (82%). Ovaj rezultat nije neočekivan s obzirom na to da su medicinske sestre tradicionalno više zastupljene u zdravstvenom sistemu, što potvrđuju i druga istraživanja.

Istraživanje koje je provela Vuković (2020), među 123 medicinske sestre oba spola, gdje je 29,75 puta više bilo uposlenica ženskog spola, odnosno 119 (96,75%) i 4 muškarca (3,25%). Također, u drugom istraživanju koje je provela Pečat (2021) uzorak je činilo 419 medicinskih sestara/tehničara s područja Republike Hrvatske u kojem je 85,9% sudionika bilo je ženskog spola, a 14,1% muškog spola. Na osnovu analize nivoa obrazovanja ispitivanih medicinskih sestara i tehničara može se vidjeti da VSS ima 11 (22%), VŠS 4 (8%) i SSS 35 (70%). Istraživanje Pečat (2021c) pokazalo je također najveći broj medicinskih sestara sa SSS, njih 157 (37,6%), bachelor sestinstva 200 (47,8%), te mag.med.techn./dipl.med.techn. 62 (14,6%).

Tomić (2021) u mostarskom istraživanju navodi da najveći broj sestara sa SSS 21 (56%), VŠS 8 (22 %) i VSS 8 (22 %). Ova saznanja mogu se koristiti u različitim kontekstima, kao što su planiranje obrazovnih programa za medicinske sestre i tehničare, kao i u procjeni potreba za daljnjim obrazovanjem i stručnim usavršavanjem. Ukupan uzorak činilo je 50 ispitanika, u rasponu od 22 do 59 godina. Prosječna starosna dob ispitanika je  $M=34,26\pm 8,14$ , što ukazuje da su uposlenici mlađe životne dobi. U istraživanju provedenom u Španiji tokom pandemije Covid-19, među 340 zdravstvenih radnikadobni raspon se kreće od 20 do 65 godina, sa prosječnom starosti od 42,16,  $SD = 10,90$ , što je nešto starija vrijednost nego kod nas

(Navaro Prados, Jilmenez Garcia-Tizon, Melendez, 2022). Istraživanje koje je provela Milin (2022) pokazuje da se raspon dobi ispitanika kreće od 20 do 64 godine, a prosječna dob iznosi 35.67 godina ( $SD = 11.61$ ). Za analizu razlika između srednjih vrijednosti subskala sagorijevanja na poslu u odnosu na ustanovu u kojoj je ispitanik zaposlen, korištena je jednosmjerna ANOVA.

Ova metoda se koristi za ispitivanje razlika između srednjih vrijednosti više od dvije nezavisne skupine, pri čemu postoji samo jedna nezavisna varijabla (ustanova za smještaj i njegu starih osoba). F omjer (F-ratio) izračunat je kao omjer varijance između skupina i varijance unutar skupina. Za provjeru značajnosti razlika, uspoređen je F omjer s kritičnom vrijednosti F-distribucije za zadani stepen slobode i nivo značajnosti ( $p < 0,05$ ). Prema rezultatima istraživanja, prosječna vrijednost emocionalne iscrpljenosti u ovom uzorku ispitanika iznosi 18,46, što odgovara kategoriji srednje emocionalne iscrpljenosti. Ovi rezultati su u skladu s drugim sličnim studijama, u kojima se također nalazi srednji ili umjereni nivo emocionalne iscrpljenosti kod ispitanika (Navaro Prados, Jilmenez Garcia-Tizon, Melendez, 2022). U poređenju s depersonalizacijom, nivo emocionalne iscrpljenosti kod ispitanika nije statistički značajno različita.

Istraživanja Abaz (2021) i Krpelnic (2021) također navode slične rezultate u smislu prosječne vrijednosti emocionalne iscrpljenosti. Međutim, istraživanje Lovrenčić (2018) pokazalo je da gotovo polovina ispitanika (49,3%) ima visok nivo emocionalne iscrpljenosti. Ovi rezultati upućuju na to da emocionalna iscrpljenost može biti značajan problem za zaposlene u zdravstvu i da je potrebno poduzeti mjere kako bi se smanjio ovaj rizik. Istraživanje Sviben i sar. (2017) ukazuje na to da se gotovo polovica (46%) zaposlenih u zdravstvenom sektoru nalazi u kategoriji visoke emocionalne iscrpljenosti. Ovi rezultati su u skladu s drugim studijama koje su pokazale visoku učestalost emocionalne iscrpljenosti kod zaposlenih u zdravstvu. Visoka emocionalna iscrpljenost može negativno utjecati na kvalitetu pružanja usluga, kao i na fizičko i mentalno zdravlje zaposlenih. Zbog toga je važno identificirati rizične faktore i poduzeti mjere kako bi se emocionalna iscrpljenost smanjila, a kvalitet rada i dobrobit zaposlenih poboljšala.

Iz rezultata istraživanja se može zaključiti da prosječni rezultat ukupnog uzorka ( $M=7.48$ ,  $SD=7.94$ ) ukazuje na umjereni nivo depersonalizacije, što se podudara s kategorizacijom Masclah i sar. gdje se umjereni depersonalizacija kreće u rasponu od 6-9 bodova. Ovo je u skladu s nalazima drugih istraživanja kao što su Navaro Prados i sar. (2022) i Krpelnic (2021), gdje se također dobivaju slični rezultati. S obzirom na to da nema statistički značajne razlike u domeni depersonalizacije pojedinačnih uzoraka ( $F=1.243$ ,  $p=0,306$ ), može se pretpostaviti da se svi ispitanici nalaze unutar sličnog raspona umjerenog nivoa depersonalizacije. Međutim, važno je napomenuti da istraživanje Sviben i sar. (2017) ukazuje na to da 23% zaposlenika ima visok nivo depersonalizacije, što znači da postoji populacija koja može imati ozbiljnije probleme u ovoj domeni. U korelaciji s drugim faktorima, istraživanje Abaz (2021) ukazuje na to da zaposlenici u domovima za starije i nemoćne imaju najviši stepen depersonalizacije, što je važno imati u vidu prilikom razvoja intervencija za prevenciju i liječenje depersonalizacije kod zaposlenika u ovom sektoru.

Također, istraživanje Abaz (2021) ukazuje na povezanost između depersonalizacije i profesionalnog sagorijevanja kod zaposlenika u domovima za starije i nemoćne. Iako naši

ispitanici pokazuju umjeren stepen depersonalizacije, potrebno je daljnje istraživanje kako bi se razumjelo kako se depersonalizacija manifestira u različitim populacijama i kontekstima te kako bi se razvile intervencije za prevenciju i liječenje depersonalizacije kod zaposlenika. Istraživanje koje je provedeno na uzorku medicinskih sestara/tehničara koji rade u Općoj bolnici u Zaboku pokazalo je da su ispitanici imali prosječnu vrijednost osjećaja smanjenog ličnog postignuća od 32,76 bodova uz standardnu devijaciju od 7,97 bodova, pri čemu je najniža vrijednost iznosila 15, a najviša 46 bodova (Krpelnic, 2021). Ova vrijednost je u skladu s rezultatima istraživanja među medicinskim sestrama u staračkim domovima u Španiji, koje je pokazalo prosječnu vrijednost od 23,85 bodova uz standardnu devijaciju od 7,61 bodova (Navaro Prados, Jilmenez Garcia-Tizon, Melendez, 2022).

Također, rezultati istraživanja na uzorku medicinskih sestara u Hrvatskoj pokazali su da 24,7% zaposlenika ima niski osjećaj ličnog postignuća (Sviben i sar.,2017). Korištenjem Kruskal-Wallis testa utvrđeno je da postoji odstupanje ličnog postignuća u odnosu na depersonalizaciju i emocionalnu iscrpljenost. Međutim, ovaj test ne može precizno utvrditi koje su grupe podataka značajno različite međusobno. Ukupni rezultat uzorka pokazao je da je prosječna vrijednost osjećaja smanjenog ličnog postignuća u kategoriji niskog ličnog postignuća, što ukazuje na veću sklonost ka sagorijevanju na poslu. Analiza varijance nije pokazala statistički značajnu razliku u pojedinačnim uzorcima niti u grupnom uzorku na dimenziji smanjenog ličnog postignuća.

Prema navedenim istraživanjima, možemo zaključiti da postoji problem sagorijevanja na poslu među medicinskim sestrama i tehničarima. Specifično, primijećeno je smanjenje ličnog postignuća, što ukazuje na osjećaj nezadovoljstva i neispunjenja u vezi sa vlastitim radom i postignućima na poslu. Ovo se može povezati sa emocionalnom iscrpljenošću i depersonalizacijom, što su još dva ključna simptoma sindroma sagorijevanja na poslu. Također, važno je napomenuti da rezultati istraživanja u različitim zemljama pokazuju slične trendove u percepciji smanjenog ličnog postignuća među medicinskim osobljem. To ukazuje na potrebu za univerzalnim pristupom u rješavanju problema sagorijevanja na poslu i poboljšanju kvalitete rada u zdravstvenom sektoru. Uz to, važno je uzeti u obzir da postoje razlike u percepciji smanjenog ličnog postignuća među različitim uzorcima, što može biti posljedica različitih radnih uvjeta, kultura, organizacijskih struktura i drugih faktora. Stoga bi bilo korisno provesti dodatna istraživanja kako bi se bolje razumjeli ovi faktori i njihov utjecaj na sindrom sagorijevanja na poslu u zdravstvenom sektoru. Konačno, treba istaknuti da je potrebno poduzeti korake kako bi se poboljšali radni uvjeti i kvaliteta rada u zdravstvenom sektoru te smanjila emocionalna iscrpljenost i depersonalizacija kod medicinskih sestara i tehničara. To može uključivati različite intervencije kao što su programi podrške i obuke, poboljšanje organizacijskih struktura, povećanje autonomije i fleksibilnosti na poslu te poboljšanje sistema nagrađivanja i priznavanja rada. Prema Kelly, Gee, Butler (2021) u Sjedinjenim Američkim Državama, 54% medicinskih sestara i tehničara izvjestilo je o burnoutu 2020. godine. Ovo je alarmantan podatak jer su medicinske sestre i tehničari neophodni za pružanje kvalitetne zdravstvene zaštite, posebno u vrijeme pandemije COVID-19. Osim toga, u Srbiji, istraživanje je pokazalo da 41,19% ispitanika ima umjereno izgaranje, a 28,3% ispitanika ima visok nivo izgaranja (Živanović, Blanuša, Knežević, Stojkov, Javorac 2020). U Malaviju, gotovo tri četvrtine ispitanika izvjestilo je o emocionalnoj iscrpljenosti,

više od trećine izvijestilo je o depersonalizaciji, a gotovo tri četvrtine doživjelo je smanjeno lično postignuće. Ovi podaci ukazuju na značajno prisustvo problema burnout-a u zdravstvenom sektoru, što može negativno utjecati na kvalitetu zdravstvene zaštite i dovesti do lošijih ishoda liječenja (Jaman Galeković, 2016). Analizom podataka se može vidjeti da ispitanici, uposlenici u staračkim domovima imaju srednje zastupljenu emocionalnu iscrpljenost, depersonalizaciju, ali nizak nivo percepcije smanjenog ličnog postignuća.

Različiti simptomi, uključujući emocionalnu iscrpljenost, anksioznost, depresiju, stres, nesanicu, somatizaciju i opsesivno-kompulzivne simptome, prijavljivali su zdravstveni radnici u različitim zemljama. Prema Milosavljeviću (2021), studija iz Azije pokazala je da su Tajlandani prijavljivali najviše prosječne ocjene anksioznosti, depresije i stresa, dok su Vijetnamci imali najniže ocjene. S druge strane, istraživanje koje su proveli Backović, Jovanović, Asotić (2022) u Crnoj Gori ukazuje na to da su medicinske sestre češće prijavljivale stres u poređenju sa doktorima tokom pandemije. Svi ovi podaci ukazuju na to da je važno razumjeti uticaj pandemije na mentalno zdravlje zdravstvenih radnika, kao i naći načine za smanjenje stresa i podršku zdravstvenim radnicima u ovoj teškoj situaciji. To bi moglo uključivati pružanje psihološke podrške, edukaciju o samopomoći i strategijama suočavanja sa stresom, kao i povećanje broja zdravstvenih radnika kako bi se smanjio pritisak na postojeći kadar.

## **ZAKLJUČCI I PREPORUKE**

Na osnovu dobijenih rezultata, može se zaključiti da je kod ispitanika utvrđeno sljedeće:

1. Umjerena emocionalna iscrpljenost
2. Umjerena depersonalizacija
3. Smanjena percepcija ličnog postignuća
4. Nema značajnih korelacionih veza unutar ispitavnog područja

Na osnovu zaključaka, preporučuje se da se ustanove za smještaj i njegu starih osoba usredotoče na smanjenje emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije kod svojih zaposlenika, te na poboljšanje percepcije ličnog postignuća. Ovo se može postići kroz različite prakse upravljanja ljudskim resursima, kao što su smanjenje radnog opterećenja, pružanje podrške i obuke za rješavanje stresnih situacija, te poboljšanje komunikacije između uposlenika i menadžmenta. Također, preporučuje se dalje istraživanje uzoraka zaposlenika ustanova za smještaj i njegu starih osoba kako bi se bolje razumjeli uzroci i posljedice emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjene percepcije ličnog postignuća, te kako bi se pronašle najbolje prakse za smanjenje ovih negativnih efekata na zaposlenike. Bilo bi jako važno biti pažljiv pri interpretaciji rezultata jer se moglo desiti da je u ovom malom, testiranom uzorku na istraživanje pristali ispitanici koji su inače zadovoljni svojim poslom i životom i ono što bi bilo značajno provjeriti je odnos osobina ličnosti, emocionalne inteligencije i drugih psihološki značajnih prediktora koji utiču na sagorijevanje, ali i na zadovoljstvo životom i poslom.

Potrebna je strategija na nacionalnom nivou koja će služiti podršci, motivaciji, zaštiti i edukaciji zdravstvenih radnika o ovim bitnim pitanjima, čemu mogu služiti primjeri dobre

prakse iz drugih zemalja (npr. SAD), koje su prepoznale važnost u sprječavanju i liječenju sindroma sagorijevanja. Prikupljeni podaci potvrđuju kako je od velikog značenja pravovremeno razviti strategije prevencije, liječenja i rehabilitacije osoba sa sindromom sagorijevanja, čime bi se održalo mentalno zdravlje medicinskog osoblja, ali i kvalitet njege koja se pruža pacijentima unutar zdravstvenog sistema (Drmić i sar., 2021).

## LITERATURA

1. Abaz, A. (2021) 'Profesionalno sagorijevanje medicinskih sestara/tehničara tijekom Covid-19 pandemije', repository.fzsri.uniri.hr. Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:184:507698> [Pristup: 09.11.2022.].
2. Backović, D., Jovanović, D. i Asotić, M. (2022) 'Uticaj stresa na kvalitet rada zaposlenih u Kliničkom centru Crne Gore', Dostupno na: <http://fzf.edu.ba/wp-content/uploads/2022/09/Pharm-Health-10-2-COMPL..pdf> [Pristup: 07.03.2023].
3. Bilen Milosavljević, N. (2021) 'Profesionalni stres kod zaposlenika u ustanovama za starije i nemoćne osobe tijekom pandemije Covid-19', repository.fzsri.uniri.hr. Dostupno na: <https://repository.fzsri.uniri.hr/en/islandora/object/fzsri:1473> [Pristup: 09.11.2022.].
4. Čarapina, I. i Ševo, J. (2017) 'Odnos socijalne podrške i sagorijevanja studenata', Školski vjesnik : časopis za pedagogijsku teoriju i praksu, [online] 66(1), pp.9–25. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/186825>. [Pristup: 09.11.2022.].
5. Drmić, S. i Murin, L. (2021) 'Sindrom sagorijevanja među zdravstvenim radnicima u pandemiji bolesti COVID-19', Hrvatski časopis zdravstvenih znanosti, 1(1), pp.25–29. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/en/257817> [Pristup: 08.11.2022.].
6. Jaman Galeković, M. (2016) 'Povezanost sindroma sagorijevanja medicinskih sestara s radnim mjestom i privatnim životom', repozitorij.mefos.hr. Dostupno na: <https://repozitorij.mefos.hr/islandora/object/mefos%3A160> [Pristup: 02.03.2023.].
7. Kelly, L.A., Gee, P.M. i Butler, R.J. (2020) 'Impact of nurse burnout on organizational and position turnover', Nursing Outlook, [online] 69(1), pp.96–102. Dostupno na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7532952/>. [Pristup: 12.11.2022.].
8. Krpelnic, S. (2021) 'Sindrom sagorijevanja kod medicinskih sestara/tehničara koji rade na hemodijalizi', zir.nsk.hr. Dostupno na: <https://zir.nsk.hr/en/islandora/object/unin%3A4370> [Pristup: 20.11.2022.].
9. Lovrenčić, S. (2018) 'Uloga formalnih stupnjeva školovanja u sagorijevanju medicinskih sestara na radnom mjestu', zir.nsk.hr. Dostupno na: <https://zir.nsk.hr/en/islandora/object/mefos%3A931> [Pristup: 21.03.2023.].
10. Milin, M. (2022) 'Doživljaj stresa kod medicinskih sestara i tehničara tijekom pandemije virusa Covid-19 s obzirom na strategije suočavanja i percipiranu socijalnu podršku', [online] Repository.ffri.uniri.hr. Dostupno na: <https://repository.ffri.uniri.hr/islandora/object/ffri:3071> [Pristup: 22.11.2022.].
11. Mrđa, M. (2020) 'JZU Institut za javno zdravstvo RS', [online] Phi.rs.ba. Dostupno na: <https://www.phi.rs.ba/index.php?view=clanak&id=703> [Pristup: 21.03.2023.].

12. Navarro Prados, A.B., Jiménez García-Tizón, S. i Meléndez, J.C. (2021) 'Sense of coherence and burnout in nursing home workers during the COVID-19 pandemic in Spain', *Health & Social Care in the Community*. Dostupno na: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33894094/>[Pristup: 21.03.2023.].
13. Pečat, J. (2021) 'Međuodnos emocionalne inteligencije i pojave sindroma sagorijevanja kod medicinskih sestara/tehničara za vrijeme Covid-19 pandemije', [online] Repozitorij.unin.hr. Dostupno na: <https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin:4213> [Pristup: 30.10.2022.].
14. Peršić, Z. (2020) 'SAOPŠTENJE ZA JAVNOST - 09.03.2020 - Federalno ministarstvo zdravstva: COVID-19', [online] Federalno ministarstvo zdravstva: COVID-19. Dostupno na: <https://covid19.fmoh.gov.ba/novost/6/saopstenje-za-javnost-09.03.2020> [Pristup: 21.03.2023.].
15. Selmanović S. i Pranjić N. (2008) 'Most often stress at the workplace among physicians in the University Clinic Center in Tuzla', *Materia Socio Medica*, 20(3), str. 152-4. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/283317529\\_Most\\_often\\_Stress\\_at\\_the\\_Work\\_Place\\_among\\_Physicians\\_in\\_the\\_University\\_Clinical\\_Centre](https://www.researchgate.net/publication/283317529_Most_often_Stress_at_the_Work_Place_among_Physicians_in_the_University_Clinical_Centre) [Pristup: 10.11.2022.].
16. Stijepović, L. i Rusac, S. (2019). Supervizija u domovima za starije osobe u Gradu Zagrebu: iskustva medicinskih sestara. *Journal of Applied Health Sciences = Časopis za primijenjene zdravstvene znanosti*, [online] 5(2), pp.171–186. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/226589> [Pristup: 21.03.2023.].
17. Sviben, R., Pukljak Iričanin, Z., Lauri Korajlija, A. i Čular Reljanović, I. (2017). Sindrom sagorijevanja i mentalno zdravlje kod medicinskog osoblja sa psihijatrijskog i nepsihijatrijskih odjela. *Journal of Applied Health Sciences*, 3(2), pp.169–181. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/en/190900> [Pristup: 23.03.2023.].
18. Šopić, M., Car-Pušić, D. (2019). Statistička obrada podataka o vremenskim neprilikama u svrhu određivanja mjesečnog intervala s matematički očekivanim danima zastoja pri radu gradilišta na području grada Rijeke. *Zbornik radova*, [online] 21(1), pp.67–85. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/317461> [Pristup: 22.03.2023.].
19. Thorsen, V.C., Tharp, A.L.T. i Meguid, T. (2011). High rates of burnout among maternal health staff at a referral hospital in Malawi: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, 10(1). Dostupno na: <https://doi.org/10.1186/1472-6955-10-9> [Pristup: 20.11.2022].
20. Tomić, K., Franjić, D., Tomić, K. i Černy Obrdalj, E. (2021). Sindrom sagorijevanja medicinskih sestara u domu zdravlja Mostar za vrijeme Covid-19 pandemije. *Zdravstveni glasnik*, 7 (2), pp.59–66. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/251007> [Pristup: 04.11.2022].
21. Vuković, M. (2020). Razina percipiranog stresa kod medicinskih sestara u radu s pacijentima različite dobi. [online] Dostupno na: <https://zir.nsk.hr/islandora/object/ozs:968/datastream/PDF/view> [Pristup 05.11.2022].
22. Živanović, D., Blanuša, J., Knežević, J., Stojkov, S. & Javorac, J. (2020) 'Prediktori izgaranja kod zdravstvenih radnika tokom pandemije COVID-19', u: *Zbornik radova*

68. Kongresa psihologa Srbije: Psihologija iz dana u dan: Svakodnevni problemi u praksi psihologa i primena psihologije u svakodnevnom životu, dostupno na: <https://www.researchgate.net/publication/346448725> Prediktori izgaranja kod zdravstvenih radnika tokom pandemije COVID-19 [Pristup:22.03.2023]