

# Stres na radnom mjestu medicinskih sestara i tehničara pri OB Pula

---

Rudan, Sandra

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:747291>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-09-13**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



**Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Medicinski fakultet u Puli**

**Sandra Rudan**

**STRES NA RADNOM MJESTU KOD  
MEDICINSKIH SESTARA I TEHNIČARA  
PRI OB PULA**

**Završni rad**

Pula, 2023.

**Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Medicinski fakultet u Puli**

**Sandra Rudan**

**STRES NA RADNOM MJESTU KOD  
MEDICINSKIH SESTARA I TEHNIČARA  
PRI OB PULA**

**Završni rad**

**JMBAG: 83529676872 izvanredni studentica**

**Studijski smjer: Sestrinstvo**

**Predmet: Upravljanje stresom**

**Znanstveno područje: društvene znanosti**

**Znanstveno polje: psihologija**

**Znanstvena grana: ostale primijenjene psihologije**

**Mentorica: doc. dr. sc. Marlena Plavšić**

Pula, 2023.

## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Sandra Rudan, kandidatkinja za prvostupnicu prijediplomskog stručnog studija Sestrinstvo, ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Studentica Sandra Rudan

---

U Puli, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine

## IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, Sandra Rudan, dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom „Stres na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara pri OB Pula“ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu sa Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama. Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, \_\_\_\_\_ (datum)

Potpis \_\_\_\_\_

# SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. STRES .....	2
2.1. Određenje stresa .....	2
2.2. Vrste stresa.....	4
2.3. Vrste stresora .....	5
2.4. Simptomi stresa .....	5
3. PROFESIONALNI STRES KOD MEDICINSKIH SESTARA I TEHNIČARA .....	7
3.1. Određenje stresa na radnom mjestu.....	7
3.2. Stresori kod medicinskih sestara i tehničara.....	8
3.3. Posljedice profesionalnog stresa kod medicinskih sestara i tehničara.....	12
3.4. Mehanizmi suočavanja sa stresom kod medicinskih sestara i tehničara .....	14
4. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE – STRES NA RADNOM MJESTU KOD MEDICINSKIH SESTARA I TEHNIČARA PRI OB PULA .....	17
4.1. Metodologija istraživanja .....	17
4.2. Rezultati istraživanja.....	18
4.2.1. Opće karakteristike uzorka.....	18
4.2.2. Stres na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara u OB Pula .....	20
5. RASPRAVA.....	25
6. ZAKLJUČAK .....	31
POPIS LITERATURE .....	32
POPIS SLIKA I TABLICA .....	38
PRILOZI .....	39
SAŽETAK.....	45
SUMMARY .....	46

# 1. UVOD

Predmet je završnog rada stres na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara Opće bolnice Pula. Stres je unutrašnje stanje organizma, doživljaj koji proizlazi iz interakcije između pojedinca i okoline. Efekt stresa može biti pozitivan ili negativan, ali je često negativan. Posljedice stresa su štetne jer izloženost stresu dugoročno pogoršava tjelesno zdravlje, ugrožava dobrobit i socijalno funkcioniranje, dovodi do anksioznosti, depresije i sl. Stoga je jako bitno da se medicinske sestre i medicinski tehničari nauče suočiti s različitim vrstama stresora s kojima se susreću na svojem radnom mjestu, u čemu im mogu pomoći različiti mehanizmi. Cilj je završnog rada odrediti i analizirati stres na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara te ispitati stresore i posljedice profesionalnog stresa kod medicinskih sestara i tehničara zaposlenih u Općoj bolnici Pula.

Završni rad sadrži šest poglavlja. Prvo je poglavlje rada uvod u kojem se analiziraju predmet i cilj završnog rada te njegova struktura. Drugo je poglavlje vezano za stres. U tom se poglavlju rada određuje stres te se analiziraju vrste stresa i stresora te simptomi stresa. Treće se poglavlje odnosi na profesionalni stres. U tom se poglavlju određuje stres na radnom mjestu te se analiziraju stresori na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara, posljedice profesionalnog stresa i mehanizmi suočavanja sa stresom. Četvrto poglavlje sadrži empirijsko istraživanje u kojem se ispituju stresori i posljedice stresa na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara u Općoj bolnici Pula. U tom se poglavlju analiziraju metodologija i rezultati provedenog istraživanja. U petom poglavlju raspravlja se o prikazanim rezultatima istraživanja koji se istovremeno uspoređuju s rezultatima drugih sličnih istraživanja provedenih u Republici Hrvatskoj i svijetu. Šesto poglavlje sadrži zaključak u kojem se sažeto navodi sve što je istaknuto u radu te se donose određene spoznaje o stresu na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara Opće bolnice Pula. Na kraju rada nalazi se popis korištene literature te popis slika i tablica uvrštenih u rad. Radu je pridodan i upitnik korišten u istraživanju, kao i sažetak na hrvatskom i na engleskom jeziku.

## 2. STRES

Stres je neizbježan dio života. U ovom poglavlju rada definira se stres te se analiziraju vrste stresa i stresora, kao i simptomi stresa.

### 2.1. Određenje stresa

Stres (engl. *stress*) znači „udarac“. Ta je riječ nastala u srednjem vijeku u formi *distresse*, što znači „biti u kritičnoj, tjeskobnoj prilici“. U suvremenom engleskom jeziku koriste se i termin *stress* i *distress*, s time da pojam *stress* označava osjećaje povezane s napetošću, a *distress* razdoblje psihičke boli, pritiska, patnje i nemira. Dok pritisak koji označava pojam stres može biti i pozitivan (iako je najčešće negativan), pritisak koji označava *distress* uvijek je negativan (Bogdanović-Čurić, 2013). Godine 1936. kanadski liječnik Hans Selye odredio je stres kao tjelesnu obranu organizma protiv štetnih podražaja (Marlais i Hudurović, 2015).

Ne postoji općeprihvaćena definicija stresa jer se stres razmatra sa stajališta različitih znanosti (Pervan, 2022). Matešić stres određuje kao stvaran ili interpretirani napad na fiziološki ili psihološki integritet pojedinca, koji rezultira fiziološkim i/ili ponašajnim odgovorima (Matešić, 2003).

Stres obuhvaća unutrašnje stanje organizma kao reakciju na vanjski događaj ili doživljaj koji je posljedica interakcije pojedinca i njegove okoline. Kao unutrašnje stanje organizma stres obuhvaća emocionalne i fiziološke reakcije. Kao vanjski događaj ili stresor stres je potaknut određenim traumatičnim iskustvima kao što su ratne strahote, prirodne katastrofe i velike nesreće, ali i značajni događaji u pojedinčevu životu poput osnivanja obitelji, razvoda, gubitka zaposlenja, smrti bliske osobe i sl. (Belak Ivančević, 2004). Ipak, treba napomenuti da se ne smije zanemariti utjecaj svakodnevnih stresora koji su manjeg intenziteta od traumatičnih iskustava i značajnih događaja, ali je njihov utjecaj, u skladu s rezultatima više provedenih istraživanja, ipak jači od tih stresora koji se uglavnom smatraju visoko stresnima (Hudek-Knežević i Kardum, 2006; prema Jurišić i sur., 2019; Sparrenberger i sur., 2009; prema Jurišić i sur., 2019; Jovanović i sur., 2006; prema Jurišić i sur., 2019).

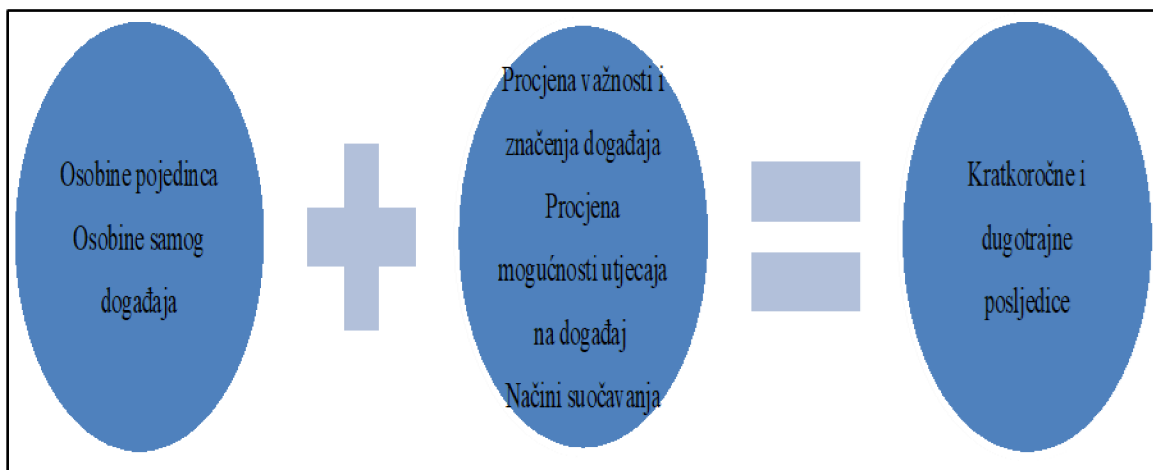


Dakle, pod stresorom se podrazumijevaju okolnosti koje uzrokuju stres, odnosno stresor je „svaki vanjski ili unutarnji podražaj, koji od organizma traži udovoljavanje određenim zahtjevima, rješavanje problema i pojačanu aktivnost ili jednostavno neki novi oblik prilagodbe“ (Petz, 1992). Stres može biti i iskustvo koje je proizašlo iz pojedinačne interakcije s okolinom, odnosno iskustvo koje upućuje na nepodudarnost između pojedinačnih zahtjeva i zahtjeva njegove okoline (Belak Ivančević, 2004).

Prema Lazarusu i Folkmanu (2004) stres proizlazi iz odnosa pojedinca i njegova okruženja. Odnos pojedinca i njegova okruženja koji pojedincu stvara stres je onaj odnos koji je za njega previše zahtjevan, odnosno koji ugrožava njegove adaptivne kapacitete. Za Lazarusa stres nije svojstvo okoline ili stanje pojedinca.

U stručnoj literaturi postoji više modela kojima se nastoji prikazati mehanizam djelovanja stresa. Koriste se podražajni, medicinsko fiziološki i psihološki pristup. U skladu s prvim pristupom stres je značajna podražaja u pojedinačnoj okolini koja se obično odnosi na opterećenje, razine zahtjeva koji se postavljaju pred pojedinca ili štetne elemente iz okoline. Na temelju medicinsko fiziološkog pristupa stres se može shvatiti kao generalizirani odgovor pojedinačeva organizma na štetne i ugrožavajuće podražaje iz njegove okoline. Posljednji pristup, pak, kao važnu značajku stresa ističe analiziranje individualne razlike u usporedbi s doživljajem i posljedicama stresa, kao i u usporedbi sa suočavanjem sa stresom. Upravo zbog toga je psihološki pristup obuhvatniji u odnosu na prva dva pristupa. Jedan od popularnijih modela kojima se prikazuje mehanizam djelovanja stresa u stručnoj literaturi jest Lazarusov model (Hudek-Knežević i Kardum, 2006). U okviru Lazarusova modela stres se određuje kao „kao sklop psihičkih i tjelesnih reakcija na stresor koji pred nas postavlja zahtjeve kojima ne možemo udovoljiti“ (Sindik i sur., 2014: 213). Na slici 1. prikazani su elementi Lazarusova modela stresa.

**Slika 1.** Lazarusov model stresa



Izvor: izradila autorica prema Arambašić, L. (1996). Stres. U: J. Pregrad (ur.), *Trauma, stres i oporavak*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 93-102.

Prema slici 1. vidljivo je da u Lazarusovom modelu stresa središnje mjesto zauzimaju procjena situacije te načini suočavanja sa stresom. Osobine pojedinca te okoline jesu varijable koje istodobno i međuzavisno utječu na kognitivnu procjenu situacije te na odabir načina suočavanja sa stresom. U skladu s Lazarusovim modelom posljedice stresa jesu rezultat kognitivnih procjena pojedinca i izabranih načina suočavanja sa stresom (Lazarus i Folkman, 2004).

## 2.2. Vrste stresa

Stres može biti pozitivan ili negativan. Pozitivan stres je onaj stres koji održava motivaciju, donosi veselje i podiže raspoloženje. Primjerice, pozitivan stres je zaljubljenost, vjenčanje, rođenje djeteta, diplomiranje na fakultetu, završetak nekog projekta i sl. Negativan stres, pak, jest onaj stres koji rezultira negativnim posljedicama za pojedinca (može imati štetan učinak na tjelesno i psihičko zdravlje) i koji izaziva nelagodu, pa ga pojedinac pokušava svladati. Negativan stres uzrokuje, primjerice, gubitak posla, ozbiljna bolest, smrt člana obitelji ili neke druge bliske osobe i sl. (Pašić, 2007).

### 2.3. Vrste stresora

Razlikuje se i više vrsta stresora. Stresori se prema jakosti i posljedicama koje ostavljaju na pojedinca mogu podijeliti na sljedeće (Babić i sur., 2020; prema Pervan, 2022):

- svakodnevni stresori – stresori koji se javljaju redovito o pojedinčevu životu poput gužve u prometu, financijskih problema, sukoba s članovima obitelji, sukoba s kolegama itd.
- veliki, životni stresori – stresori koji se javljaju rijetko, ali imaju iznimno snažno djelovanje, poput gubitka posla, rođenja djeteta, razvoda, smrti člana obitelji ili neke druge bliske osobe
- psihotraumatski životni (katastrofični) stresori – stresori koji imaju snažno djelovanje kao i veliki životni stresori, ali se većina pojedinaca ne zna nositi s njima (primjerice, zlostavljanje, silovanje, potres, poplava, požar, rat itd.).

### 2.4. Simptomi stresa

Stres se manifestira u više oblika, a to su sljedeći simptomi (Robbins i Coulter, 2005; prema Pervan, 2022):

- Fizički simptomi – glavobolja, umor, mišićna napetost, ukočenost i bolovi (osobito vrata i ramena), želučani problemi, mučnina, česte prehlade, povećana upotreba lijekova i sl.
- Mentalni simptomi – zaboravljivost, teškoće u donošenju odluka, želja da se pobjegne od svega, oslabljena koncentracija, nedostatak novih ideja, gubitak smisla za humor, letargija itd.
- Emocionalni simptomi – tjeskoba, nervoza, depresija, frustracija, ljutnja, razdražljivost, promjene raspoloženja, zabrinutost, strah, gubitak povjerenja u sebe i samopoštovanja, nedostatak entuzijazma koji proizlazi iz osjećaja preopterećenosti itd.
- Bihevioralni simptomi – destruktivno ponašanje, samodestruktivno ponašanje ili aktivno suočavanje sa stres

Kako pojedinac reagira na stres može se analizirati u terminima općeg adaptacijskog sindroma koji je također prvi opisao Hans Selye. U skladu s tim sindromom pojedinčeva reakcija na stres javlja se u tri faze. Prvu fazu obilježava alarmna reakcija kao posljedica reakcije na određeni stresor koji je prisutan u pojedinčevu životu. Ako je određeni stresor neprestano prisutan, pojedinac ulazi u stadij otpora u kojem se odupire stresu, ali pritom troši velike količine energije i značajne resurse. Zbog toga se javlja treća faza koja se odnosi na iscrpljenost i razvoj raznih fizičkih simptoma i specifičnih zdravstvenih problema (Pašić, 2007). Međutim, treba napomenuti da isti stresor neće jednako djelovati na sve pojedince. Kod nekih će pojedinaca određeni stresor dovesti do pozitivnog učinka, a kod nekih do negativnih. Pritom ti negativni učinci određenog stresora ne moraju biti jednaki kod svih pojedinaca, već se posljedice stresa mogu manifestirati na različite načine. Osim toga, stres i koji djeluje negativno na pojedinca neće uzrokovati sve tri opisane faze jer je malo podražaja koji mogu izazvati iscrpljenost organizma s obzirom na to da se ljudi naviknu na stresne podražaje.

### **3. PROFESIONALNI STRES KOD MEDICINSKIH SESTARA I TEHNIČARA**

Svaka profesija predstavlja određeni izvor stresa, ali su profesionalnom stresu najčešće izložene osobe poput medicinskih sestara, liječnika, vatrogasaca i policijskih službenika, odnosno osobe koje se bave „pomagačkim“ zanimanjima koje obilježava komunikacija s osobama kojima je potrebna pomoć druge osobe, odnosno u zanimanjima čiji je djelokrug bavljenja mentalno i tjelesno zdravlje (Jakšić, 2014). Pritom mnogi autori smatraju da su medicinske sestre i tehničari izloženi jačem stresu u usporedbi s drugim zdravstvenim djelatnicima, a ne samo ostalim profesijama (Moustaka i Constantinidis, 2010; prema Tucak Junaković i sur.; 2019; Sharifah i sur. 2011; prema Tucak Junaković i sur., 2019; Wu i sur., 2010; prema Tucak Junaković i sur., 2019). Naime, medicinske sestre i tehničari zdravstveni su djelatnici koji se na svojem poslu svakodnevno susreću s velikom odgovornošću, iznimno zahtjevnim radnim zadacima te visokom razinom nesigurnosti. Zbog toga su podložni profesionalnom stresu.

#### **3.1. Određenje stresa na radnom mjestu**

Neki se pojedinci zbog svojeg posla neprestano suočavaju sa stresom. Nesuglasje između zahtjeva nekog radnog mjesta i okoline naspram pojedinčevih mogućnosti, želja i očekivanja da tim zahtjevima udovolje smatra se radnim ili profesionalnim stresom. Profesionalni ili radni stres može se odrediti kao nesrazmjer između pojedinčevih mogućnosti i želja te zahtjeva radnog mjesta i radne okoline (Ajduković i Ajduković, 1996). Točnije, riječ je o reakcijama na stresore koji su povezani s radnim mjestom, odnosno radnim uvjetima, načinom rada i radnom okolinom, a koji nisu u skladu s pojedinčevim sposobnostima i potrebama (Juras i sur., 2009). Razina profesionalnog stresa raste s porastom radnih zahtjeva i smanjenja sudjelovanja u donošenju odluka (Albus, 2010).

### 3.2. Stresori kod medicinskih sestara i tehničara

Ajduković (1996) stresore na radnom mjestu dijeli na vanjske, tj. stresore koji dolaze iz radne okoline te unutarne, odnosno stresore koji proizlaze iz osobina nekog pojedinca. Pritom se u vanjske stresore ubrajaju sljedeći (Ajduković, 1996):

- pritisak zbog kratkih vremenskih rokova
- odgovornost bez mogućnosti utjecaja
- nejasno određene radne uloge i nejasna podjela odgovornosti
- nedovoljan broj zaposlenika za rješavanje radnih zadataka i ispunjavanje određenih ciljeva
- nejasno određena pravila koja se odnose na napredovanje i dobivanje beneficija
- nepostojanje sustava za profesionalno osposobljavanje kada je ono potrebno
- nedostatak povratnih informacija
- opasnost od ozljeda i napada
- loša organizacijska klima
- emocionalno iscrpljivanje.

Stresore koji proizlaze iz osobina određenog pojedinca jesu sljedeći (Ajduković, 1996):

- postojanje nerealnih očekivanja od radnog mjesta
- postojanje velike potrebe za kontrolom i perfekcionizmom
- identificiranje s poslom
- neefikasno korištenje radnog vremena
- neučinkovito određivanje radnih prioriteta
- osjećaj profesionalne nesposobnosti.

Šarić i Žuškin (2002) ističu da stresori na radnom mjestu mogu biti opći, odnosno da se mogu odnositi na sve poslove, te specifični, što znači da su vezani za određeno zanimanje. Tako se kao opći stresori izdvajaju loša organizacija rada, visoka očekivanja, nedostatak djelatnika te neučinkovita komunikacija. Stresori koji su specifični za posao medicinske sestre i medicinskog tehničara jesu radni uvjeti, visoki zahtjevi rada koji

proizlaze iz prirode samog zanimanja te nepredvidljive situacije koje zahtijevaju brzu reakciju zdravstvenog djelatnika.

Cooper i Marshall (1976) navode pet izvora stresa u modelu stresa na radnom mjestu, pri čemu ističu da ti izvori stresa rezultiraju negativnim ishodom. Ti izvori stresa jesu sljedeći (Cooper i Marshall, 1976):

- unutarnji faktori u određenoj organizaciji u kojoj pojedinac radi (teški radni uvjeti, veliko radno opterećenje, kratki vremenski rokovi i sl.)
- uloga koju pojedinac ima u organizaciji u kojoj je zaposlen, posebno ako je njegova uloga nejasna
- nemogućnost napredovanja u karijeri i nesigurnost radnog mjesta
- loši odnosi među kolegama i nadređenima
- organizacijska struktura i klima s naglaskom na nemogućnost sudjelovanja u odlučivanju.

Hudurović i Krešić (2011), pak, ističu devet čimbenika koji se navode u stručnoj literaturi, a za koje prevladava mišljenje da povećavaju mogućnost profesionalnog stresa, a to su značajke posla, radni sati, radno opterećenje i brzina rada, sudjelovanje i kontrola, kultura u organizaciji, uloga u organizaciji, razvoj karijere, status i plaća, međuljudski odnosi te veza između doma i posla.

Medicinske sestre i tehničari ubrajaju se u šest zanimanja koja su najviše izložena stresu na radnom mjestu (Johnson i sur., 2005). Riječ je o „pomagačkom“ zanimanju koje je usmjereno na odnos s ljudima i kao takvo ono predstavlja izvor raznih stresora. Uz to, treba istaknuti da sestrinstvo neprestano napreduje u skladu s razvojem tehnologije, pa medicinske sestre i tehničari imaju obvezu kontinuirano se educirati te sudjelovati u kompleksnim dijagnostičkim i terapijskim postupcima. Prema tome, očito je da na pojavu profesionalnog stresa kod medicinskih sestara i tehničara mogu utjecati stresori iz vanjske okoline, odnosno stresori koji prevladavaju na njihovom radnom mjestu, ali stresori mogu biti potaknuti i njihovim određenim osobinama. Tako se može zaključiti da osim organizacijskih i poslovnih stresora kada je riječ o stresu na radnom mjestu određenu ulogu ima i korelacija tih čimbenika s osobinama pojedine medicinske sestre ili pojedinog tehničara (Moustaka i Constantinidis, 2010).

Neki od stresora s kojima se suočavaju medicinske sestre i tehničari jesu izloženost traumatskim i emocionalno zahtjevnim situacijama kao što su briga o teško bolesnim pacijentima i suočavanje sa smrtnim slučajevima, sukobi s pacijentima i članovima njihove obitelji, mogućnost fizičkog sukoba, sukobi s kolegama, izloženost kemikalijama, zračenjima i infektivnom materijalu i samim time mogućnost ozljede i izlaganje raznim bolestima te teški uvjeti rada. Prema Hingleyju i Cooperu (1986) devet je područja koja mogu biti potencijalno stresna za medicinske sestre i tehničare, a to su velika količina radnih zadataka, neodređenost uloga i podjele radnih zadataka, odnosi s nadređenima, nemogućnost napredovanja u karijeri, problemi povezani s resursima, promjene, narušeni međuljudski odnosi, sukob između privatnog i poslovnog života te suočavanje sa smrću. Lee i Ellis (1990) su na temelju 30 slučajno odabranih studija utvrdili da se izdvojeni stresori najčešće javljaju kod medicinskih sestara i tehničara u Velikoj Britaniji i SAD-u.

Istraživanje provedeno među medicinskim sestrama i tehničarima u hitnoj službi u Teheranu u Iranu pokazalo je da su ispitanici kao najčešće stresore s kojima se susreću na radnom mjestu izdvojili suočavanje s boli i smrću bolesnika, prisutnost bolesnikove obitelji na odjelu, kao i opterećenost vremenskim rokovima i poslom. Također se pokazalo da su ispitanici nerijetko izloženi tjelesnim i verbalnim napadima od strane bolesnika i njihovih obitelji (Adeb-Saeedi, 2002).

Studija provedena u Gani pokazala je da su najčešći stresori na radnom mjestu među tamošnjim medicinskim sestrama i tehničarima preopterećenost poslom, nedostatak resursa te sukobi koji proizlaze iz zahtjeva (Adzakpah i sur., 2016).

Istraživanje koje su Marlais i Hudorović (2015) proveli u Općoj bolnici Dubrovnik, a koje je obuhvatilo 100 medicinskih sestara i tehničara, pokazalo je da su najčešći stresori financijski (neadekvatna primanja, financijska ograničenja) i čimbenici organizacije rada (vremenski rokovi, mali broj djelatnika, preopterećenost poslom, administracija, neadekvatan prostor itd.). Kao najmanji izvori stresa na radnom mjestu kod ispitanih medicinskih sestara i tehničara pokazali su se čimbenici osobnog ekonomskog statusa.

Studija koje su provele Mesar i suradnici (2015) u Kliničkoj bolnici Dubrava i u kojoj je sudjelovalo 60 medicinskih sestara i tehničara zaposlenih na odjelima opće kirurgije i



traumatologije pokazalo je da su ispitanici najvećim ocjenama kao stresore povezane s radnim mjestom izdvajali nedovoljan broj djelatnika, preopterećenost poslom, rad s terminalno bolesnim pacijentima, nepredvidljivost posla te administrativne poslove.

U istraživanju koje su Ekić i suradnici (2016) proveli među 363 medicinskih sestara i tehničara u Kliničkoj bolnici Dubrava u Zagrebu pokazalo je da među ispitanicima dominiraju „stresori koji su povezani osjećajem neadekvatne naknade i opsegom nepredvidivosti posla – kao što su 24-satna odgovornost te donošenje hitnih odluka bez mogućnosti konzultacije. Prekapacitiranost poslom i nedostatak vremena za bavljenje bolesnikom kod sestara na rukovodećem mjestu ocijenjeni su kao najintenzivniji stresor, a izoliranost od kolegica i kolega s obzirom na funkciju na rukovodećem mjestu kao najmanje intenzivan stresor“ (Ekić i sur., 2016: 39).

Istraživanje Knežević i suradnika (2009) u kojem je sudjelovalo 1477 medicinskih sestara i tehničara te liječnika zaposlenih u zagrebačkim bolnicama pokazalo je da su ispitani zdravstveni djelatnici kao najčešće stresore povezane s njihovim radnim mjestom također izdvojili financijske i organizacijske čimbenike.

U istraživanju koje je u svojem završnom radu prikazala Vadoci (2017), a u kojem su sudjelovala 132 djelatnika Doma zdravlja Osijek pokazalo je da su medicinskim sestrama i tehničarima te liječnicima najveći izvor stresa predstavljali preopterećenost poslovnim obvezama, administrativni dio posla, nedovoljan broj zdravstvenih djelatnika, konflikti s bolesnicima, vremensko ograničenje za pregled bolesnika te prijetnje sudskim tužbama.

Na temelju *online* istraživanja koje je provela Pleša (2018) za potrebe završnog rada pokazalo se da je najveći broj ispitanih medicinskih sestara i tehničara kao stresore izdvojio preopterećenost poslom, nedovoljan broj djelatnika, lošu organiziranost posla te administrativne poslove.

Studija Škrinjarić i Šimunović (2018) koju su autorice provele u zagrebačkim ambulantomama obiteljske medicine kako bi ispitale stresore povezane sa stresom na radnim mjestom i u kojem su sudjelovala 73 ispitanika pokazalo je da medicinske sestre i tehničari kao najčešće stresore ističu preplavljenosti poslom i vremenskim pritiscima. Prvi izvor stresa na radnom mjestu jest strah od neuspjeha u ispunjavanju radnih obveza i interakcija s nasilnim pacijentima, nakon čega slijedi suočavanje sa smrću.

U istraživanju koje su proveli Prša i suradnici (2022) godine tijekom pandemije COVID-19 u šest hrvatskih bolnica na uzorku od 147 zdravstvenih djelatnika Objedinjenog hitnog bolničkog prijema pokazalo je da su ispitanici kao najveće stresore naveli one u domenama organizacije i financija te javne kritike i sudske tužbe.

Prema tome, vidljivo je da u slučaju stresa na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara važnu ulogu imaju kulturološka obilježja pojedine sredine, ekonomske prilike, edukacija zdravstvenih djelatnika te osobine pojedinih zdravstvenih djelatnika. Ipak, neki se profesionalni stresori često javljaju bez obzira na to o kojoj je sredini riječ, pa je očito da neki stresori imaju važniju ulogu od drugih u razvijanju profesionalnog stresa kod medicinskih sestara i tehničara.

### **3.3. Posljedice profesionalnog stresa kod medicinskih sestara i tehničara**

Zbog prirode svojeg posla medicinske sestre i tehničari posebno su podložni razvoju stresa i svih negativnih posljedica i poremećaja koje stres sa sobom nosi. Naime, stres može oslabiti imunološki sustav te se kao posljedica njegova slabljenja mogu javiti razne bolesti (Ekić i sur., 2016). Zbog velike odgovornosti koje imaju medicinske sestre i medicinski tehničari, odnosno zbog visokih zahtjeva i niske razine odlučivanja moguć je razvoj kardiovaskularnih bolesti (Bosma i sur., 1997) i psihičkih poremećaja (Stansfeld i Candy, 2006).

Istraživanje koje je provedeno u Srbiji na uzorku od više od 1000 medicinskih sestara i tehničara pokazalo je da su ispitanici kao najčešće posljedice stresa navodili glavobolju, bol u leđima, promjene raspoloženja i premorenost (Milutinović i sur., 2012).

Rezultati studije provedene u Švedskoj pokazalo je da su medicinske sestre i drugi zdravstveni djelatnici koji su bili pod većim stresom značajno više konzumirali alkohol u odnosu na one kod kojih nije uočena visoka razina stresa. Među ostalim posljedicama stresa kod zdravstvenih djelatnika uočeni su poremećaji spavanja, anksioznost te bolovi u leđima (Peterson i sur., 2008).

U spomenutom istraživanju Ekić i suradnika (2016) provedenom u Zagrebu su osim stresora kod medicinskih sestara i tehničara ispitane i najčešće zdravstvene tegobe koje se javljaju kod ispitanika kao posljedica profesionalnog stresa. Pokazalo se da 60,90

% ispitanih medicinskih sestara i tehničara navodi da su kod njih prisutne kronične zdravstvene tegobe koje traju najmanje godinu dana. Među skupinama bolesti najučestalije su kardiovaskularne bolesti koje se javljaju kod oko trećine ispitanika, a slijede gastroenterološke i lokomotorne bolesti koje su prisutne kod nešto manje od trećine ispitanih medicinskih sestara i tehničara. Osim toga, to je istraživanje pokazalo da je razvoj psihosomatskih bolesti kod ispitanika statistički značajan.

Među negativnim posljedicama stresorima kojima su izloženi na radnom mjestu, točnije zbog izloženosti traumatskim i emocionalno zahtjevnim situacijama medicinske sestre i tehničari podložniji su razvoju PTSP-a (Havelka i Havelka Meštrović, 2013). Može se definirati i kao odgođeni, odnosno produljeni odgovor na stresogeni događaj ili situaciju iznimno jake ugroženosti ili katastrofalne prirode koja može rezultirati sveprožimajućom uznemirenošću. Simptomi PTSP-a mogu trajati od nekoliko mjeseci do nekoliko godina, a obuhvaćaju ponovno proživljavanje traume (uznemirujuća prisjećanja, uznemirujući snovi, ponašanje ili osjećaji kao da se događaji ponovno odvijaju, fiziološka reaktivnost, intenzivni psihološki distres), izbjegavanje i povlačenje (izbjegavanje misli, osjećaja i razgovora, izbjegavanje podsjećanja na traumu, psihogena amnezija, smanjeni interes za bilo kakve aktivnosti, otuđujući osjećaji, ograničeni afekt i osjećaj uskraćene budućnosti) te pojačanu pobudljivost (poteškoće spavanja, hipervigilitet, otežanu koncentraciju, pojačane odgovore na trzaje)(Kozarić-Kovačić i sur., 2007).

Među nepovoljnijim posljedicama dugotrajne izloženosti stresu na radnom mjestu ističe se sindrom sagorijevanja na poslu (engl. *burn out syndrome*)(Havelka i Havelka Meštrović, 2013). Psihoanalitičar Hebert J. Freudenberger predložio je naziv tog sindroma 1974. godine. Naveo je da je riječ o sindromu koji je karakterističan za tzv. „pomagačka“ zanimanja, pa tako i za medicinske sestre i tehničare (Škrinjar i Fulgosi Masnjak, 1994; Hudek-Knežević i sur., 2005). Devet godina kasnije Aronson i suradnici (1983; prema Škrinjar, 1996) utvrdili su da se sindrom sagorijevanja na poslu javlja kod osoba koje rade s drugim ljudima i koje su u svojem odnosu prema pacijentima, kolegama ili pretpostavljenima davatelji. Taj sindrom podrazumijeva neravnotežu između zahtjeva radnog mjesta te mogućnosti i očekivanja pojedinca da udovolji radnim zahtjevima (Jakšić, 2014), a karakterizira ga stanje tjelesne, mentalne i emocionalne iscrpljenosti, osjećaj beznađa i bespomoćnosti te razvoj negativnog self-koncepta i negativnih stavova

prema radu, zbog čega pojedinac gubi zanimanje za pacijente i svoj posao te se otuđuje iz radne okoline (Wolfe, 1981). Kod medicinskih sestara i tehničara sindrom sagorijevanja na poslu posljedica je dugoročnog angažmana u situacijama koje su za medicinsku sestru ili tehničara emocionalno zahtjevne (Pavlakis i sur., 2010). U istraživanju provedenom u Južnoj Africi pokazalo se da je čak 65 % ispitanih medicinskih sestara i tehničara na radnom mjestu doživjela visoku razinu sindroma sagorijevanja koja je povezana s nedostatkom osobnog postignuća te napredovanjem (Khamisa, 2017). U domaćem istraživanju provedeno za potrebe završnog rada pokazalo se da je nešto više od trećine ispitanih medicinskih sestara i tehničara zahvaćeno sindromom sagorijevanja na poslu, dok je oko 30 % ispitanika sagorjelo (Zadravec, 2020). I rezultati drugih istraživanja provedenih među medicinskim sestrama i tehničarima pokazali su da postoji povezanost između profesionalnog stresa i emocionalne iscrpljenosti (Stordeur i sur., 2001.; prema Knežević i sur., 2009; Hunter., 2004.; prema Knežević i sur., 2009), odnosno tjelesne iscrpljenosti (Winwood i sur., 2006; prema Knežević i sur., 2009). Ipak, neka istraživanja provedena u Republici Hrvatskoj pokazuju da većina ispitanih medicinskih sestara i tehničara ne pokazuje simptome sindroma iscrpljenosti poslom. Tako je spomenuto istraživanje koje su provele Škrinjarić i Šimunović (2018) pokazalo da samo 11 % medicinskih sestara i tehničara pokazuje simptome visokog stupnja sagorijevanja na poslu.

#### **3.4. Mehanizmi suočavanja sa stresom kod medicinskih sestara i tehničara**

Prema Lazarusu i Folkmanu (2004) suočavanje sa stresom odnosi se na kognitivno i bihevioralno nastojanje da se pojedinac suoči s vanjskim i unutarnjim zahtjevima, odnosno onim zahtjevima koji nadilaze resurse koje on ima na raspolaganju.

Postoje manje učinkoviti ili maladaptivni i učinkoviti ili adaptivni mehanizmi suočavanja sa stresom. Jedan od manje učinkovitih mehanizama suočavanja sa stresom jest izbjegavanje (Gregurek, 2011). Oblik izbjegavanja je i disocijacija, točnije odvajanje od vlastitih misli, osjećaja ili sjećanja na stresne situacije. Međutim, neka su istraživanja pokazala da disocijacija ostavlja negativne posljedice na pojedinca i njegovo funkcioniranje. Isto vrijedi i za depersonalizaciju, odnosno doživljavanje ljudi kao

objekata, a ne kao pojedinaca, jer u takvim slučajevima češće i brže posežu za agresivnim i nasilnim metodama rješavanja problema (Kop i Euwema, 2001). Prema tome, negativni mehanizmi suočavanja sa stresom samo mogu povećati učinak stresa na zdravlje (Glavina i Vukosav, 2011).

S druge strane, u pozitivne ili adaptivne mehanizme suočavanja sa stresom koje mogu koristiti medicinske sestre i tehničari ubrajaju se razgovor s kolegama, savjetovanje i vježbanje (Reese, 1987; prema Chapin i sur., 2008). Riječ je o mehanizmima prihvaćanja stresora i preventivnom djelovanju na podizanju psihofizičke otpornosti organizma. Kako bi se medicinske sestre i tehničari lakše suočili sa stresnim događajima kojima svakodnevno svjedoče prilikom izvršavanja svojih radnih zadataka na raspolaganju su im različiti stručnjaci u institucijama u kojima rade, poput psihologa i psihijatara (Kalauz, 2008).

Jedan od mehanizama suočavanja sa stresom jest djelovanje na problem, odnosno na sami stresor (Gregurek, 2011). Riječ je o mijenjanju situacije koja pojedincu ne odgovara eliminiranjem izvora stresa. Tom se mehanizmu suočavanja s profesionalni stresom medicinske sestre i tehničari mogu prikloniti kada osjećaju da posjeduju sposobnosti i mogućnost uspostavljanja kontrole nad stresnom situacijom. Tako medicinske sestre i tehničari mogu, primjerice, osjećaj nekompetencije na radnom mjestu smanjiti dodatnom edukacijom, u slučaju problema s kolegama ili pacijentima mogu izravno i učinkovitije komunicirati s drugom stranom, mogu planirati svoje aktivnosti kako bi smanjile pritisak zbog vremenskih rokova i opterećenost poslom itd. (Ajduković i Ajduković, 1996).

Unatoč tome što postoje strategije suočavanja sa stresom i traumatskim događajima, kad god je moguće potrebno je djelovati preventivno. Preventivno djelovanje obuhvaća i podizanje psihofizičke otpornosti kod medicinskih sestara i tehničara, a ono podrazumijeva redovito vježbanje, provođenje tehnika za opuštanje, zdravu prehranu, pozitivan način razmišljanja, konstruktivno provođenje slobodnog vremena i sl. (Sindik i sur., 2014).

Osim toga, treba napomenuti da je u suočavanju sa stresom važna pojedinčeva mentalna čvrstoća. Ona se može odrediti kao „opći osjećaj da je okolina zadovoljavajuća, što pojedinca vodi da situacijama pristupa s radoznalošću i entuzijazmom ili

angažiranošću“ (Sindik i sur., 2014: 213). Pritom mentalna čvrstoća objedinjuje tri komponente ili stava pojedinca o sebi, a to su predanost, kontrola i izazov. Osoba koju krasi mentalna čvrstoća stresne situacije vidi kao zanimljive i izazovne te se ne boji suočiti s njima jer smatra da na njih može utjecati (Sindik i sur., 2014).

Zanimljivo je istaknuti da u mehanizmima suočavanja sa stresom važnu ulogu igra spol. Naime, pokazalo se da su žene sklonije traženju socijalne podrške, da otvoreno izražavaju svoje emocije (Hudek-Knežević i Kardum, 2006). Ipak, treba napomenuti da rezultati provedenih istraživanja nisu konzistentni kada je u pitanju suočavanje usmjereno na problem i postojanost spolnih razlika (Hudek-Knežević i Kardum, 2006).

## **4. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE – STRES NA RADNOM MJESTU KOD MEDICINSKIH SESTARA I TEHNIČARA PRI OB PULA**

U ovom se poglavlju rada analiziraju metodologija i rezultati provedenog istraživanja u kojem je cilj bio ispitati stres na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara pri OB Pula.

### **4.1. Metodologija istraživanja**

Za potrebe završnog rada provedeno je istraživanje među medicinskim sestrama i tehničarima u OB Pula kako bi se ispitala prisutnost stresa na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara. Istraživanje je provedeno u prvoj polovici listopada putem *online* upitnika koji je kreiran posebno za potrebe provođenja istraživanja na temelju drugih sličnih upitnika koji su se koristili u ispitivanju profesionalnog stresa među medicinskim sestrama i tehničarima, točnije na temelju Upitnika o stresorima na radnom mjestu bolničkih zdravstvenih djelatnika (Milošević, 2010; prema Jurišić i sur., 2019) te Upitnika za samoprocjenu intenziteta simptoma stresa (Ajduković i Ajduković, 1996). Prvi dio upitnika sadrži pitanja koja se odnose na socio-demografske podatke o ispitanicima, a drugi dio pitanja vezana za čimbenike stresa na radnom mjestu koji se manifestiraju kod medicinskih sestara i tehničara, psihofizičke tegobe te bolesti za koje ispitanici smatraju da su posljedica profesionalnog stresa. Točnije, taj dio sadrži 26 čimbenika stresa koji su vezani za organizacijske uvjete, uvjete rada, mogućnost napredovanja na poslu, profesionalne zahtjeve, međuljudsku komunikaciju i sl., kao i 35 psihofizičkih tegoba koje obuhvaćaju tjelesne, mentalne, emocionalne i bihevioralne simptome. Sva su pitanja zatvorenog tipa, što znači da su ispitanici sami birali jedan od ponuđenih odgovora. Na pitanja vezana za stres na radnom mjestu, odnosno čimbenike stresa te psihofizičke tegobe ispitanici su odgovarali na skali procjene, odnosno odabirom jednog broja od 1 do 5, pri čemu su brojevi imali određeno značenje (1 – uopće nije stresno; 2 – rijetko je stresno; 3 – ponekad stresno; 4 – stresno; 5 – izrazito stresno, odnosno 1 – nimalo; 2 – malo; 3 – srednje; 4 – mnogo; 5 – veoma mnogo).

Uzorak se sastojao od medicinskih sestara i tehničara zaposlenih u OB Pula koji su se dobrovoljno odazvali pozivu za ispunjavanje upitnika putem društvenih mreža (WhatsApp, Facebook i sl.) i elektroničke pošte. *Online* upitnik se širio „metodom snježne grude“, što znači da su ispitanici prosljeđivali poziv za sudjelovanjem u istraživanju drugim ispitanicima. Uzorak je u konačnici sačinjavalo 102 ispitanika, odnosno medicinskih sestara i tehničara zaposlenih u OB Pula.

Kategorijske varijable prikazane su kao frekvencije i postotci. Dobiveni rezultati prikazani su u tabličnom i grafičkom obliku te su potom objašnjeni i analizirani.

## 4.2. Rezultati istraživanja

Analiziraju se rezultati koji se tiču odgovora ispitanika na prvi dio upitnika u kojem su ispitanici odgovarali na pitanja koja pružaju opće karakteristike uzorka, a nakon toga se analiziraju i rezultati koji se odnose na pitanja vezana za stres na radnom mjestu kod ispitanih medicinskih sestara i tehničara.

### 4.2.1. Opće karakteristike uzorka

Opće karakteristike ispitanika prikazane su u tablici 1.

**Tablica 1.** Socio-demografske karakteristike ispitanika

<b>Sociodemografske značajke</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Spol</b>		
Muški	13	12,7
Ženski	82	80,4
Ne želim se izjasniti	7	6,9
<b>Dob</b>		
18-25	1	1,0



25-35 godina	18	17,6
36-45 godina	32	31,4
46-55 godina	41	40,2
56 godina i više	10	9,8
<b>Bračno stanje</b>		
U braku	26	25,5
U izvanbračnoj zajednici	18	17,6
U vezi	18	17,6
Rastavljen/a	20	19,6
Udovac/ica	2	2,0
Nisam u vezi	20	19,6
<b>Broj djece</b>		
Nijedno	28	27,5
Jedno	33	32,4
Dvoje	31	30,4
Troje i više	10	9,8
<b>Stručna sprema</b>		
SSS	58	56,9
VŠS	1	1,0
VSS	43	42,2
<b>Godine radnog staža u struci</b>		
1-5 godina	9	8,8
6-10 godina	13	12,7
11-20 godina	32	31,4
21-30 godina	33	32,4
31 godina i više	15	14,7
<b>Odjel/radno mjesto</b>		
kirurgija	31	30,4
interna	19	18,6
anestezija	19	18,6

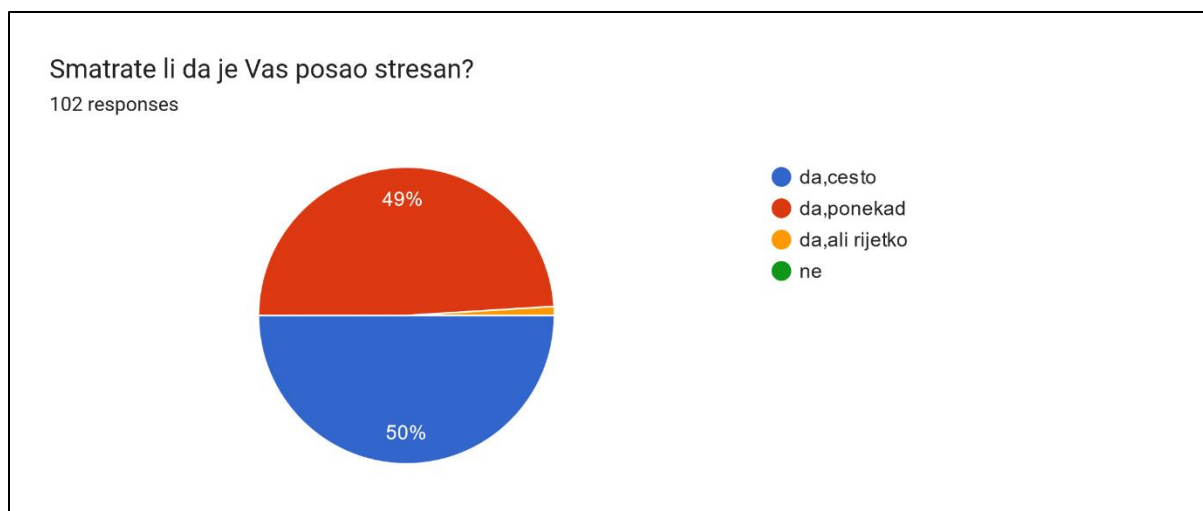
ginekologija i porodništvo	19	18,6
psihijatrija	11	10,8
ostalo	3	3,0
<b>Vrsta zaposlenja</b>		
Određeno	0	0,0
Neodređeno	102	100
<b>Radno vrijeme</b>		
24-satna dežurstva	1	1,0
smjenski rad	70	68,6
rad u turnusima	24	23,5
rad u jednoj smjeni	10	9,8

Izvor: izradila autorica

Vidljivo je da je u istraživanju sudjelovalo više medicinskih sestara nego medicinskih tehničara. S obzirom na dob prednjače ispitanici u dobi između 46 i 55 godina. S obzirom na bračno stanje najviše je ispitanika koji su u braku. Prema broju djece prevladavaju ispitanici s jednim djetetom. S obzirom na stručnu spremu najviši je udio ispitanika sa srednjom stručnom spremom. Nadalje, najviše je ispitanika koji imaju između 21 i 30 godina radnog staža, a za njima odmah slijede ispitanici koji imaju između 11 i 20 godina radnog staža. Kada je riječ o odjelu na kojem su ispitanici zaposleni, najviši je udio ispitanika koji rade na odjelu kirurgije. Svi ispitanici zaposleni su na neodređeno vrijeme. Više od dvije trećine ispitanika radi u smjenama. Gotovo četvrtina ispitanika radi u turnusima.

#### 4.2.2. Stres na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara u OB Pula

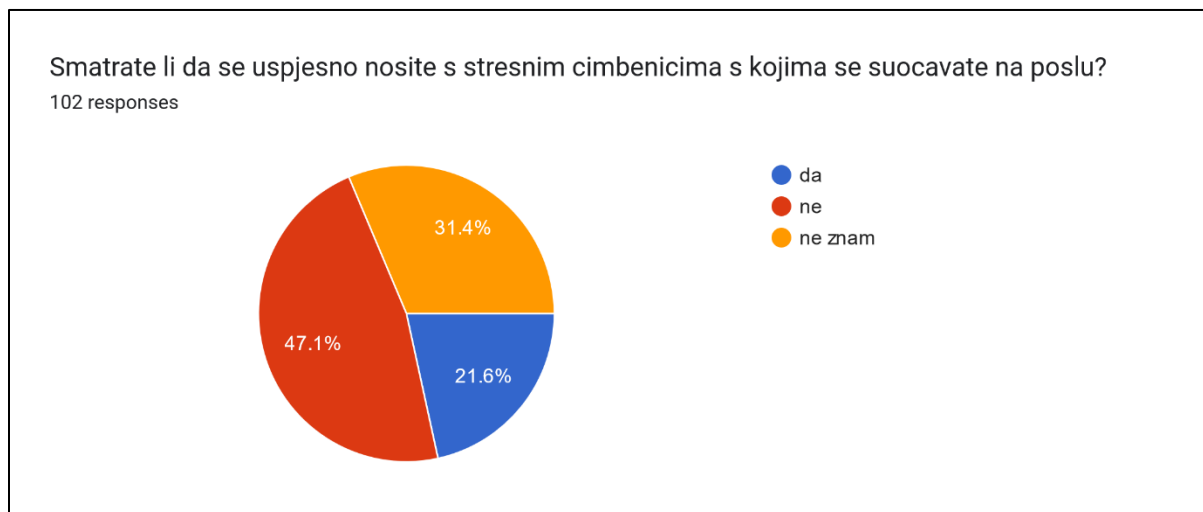
U sljedećem dijelu upitnika ispitanici su odgovarali na pitanja vezana za stres na njihovom radnom mjestu. Odgovori ispitanika na pitanje je li njihov posao stresan prikazan je na slici 2.



**Slika 2.** Stav ispitanika o tome je li njihov posao stresan

Izvor: izradila autorica

Pokazalo se da polovica ispitanika smatra da je njihov posao često stresan. Značajno je napomenuti da nitko od ispitanika ne smatra da njegov/njezin posao nije stresan. Mišljenje ispitanika o tome koliko se uspješno nose sa stresnim čimbenicima s kojima se suočavaju na poslu prikazano je na slici 3.



**Slika 3.** Stav ispitanika o uspješnosti suočavanja sa stresnim čimbenicima na radnom mjestu

Izvor: izradila autorica

Vidljivo je da većina smatra da se ne nose uspješno sa stresnim čimbenicima na njihovu radnom mjestu. U sljedećem pitanju u upitniku ispitanici su bili zamoljeni da prepoznaju čimbenike stresa. Odgovori ispitanika prikazani su u tablici 2.

**Tablica 2.** Razina doživljaja čimbenika stresa prema mišljenju ispitanika

Čimbenici stresa	Uopće nije stresno		Rijetko je stresno		Ponekad stresno		Stresno		Izrazito stresno	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Loša organizacija posla	2	2,0	0	0,0	29	28,4	44	43,1	27	26,5
Preopterećenost poslom	0	0,0	2	2,0	19	18,6	56	54,9	25	24,5
Nedostatan broj djelatnika	1	1,0	0	0,0	18	17,6	57	55,9	26	25,5
Administrativni poslovi	2	2,0	6	5,9	21	20,6	55	54,0	18	17,6
Neprijemljivi radni prostor	3	3,0	11	10,8	23	22,5	53	52,0	12	11,8
Neadekvatna osobna primanja (financijska ograničenja)	1	1,0	1	1,0	18	17,6	54	53,0	28	27,5
Mala mogućnost napredovanja	5	4,9	5	4,9	21	20,6	55	54,0	16	15,7
Svakodnevne nepredvidive situacije	1	1,0	3	3,0	21	20,6	54	53,0	23	22,5
Neadekvatna očekivanja koje imaju bolesnici	1	1,0	4	3,9	25	24,5	49	48,0	23	22,5
Izloženost neprimjerenosti javnoj kritici	3	3,0	3	3,0	18	17,6	55	54,0	23	22,5
Pogrešno informiranje bolesnika od strane medija i drugih izvora	2	2,0	3	3,0	22	21,6	61	59,8	14	13,7
Sukobi s bolesnicima ili s članovima njihove obitelji	3	3,0	5	4,9	16	15,7	48	47,1	30	29,4

Prijetnja sudske tužbe	4	3,9	6	5,9	14	13,7	55	54,0	23	22,5
24-satna odgovornost	0	0,00	4	3,0	19	18,6	58	56,9	21	20,6
Oskudna komunikacija s nadređenima	1	1,0	8	7,8	25	24,5	53	52,0	15	14,7
Sukobi s nadređenima	5	4,9	9	8,8	18	17,6	53	52,0	17	16,7
Sukobi s radnim kolegama	6	5,9	10	9,8	19	18,6	48	47,1	19	18,6
Noćni rad	5	4,9	3	3,0	22	21,6	52	51,0	20	19,6
Smjenski rad	7	6,9	2	2,0	17	16,7	56	54,9	20	19,6
Prekovremeni rad	4	3,9	4	3,0	21	20,6	53	52,0	20	19,6
Dežurstva (24 sata)	8	7,8	5	4,9	16	15,7	55	54,0	18	17,6
Uvođenje novih tehnologija u posao	3	3,0	10	9,8	23	22,5	47	46,1	19	18,6
„Bombardiranje“ novim informacijama iz struke	3	3,0	6	5,9	25	24,5	48	47,1	20	19,6
Nedostatak odgovarajuće trajne edukacije	3	3,0	8	7,8	27	26,5	47	46,1	17	16,7
Nemogućnost odvajanja privatnog i poslovnog života	1	1,0	13	12,7	21	20,6	57	55,9	10	9,8

Izvor: izradila autorica

Vidljivo je da većina ispitanih medicinskih sestara i tehničara smatra sve navedene čimbenike stresa stresnima. Za neke čimbenike stresa je oko četvrtine ispitanika ili više navelo da ih smatraju izrazito stresnima, točnije za lošu organizaciju posla, preopterećenost poslom, nedostatan broj djelatnika, neadekvatna osobna primanja te za sukobe s bolesnicima ili s članovima njihove obitelji (29,4 %). Važno je napomenuti da manje od 1% dio ispitanika sve navedene čimbenike stresa ne smatra nimalo stresnima.

U sljedećem pitanju u upitniku ispitanici su zamoljeni da prepoznaju psihofizičke tegobe koje se mogu javiti kao posljedica stresa. Odgovori ispitanika prikazani su u tablici 3.

**Tablica 3.** Učestalost doživljaja psihofizičkih tegoba prema mišljenju ispitanika

Psihofizičke tegobe	Nimalo		Malo		Srednje		Mnogo		Veoma mnogo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Poteškoće sa spavanjem	8	7,8	10	9,8	14	13,7	42	41,2	28	27,5
Kronični umor	3	3,0	5	4,9	15	14,7	64	62,7	15	14,7
Mučnina ili gastritis	10	9,8	10	9,8	18	17,6	53	52,0	11	10,8
Probavne smetnje (zatvor ili proljev)	15	14,7	8	7,8	13	12,7	56	54,9	10	9,8
Učestalo mokrenje	13	12,7	11	10,8	15	14,7	57	55,9	6	5,9
Nagli gubitak/dobitak kilograma	10	9,8	11	10,8	16	15,7	56	54,9	9	8,8
Grickanje noktiju	18	17,6	7	6,9	11	10,8	54	53,0	12	11,8
Razdražljivost	4	3,9	14	13,7	12	11,8	57	55,9	15	14,7
Potištenost	7	6,9	12	12,7	14	13,7	58	56,9	11	10,8
Osjećaj bespomoćnosti	4	3,9	11	10,8	18	17,6	52	51,0	17	16,7
Agresivnost	10	9,8	11	10,8	13	12,7	42	41,2	26	25,5
Sukobi s kolegama	8	7,8	12	11,8	13	12,7	44	43,1	25	24,5
Netolerantnost prema kolegama	8	7,8	11	10,8	13	12,7	48	47,1	22	21,6
Povučenost od drugih ljudi i izbjegavanje socijalne interakcije	7	6,9	14	13,7	13	12,7	42	41,2	26	25,5
Učestali plač ili želja da se isplačete	16	15,7	10	9,8	11	10,8	47	46,1	18	17,6
Gubitak smisla za humor	10	9,8	15	14,7	14	13,7	40	39,2	23	22,5
Nedostatak/smanjenje libida	14	13,7	10	9,8	15	14,7	45	44,1	18	17,6
Jake glavobolje	8	7,8	13	12,7	17	16,7	45	44,1	19	18,6

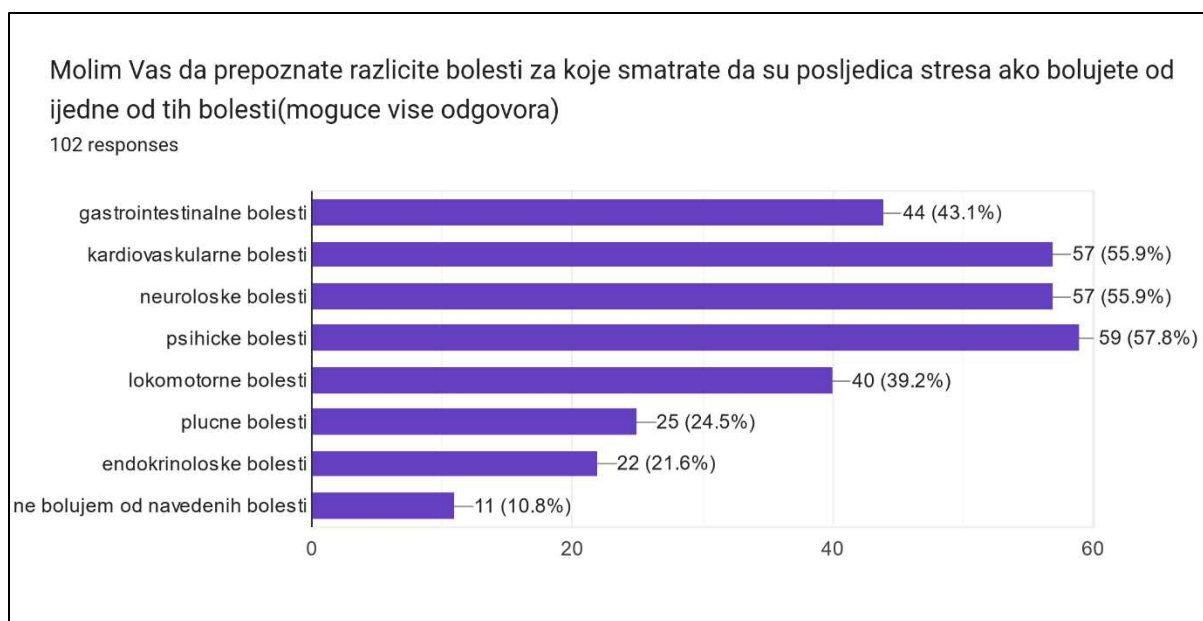
Poteškoće s pamćenjem i prisjećanjem	9	8,8	12	11,8	18	17,6	41	40,2	22	21,6
Nesposobnost koncentracije	6	5,9	12	11,8	17	16,7	46	45,1	21	20,6
Otežano donošenje odluka	9	8,8	12	11,8	15	14,7	43	42,2	23	22,5
Trzaji živaca i/ili grčevi mišića	15	14,7	6	5,9	18	17,6	41	40,2	22	21,6
Ispadanje kose	17	16,7	5	4,9	11	10,8	47	46,1	22	21,6
Znojenje dlanova	16	15,7	9	8,8	15	14,7	40	39,2	22	21,6
Drhtanje ruku	18	17,6	6	5,9	14	13,7	42	41,2	22	21,6
Osip	26	25,5	3	3,0	12	11,8	40	39,2	21	20,6
Neredovita menstruacija	21	20,6	6	5,9	12	11,8	37	36,3	26	25,5
Bol u leđima	5	4,9	6	5,9	15	14,7	49	48,0	27	26,5
Vrtoglavica	17	16,7	7	6,9	12	11,8	46	45,1	20	19,6
Povišeni krvni tlak	17	16,7	3	3,0	13	12,7	45	44,1	24	23,5
Poteškoće sa srcem i disanjem	10	9,8	9	8,8	15	14,7	50	49,0	18	17,6
Česte prehlade	12	11,8	11	10,8	13	12,7	46	45,1	20	19,6
Nesposobnost da mirno sjedite i mirujete	14	13,7	6	5,9	17	16,7	40	39,2	25	24,5
Nesposobnost izražavanja svojih pravih osjećaja	10	9,8	11	10,8	12	11,8	57	55,9	12	11,8

Izvor: izradila autorica

Pokazalo se da većina ispitanika navedene psihofizičke tegobe doživljava učestalo, odnosno mnogo. Točnije, određene psihofizičke tegobe veoma mnogo doživljava oko četvrtine ispitanih medicinskih sestara i tehničara. Riječ je o poteškoćama sa spavanjem, agresivnošću, sukobima s kolegama, povučenošću od drugih ljudi i

izbjegavanju socijalne interakcije, neredovitoj menstruaciji, boli u leđima te nesposobnošću ispitanika da mirno sjede i miruju. Za gotovo svaku pojedinačnu psihofizičku tegobu relativno su mali udjeli ispitanika koji određenu tegobu nisu nimalo osjetili (nešto je veći udio ispitanika koji nikada nisu osjetili probavne smetnje, učestalo mokrenje, grickanje noktiju, učestali plač ili želju da se isplaču, trzaje živaca i/ili grčeve mišića, ispadanje kose, znojenje dlanova, drhtanje ruku, osip, neredovitu menstruaciju te vrtoglavicu).

U posljednjem pitanju u upitniku ispitanici su zamoljeni da prepoznaju različite bolesti za koje smatraju da su posljedica stresa ako boluju od ijedne od tih bolesti. Na tom su pitanju ispitanici mogli dati više odgovora. Njihovi su odgovori prikazani na slici 4.



**Slika 4.** Bolesti od koje ispitanici boluju i za koje ispitanici smatraju da su posljedica profesionalnog stresa

Izvor: izradila autorica

S obzirom na prikazane rezultate vidljivo je da više od 55 % ispitanika smatra da su psihičke, kardiovaskularne, odnosno neurološke bolesti od kojih boluju posljedica stresa na radnom mjestu.



## 5. RASPRAVA

Na temelju rezultata provedenog istraživanja koji su prikazani u prethodnom poglavlju rada vidljivo je da je stres na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara koji rade u OB Pula prisutan u velikoj mjeri te da ispitane medicinske sestre i tehničari uvelike osjećaju posljedice profesionalnog stresa. Čak su i sami ispitanici svjesni da je njihov posao stresan, barem ponekad jer nitko od 102 ispitanih medicinskih sestara i tehničara nije naveo kako smatra da njihov posao nije stresan barem u određenoj mjeri. Naprotiv, polovica ispitanika smatra da je njihov posao često stresan. Osim toga, više od dvije petine ispitanika smatra da se ne suočavaju uspješno sa stresorima povezanim s njihovim radnim mjestom, a gotovo trećina ispitanika ne zna odgovor na to pitanje. Tek nešto više od petine ispitanika smatra da se uspješno nose s čimbenicima povezanim s profesionalnim stresom.

Kako je već istaknuto, na pojavu stresa na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara mogu utjecati stresori povezani s radnim mjestom, a u provedenom istraživanju ispitivao se upravo utjecaj tih stresora na medicinske sestre i tehničare zaposlene u OB Pula. Među čimbenicima koji su povezani s njihovim radnim mjestom i koje smatraju stresnima posebno se ističu preopterećenost poslom, nedostatan broj djelatnika, administrativni poslovi, neprimjeren radni prostor, neadekvatna osobna primanja, mala mogućnost napredovanja, svakodnevne nepredvidljive situacije, izloženost neprimjereoju javnoj kritici, pogrešno informiranje bolesnika od strane medija i drugih izvora, prijete sudske tužbe, 24-satna odgovornost, oskudna komunikacija s nadređenima, noćni, smjenski i prekovremeni rad, 24-satna dežurstva te nemogućnost odvajanja privatnog i poslovnog života. Nadalje, iznimno stresnima smatraju se loša organizacija posla, preopterećenost poslom i nedostatan broj djelatnika, neadekvatna osobna primanja te sukobi s bolesnicima ili s članovima njihove obitelji. Takvi rezultati nisu nimalo iznenađujući jer su i druga slična istraživanja provedena u Republici Hrvatskoj i u svijetu pokazala da su medicinske sestre i tehničari pod profesionalnim stresom zbog prirode svojeg posla te organizacije rada. Kako je istaknuto, brojna istraživanja provedena u Velikoj Britaniji i SAD-u pokazala su da su stresori povezani s radnim mjestom kod medicinskih sestara i tehničara velika količina radnih zadataka, odnosno preopterećenost

poslom, nemogućnost napredovanja u karijeri, problemi uzrokovani nedovoljnim resursima (kao što su nedovoljan broj zdravstvenih djelatnika i neprimjeren radni prostor), sukobi s pacijentima i članovima njihove obitelji te sukob između privatnog i poslovnog života (Lee i Ellis, 1990). I istraživanje provedeno u Gani pokazalo je da medicinske sestre i tehničari među najvećim stresorima izdvajaju preopterećenost poslom te nedostatak resursa (Adzakpah i sur., 2016). Među istraživanjima provedenima u Republici Hrvatskoj ističe se istraživanje Marlais i Hudorovića (2015) koje je pokazalo da dubrovačke medicinske sestre i tehničari kao najčešće stresore izdvajaju neadekvatna osobna primanja te organizacijske čimbenike, kao što su preopterećenost poslom, nedovoljan broj djelatnika, administrativni poslovi te neadekvatan radni prostor. Te organizacijske čimbenike navode i medicinske sestre i tehničari u istraživanju koje je provela Pleša (2018). Osim toga, te su stresore, između ostalih, naveli i medicinske sestre i tehničari koji su sudjelovali u istraživanju Mesar i suradnika (2015). U istraživanju Ekić i suradnika (2016) medicinske sestre i tehničari iz Kliničke bolnice Dubrava istaknuli su i 24-satnu odgovornost kao jedan od stresora koji se najčešće javlja, dok su među najintenzivnijim stresorima naveli preopterećenost poslom. U istraživanju koje je provela Vadoci (2017) također su izdvojeni organizacijski stresori, odnosno preopterećenost poslom, administrativni poslovi, nedovoljan broj zdravstvenih djelatnika te prijetnje sudskim tužbama. U istraživanju Knežević i suradnika (2009) uz organizacijske čimbenike medicinske sestre i tehničari iz zagrebačkih bolnica izdvojili su i financijske čimbenike. Organizacijske i financijske čimbenike istaknuli su i ispitanici koji su sudjelovali u istraživanju Prše i suradnika (2022). Dakle, bez obzira na to o kojoj je sredini riječ, odnosno bez obzira na to radi li se o razvijenoj, tranzicijskoj ili nerazvijenoj državi medicinske sestre i tehničari kao stresne čimbenike najčešće ističu organizacijske i financijske čimbenike, pa se može zaključiti da ti stresori imaju najvažniju ulogu kada je riječ o stresu na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara. S ciljem sprječavanja posljedica profesionalnog stresa nužno je djelovati prvenstveno na te stresore te pomoći medicinskim sestrama i tehničarima da se s njima nose učinkovitije.

Kada je riječ o posljedicama stresa na radnom mjestu provedeno je istraživanje pokazalo da se medicinske sestre i tehničari koji su zaposleni u OB Pula često suočavaju s kroničnim umorom, mučninom ili gastritisom, probavnim smetnjama, učestalim

mokrenjem, naglim gubitkom/dobitkom kilograma, grickanjem noktiju, razdražljivošću, potištenošću, osjećaj bespomoćnosti te nemogućnošću izražavanja svojih pravih osjećaja. Sve te psihofizičke tegobe učestalo osjeća više od polovice ispitanih medicinskih sestara i tehničara. Među psihofizičkim tegobama koje ispitanice medicinske sestre i tehničari pri OB Pula osjećaju veoma mnogo jesu poteškoće sa spavanjem, agresivnost, sukobi s kolegama, povučenost od drugih ljudi i izbjegavanje socijalne interakcije, neredovita menstruacija, bol u leđima te nesposobnost da mirno sjede i miruju. Ni takvi rezultati ne začuđuju, posebno s obzirom na to da su ispitanici naveli da je njihov posao barem ponekad stresan, da se u značajnoj mjeri ne suočavaju uspješno s profesionalnim stresom te da učestalo osjećaju razne organizacijske i financijske stresore povezane s njihovim radnim mjestom. Osim toga, takvi su rezultati u skladu s rezultatima drugih sličnih istraživanja koja su prethodno provedena. Spomenuto istraživanje koje su proveli Milutinović i suradnici (2012) u Srbiji pokazalo je da su najčešće posljedice profesionalnog stresa, između ostaloga, premorenost te bolovi u leđima. Poremećaji spavanja te bolovi u leđima primijećeni su i kod švedskih medicinskih sestara i tehničara te drugih zdravstvenih djelatnika (Peterson i sur., 2008). Treba napomenuti da su neke posljedice stresa na radnom mjestu koje su ispitanice medicinske sestre i tehničari iz OB Pula izdvojili simptomi PTSP-a, odnosno sindroma sagorijevanja na poslu, kao što su agresivnost, sukobi s kolegama te povučenost od drugih ljudi i izbjegavanje socijalne interakcije.

Kada je riječ o bolestima za koje ispitanici smatraju da su posljedica stresa pokazalo se da je više od polovice ispitanika, točnije njih 57,8 % navelo kako smatraju da su psihičke bolesti od kojih boluju posljedica profesionalnog stresa. Visoki je udio ispitanika koji smatraju da su kardiovaskularne, odnosno neurološke bolesti od kojih boluju rezultat stresa na radnom mjestu. Takvi su rezultati u skladu s rezultatima spomenutog istraživanja Ekić i suradnika (2016) koje je pokazalo da tri petine ispitanika boluje od kroničkih zdravstvenih tegoba, među kojima prednjače kardiovaskularne bolesti, a za njima slijede gastroenterološke i lokomotorne bolesti. Prema tome, vanjski stresori nepobitno utječu na ispitanice medicinske sestre i tehničare u OB Pula te izazivaju razne posljedice (fizičke, mentalne, emocionalne i bihevioralne simptome) i bolesti

(psihičke, kardiovaskularne, neurološke, gastrointestinalne, lokomotorne, plućne i endokrinološke).

Provedeno istraživanje ima određena ograničenja. U istraživanju je sudjelovao relativno mali broj ispitanika, pa bi se u drugim istraživanja u kojima se ispituje stres na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara mogao uključiti veći broj ispitanika, i to iz više bolničkih ustanova.

## 6. ZAKLJUČAK

Stres je unutrašnje stanje organizma ili doživljaj koji proizlazi iz interakcije između osobe i okoline. Stres kao unutrašnje stanje organizma obuhvaća fiziološke i emocionalne reakcije. Stres ima aktivirajući efekt koji može biti pozitivan ili negativan, što ovisi o kontekstu, ali je češće negativan. Stresori su okolnosti koje izazivaju stres. Razlikuju se tri faze u stresnoj situaciji: uzbuna (alarm), prilagodba (adaptacija) te iscrpljenje. Posljedice stresa mogu biti kratkoročne i dugoročne. Kratkoročne posljedice stresa jesu fiziološke i afektivne reakcije, a dugoročne pogoršano tjelesno zdravlje, ugrožena dobrobit i lošije socijalno funkcioniranje, ali anksioznost, depresija i razni oblici ovisnosti.

Profesionalni stres je nesuglasje između zahtjeva radnog mjesta i okoline spram pojedinčevih mogućnosti, želja i očekivanja da tim zahtjevima udovolji. Toj vrsti stresa često su izložene osobe koje se bave tzv. „pomažućim“ zanimanjima, među kojima su i medicinske sestre i tehničari. Stres na radnom mjestu učestao je među medicinskim sestrama i tehničarima neovisno o kulturi zbog prirode njihova posla, odnosno njihovih radnih zadataka te organizacijskih čimbenika. Također, na razvoj stresa na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara utječu i financijski čimbenici. Vanjski stresori, odnosno stresori koji su povezani sa samim radnim mjestom rezultiraju raznim tjelesnim, mentalnim, emocionalnim i bihevioralnim posljedicama i dovode do PTSP-a, sindroma izgaranja na poslu te razvoja raznih bolesti.

Za potrebe završnog rada provedeno je istraživanje u kojem je cilj bio ispitati stres na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara pri OB Pula. U istraživanju su sudjelovale 102 medicinske sestre i tehničari zaposleni na različitim odjelima u odabranoj bolnici. Rezultati provedenog istraživanja pokazali su da ispitane medicinske sestre i tehničari razne organizacijske i financijske čimbenike povezane s radnim mjestom smatraju stresnima (preopterećenost poslom, nedostatan broj djelatnika, administrativni poslovi, neprimjeren radni prostor, neadekvatna osobna primanja, mala mogućnost napredovanja, svakodnevne nepredvidljive situacije, izloženost neprimjerenom javnoj kritici, pogrešno informiranje bolesnika od strane medija i drugih izvora, prijetnje sudske tužbe, 24-satna odgovornost, oskudna komunikacija s nadređenima, noćni, smjenski i

prekovremeni rad, 24-satna dežurstva te nemogućnost odvajanja privatnog i poslovnog života), odnosno iznimno stresnima (loša organizacija posla, preopterećenost poslom i nedostatan broj djelatnika, neadekvatna osobna primanja te sukobe s bolesnicima ili s članovima njihove obitelji). Nadalje, česte psihofizičke posljedice stresa na radnom mjestu jesu kronični umor, mučnina ili gastritis, probavne smetnje, učestalo mokrenje, nagli gubitak/dobitak kilograma, grickanje noktiju, razdražljivost, potištenost, osjećaj bespomoćnosti te nemogućnost izražavanja svojih pravih osjećaja), a iznimno česte jesu poteškoće sa spavanjem, agresivnost, sukobi s kolegama, povučenost od drugih ljudi i izbjegavanje socijalne interakcije, neredovita menstruacija, bol u leđima te nesposobnost ispitanika da mirno sjede i miruju. Pokazalo se i da devet od deset ispitanika boluje od neke bolesti za koju pretpostavljaju da je posljedica profesionalnog stresa, pri čemu je najveći udio ispitanika koji boluju od psihičkih bolesti, a za njima slijede kardiovaskularne i neurološke bolesti.

Provedeno istraživanje još jednom je potvrdilo ono što se pokazalo u rezultatima brojnih drugih istraživanja provedenih u Republici Hrvatskoj i u svijetu, a to je da su medicinske sestre i tehničari u značajnoj mjeri izloženi stresu na radnom mjestu, pri čemu se s njime ne znaju adekvatno nositi. Zbog toga je potrebno osposobiti medicinske sestre i tehničare za korištenje mehanizama suočavanja sa stresom na radnom mjestu jer će se tako spriječiti negativne posljedice stresa na tjelesno i mentalno zdravlje medicinskih sestara i tehničara.

## POPIS LITERATURE

### Knjige:

1. Bogdanović-Čurić, J. (2013) *Stres i školski uspjeh*. Trebinje: Akademija likovnih umjetnosti Trebinje.
2. Gregurek, R. (2011) *Psihološka medicina*. Zagreb: Medicinska naklada.
3. Havelka, M. i Havelka Meštrović, A. (2013) *Zdravstvena psihologija*. Zagreb: Zdravstveno veleučilište.
4. Hingley, P. i Cooper, G. L. (1986) *Stress and the Nurse Manager*. Chichester: John Wiley.
5. Hudek-Knežević, J. i Kardum, I. (2006) *Stres i tjelesno zdravlje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
6. Jakšić, M. (2014) *Sindrom izgaranja na radnome mjestu = Burn out sindrom*. Đakovo: Katolički bogoslovni fakultet.
7. Lazarus, R. S. i Folkman, S. (2004) *Stres, procjena i suočavanje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
8. Pašić, M. (2007) *Pobijedite stres: prilagodite se okolini i modernim izazovima*. Split: Dušević i Kršovnik.
9. Petz B. (1992) *Psihologijski rječnik*. Zagreb: Prosvjeta.
10. Šarić, M. i Žuškin, E. (2002) *Medicina rada i okoliša*. Zagreb: Medicinska naklada.

### Članci:

1. Adeb-Saeedi, J. (2002) Stress among emergency nurses. *Australian Emergency Nursing Journal*, 5 (2), str. 19-24.
2. Ajduković, D. (1996) Izvori profesionalnog stresa i sagorijevanja pomagača. U: Ajduković, D. i Ajduković, M. (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 1996, str. 29-37.

3. Ajduković, M. i Ajduković, D. (1996) Zašto je ugroženo mentalno zdravlje pomagača? U: Ajduković, M. i Ajduković, D. (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, str. 3-10.
4. Albus, C. (2010) Psychological and social factors in coronary heart disease. *Annals of Medicine*, 42 (7), str. 487-494.
5. Arambašić, L. (1996) Stres. U: J. Pregrad (ur.), *Trauma, stres i oporavak*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, str. 93-102.
6. Adzakpah, G., Laar, A. S. i Fiadjoe, H. S. (2016) Occupational stress among nurses in a Hospital Setting in Ghana. *Clinical Case Reports and Reviews*, 2 (2), str. 333-338.
7. Bosma, H., Marmot, M. G., Hemingway, H., Nicholson, A. C., Brunner, E. i Stansfeld, S. A. (1997) Low job control and risk of coronary heart disease in Whitehall II (prospective cohort) study. *British Medical Journal*, 314(7080), str. 558-565.
8. Chapin, M., Brannen, S. J., Singer M. I., Walker, M. (2008) Training Police Leadership to Recognize and Address Operational Stress. *Police Quarterly*, 11(3), 338-352.
9. Cooper, C. L. i Marshall J. (1976) Occupational Sources of Stress: A Review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49 (1), str. 11-28.
10. Ekić, S., Primorac, A. i Vučić, B. (2016) Profesionalni stres kod medicinskih sestara i tehničara, *Časopis za primijenjene zdravstvene znanosti*, 2 (1), str. 39-46.
11. Glavina, I. i Vukosav, J. (2011) Stres u policijskoj profesiji. *Policija i sigurnost*, 20 (1), str. 32-46.
12. Hudek-Knežević, J., Krapić, N. i Rajhter, L. (2005) Odnos između emocionalne kontrole, percipiranog stresa na radnom mjestu i profesionalnog sagorijevanja kod medicinskih sestara. *Psihologijske teme*, 14 (2), str. 41-54.
13. Hudurović, N. i Krešić, V. (2011) Izvješće – sindrom sagorijevanja na poslu. *Sestrinski glasnik*, 16 (1), str. 129-131.



14. Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P. i Miller, C. (2005) The experience of work – related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20 (2), str. 178-187.
15. Juras, K., Knežević, B., Golubić, R., Milošević, M. i Mujstabegović, J. (2009) Stres na radu: mjere prepoznavanja, rješenja i prevencija. *Sigurnost*, 51 (2), str. 121-126.
16. Jurišić, M., Vlašić, A. i Baragić, I. (2019) Stres na radnom mjestu kod zdravstvenih djelatnika. *Zdravstveni glasnik*, 5 (2), str. 45-52.
17. Kalauz, S. (2008) Sindrom sagorijevanja na poslu kod medicinskih sestara. U: *Zbornik radova 7. Kongresa kardiološkog društva s međunarodnim sudjelovanjem. Liječnički vjesnik*, str. 120-121.
18. Khamisa, N. (2017) Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *Health SA Gesondheid*, 22 (1), str. 252-258.
19. Knežević, B., Golubić, R., Milošević, M., Matec, L. i Mustajbegović, J. (2009) Zdravstveni djelatnici u bolnicama i stres na radu: istraživanje u Zagrebu. *Sigurnost*, 51 (2), str. 85-92.
20. Kop, N. i Euwema, M. (2001) Occupational stress and the use of force by Dutch police officers. *Criminal Justice and Behavior*, 28 (5), str. 631-652.
21. Kozarić-Kovačić, D., Kovačić, Z. I Rukavina L. (2007) Posttraumatski stresni poremećaj. *Medix*, 13 (71), 102-106.
22. Lee, S. i Ellis, N. (1990) The design of a stress – management programme for nursing personnel. *Journal of Advanced Nursing*, 15 (8), 946-961.
23. Marlais, M. i Hudorović, N. (2015) Stres uzrokovan radnim okruženjem medicinskih sestara/tehničara u Općoj bolnici Dubrovnik. *Sestrinski glasnik*, 20 (1), 72-74.
24. Matešić, K. (2003) Stres – istraživački pristupi i teorije. *Zbornik Učiteljske akademije u Zagrebu*, 5 (2), str. 145-160.
25. Mesar, M., Koščak, V. i Starčević A. (2015) Uzroci i mogućnosti ublažavanja stresa medicinskih sestara na traumatološkom odjelu – iskustva Kliničke bolnice. *Sestrinski glasnik*, 20 (1), str. 44-46.

26. Milutinović, D., Golubović, B., Brkić, N. i Prokeš, B. (2012) Stres na radu i zdravlje medicinskih sestara u jedinicama intenzivne njege u Srbiji. *Arhiv za higijenu rada i toksikologiju*, 63 (2), str. 171-179.
27. Moustaka, E. i Constantinidis, T. C. (2010) Sources and effects of Work – related stress in nursing. *Health Science Journal*, 4(4), str. 210-216.
28. Pavlakis, A., Raftopoulos, V. i Theodorou, M. (2010) Burnout syndrome in Cypriot physiotherapists: a national survey. *BMC Health Services Research*, 11(10), str. 63.
29. Pervan, S. (2022) Stres na radu kod zdravstvenih djelatnika. *Zbornik radova Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Mostaru*, 28, str. 170-191.
30. Peterson, U., Demerouti, E., Bergstrom, G., Samuelsson, M., Asberg, M. i Nygren, A. (2008) Burnout and physical and mental health among Swedish healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 62 (1), str. 84-95.
31. Prša, M., Puharić, Z., Berlančić, T. i Gašić, M. (2022) Sindrom sagorijevanja na poslu zdravstvenih djelatnika Objedinjenog hitnog bolničkog prijma u Republici Hrvatskoj. *Acta Med Croatica*, 76, str. 41-47.
32. Sindik, J., Perinić Lewis, A., Novokmet, N. i Havaš Auguštin, D. (2014) Usporedba stresa i mentalne čvrstoće kod medicinskih sestara i policijskih službenika. *Sigurnost: časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini*, 56(3), str. 213-221.
33. Stansfeld, S. A. i Candy, B. (2006). Psychosocial work environment and mental health – metaanalytic review. *Scandinavian Journal of Work, Environment, and Health*, 32, str. 443-462.
34. Škrinjar, J. (1996) Odnos zanimanja i strategija suočavanja i svladavanja Burnout sindroma. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 32 (1), str. 25-36.
35. Škrinjar, J. i Fulgosi Masnjak, R. (1994) Mjerne značajke skala procjena za ispitivanje profesionalne opterećenosti (burnout). *Defektologija*, 30 (2), str. 127-137.
36. Škrinjarić, J. S. i Šimunović, D. (2018) Izvori profesionalnoga stresa medicinskih sestara u ambulantama obiteljske medicine. *Medica Jadertina*, 48( 1-2), str. 13-22.

37. Tucak Junaković, I., Macuka, I. i Skokandić, L. (2019) Profesionalni stres, zadovoljstvo poslom i sagorijevanje medicinskih sestara/tehničara zaposlenih u području palijativne skrbi. *Medica Jadertina*, 49 (3-4), str. 157-171.
38. Wolfe, G. A. (1981) Burnout of therapists: inevitable or preventable? *Physical Therapy Journal*, 61 (7), str. 1046-1050.

#### **Završni i diplomski radovi:**

1. Belak Ivančević, S. (2004) *Stres i suočavanje kod ovisnika o opijatima*. Diplomski rad. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
2. Pleša A. (2018) *Stres na radnom mjestu medicinske sestre*. Završni rad. Koprivnica: Sveučilište Sjever.
3. Vadoci, V. (2017) *Mišljenje zdravstvenih djelatnika o najčešćim situacijama na radnom mjestu koje izazivaju stres*. Završni rad. Osijek: Medicinski fakultet Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.
4. Zadravec, L. (2020) *Sindrom sagorijevanja – izazov sestrinske profesije*. Završni rad. Koprivnica: Sveučilište Sjever.

## POPIS SLIKA I TABLICA

### Popis slika:

Slika 1. Lazarusov model stresa .....	4
Slika 2. Stav ispitanika o tome je li njihov posao stresan .....	21
Slika 3. Stav ispitanika o uspješnosti suočavanja sa stresnim čimbenicima na radnom mjestu.....	21
Slika 4. Bolesti od koje ispitanici boluju i za koje ispitanici smatraju da su posljedica profesionalnog stresa .....	26

### Popis tablica:

Tablica 1. Socio-demografske karakteristike ispitanika .....	18
Tablica 2. Razina doživljaja čimbenika stresa prema mišljenju ispitanika .....	22
Tablica 3. Učestalost doživljaja psihofizičkih tegoba prema mišljenju ispitanika .....	24

# PRILOZI

## Prilog 1. upitnik

Poštovani,

pred Vama je upitnik kojim se želi ispitati stres na radnom mjestu kod medicinskih sestara i medicinskih tehničara u Općoj bolnici Pula. Istraživanje se provodi u svrhu izrade završnog rada na preddiplomskom stručnom studiju Sestrinstvo na Medicinskom fakultetu Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli. Upitnik je anoniman, a dobiveni rezultati koristit će se isključivo u znanstvene svrhe.

Ispunjavanje upitnika traje oko 15 minuta. Molim Vas da odgovorite na sva postavljena pitanja i da odgovarate iskreno.

Unaprijed se zahvaljujem na trudu i vremenu koje ćete uložiti u ispunjavanje upitnika i tako pomoći u provođenju spomenutog istraživanja!

Studentica Sandra Rudan

### 1. Spol?

- a) muški
- b) ženski
- c) ne želim se izjasniti

### 2. Dob?

- a) između 18 i 25 godina
- b) između 26 i 35 godina
- c) između 36 i 45 godina
- d) između 46 i 55 godina
- e) 56 godina i više

### 3. Bračno stanje?

- a) u braku

- b) u izvanbračnoj zajednici
- c) vezi
- d) rastavljen/a
- e) udovac/udovica
- f) nisam u vezi

**4. Broj djece?**

- a) nijedno
- b) jedno
- c) dvoje
- d) troje i više djece

**5. Stručna sprema?**

- a) SSS
- b) VŠS
- c) VSS

**6. Godine radnog staža u struci?**

- a) do jedne godine
- b) između jedne i pet godina
- c) od šest do deset godina
- d) od 11 do 20 godina
- e) od 21 do 30 godina
- f) 31 godina i više

**7. Odjel/radno mjesto na kojem radite?**

- a) kirurgija
- b) interna
- c) anestezija
- d) ginekologija i porodništvo
- e) psihijatrija

f) ostalo

**8. Vrsta zaposlenja?**

- a) određeno
- b) neodređeno

**9. Radno vrijeme?**

- a) 24-satna dežurstva
- b) smjenski rad
- c) rad u turnusima
- d) samo u jednoj smjeni

**10. Smatrate li da je Vaš posao stresan?**

- a) da, često
- b) da, ponekad
- c) da, ali rijetko
- d) ne

**11. Smatrate li da se uspješno nosite sa stresnim čimbenicima s kojima se suočavate na poslu?**

- a) da
- b) ne
- c) ne znam

**12. U sljedećem pitanju u upitniku molim Vas da prepoznate čimbenike stresa te ih ocijenite brojevima od broja 1 do 5 s obzirom na to kako navedene čimbenike doživljavate. Pri tome brojevi imaju sljedeće značenje: 1 – uopće nije stresno; 2 – rijetko je stresno; 3 – ponekad stresno; 4 – stresno; 5 – izrazito stresno.**

1.	Loša organizacija posla	1	2	3	4	5
2.	Preopterećenost poslom	1	2	3	4	5
3.	Nedostatan broj djelatnika	1	2	3	4	5
4.	Administrativni poslovi	1	2	3	4	5
5.	Neprijemni radni prostor	1	2	3	4	5
6.	Neadekvatna osobna primanja (financijska ograničenja)	1	2	3	4	5
7.	Mala mogućnost napredovanja	1	2	3	4	5
8.	Svakodnevne nepredvidive situacije	1	2	3	4	5
9.	Neadekvatna očekivanja koje imaju bolesnici	1	2	3	4	5
10.	Izloženost neprijemnoj javnoj kritici	1	2	3	4	5
11.	Pogrešno informiranje bolesnika od strane medija i drugih izvora	1	2	3	4	5
12.	Sukobi s bolesnicima ili s članovima njihove obitelji	1	2	3	4	5
13.	Prijetnja sudske tužbe	1	2	3	4	5
14.	24-satna odgovornost	1	2	3	4	5
15.	Suočavanje s neizlječivim bolesnicima	1	2	3	4	5
16.	Oskudna komunikacija s nadređenima	1	2	3	4	5
17.	Sukobi s nadređenima	1	2	3	4	5
18.	Sukobi s radnim kolegama	1	2	3	4	5
19.	Noćni rad	1	2	3	4	5
20.	Smjenski rad	1	2	3	4	5
21.	Prekovremeni rad	1	2	3	4	5
22.	Dežurstva (24 sata)	1	2	3	4	5
23.	Uvođenje novih tehnologija u posao	1	2	3	4	5
24.	„Bombardiranje“ novim informacijama iz struke	1	2	3	4	5
25.	Nedostatak odgovarajuće trajne edukacije	1	2	3	4	5
26.	Nemogućnost odvajanja privatnog i poslovnog života	1	2	3	4	5



**13. U sljedećem pitanju u upitniku molim Vas da prepoznate psihofizičke tegobe koje se mogu javiti kao posljedica stresa te ih ocijenite brojevima od broja 1 do 5 s obzirom na to koliko učestalo navedene tegobe doživljavate. Pri tome brojevi imaju sljedeće značenje: 1 – nimalo; 2 – malo; 3 – srednje; 4 – mnogo; 5 – veoma mnogo.**

1. poteškoće sa spavanjem	1	2	3	4	5
2. kronični umor	1	2	3	4	5
3. mučnina ili gastritis	1	2	3	4	5
4. probavne smetnje (zatvor ili proljev)	1	2	3	4	5
5. učestalo mokrenje	1	2	3	4	5
6. nagli dobitak/gubitak kilograma	1	2	3	4	5
7. grickanje noktiju	1	2	3	4	5
8. razdražljivost	1	2	3	4	5
9. potištenost	1	2	3	4	5
10. neodlučnost	1	2	3	4	5
11. osjećaj bespomoćnosti	1	2	3	4	5
12. agresivnost	1	2	3	4	5
13. sukobi s kolegama	1	2	3	4	5
14. netolerantnost prema kolegama	1	2	3	4	5
15. povučenost od drugih ljudi i izbjegavanje socijalne interakcije	1	2	3	4	5
16. učestali plač ili želja da se isplačete	1	2	3	4	5
17. gubitak smisla za humor	1	2	3	4	5
18. nedostatak/smanjenje libida	1	2	3	4	5
19. jake glavobolje	1	2	3	4	5
20. poteškoće s pamćenjem i prisjećanjem	1	2	3	4	5
21. nesposobnost koncentracije	1	2	3	4	5
22. otežano donošenje odluka	1	2	3	4	5
23. trzaji živaca i/ili grčevi mišića	1	2	3	4	5

24. ispadanje kose	1	2	3	4	5
25. znojenje dlanova	1	2	3	4	5
26. drhtanje ruku	1	2	3	4	5
27. osip	1	2	3	4	5
28. neredovita menstruacija	1	2	3	4	5
29. bol u leđima	1	2	3	4	5
30. vrtoglavica	1	2	3	4	5
31. povišeni krvni tlak	1	2	3	4	5
32. poteškoće sa srcem i disanjem	1	2	3	4	5
33. česte prehlade	1	2	3	4	5
34. nesposobnost da mirno sjedite i mirujete	1	2	3	4	5
35. nesposobnost izražavanja svojih pravih osjećaja	1	2	3	4	5

**14. Molim Vas da prepoznate različite bolesti za koje smatrate da su posljedica stresa ako bolujete od ijedne od tih bolesti (*moguće više odgovora*):**

- a) gastrointestinalne bolesti
- b) kardiovaskularne bolesti
- c) neurološke bolesti
- d) psihičke smetnje
- e) lokomotorne bolesti
- f) plućne bolesti
- g) endokrinološke bolesti
- h) ne bolujem od navedenih bolesti

## SAŽETAK

Predmet je završnog rada stres na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara pri OB Pula. Stres podrazumijeva fiziološke i emocionalne reakcije koje nastaju kao rezultat unutrašnjeg stanja organizma, nekog vanjskog događaja ili doživljaja koji je posljedica interakcije pojedinca i njegove okoline. Profesionalni stres se odnosi na nesrazmjer između očekivanja okoline i zahtjeva radnog mjesta s jedne strane te s druge strane pojedinčevih sposobnosti i želja da udovolji tim zahtjevima. Neki su pojedinci izloženiji profesionalnom stresu zbog prirode svojeg posla, a medicinske sestre i tehničari su neka od tih zanimanja.

Za potrebe završnog rada provedeno je istraživanje kojem je cilj bio ispitati stres na radnom mjestu kod medicinskih sestara i tehničara zaposlenih u OB Pula. *Online* provedeno anketno istraživanje u kojem su sudjelovala 102 ispitanika pokazalo je da se medicinske sestre i tehničari učestalo suočavaju s financijskim i organizacijskim čimbenicima stresa u okviru svojeg radnog mjesta. Također se pokazalo da stresori povezani s radnim mjestom kod ispitanih medicinskih sestara i tehničara često izazivaju razne psihofizičke tegobe te da ispitanici pretpostavljaju da su ti stresori uzrok raznih bolesti od kojih boluju. Ispitanici su u značajnoj mjeri naveli da smatraju da je njihov posao stresan te da se ne znaju učinkovito nositi s raznim stresorima s kojima se svakodnevno suočavaju.

**Ključne riječi:** stres, profesionalni stres, stresori, medicinske sestre/tehničari

## **SUMMARY**

The subject of the final paper is stress at the workplace among nurses and technicians at the OB Pula. Stress implies physiological and emotional reactions that arise as a result of the internal state of the organism, some external event or experience that is a consequence of the interaction of the individual and his/her environment. Professional stress refers to the disparity between the expectations of the environment and the demands of the workplace on the one hand and the individual's abilities and desires to meet those demands on the other. Some individuals are more exposed to professional stress due to the nature of their work, and nurses and technicians are some of these professions.

For the purposes of this paper, a study was conducted, the aim of which was to examine stress at the workplace among nurses and technicians employed in the OB Pula. An online survey in which 102 respondents participated showed that nurses and technicians often face financial and organizational stress factors within their workplace. It has also been shown that the stressors related to the workplace often cause various psychophysical ailments in the surveyed nurses and technicians, and that the respondents assume that these stressors are the cause of the various diseases they suffer from. To a significant extent, the respondents indicated that they consider their work stressful and that they do not know how to effectively deal with the various stressors they face on a daily basis.

**Key words:** stress, professional stress, stressors, nurses/technicians