

# Zadovoljstvo poslom medicinskih sestara i tehničara u Općoj bolnici Pula

---

**Braus - Devedžić, Romina**

**Master's thesis / Diplomski 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:137:970922>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-11-29**



*Repository / Repozitorij:*

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



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Medicinski fakultet u Puli

Sveučilišni diplomski studij Sestrinstvo

**ROMINA BRAUS-DEVEDŽIĆ**

**ZADOVOLJSTVO POSLOM MEDICINSKIH SESTARA I  
TEHNIČARA U OPĆOJ BOLNICI PULA**

Diplomski rad

Pula, prosinac 2023. godine

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Medicinski fakultet u Puli

Sveučilišni diplomski studij Sestrinstvo

**ROMINA BRAUS-DEVEDŽIĆ**

**ZADOVOLJSVO POSLOM MEDICINSKIH SESTARA I  
TEHNIČARA U OPĆOJ BOLNICI PULA**

Diplomski rad

**JMBAG:** 0303106412, izvanredna studentica

**Studijski smjer:** Diplomski sveučilišni studij Sestrinstvo

**Predmet:** Upravljanje ljudskim resursima

**Znanstveno područje:** Društvene znanosti

**Znanstveno polje:** Ekonomija

**Znanstvena grana:** Organizacija i menadžment

**Mentor:** izv. prof. dr. sc. Morena Paulišić

**Komentor:** dr. sc. Alen Benazić

Pula, prosinac 2023. godine



## **IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI**

Ja, dolje potpisana Romina Braus-Devedžić, kandidatkinja za magistru Sestrinstva ovime izjavljujem da je ovaj Diplomski 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 Diplomskog rada nije napisan na nedozvoljeni 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.

U Puli, 21. prosinac 2023. godine

Studentica: Romina Braus-Devedžić



### **IZJAVA O KORIŠTENJU AUTORSKIH PRAVA**

Ja, Romina Braus-Devedžić dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj diplomski rad pod nazivom "Zadovoljstvo poslom medicinskih sestara i tehničara u Općoj bolnici 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 raspolaganja javnosti), sve u skladu s 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, 21. prosinac 2023. godine.

Potpis studentice

---

Mentor rada: izv. prof. dr. sc. Morena Paulišić

Komentor rada: dr. sc. Alen Benazić

Diplomski rad je obranjen dana 21.12.2023. godine na Sveučilištu Jurja

Dobrile u Puli, pred povjerenstvom u sastavu:

1. Doc. dr. sc. Marlena Plavšić
2. Izv. prof. dr. sc. Morena Paulišić  
Dr. sc. Alen Benazić
3. Doc. dr. sc. Maja Vizjak

## **Zahvala**

*Iznimno zahvaljujem svojoj mentorici izv. prof. dr.sc. Moreni Paulišić i komentoru dr. sc. Alenu Benaziću na stručnim savjetima, strpljenju i ukazanoj pomoći prilikom izrade ovog diplomskog rada.*

*Zahvaljujem i svim svojim kolegicama i kolegama u Općoj bolnici Pula koji su sudjelovali u istraživanju, a za svoju obitelj, supruga i djecu nemam dovoljno riječi zahvale na svom vremenu, razumijevanju i bezuvjetnoj podršci koju su mi pružili tijekom mog studiranja.*

# SAŽETAK

1. UVOD .....	1
1.1. Problem, predmet i objekt istraživanja .....	1
1.2. Svrha i ciljevi istraživanja .....	1
1.3. Znanstvene metode .....	2
1.4. Kompozicija rada .....	2
2. RELEVANTNE ZNAČAJKE ZADOVOLJSTVA POSLOM .....	4
2.1. Zadovoljstvo poslom i istraživanja zadovoljstva zaposlenika .....	4
2.2. Čimbenici koji utječu na zadovoljstvo poslom .....	8
2.2.1. Osobni čimbenici .....	8
2.2.2. Organizacijski čimbenici .....	10
2.3. Pokazatelji i ishodi nezadovoljstva u radnom okruženju .....	12
2.4. Mjerenje zadovoljstva poslom .....	15
3. OBILJEŽJA POSLOVA MEDICINSKIH SESTARA I TEHNIČARA .....	19
3.1. Temeljni poslovi medicinskih sestara i tehničara .....	19
3.2. Značaj medicinskih sestara i tehničara u bolničkom sustavu .....	21
4. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA POSLOM MEDICINSKIH SESTARA I TEHNIČARA U OPĆOJ BOLNICI PULA .....	24
4.1. Ispitanici/materijali .....	24
4.2. Postupak i instrumentarij .....	24
4.3. Statistička obrada podataka .....	25
4.4. Etički aspekti istraživanja .....	25
5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA POSLOM MEDICINSKIH SESTARA I TEHNIČARA U OPĆOJ BOLNICI PULA .....	27
6. REKAPITULACIJA REZULTATA ISTRAŽIVANJA .....	39
7. ZAKLJUČAK .....	44
POPIS LITERATURE .....	46
PRILOZI .....	52
SAŽETAK .....	62
SUMMARY .....	63



# **1. UVOD**

## **1.1. Problem, predmet i objekt istraživanja**

Ljudi su oduvijek bili ključni čimbenik i resurs za organizacije i društva, često ih koristeći kao sredstvo i alat putem kojeg bi postigli svoje potrebe i ostvarili svoje ciljeve. Međutim, evolucija i promjene koje se konstantno događaju u cijelome svijetu, promijenili su pogled na važnost ljudi kao temeljni potencijal za uspješnost poslovanja i općenito njihovog postojanja. Čovjek nije samo pojedinac, već i društveno biće koji putem različitih aktivnosti ostvaruje i razvija različite strategije kako bi opstao i zadovoljio svoje potrebe, a njegovo iskustvo, kompetencije, motivacija i lojalnost od vitalnog su značaja za rast i razvoj organizacije. Efikasno upravljanje ljudskim potencijalima, ulaganje u dobre strategijske planove i briga o dobrobiti zaposlenika su neophodni za postizanje dugoročnog uspjeha organizacije.

Medicinske sestre i tehničari čine najveći dio zaposlenika u zdravstvenom sustavu, gdje u zadnje vrijeme taj isti sustav svjedoči njihovom kroničnom manjku i odlasku istih. Zadovoljan zaposlenik je temelj održivosti cjelokupnog zdravstvenog sustava, a prepoznavanje čimbenika koji doprinose tom zadovoljstvu predstavlja izazov za svaku organizaciju. Razumijevanje čimbenika zadovoljstva poslom može pomoći u identifikaciji problema i u implementaciji dodatnih rješenja za poboljšanje cjelokupne strategije za učinkovitost njihovog poslovanja. U ovom diplomskom radu analizirat će se koliko su medicinske sestre i tehničari u Općoj bolnica Pula zadovoljni poslom, što istodobno predstavlja i problem rada. Sukladno problemu rada nastaje predmet ovog istraživanja u kojemu se ispituju osobni i organizacijski čimbenici i koliko su oni međusobno povezani s razinom zadovoljstva zaposlenika te mogu li utjecati na želju za promjenom radnog mjesta ili profesije. Rezultati ovog istraživanja dati će detaljniji uvid u pravo stanje njihovih stavova prema poslu koji obavljaju.

## **1.2. Svrha i ciljevi istraživanja**

Zadovoljstvo zaposlenika poslom predmet je mnogih istraživanja zbog povezanosti s radnim okruženjem. Iznimno je važno prepoznati čimbenike koji

pridonose zadovoljstvu ili nezadovoljstvu među medicinskim sestrama i tehničarima čija je velika uloga u pružanju usluga i skrbi pacijentima te predstavljaju vrlo važnu kariku u cijelom zdravstvenom sustavu.

Glavni cilj ovog istraživanja je ispitati razinu zadovoljstva poslom kod medicinskih sestara i tehničara u Općoj bolnici Pula te ukazati na važnost ulaganja u ljudski kapital kao važan resurs za održivost zdravstvenog sustava.

Specifični ciljevi koji proizlaze iz glavnog cilja su:

- Ispitati sklonost zaposlenika prema neugodnim emocijama i osobnim stavovima prema poslu
- Ispitati zadovoljstvo zaposlenika radnim uvjetima u novoj bolnici
- Ispitati zadovoljstvo zaposlenika socijalnom klimom u novoj bolnici
- Ispitati zadovoljstvo zaposlenika naknadom za rad
- Ispitati utjecaj zadovoljstva poslom na fluktuaciju zaposlenika.

### **1.3. Znanstvene metode**

Za potrebe izrade ovog diplomskog rada korišteni su primarni i sekundarni izvori podataka. Primarni izvori podataka dobiveni su putem anketnog upitnika izrađenog od strane autora ovog rada. Za sekundarne izvore podataka korištena je relevantna stručna i znanstvena literatura, od knjiga, raznih znanstvenih i stručnih članaka i internetskih izvora. U radu se koristi više metoda istraživanja, od metoda sinteze i analize, komparacije, klasifikacije, indukcije i dedukcije te deskriptivne metode.

### **1.4. Kompozicija rada**

Diplomski rad se sastoji od sedam poglavlja s potpoglavljima. Prvo poglavlje se sastoji od prikaza problema kojim se rad bavi, navodi se predmet istraživanja koji predstavlja zadovoljstvo poslom i objekt koji čine medicinske sestre i tehničari zaposleni u Općoj bolnici Pula. Potom se objašnjava svrha i ciljevi koji se žele postići u ovom istraživanju i koje se znanstvene metode koriste u samome radu. Drugo poglavlje obrađuje pojmove zadovoljstva

poslom i referira se na razna istraživanja koja se bave tom tematikom. Navode se razni čimbenici koji utječu na zadovoljstvo poslom i koji su pokazatelji i ishodi nezadovoljstva u radnom okruženju. Na kraju tog poglavlja se opisuju razne mjere koje se koriste u mjerenju zadovoljstva poslom. Treće poglavlje opisuje glavna obilježja poslova medicinskih sestara i tehničara i značaj koji isti imaju u bolničkom sustavu. U četvrtom poglavlju opisuju se metode koje su korištene za potrebe istraživanja zadovoljstva poslom, od ispitanika i materijala, postupka i instrumentarija, statističkih metoda koje su korištene u prikazivanju dobivenih podataka i etički aspekti samog istraživanja. Peto poglavlje obrađuje rezultate istraživanja zadovoljstva poslom medicinskih sestara i tehničara u Općoj bolnici Pula pomoću dobivenih podataka iz anketnog upitnika izrađenog od strane autora ovog rada, dok šesto poglavlje rekapitulira najvažnije dijelove tih rezultata. U posljednjem poglavlju iznose se zaključci putem razmatranja dobivenih rezultata samog istraživanja.

## **2. RELEVANTNE ZNAČAJKE ZADOVOLJSTVA POSLOM**

### **2.1. Zadovoljstvo poslom i istraživanja zadovoljstva zaposlenika**

Elton Mayo (američki sociolog i psiholog), je u razdoblju od 1927. do 1932. godine, u pogonu tvornice Western Electrica, Hawthorneove kompanije u gradu Chicagu u Americi, predvodio prva istraživanja vezana za zadovoljstvo poslom među zaposlenicima. U tim istraživanjima došlo se do zaključka da, osim uvjeta rada i plaće, zaposlenicima je važno i zadovoljstvo u njihovom radnom okruženju. Tim saznanjima su stvorene nove osnove za upravljanje u organizacijama, gdje je najveći naglasak stavljen na važnost međuljudskih odnosa i jačanju timskog duha, s ciljem poboljšanja produktivnosti i učinkovitosti zaposlenika (MBA Knowledge Base, 2010).

Zadovoljstvo se općenito opisuje kao subjektivni osjećaj pojedinca prema nečemu, da li je zadovoljan i sretan i jesu li njegova očekivanja i želje ispunjene. Vrlo se često pojam motivacije i zadovoljstva isprepliću, ali bitno je razlikovati te pojmove jedan od drugoga (Buble, 2000). Koonz i Weihrich (1988) definiraju motivaciju kao težnju da se zadovolje neki ciljevi ili želju da bi se postigli određeni rezultati, a zadovoljstvo označava zadovoljenje koje pojedinac osjeća zbog ostvarenja te želje i postignutog rezultata (Buble, 2000).

Prema Gutiću, Horvatu i Jurčeviću (2018) zadovoljstvo poslom nema jasnu i općeprihvaćenu definiciju značenja, već se smatra da je to osjećaj zaposlenika koji je nastao tijekom njegovog radnog iskustva i očekivanja od samog posla i onoga što mu on pruža .

Zadovoljstvo poslom se definira kao stav koji svaki pojedinac ima prema svome poslu, a stvara ih na temelju raznih aspekata tog posla. Osoba koja ima visoku razinu zadovoljstva ima pozitivno mišljenje o svom poslu, dok nezadovoljstvo poslom stvara negativne osjećaje prema njemu (Robbins i Judge, 2009).

Po Locku (1976) zadovoljstvo poslom je ugodno ili pozitivno emocionalno stanje koje proizlazi iz procjene nečijeg posla ili radnih iskustava, dok Spector (1997) smatra da je zadovoljstvo poslom ukupna procjena, bila ona povoljna

ili nepovoljna naspram svog posla i takav stav uključuje afektivne, kognitivne i konativne tendencije ponašanja zaposlenika (Dugguh i Ayaga, 2014). Afektivna komponentna se odnosi na ono što zaposlenik osjeća prema svom poslu, od njegovih očekivanja, želje za uspjehom, maštanja i nadanja o vlastitom napredovanju i razvoju te strahova od pogrešaka i mogućih previda u procesu rada. Kognitivan stav obuhvaća znanja, iskustva, uvjerenja, predodžbe i stajališta o poslu koji obavlja, dok konativan stav se odnosi na motivaciju, zainteresiranost i pažnju prema vlastitom radu i intenciji prema učenju i odanosti prema svojoj organizaciji (Gutić i Rudelj, 2012). Sve te tri komponente su usko povezane, a poznavanje tih stavova može poslužiti kao važan indikator koji omogućuje organizacijama razumjeti i procijeniti ponašanje njihovih zaposlenika (Robbins i Judge, 2009).

Najjednostavnije bi bilo definirati zadovoljstvo poslom koliko pojedinac voli posao koji obavlja, ali to ne govori je li zadovoljan poslom kao takvim, voli li svoje nadređene i kolege, uvjete u kojima radi, je li zadovoljan naknadom za rad i beneficijama, međuljudskim odnosima ili je općenito zadovoljan svim komponentama posla (Marušić, 2001).

Svijet je danas priznao sestrinstvo kao vjerodostojnu profesiju koja je ključna u pružanju zdravstvenih usluga, ali se nažalost suočava i s nedostatkom radne snage, što predstavlja ozbiljan globalni izazov širom cijelog svijeta. Danas se provodi sve više istraživanja na temu zadovoljstva poslom zaposlenika, naročito u zdravstvenom sustavu, gdje najveći dio ljudskih resursa u tom istom sustavu čine upravo medicinske sestre i tehničari. Razumijevanje veze između njihovog zadovoljstva, učinkovitosti i produktivnosti je od iznimne važnosti za pružanje kvalitetne zdravstvene zaštite za dobrobit stanovništva. Međutim, manjak osoblja može dovesti do ozbiljnih posljedica i povećanog rizika od nastanka komplikacija i nepovoljnih ishoda njihovog zdravstvenog stanja (Ayalew i sur., 2021). Postoji veliki nerazmjer između broja medicinskih sestara i tehničara za pružanje potrebne zdravstvene njege stanovništvu kojemu je životni vijek sve dulji. Očekuje se da će kroz desetak godina, na šest medicinskih sestara i tehničara jedna osoba otići u mirovinu. Prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji (WHO) procjenjuje se da će nedostajati oko 5,7 milijuna zdravstvenih djelatnika za

pružanje zdravstvenih usluga širom svijeta. Na godišnjoj razini bilo bi potrebno povećanje zapošljavanja od 8%, da bi se do 2030. godine otklonio ili umanjio nedostatak medicinskih sestara i tehničara. Da bi se postiglo učinkovito povećanje doprinosa u sestrinstvu i uloge koje ono ima u pružanju svih oblika zdravstvene zaštite, potrebno je uskladiti napore u učinkovitom zadržavanju osoblja, zapošljavanju novih te ulaganju u obrazovanje i osposobljavanje zaposlenika. Same organizacije nisu dostatne za postizanje tih ciljeva, već je potrebna i suradnja državnih institucija kako bi zajedničkim snagama stvorile dugoročni održivi razvoj cijelog zdravstvenog sustava (State of the World's Nursing Report, 2020).

Na zadovoljstvo medicinskih sestara i tehničara utječe puno čimbenika, od priznanja za rad od strane njihove ustanove, od osjećaja pripadnosti, postignuća, učinkovitog vođenja i mogućnosti napredovanja u poslu. S druge strane, oni mogu ozbiljno utjecati i na nižu motivaciju zaposlenika, preopterećenost radnim zadacima, nedostatnog nadzora, izostanaka s posla i fluktuacije, što posljedično dovodi do manjka radne snage (Tamata i Mohammadnezhad, 2022). Wang i sur. (2017) proveli su studiju među zdravstvenim osobljem u dijelovima ruralne Kine, koja je pokazala da je najčešći uzrok nezadovoljstva nemogućnost usavršavanja i edukacije te nejednakost u plaćama. U jednom istraživanju koje je provedeno među voditeljima sestrinstva i ostalim medicinskim sestrama i tehničarima u četiri bolnice u Sloveniji, utvrđena je srednja razina zadovoljstva poslom, ali su se pokazale značajne razlike u njihovim odgovorima. U deset od dvadeset postavljenih pitanja u anketi kod voditelja sestrinstva, ustanovljeno je veće zadovoljstvo poslom u domeni rada, njihovim statusom, upravljanjem organizacije, plaćom, motiviranošću za profesionalnim razvojem, sigurnošću zaposlenja, radnim vremenom te sposobnošću sudjelovanja u procesu rada. Sve to implicira koliko razina obrazovanja i status može igrati ključnu ulogu u percepciji zadovoljstva samih zaposlenika. Većina ispitanika je izdvojila deset čimbenika za koje smatraju da najviše utječu na razinu njihovog zadovoljstva:

- međuljudski odnosi
- plaća

- status u organizaciji
- pohvale za postignute radne rezultate od strane nadređenih
- mogućnost napredovanja
- mogućnost obrazovanja
- poticaj na rad od strane nadređenih
- dobri radni uvjeti
- odgovornost, autonomija i profesionalni izazovi u radu
- slobodno vrijeme (Lober i Skela Savić, 2012).

U istraživanju Alahiane i sur., (2023), Svjetska zdravstvena organizacija navodi da je napretkom medicine, sve većim porastom kroničnih bolesti, produljenjem životnog vijeka stanovništva, pojavom pandemije bolesti Covida-19 te sve većom potražnjom za medicinskim sestrama i tehničarima, samo učvrstila stajalište brojnih istraživača, koliko je bitno zdravo radno okruženje i koliko njegova kvaliteta može utjecati na fizičko i psihičko zdravlje svih zaposlenika koji rade u zdravstvenom sustavu.

Zadovoljstvo poslom se smatra važnim prediktorom koji negativno utječe na zapošljavanje i zadržavanje medicinskih sestara i tehničara u mnogim zemljama. Težište svakog zdravstvenog sustava trebalo bi se temeljiti na ulaganju dodatnih napora s ciljem poboljšanja zadovoljstva (Kim i Cho, 2022). Nije bitno samo zadržati kvalitetu pomoću visoko motiviranih zaposlenika, već je važno imati zaposlenike koji su pritom i emocionalno zadovoljni poslom koji obavljaju, kako bi učinak u radu bio zadovoljavajući (Robbins i Judge, 2009).

Kako se zadovoljstvo poslom percipira kao ugodan osjećaj koji proizlazi iz osobnih vrijednosti zbog posla koje osoba obavlja, može se klasificirati u tri segmenta zadovoljstva poslom (Noe i sur., 2006):

- Funkcija vrijednosti posla - predstavlja ono što osoba nesvjesno ili svjesno želi postići u svom poslu

- Važnost vrijednosti posla - ne pridaju svi zaposlenici istu važnost i značenje vrijednostima koje im posao pruža, nekome je bitnija plaća, dok drugome pruža zadovoljstvo prisustvovanje raznim kongresima ili simpozijima zbog mogućnosti raznih putovanja
- Percepcija posla - odnosi se na trenutnu percepciju prema poslu u skladu s vrijednostima koje zaposlenik cijeni, ali ne odražava pravu realnost situacije jer ju svatko drugačije percipira (Noe i sur., 2006).

## **2.2. Čimbenici koji utječu na zadovoljstvo poslom**

Zadovoljstvo poslom medicinskih sestara i tehničara ovisi o različitim čimbenicima koji mogu utjecati na njihovu osobnu i profesionalnu dobrobit, od zdravlja, ponašanja, radnog učinka i fluktuacije, a na ustanovama je da spoznaju važnost identifikacije istih kako bi odgovorno upravljale ljudskim potencijalima. Kontinuiranim praćenjem zaposlenika o njihovim stavovima o poslu i razvijanjem strategijskih planova za poticanje zadovoljstva značajno bi smanjili niz negativnih posljedica koje proizlaze od nezadovoljstva.

Teško je mjeriti objektivnost zadovoljstva poslom, jer svaki pojedinac je zadovoljan ili nezadovoljan određenim aspektima posla, stoga je važno dobro proučiti čimbenike koji utječu na zaposlenike.

Prema istraživanju Sageera, Rafata i Agarwala (2012), Đokić, Pepur i Arnerić (2015), navode da čimbenici koji utječu na zadovoljstvo poslom mogu se klasificirati u dvije skupine :

- osobni čimbenici
- organizacijski čimbenici.

### **2.2.1. Osobni čimbenici**

Osobni čimbenici su povezani sa samim zaposlenikom jer se odnose i na njegove individualne karakteristike te mogu utjecati na njegovo zadovoljstvo poslom (Đokić, Pepur i Arnerić, 2015).



U osobne čimbenike mogu se navesti:

Osobnost - ima veliku ulogu u oblikovanju načina na koji ljudi doživljavaju svoja raspoloženja i osjećaje i način na koji reagiraju na različite situacije. Osobe koje su sklone neugodnim emocijama poput ljutnje, mrzovolje, krivnje, mogu biti nezadovoljne i poslom koji obavljaju (Robbins i Judge, 2009), bez obzira da li je posao sam po sebi zadovoljavajući i najvjerojatnije sama promjena posla neće imati nekakvog učinka na njihovo zadovoljstvo. Osobnost pojedinca može utjecati na izbor zanimanja, oblikovati ulogu koju ta profesija ima u njegovom životu (Kennedy, Curtis i Waters, 2014), odrediti način prilagođavanja i pristupanja prema radu i općenito utjecati na razinu zadovoljstva poslom (Đokić, Pepur i Arnerić, 2015).

Starosna dob - zaposlenici starije životne dobi su pretežno zadovoljniji poslom od mlađih zaposlenika, što govori u prilog njihova zrelost, iskustvo i vještine koje posjeduju, kao i njihova predanost prema poslu koji obavljaju (Robbins i Judge, 2009). Zadovoljstvo poslom raste s godinama i zbog mogućnosti obrazovnog postignuća, što osim većih dohotka, rezultira i napredovanjem na poslu, većom autonomijom i moći (Montuori i sur., 2022). Manje su skloni fluktuaciji radi sigurnosti posla i smanjenih izgleda za pronalaskom novog radnog mjesta, većih beneficija u pogledu godišnjih odmora i plaće. S druge strane, više su skloni izostancima pretežno zbog njihovog zdravstvenog stanja (Robbins i Judge, 2009). S obzirom na to da zaposlenici srednje životne dobi u svom poslu ne donose ishitrene odluke i nisu toliko entuzijastični kao oni mlađe dobi, zbog njihovog radnog iskustva ipak, se međusobno dobro nadopunjavaju i često su jednako uspješni u postizanju zadanih ciljeva. Međutim, mlađi zaposlenici slijedeći svoje ciljeve i interese, skloniji su mijenjaju poslova, ako smatraju da ih isti ne zadovoljava (Gutić i Rudelj, 2012).

Spol - razlika u spolovima se smatra neznatna, naročito u pružanju učinkovitosti u obavljanju poslova. Jedino što se može razlikovati je da žene s djecom daju pogodnost dobrom rasporedu radnog vremena da bi mogle lakše uravnotežiti obiteljski i poslovni život (Robbins i Judge, 2009). Održavanje te ravnoteže predstavlja veliki izazov za medicinske sestre zbog nedostatka

osoblja, smjenskoga rada i čestih hitnih situacija u zdravstvu (Rheume, 2021). Razlika još ponekad može postojati i u sustavu nagrađivanja i zapošljavanja, gdje se muškarcima daje prednost bez obzira na njihovo iskustvo i kvalitetu (Gutić i Rudelj, 2012).

Radni staž - smatra se da radni staž i stav o zadovoljstvu poslom su u pozitivnoj korelaciji jer zaposlenik ima više znanja, vještina i kompetencija koje je stekao tijekom svojega rada (Robbins i Judge, 2009). Kod mlađih zaposlenika, nedostatak radnog iskustva može dovesti do povećane razine frustracije i smanjenog samopouzdanja zbog njihove nesigurnosti u obavljanju radnih zadataka, što potencijalno može rezultirati smanjenim zadovoljstvom poslom (Nur i sur., 2021).

### **2.2.2. Organizacijski čimbenici**

Organizacijski čimbenici usko su povezani s radnim okruženjem u kojem zaposlenik radi i gdje provodi veći dio svog vremena. Te iste organizacije mogu utjecati na poboljšanje uvjeta rada i samim time na zadovoljstvo zaposlenika poslom koji obavljaju (Đokić, Pepur i Arnerić. 2015), jer pozitivno radno okruženje ne pogoduje samo zaposlenicima, već i samoj organizaciji.

U organizacijske čimbenike zadovoljstva poslom mogu se navesti :

Općenito zadovoljstvo poslom - zaposlenici koji imaju pozitivne stavove i ugodne osjećaje prema svome poslu i radnom okruženju. Osobe koje su zadovoljne svojim poslom imaju i veću motivaciju, što rezultira boljom produktivnošću u radu. Može se koristiti kao samostalna nezavisna varijabla kod uspoređivanja i dokazivanja odnosa s ostalim čimbenicima koji utječu na zadovoljstvo poslom (Robbins i Judge, 2009).

Aspekti posla - zaposlenici više vole poslove koji su dinamični, raznovrsni, daju im mogućnost veće slobode u odlučivanju i pokazivanju svojih stečenih vještina naspram predvidljivih i rutinskih poslova (Robbins i Judge, 2009). Davanje povratne informacije o obavljenom poslu ima važan utjecaj na zaposlenike, njihovo zadovoljstvo i osjećaj važnosti koji daju svojoj organizaciji (Noe i sur., 2006).

Odnos s nadređenima i kolegama - zdrava socijalna klima je veoma važna za osjećaj zadovoljstva poslom, naročito ako radno okruženje obiluje povjerenjem, suradnjom, osjećajem sigurnosti, podrškom, preuzimanjem odgovornosti i promicanjem jednakosti među zaposlenicima (Geue, 2018, prema Kosydar-Bochenek, 2023). Narušeni međuljudski odnosi u radnom okruženju mogu dovesti do povećanja sukoba i nastajanja konflikta unutar tima, što dovodi do akumuliranja nezadovoljstva među zaposlenicima (Gutić i Rudelj, 2012). Pomoć u dostizanju željenih ciljeva i ishoda u poslu i pružanjem podrške (poslovno ili privatno) podiže razinu zadovoljstva poslom, dok korektan odnos prema svima smanjuje mogućnost međusobne netrpeljivosti i jača duh zajedništva (Noe i sur., 2006).

Napredovanje - kod nekih zaposlenika postoji inicijativa za napredovanjem na poslu, a motivi mogu biti želja za povišicom plaće ili potreba za dokazivanjem i samoostvarenjem sebe kroz posao koji obavljaju (Robbins i Judge, 2009).

Priznanja i nagrade - osim samih nagrada i priznanja, veoma je važan i sustav pravednosti prema svim zaposlenicima, jer nepravedno vrednovanje dovodi do frustracije i nezadovoljstva (Robbins i Judge, 2009). Istraživanje koje je provedeno u bolnici u Maroku je pokazalo da je namjera napuštanja radnog mjesta medicinskih sestara i tehničara, negativno i značajno povezana s nedostatkom priznanja od strane njihovih nadređenih, što ukazuje da priznanje može biti jedan bitan čimbenik u zadržavanju osoblja (Alahiane i sur., 2023).

Radni uvjeti - radna učinkovitost može se značajno poboljšati ako zaposlenik radi u ugodnom radnom okruženju, od samog prostora, mikroklimatskih uvjeta, opreme i ostalog, ali ponekad treba prihvatiti i trenutne radne uvjete koji mogu biti daleko od idealnih (Noe i sur., 2006).

Plaća i beneficije - plaća se može sagledati u četiri segmenta koji mogu utjecati na zadovoljstvo zaposlenika, a to je razina plaće, struktura plaće, povećanje plaće i beneficije. Visina naknade za rad uvelike utječe na zadovoljstvo zaposlenika, ali nema isti utjecaj na svakoga jer nekome je važniji napredak u poslu, dok je drugome važnija financijska sigurnost.

Struktura plaće se odnosi na pravednost rangiranja po stupnjevima složenosti poslova ili kategorije posla. S vremenom zaposlenici očekuju da će njihova plaća rasti, međutim, ako njihova očekivanja nisu ispunjena, to može izazvati pojavu nezadovoljstva. Netko kroz plaću razvija svoje samopouzdanje i samopoštovanje kroz vrijednosti kao što su ugled, pripadnost i status u poslu koji obavlja ili u društvu u kojem se kreće, gdje novac može biti motivirajući faktor, ali ne predstavlja svima jedino mjerilo za sreću (Noe i sur., 2006). Beneficije se mogu okarakterizirati kao različite povlastice koje se koriste kao dodatne olakšice za zaposlenike. One se odnose na razne naknade (troškovi putovanja, službeno vozilo, terenski rad), dodatne povlastice (dodatno i životno osiguranje, razne članarine, otpremnina), naknade koje se koriste u slobodno vrijeme zaposlenika (troškovi privatnih putovanja, troškovi izlazaka na večere, vikend putovanja). Mogu se koristiti i kao poticajne mjere putem davanja raznih nagrada ili mogućnosti dodatnog obrazovanja, usavršavanja i osposobljavanja kao pomoć u razvoju karijere (Gutić i Rudelj, 2012). Prema gore navedenom evidentno je da, osim financijske sigurnosti, plaća ima mnogo šire značenje jer sa psihološkog i socijalnog aspekta ima utjecaj na samog zaposlenika (Berman i sur., 2019).

### **2.3. Pokazatelji i ishodi nezadovoljstva u radnom okruženju**

Nezadovoljstvo zaposlenika negativno utječe na radno okruženje i organizaciju kao cjelinu. Njegove posljedice se mogu klasificirati u četiri različite reakcije koje se diferenciraju u dvije dimenzije od “*aktivno/pasivne*” dimenzije i “*konstruktivno/destruktivne*” dimenzije. Aktivna dimenzija i konstruktivna su slične jer se očituju u želji za poduzimanjem mjera da se nešto poduzme u cilju poboljšanja uvjeta na radnom mjestu, dok u pasivnoj i destruktivnoj dimenziji nema nikakve želje za poboljšanjem, već se zaposlenici prepuštaju pasivnom čekanju da se uvjeti ili poboljšaju ili pogoršaju (Robbins i Judge, 2009).

Reakcije koje nastaju iz nezadovoljstva:

- Izlaz: zaposlenik vidi izlaz jedino u odlasku iz organizacije davanjem otkaza i traženjem novog zaposlenja

- Glas: zaposlenici proaktivno se zalažu u svom radnom okruženju, diskutiraju sa svojim nadređenima i daju konstruktivne savjete u cilju unapređenja i želji za poboljšanjem uvjeta
- Lojalnost: zaposlenici zadržavaju optimističan, ali pasivan stav u vjerovanju da će se uvjeti u svom radnom okruženju popraviti, pouzdaju se u svoju organizaciju i brane ju od vanjskih osuda
- Nemar: zaposlenici imaju tendenciju pasivnom prepuštaju lošim uvjetima, što može dovesti do postupnog pogoršanja stanja unutar organizacije i negativno utjecati na smanjenu radnu učinkovitost, povećanju propusta u radu i kašnjenju (Robbins i Judge, 2009).

Kod nezadovoljstva, osim ovih gore navedenih reakcija mogu nastati i promjene u ponašanju koje mogu imati svoj progresivan tok ili osoba izabire učinkovit način koji joj koristi kao pomoć u smanjenju tog nezadovoljstva. Mogu se klasificirati u tri kategorije: promjena ponašanja, fizičko povlačenje i psihološko povlačenje od posla (Noe i sur., 2006).

- Promjena ponašanja - zaposlenici prvo pokušavaju promijeniti uvjete koje im donosi nezadovoljstvo, često u takvim slučajevima može doći do konflikata unutar radnog tima ili na višoj razini. Zaposlenici znaju pribjeći i pomoći sindikata kako bi zastupali svoja prava i interese, što može rezultirati većim brojem pritužbi ili zahtjeva upućenih organizaciji, a katkad u takvim okolnostima oformljuju se i novi sindikati (Noe i sur., 2006). Međutim, organizacije bi trebale njegovati i promicati dobru međuljudsku suradnju sa sindikatima jer uzajamno mogu pozitivno utjecati na dobrobit zaposlenika (Martínez-Corts i sur., 2022). S druge strane, zaposlenici koji nisu članovi sindikata radi kritičnog stava prema istima (Berman i sur., 2019), znaju pribjeći medijima kako bi izrazili svoje nezadovoljstvo poslom, što može stvoriti negativnu percepciju organizacije u javnosti te time naštetiti njenom ugledu i reputaciji (Noe i sur., 2006)
- Fizičko povlačenje od posla - kada se uvjeti na poslu ne mogu promijeniti, zaposlenici pokušavaju riješiti svoje nezadovoljstvo uvjetovano radnim uvjetima putem promjene posla unutar organizacije, što uključuje

premještaj na drugo radno mjesto. Ako je izvor nezadovoljstva politika same organizacije na koju ne mogu utjecati, tada često daju i otkaz. Međutim, oni koji nemaju drugu alternativu zbog raznih razloga (starosna dob, financijska nesigurnost, nemogućnost pronalaska drugog radnog mjesta) mogu često, u vidu nekog "tihog" protesta izostajati s posla odlaskom na bolovanje ili su skloni kašnjenju (Noe i sur., 2006)

- Psihološko povlačenje od posla - zaposlenici koji nemaju mogućnost utjecati na svoj posao ili donositi promjene u njemu, mogu se krenuti povlačiti u sebe te se osjećati emocionalno iscrpljeno i nezainteresirano. Sve to s vremenom može dovesti do stanja apatije gdje posao odrađuju bez imalo entuzijazma i volje (Noe i sur., 2006), neangažiranost vodi do distanciranja od posla i doživljavanja negativnih stavova prema radnim zadacima ili prema poslu općenito (Scanlan i Still, 2019). Nezadovoljstvo koje proizlazi zbog poslodavca ima utjecaja na fluktuaciju zaposlenika zbog smanjene predanosti i odanosti naspram same organizacije, što u konačnici dovodi do sve veće želje za odlaskom i do davanja otkaza (Noe i sur., 2006).

Iz svega navedenog, može se zaključiti da najčešći ishodi koji nastaju iz nezadovoljstva u radnom okruženju i negativno utječu na samu organizaciju i njenu organizaciju je tendencija prema apsentizmu i fluktuaciji. To može rezultirati brojnim štetnim posljedicama, od poteškoća u organiziranju rasporeda rada, preopterećenosti drugih zaposlenika, prekomjernog broja sati rada, smanjene radne učinkovitosti i produktivnosti te znatnog financijskog gubitka, što posljedično vodi do "začaranog kruga" u kojem neprestano perzistira nezadovoljstvo među zaposlenicima.

## 2.4. Mjerenje zadovoljstva poslom

Izrazito je teško procijeniti koliko je netko zadovoljan ili nezadovoljan poslom koji obavlja radi različitih elemenata koji se moraju zbrojiti da bi se dobio okvirni rezultat. Ispitivanjem se prikupljaju informacije od zaposlenika unutar organizacije te se najčešće koriste dva načina. Prvi način ispitivanja je putem generalnog pristupa, kojim se zaposlenicima postavlja pitanje koliko su općenito zadovoljni svojim poslom, gdje se njihovi odgovori bilježe na ljestvici od jedan do pet (izrazito nezadovoljan, malo nezadovoljan, ni nezadovoljan - niti zadovoljan, zadovoljan, izrazito zadovoljan). Putem tog jednostavnog upitnika, organizacija može dobiti povratne informacije o procjeni njihovog zadovoljstva poslom. Drugim se načinom ispituje zadovoljstvo prema pojedinim područjima posla, gdje se identifikacijom bitnih čimbenika ispituju stavovi zaposlenika (Noe i sur., 2006). Čimbenici koji se najčešće ispituju ovom metodom su: priroda posla, mogućnost napredovanja, plaća, nadzor te odnosi s radnim kolegama te se isti ocjenjuju prema određenim pravilima, nakon čega se, zaključno, te ocjene sumiraju, što rezultira sveukupnom ocjenom zadovoljstva poslom među zaposlenicima. Iako višedimenzionalni pristup može pružiti bolje razumijevanje zadovoljstva poslom, istraživanja su pokazala da korištenje samo jedne stavke za mjerenje zadovoljstva poslom može biti jednako učinkovito (Dolbier i sur., 2005, Wanous, Reichers i Hudy, 1997, Fisher, Matthews i Gibbons, 2016, prema Scanlan i Still, 2019 ).

Prema mišljenju Spector (1997) koji je razvio najčešće korištenu anketu (*Job Satisfaction Survey, JSS*), kao mjerni instrument (Karaferis, Aletras i Niakas, 2022) koji je preveden na više od devetnaest jezika (Tsounis i Sarafis, 2018), Gutić, Horvat i Jurčević (2018) opisuju najčešće korištene metode za mjerenje zadovoljstva poslom:

- Indeks opisa posla (JDI - *Job Description Indeks*) - ova metoda koristi pet ljestvica (rad, napredovanje, suradnici, voditelji i plaća) za mjerenje zadovoljstva poslom
- Minnesota upitnik o zadovoljstvu (*MSQ-Minnesota Satisfaction Questionnaire*) - ovaj upitnik je često korišten kao mjerni instrument i

tijekom godina je više puta revidiran. Upitnik može biti u kraćoj varijanti ili dužoj, bazira se na deset do dvadeset ljestvica s pet razina slaganja od 1 do 5, kojima se ispituje zadovoljstvo poslom. U ljestvicama se navode: suradnici, napredovanje, inventivnost, naknada, postignuća, autonomija, odgovornost, angažiranost, vještina, moralne norme, sigurnost posla, položaj, socijalni čimbenici, nadziranje, pravila organizacije, radni uvjeti, priznanja i rukovođenje

- Skaliranje (*scalling*) - putem raznih ljestvica se istražuju elementi od stavova, afiniteta, odanosti i motiva čime se mjeri razina zadovoljstva zaposlenika, najčešće korištene ljestvice su:

Likertova ljestvica - metoda za ispitivanje stavova koja je jednostavna za korištenje, gdje ispitanici zaokružuju tvrdnju s kojom se slažu na ljestvici od 1 do 4 ili od 1 do 5, npr. u potpunosti se ne slažem, ne slažem se, niti se slažem, niti se ne slažem, slažem se, u potpunosti se slažem. Najčešće broj 5 označava pozitivan stav, dok broj 1 označava negativan stav o nekoj tvrdnji.

Thurstonova ljestvica - mjere se stavovi zaposlenika u dvije faze, prva faza prikuplja razne izjave, vjerovanja ili mišljenja koja imaju poveznicu sa stavovima koji se istražuju, a može se sastojati od najviše sto tvrdnji. Te tvrdnje se potom pridružuju i objedinjuju u najviše 11 skupina koje označavaju određenu ljestvicu koja mjeri određeni stav.

Semantički diferencijal - ova tehnika se dosta koristi u istraživanju među zaposlenicima jer daje širi prikaz i jasniji uvid u razumijevanju samih stavova, a obuhvaćaju riječi od konotativnog značenja koje se mijenjaju u denotaciju. Najčešće se bazira na dvanaest bipolarnih ljestvica u kojima ispitanici povezuju pojmove s određenim riječima koje raspoređuju na određeno mjesto, npr. moderno-staromodno, zanimljivo-nezanimljivo, teško-lako itd.

- Mapa očekivanja zaposlenih (EEM- *Employee Expecting Map*) - ova metoda je korisna u rangiranju čimbenika koji utječu na zadovoljstvo zaposlenika, čime se olakšava organizaciji da uvidi koji aspekti posla su



ključni za stvaranje adekvatne strategije za povećanje zadovoljstva zaposlenika

- Analiza otišlih zaposlenika (LES- *Lost Employee Survey*) - ovim pristupom se analiziraju razlozi odlaska bivših zaposlenika stupanjem u kontakt s njima. Ova metoda pomaže sagledati realne razloge odlaska i samim time daje mogućnost organizaciji da provede adekvatne planove u otklanjanju uzroka s ciljem zadržavanja trenutnih zaposlenika i sprječavanja daljnjeg odljeva istih
- Tehnika velikog putovanja (LWT- *Long Way Technique*) - ova metoda se koristi na način da se zaposlenici stavljaju u poziciju kako vide sebe prije dolaska na njihovo sadašnje radno mjesto, na samom početku rada i danas, čime se nastoji doći do odgovora na postavljena pitanja kao što su: Kako je izgledao Vaš radni dan?, Koje ste poslove obavljali? S kime ste ulazili u raspravu? itd.
- Tehnika ključnih događaja (CIT- *Critical Incident Technique*) - zaposlenici sudjeluju u skupnim razgovorima i intervjuima u kojima iznose svoja iskustva u svom radnom okruženju, bila ona pozitivna ili negativna. Ova je metoda izrazito komplicirana za obradu i analizu dobivenih podataka radi neformalnog pristupa u postavljenim pitanjima (Gutić, Horvat i Jurčević, 2018., Gutić i Gutić Martinčić, 2020).

Kontinuirano korištenje upitnika može znatno koristiti u upravljanju ljudskim potencijalima u organizaciji (Robbins i Judge, 2009). Povratne informacije zaposlenika predstavljaju neprocjenjiv izvor podataka pružajući bolji uvid u njihove potrebe i očekivanja, omogućavajući organizacijama potrebne prilagodbe i usmjeravajući napore za učinkovito povećanje njihove dobrobiti i produktivnosti (Cantarelli, Vainieri i Seghieri, 2023). Međutim, ako zaposlenici uvide da takva ispitivanja ne donose nikakve koristi od njihove organizacije, jer iste ne poduzimaju konkretne mjere na temelju dobivenih rezultata kako bi poboljšale stanje unutar svog radnog okruženja, osim pozitivne strane, mogu imati i suprotan učinak na samo ispitivanje. Sve to može rezultirati nesudjelovanjem zaposlenika u budućim ispitivanjima ili davanjem nepotpunih ili lažnih podataka prilikom ispunjavanja upitnika, što u konačnici daje prividnu

analizu koja ne prikazuje realno stanje u samoj organizaciji (Tudor i sur., 2010).

### **3. OBILJEŽJA POSLOVA MEDICINSKIH SESTARA I TEHNIČARA**

Prema podacima Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo iz 2021. godine, u Republici Hrvatskoj, zaposleno je sveukupno 32.383 medicinskih sestara i tehničara, od kojih je 13.6% medicinskih tehničara. Postotak od 43,1%, ukazuje da oni čine najbrojniju skupinu profesionalnih zdravstvenih djelatnika unutar zdravstvenog sustava, što govori o značajnosti njihovog doprinosa i uloge u pružanju izravne i neizravne skrbi korisnicima tog istog sustava (Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2021).

#### **3.1. Temeljni poslovi medicinskih sestara i tehničara**

Sve medicinske sestre i tehničari koji obavljaju djelatnost zdravstvene njege moraju se pridržavati Zakona o sestrinstvu (NN 121/03, 117/08, 57/11) i njegove odredbe obuhvaćaju sve razine obrazovanja i sve razine zdravstvene zaštite, uključujući primarnu, sekundarnu i tercijarnu zaštitu te djelatnosti u području socijalne skrbi, sukladno njihovim kompetencijama prema razini stečenog obrazovanja. Ove odredbe se odnose i na medicinske sestre i tehničare koji rade u obrazovnim ustanovama medicinske struke.

Temeljni poslovi koji obuhvaćaju rad medicinskih sestara i tehničara uključuju sve postupke, znanja i vještine u primjenjivanju zdravstvene njege u cilju zaštite zdravlja stanovnika, poštujući sva načela zaštite prava pacijenata. Zdravstvena njega pacijenata se temelji na primjenu specifičnih znanja i vještina iz područja sestrinstva koja su utemeljena na znanstvenim spoznajama iz medicinskih, prirodnih i humanističkih grana znanosti (Zakon o sestrinstvu).

U dužnosti i kompetencije medicinskih sestara spadaju:

- Primjena svog raspoloživog znanja iz djelokruga sestrinstva
- Provođenje zdravstvene njege uz sposobnost logičnog i kritičkog pristupa prema ispravnom rješavanju problema
- Primjena zdravstvene njege po svim pravilima i protokolima

- Provođenje zdravstvene njege prema izrađenom planu zdravstvene njege sukladno prema potrebama za istu
- Mogućnost sudjelovanja u praktičnoj izobrazbi osoblja zdravstvenog smjera
- Pravilna primjena propisane terapije od strane liječnika te pravovremeno obavještanje o svakoj promjeni zdravstvenog stanja pacijenata prilikom primjene iste
- Provođenje postupaka iz domene prevencije bolesti i zaštite zdravlja stanovništva
- Pravilno evidentiranje sestrinske dokumentacije
- Obavještanje liječnika o svakoj promjeni općeg stanja pacijenata
- U slučaju potrebe za oživljavanjem pacijenata, treba pristupiti istoj po svim pravilima postupaka bez obzira na neprisutnost liječnika
- Obaveza čuvanja profesionalne tajne o zdravstvenom stanju pacijenata
- Poštivanje ljudskih prava, dostojanstva i vrijednosti u zdravstvenoj zaštiti te uvažavanje vjerskih uvjerenja pacijenata
- Poštivanje svih pravila ponašanja zaposlenika prema Etičkom kodeksu medicinskih sestara
- Uspješna suradnja sa svim članovima u zdravstvenom timu
- Čuvanje imidža ustanove ili poslodavca gdje zaposlenik radi
- Efikasna i racionalna uporaba opreme i pribora
- Obavljanje zdravstvene djelatnosti isključivo u interesu pacijenta (Zakon o sestrinstvu, NN 121/03, 117/08, 57/11).

Osim gore navedenih kompetencija prema Zakonu o sestrinstvu, medicinske sestre i tehničari, da bi mogli samostalno obavljati svoju djelatnost te da bi adekvatno zadovoljili osnovne ljudske potrebe svojih pacijenata, moraju poznavati razne teorije iz područja zdravstvene njege koje su tijekom godina

razvile teoretičarke sestrinstva Virginia Henderson, Dorothea Elizabeth Orem i Marjory Gordon. Moraju imati teorijsko i praktično znanje iz područja očuvanja i unaprjeđenja zdravlja te temeljna znanja o liječenju bolesti, uz potrebne vještine i znanja kod provođenja raznih postupaka u zdravstvenoj njezi. Medicinske sestre i tehničari imaju veoma važnu ulogu u pružanju podrške i pomoći pacijentu u bolesti ili tijekom njegovog umiranja, pritom štiteći njegov dignitet i dostojanstvo.

Zdravstvena njega se provodi u skladu sa standardiziranim operativnim postupcima (SOP) koje je izdala Hrvatska komora medicinskih sestara (HKMS), koja je osnovana 17. rujna 2003. godine kao *“regulacijsko tijelo za sestrinstvo u Republici Hrvatskoj”* prema pravilima Zakona o zdravstvenoj zaštiti i Zakona o sestrinstvu. Sve medicinske sestre i tehničari koji rade u djelatnosti zdravstvene njege moraju biti članovi registra HKMS-a koja izdaje potrebnu licencu za samostalan rad u djelatnosti zdravstvene zaštite te svoju profesiju moraju provoditi po načelima Etičkog kodeksa medicinskih sestara Hrvatske koji je objavljen 2005. godine (Hrvatska komora medicinskih sestara). Kalauz (2012) je navela pet osnovnih načela Etičkog kodeksa: *“načelo odnosa prema Hrvatskoj komori medicinskih sestara; načelo postupanja prema bolesniku; načelo odgovornosti medicinskih sestara prema radu, svojim postupcima i propustima, i to bez obzira na savjete ili upute drugih stručnjaka; načelo skrbi za bolesnika i načelo poštovanja zakona”* (str.128).

### **3.2. Značaj medicinskih sestara i tehničara u bolničkom sustavu**

Nova Opća bolnica Pula je otvorila svoja vrata u ljeto 2020. godine, gdje je strateškim planom i programom bio cilj da se na jednoj lokaciji nalaze sve djelatnosti radi lakše organizacije posla te da se bolnica dugoročno razvija u smjeru pružanja visoke kvalitete usluga i održivog razvoja. Prostori su opremljeni suvremenom tehnologijom i arhitektonski je prilagođena za sve potrebe u pružanju kvalitetne zdravstvene zaštite svim bolesnicima u regiji i šire, čiji kapacitet bolničkog smještaja uključuje sveukupno 427 postelja. Na službenoj stranici Opće bolnice Pula je navedeno da je trenutno zaposleno 579 medicinskih sestara i tehničara, raznih stupnjeva obrazovanja (Opća

bolnica Pula - službene stranice). Opća bolnica Pula obavlja zdravstvenu djelatnost na sekundarnoj razini koja uključuje specijalističko-konzilijarnu i bolničku djelatnost (Zakon o zdravstvenoj zaštiti, NN 100/18, 125/19, 147/20, 119/22, 156/22, 33/23). Pruža usluge iz područja dijagnostičko terapijske djelatnosti, internističke i srodne djelatnosti, kirurške i srodne djelatnosti, ostale medicinske djelatnosti (Odjel bolničke ljekarne, Odjel centralne sterilizacije) te omogućuje pružanje usluga zdravstvene zaštite i putem Objedinjenog hitnog bolničkog prijema. U 2022. godini je 930.337 pacijenata koristilo usluge zdravstvene zaštite, u polikliničkoj - konzilijarnoj zdravstvenoj zaštiti obrađeno je 842.325 pacijenata, 71.403 pacijenata je kroz dnevnu bolnicu obavilo dijagnostičko-terapijsku zdravstvenu zaštitu, izvršeno je 5.796 operativnih zahvata te je sveukupno hospitalizirano 16.609 pacijenata (Opća bolnica Pula - službene stranice).

Hrvatski zdravstveno-statistički ljetopis za 2021. godinu, naveo je kao primarni uzrok hospitalizacija kod pacijenata različite novotvorine, bolesti kardiovaskularnog sustava, bolesti dišnog sustava, razni drugi uzorci koji imaju utjecaja na zdravstveno stanje stanovništva, a kod ženske populacije navedena je i trudnoća, porod i babinje (Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2021).

U Pravilniku o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove (NN 118/18) , prema članku 14. (točka 4.2) stoji da svaka bolnička ustanova treba imati tijekom svih 24 sata organiziranu službu sestrinstva po određenoj shemi organizacije rada. Sve medicinske sestre i tehničari koji obavljaju djelatnost pružanja usluge zdravstvene zaštite moraju posjedovati valjanu licencu za rad, tj. odobrenje za samostalan rad. Bolnica mora imati dovoljan broj medicinskih sestara i tehničara da bi pokrila potrebe za pružanje zdravstvene njege pacijentima prema planu zdravstvene njege (Narodne Novine, 92/2019). Zakon o sestrinstvu u članku 14. koji se referira na timski rad, nalaže da tim mora imati voditelja zdravstvene njege sa završenim preddiplomskim studijem sestrinstva ili većim stupnjem obrazovanja (magisterij sestrinstva) koji planira, koordinira i prati zdravstvenu njegu. Medicinska sestra ili tehničar kao član tog tima provodi zdravstvenu njegu sukladno kompetencijama prema razini stečenog obrazovanja (Zakon o

sestrinstvu, NN 121/03, 117/08, 57/11). Prema Donaldsonu i sur. (2000) i Manseru (2009), timski rad je neophodan i vrlo bitan u učinkovitom pružanju zdravstvene njege jer nedostatak istog može pridonijeti njenoj smanjenoj kvaliteti te samim time i sigurnosti pacijenta (Buljac-Samardžić, Doekhie i van Wijngaarden, 2020). Etički kodeks medicinskih sestara savjetuje da se u timu njeguje dobra suradnja, učinkovita komunikacija te međusobna razmjena iskustva i vještina, u cilju kontinuiranog usavršavanja kako bi se poboljšala kvaliteta zdravstvene njege (Kalauz, 2012), a zajedničkim rješavanjem problema i donošenjem odluka osigurava se najbolja moguća skrb i ishod za pacijenta (Ležaić, 2020). Vođenje sestrinske dokumentacije služi u planiranju i provođenju zdravstvene njege i spada u medicinsku dokumentaciju svakog pacijenta i vodi se prema Pravilniku o sestrinskoj dokumentaciji u bolničkim zdravstvenim ustanovama (NN 121/03, 117/08 i 57/11) (Narodne novine, 22/2022). Pacijent nakon otpuštanja iz bolnice, po potrebi dobiva i otpusno pismo (NN 118/18, članak 4.1.4) u kojem se nalaze sve dostupne informacije o potrebama za nastavak iste (Narodne Novine, 92/2019).

Iz svega navedenog očigledno je, da medicinske sestre i tehničari koji su zaposleni u bolničkom sustavu imaju veliki djelokrug rada, a posao koji obavljaju je iznimno težak i odgovoran. Moraju imati sve potrebne vještine i znanja, a prvenstveno moraju biti predani svom poslu da bi pružili kvalitetnu zdravstvenu zaštitu potrebitom stanovništvu.

## **4. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA POSLOM MEDICINSKIH SESTARA I TEHNIČARA U OPĆOJ BOLNICI PULA**

### **4.1. Ispitanici/materijali**

Ispitivanje je provedeno na prigodnom uzorku koji čine medicinske sestre i tehničari koji rade u Općoj bolnici Pula. U istraživanje su uključeni pripadnici oba spola, svih dobnih skupina i razina obrazovanja koji ispunjavaju navedene kriterije za ispitivanje.

Cilj ovog istraživanja je bilo obuhvatiti medicinske sestre i tehničare koji rade u odjelima u Službi za internu medicinu, odjelima u Službi za kirurške djelatnosti, odjelima u Službi za ginekologiju i opstetriciju, Odjelu infektologije, Odjelu neurologije, Odjelu psihijatrije, Odjelu pedijatrije, Odjelu otorinolaringologije, Odjelu oftalmologije i optometrije, Odjelu za anesteziju, reanimatologiju, intenzivnu medicinu i liječenje boli, Odjelu jednodnevne kirurgije i dnevne bolnice kirurških grana, Odjelu centralnog operacijskog bloka, Odjelu centralne sterilizacije, Objedinjenom hitnom bolničkom prijemu i svim poliklinikama s pripadajućim dnevnim bolnicama.

Ispitivanje je provedeno tijekom srpnja 2023. godine, uz pristanak ispitanika koji su mogli u bilo kojem trenutku odustati od ispitivanja. Kao instrument istraživanja koristio se anketni upitnik izrađen od strane autorice ovog diplomskog rada u programu Google Forms koji je prosljeđen putem poveznice preko internetske mreže.

### **4.2. Postupak i instrumentarij**

Ova studija je izrađena kao presječna studija. U istraživanje su uključeni samo zaposlenici koji su dobrovoljno pristali sudjelovati u ispitivanju, a ispunjavanjem ankete smatra se da su dali svoju suglasnost. Anketa je sadržavala 43 pitanja i podijeljena je u nekoliko odjeljka. U prvom dijelu odjeljka navodi se svrha i cilj ovog istraživanja koji je namijenjen ispitivanju razine zadovoljstva poslom, uz objašnjenje da je ispitivanje anonimno i dobrovoljno te da će dobiveni podaci biti korišteni isključivo za potrebe izrade diplomskog rada. Drugi dio odjeljka se odnosio na sociodemografske



karakteristike ispitanika (dob, spol, radni staž i razina obrazovanja) i njihovo radno mjesto. Na pitanja korištena u trećem odjeljku upitnika ispitanici su imali mogućnost odgovaranja putem Likertove skale u rasponu od 1 do 5 koji označavaju stupanj slaganja s određenom tvrdnjom (u potpunosti se ne slažem, uglavnom se ne slažem, niti se ne slažem, niti se slažem, uglavnom se slažem, u potpunosti se slažem). Tvrdnje se odnose na procjenu zadovoljstva osobnih i organizacijskih čimbenika (sklonost neugodnim emocijama, osobni stavovi o poslu, općenito zadovoljstvo životom, odnos s nadređenima i kolegama, radni uvjeti, socijalna klima, plaća i dodaci). U četvrtom odjeljku ispitanici su odgovorili na nekoliko pitanja o promjeni radnog mjesta, a peti odjeljak se odnosio na pitanja o anketama. Zadnji dio upitnika (šesti odjeljak) je sadržavao jedno pitanje s mogućnošću višestrukog odabira odgovora koji ispitanici smatraju da bi mogli utjecati na njihovo veće zadovoljstvo poslom.

Anketni upitnik je ispitanicima dostavljen putem poveznice odgovorim osobama u Odjelima internističke i srodne djelatnosti, Odjelima kirurške i srodne djelatnosti, Objedinjenom hitnom bolničkom prijemu i ostalim medicinskim djelatnostima, koji su isti podijelili svojim zaposlenicima. Procijenjeno vrijeme za ispunjavanje upitnika je bilo od 5 do 10 minuta.

### **4.3. Statistička obrada podataka**

U empirijskom dijelu ovog istraživanja korištena je statistička analiza prikupljenih podataka koja je prikazana putem tabelarnog prikaza. Podatci istraživanja su obrađeni pomoću statističkog programa SPSS (26,0, SPSS Inc., Chicago, IL, SAD).

### **4.4. Etički aspekti istraživanja**

Rezultati dobiveni ovim istraživanjem korišteni su samo za namjenu pisanja ovog diplomskog rada. Osigurana je anonimnost ispitanika i povjerljivost dobivenih podataka, jer anketa nije sadržavala ime i prezime ni elektroničku poštu, da bi se osoba mogla identificirati. Pristup dobivenih podataka imali su autorica ovog diplomskog rada, mentor i komentor. Prije samog istraživanja upućena je zamolba za odobrenje provedbe istraživanja Etičkom povjerenstvu

Opće bolnice Pula (Prilog 2.). Istraživanje je provedeno u skladu s etičkim načelima i ljudskim pravima u istraživanjima.

## 5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA POSLOM MEDICINSKIH SESTARA I TEHNIČARA U OPĆOJ BOLNICI PULA

U ovom dijelu diplomskog rada obrađuje se empirijski dio istraživanja o razini zadovoljstva poslom u Općoj bolnici Pula.

U istraživanju je sudjelovalo sveukupno 147 ispitanika, što čini oko jednu trećinu trenutno zaposlenih medicinskih sestara i tehničara.

Sociodemografski podatci ispitanika su prikazani u tablici 1.

**Tablica 1:** Sociodemografski pokazatelji ispitanika

		N	%
Spol	Muški	11	7,5%
	Ženski	136	92,5%
	Ukupno	147	100,0%
Dob u godinama	18 - 25	11	7,5%
	26 - 35	30	20,4%
	36 - 45	53	36,1%
	46 - 55	35	23,8%
	56 - 65	18	12,2%
	Ukupno	147	100,0%
Koji je Vaš najviši stupanj obrazovanja	Srednjoškolsko strukovno obrazovanje medicinskih sestara/tehničara opće njege	75	51,0%
	Preddiplomski stručni/sveučilišni studij sestrinstva	51	34,7%
	Diplomski stručni/sveučilišni studij sestrinstva	21	14,3%
	Doktorski studij	0	0,0%
	Ukupno	147	100,0%
Dužina radnog staža u godinama	do 5	13	8,8%
	6 - 10	18	12,2%
	11 - 20	35	23,8%
	21 - 30	53	36,1%
	31 - 40	27	18,4%
	41 i više	1	0,7%
	Ukupno	147	100,0%
Status na radnom mjestu	Odgovorna medicinska sestra/tehničar	22	15,0%
	Medicinska sestra/tehničar	125	85,0%
	Ukupno	147	100,0%

Izvor: sastavila autorica

U istraživanju su sudjelovale većinom medicinske sestre, u dobi od 36 do 45 godina, srednjoškolskog obrazovanja s 21 do 30 godina radnog staža, a

prema statusu radnog mjesta vidljivo je da najveći udio ispitanika čine medicinske sestre i tehničari.

U tablici 2. je prikazano radno mjesto ispitanika koji su sudjelovali u istraživanju.

**Tablica 2.** Radno mjesto ispitanika

	N	%
Odjel u službi za kirurške bolesti	38	25,9%
Odjel u službi za internu medicinu	23	15,6%
Odjel u službi za ginekologiju i opstetriciju	9	6,1%
Odjel za otorinolaringologiju	4	2,7%
Odjel za oftalmologiju i optometriju	0	0,0%
Odjel za infektologiju	5	3,4%
Odjel za pedijatriju	4	2,7%
Odjel za psihijatriju	3	2,0%
Odjel za neurologiju	7	4,8%
Poliklinika	5	3,4%
Poliklinika s dnevnom bolnicom	8	5,4%
Odjel centralnog operacijskog bloka	8	5,4%
Odjel jednodnevne kirurgije i dnevne bolnice kirurških grana	4	2,7%
Objedinjeni hitni bolnički prijem	5	3,4%
Odjel za anesteziju, reanimatologiju, intenzivnu medicinu i liječenje boli	16	10,9%
Odjel centralne sterilizacije	8	5,4%
Ukupno	147	100,0%

Izvor: sastavila autorica

Kod pitanja *Vaše radno mjesto* najveći udio ispitanika navodi *Odjel u službi za kirurške bolesti* s 25,9%. Za ostale odjele iz tablice 2., uočljivo je da je broj ispitanika znatno manji, dok *Odjel za oftalmologiju i optometriju* ne bilježi niti jedan odgovor.

Na narednim stranicama su prikazani deskriptivni pokazatelji za promatrane tvrdnje, potom za svaku skupinu slaganja s određenom tvrdnjom biti će prikazane frekvencije i postotci, aritmetička sredina i standardna devijacija. Nadalje će se analizirati rezultati odgovora ispitanika kod kojih je zabilježena najmanja i najveća vrijednost aritmetičke sredine.

U tablici 3. prikazani su stupnjevi slaganja s tvrdnjama koje se odnose na sklonost neugodnim emocijama, vrijednostima u vezi posla te na zadovoljstvo životom.

**Tablica 3.** Sklonost neugodnim emocijama i osobni stavovi

Tvrdnja		N	%	$\bar{x}$	Sd
Sklon/na sam negativnim emocijama (nervoza, strah, predrasude, mrzovolja, kritika)	u potpunosti se ne slažem	54	36,7%		
	uglavnom se ne slažem	46	31,3%		
	ni se ne slažem, ni se slažem	30	20,4%		
	uglavnom se slažem	9	6,1%		
	u potpunosti se slažem	8	5,4%		
	Ukupno	147	100,0%	2,12	1,14
Svoju profesiju smatram kao poziv	u potpunosti se ne slažem	7	4,8%		
	uglavnom se ne slažem	8	5,4%		
	ni se ne slažem, ni se slažem	17	11,6%		
	uglavnom se slažem	38	25,9%		
	u potpunosti se slažem	77	52,4%		
	Ukupno	147	100,0%	4,16	1,13
Moj posao pridonosi mojim vrijednostima kao poštenje, korisnost i smislenost	u potpunosti se ne slažem	5	3,4%		
	uglavnom se ne slažem	3	2,0%		
	ni se ne slažem, ni se slažem	13	8,8%		
	uglavnom se slažem	44	29,9%		
	u potpunosti se slažem	82	55,8%		
	Ukupno	147	100,0%	4,33	,97
Zadovoljan/na sam svojim ukupnim životom	u potpunosti se ne slažem	3	2,0%		
	uglavnom se ne slažem	4	2,7%		
	ni se ne slažem, ni se slažem	16	10,9%		
	uglavnom se slažem	68	46,3%		
	u potpunosti se slažem	56	38,1%		
	Ukupno	147	100,0%	4,16	,87

Izvor: sastavila autorica

Medicinske sestre i tehničari izjavljuju da pretežno nisu skloni neugodnim emocijama, većina njih svoju profesiju smatraju pozivom koji pridonosi njihovim vrijednostima te su uglavnom zadovoljni svojim ukupnim životom.

Tablica 4. prikazuje stupnjeve slaganja s tvrdnjama koje se odnose na organizacijske čimbenike (općenito zadovoljstvo poslom, aspekti posla, odnos s nadređenima, odnos s kolegama, radni uvjeti, socijalna klima, plaća).

**Tablica 4.** Zadovoljstvo s organizacijskim čimbenicima na poslu

Tvrdnja		N	%	$\bar{x}$	Sd
Zadovoljan/na sam svojim poslom	u potpunosti se ne slažem	9	6,1%		
	uglavnom se ne slažem	21	14,3%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	41	27,9%		
	uglavnom se slažem	59	40,1%		
	u potpunosti se slažem	17	11,6%		
	Ukupno	147	100,0%	3,37	1,06
Posao koji radim je dinamičan	u potpunosti se ne slažem	5	3,4%		
	uglavnom se ne slažem	4	2,7%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	18	12,2%		
	uglavnom se slažem	43	29,3%		
	u potpunosti se slažem	77	52,4%		
	Ukupno	147	100,0%	4,24	1,00
Posao koji radim iziskuje određeni stupanj fizičkog napora	u potpunosti se ne slažem	4	2,7%		
	uglavnom se ne slažem	3	2,0%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	18	12,2%		
	uglavnom se slažem	39	26,5%		
	u potpunosti se slažem	83	56,5%		
	Ukupno	147	100,0%	4,32	,96
Moje radno mjesto ima previše zahtjeva i radnih zadataka	u potpunosti se ne slažem	2	1,4%		
	uglavnom se ne slažem	4	2,7%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	26	17,7%		
	uglavnom se slažem	52	35,4%		
	u potpunosti se slažem	63	42,9%		
	Ukupno	147	100,0%	4,16	,90
Moja ustanova očekuje previše od mene (raspored rada, metode rada)	u potpunosti se ne slažem	2	1,4%		
	uglavnom se ne slažem	11	7,5%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	39	26,5%		
	uglavnom se slažem	43	29,3%		
	u potpunosti se slažem	52	35,4%		
	Ukupno	147	100,0%	3,90	1,02
U zadnjih 6 mjeseci imam prekomjerni mjesečni fond sati	u potpunosti se ne slažem	30	20,4%		
	uglavnom se ne slažem	18	12,2%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	23	15,6%		
	uglavnom se slažem	29	19,7%		
	u potpunosti se slažem	47	32,0%		
	Ukupno	147	100,0%	3,31	1,53
Zbog posla pati moj obiteljski i privatni život	u potpunosti se ne slažem	16	10,9%		
	uglavnom se ne slažem	20	13,6%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	45	30,6%		
	uglavnom se slažem	29	19,7%		
	u potpunosti se slažem	37	25,2%		
	Ukupno	147	100,0%	3,35	1,29
Osjećam poštovanje od	u potpunosti se ne slažem	14	9,5%		

strane nadređenog/ne	uglavnom se ne slažem	12	8,2%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	29	19,7%		
	uglavnom se slažem	43	29,3%		
	u potpunosti se slažem	49	33,3%		
	Ukupno	147	100,0%	3,69	1,28
Moj nadređeni/na daje pohvale i priznanja za moj trud i rad	u potpunosti se ne slažem	24	16,3%		
	uglavnom se ne slažem	24	16,3%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	34	23,1%		
	uglavnom se slažem	29	19,7%		
	u potpunosti se slažem	36	24,5%		
	Ukupno	147	100,0%	3,20	1,40
U nekim poslovnim i životnim okolnostima moj nadređeni/na je spreman/na pomoći	u potpunosti se ne slažem	9	6,1%		
	uglavnom se ne slažem	7	4,8%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	29	19,7%		
	uglavnom se slažem	54	36,7%		
	u potpunosti se slažem	48	32,7%		
	Ukupno	147	100,0%	3,85	1,12
Moj nadređeni/na se trudi unaprijediti timski rad, poboljšati međusobne odnose i stvoriti ugodnu radnu atmosferu	u potpunosti se ne slažem	19	12,9%		
	uglavnom se ne slažem	22	15,0%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	25	17,0%		
	uglavnom se slažem	41	27,9%		
	u potpunosti se slažem	40	27,2%		
	Ukupno	147	100,0%	3,41	1,37
Zadovoljan/na sam svojim radnim kolegama	u potpunosti se ne slažem	2	1,4%		
	uglavnom se ne slažem	3	2,0%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	35	23,8%		
	uglavnom se slažem	68	46,3%		
	u potpunosti se slažem	39	26,5%		
	Ukupno	147	100,0%	3,95	,84
U mom radnom timu postoji korektan međuljudski odnos (ponašanje, razumijevanje, komunikacija)	u potpunosti se ne slažem	4	2,7%		
	uglavnom se ne slažem	13	8,8%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	33	22,4%		
	uglavnom se slažem	60	40,8%		
	u potpunosti se slažem	37	25,2%		
	Ukupno	147	100,0%	3,77	1,01
Unutar mog radnog tima su česti konflikti	u potpunosti se ne slažem	32	21,8%		
	uglavnom se ne slažem	49	33,3%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	44	29,9%		
	uglavnom se slažem	15	10,2%		
	u potpunosti se slažem	7	4,8%		
	Ukupno	147	100,0%	2,43	1,09
Neadekvatna ili nedostatna komunikacija unutar i van radnog tima, pridonosi lošim međuljudskim odnosima	u potpunosti se ne slažem	6	4,1%		
	uglavnom se ne slažem	10	6,8%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	24	16,3%		
	uglavnom se slažem	31	21,1%		
	u potpunosti se slažem	76	51,7%		
	Ukupno	147	100,0%	4,10	1,15
Zadovoljan/na sam radnim uvjetima u novoj Općoj bolnici Puli (radni prostor,	u potpunosti se ne slažem	34	23,3%		
	uglavnom se ne slažem	33	22,6%		
	niti se ne slažem, niti se	43	29,5%		

prostor za odmor, osvjetljenje, ventilacija, buka , medicinska oprema i namještaj)	slažem				
	uglavnom se slažem	23	15,8%		
	u potpunosti se slažem	13	8,9%		
	Ukupno	146	100,0%	2,64	1,25
Zadovoljan/na sam socijalnom klimom u novoj Općoj bolnici Pula (društvena klima, međuljudski odnosi, interakcija s ljudima i komunikacija)	u potpunosti se ne slažem	29	19,7%		
	uglavnom se ne slažem	32	21,8%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	54	36,7%		
	uglavnom se slažem	28	19,0%		
	u potpunosti se slažem	4	2,7%		
	Ukupno	147	100,0%	2,63	1,09
Smatram da je plaća i dodaci na plaću s obzirom na moje radno mjesto premala	u potpunosti se ne slažem	5	3,4%		
	uglavnom se ne slažem	3	2,0%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	7	4,8%		
	uglavnom se slažem	17	11,6%		
	u potpunosti se slažem	115	78,2%		
	Ukupno	147	100,0%	4,59	,93
Moja je plaća s obzirom na ekonomsko stanje u državi, dostatna za moju financijsku sigurnost	u potpunosti se ne slažem	81	55,1%		
	uglavnom se ne slažem	26	17,7%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	22	15,0%		
	uglavnom se slažem	8	5,4%		
	u potpunosti se slažem	10	6,8%		
	Ukupno	147	100,0%	1,91	1,24
Naknada za prekovremeni rad je premala	u potpunosti se ne slažem	11	7,5%		
	uglavnom se ne slažem	6	4,1%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	14	9,5%		
	uglavnom se slažem	18	12,2%		
	u potpunosti se slažem	98	66,7%		
	Ukupno	147	100,0%	4,27	1,24
Smatram da imam pravo na veći koeficijent složenosti poslova radnog mjesta s obzirom na status mog obrazovanja	u potpunosti se ne slažem	3	2,0%		
	uglavnom se ne slažem	7	4,8%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	23	15,6%		
	uglavnom se slažem	24	16,3%		
	u potpunosti se slažem	90	61,2%		
	Ukupno	147	100,0%	4,30	1,03
Smatram da imam pravo na veći dodatak na plaću zbog posebnih uvjeta rada svog radnog mjesta	u potpunosti se ne slažem	2	1,4%		
	uglavnom se ne slažem	2	1,4%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	10	6,8%		
	uglavnom se slažem	30	20,4%		
	u potpunosti se slažem	103	70,1%		
	Ukupno	147	100,0%	4,56	,79

Izvor: sastavila autorica

Na općenito pitanje za tvrdnju **Zadovoljan/na sam svojim poslom** aritmetička sredina ukazuje na srednju razinu zadovoljstva poslom među medicinskim sestrama i tehničarima (3,37).



Za **aspekte posla** najvišu vrijednost aritmetičkih sredina odgovora ispitanika bilježi se za tvrdnje: *Posao koji radim iziskuje određeni stupanj fizičkog napora* (4,32), potom *Posao koji radim je dinamičan* (4,24) te *Moje radno mjesto ima previše zahtjeva i radnih zadataka* (4,16).

Najnižu srednju vrijednost je imala tvrdnja na pitanje: *U zadnji 6 mjeseci imam prekomjerni mjesečni fond sati* (3,31).

Najviše vrijednosti aritmetičkih sredina u domeni **odnosa s nadređenima** uočene su kod sljedećih tvrdnji: *U nekim poslovnim i životnim okolnostima moj nadređeni/na je spreman/na pomoći* (3,85) i *Osjećam poštovanje od strane nadređenog/ne* (3,64), ali ni ostale tvrdnje nemaju neku nižu vrijednost. Najniža srednja vrijednost aritmetičke sredine je zabilježena kod tvrdnje koja se odnosi na pohvale i priznanja od strane nadređenog/ne (3,20).

Kod **odnosa s kolegama** najveću vrijednost aritmetičke sredine imaju tvrdnje: *Neadekvatna ili nedostatna komunikacija unutar i van radnog tima, pridonosi lošim međuljudskim odnosima* (4,10), zatim *Zadovoljan/na sam svojim radnim kolegama* (3,95), dok je najniža vrijednost aritmetičke sredine zabilježena kod tvrdnje: *Unutar mog radnog tima su česti konflikti* (2,43).

Odgovori na tvrdnje koje se odnose na **novu bolnicu**: *Zadovoljan/na sam radnim uvjetima u novoj Općoj bolnici Puli (radni prostor, prostor za odmor, osvjetljenje, ventilacija, buka, medicinska oprema i namještaj)* (2,64) i *Zadovoljan/na sam socijalnom klimom u novoj Općoj bolnici Pula (društvena klima, međuljudski odnosi, interakcija s ljudima i komunikacija)* (2,63) aritmetičke sredine su dosta približnih graničnih vrijednosti jer je većina odgovora ispitanika ambivalentna (niti se slažem, niti se ne slažem).

Kod **plaće** najvišu vrijednost aritmetičkih sredina odgovora ispitanika bilježe sljedeće tvrdnje: *Smatram da je plaća i dodaci na plaću s obzirom na moje radno mjesto premala* (4,59), te *Smatram da imam pravo na veći dodatak na plaću zbog posebnih uvjeta rada svog radnog mjesta* (4,56).

Najniža vrijednost aritmetičke sredine je zabilježena kod tvrdnje: *Moja je plaća s obzirom na ekonomsko stanje u državi, dostatna za moju financijsku sigurnost* (1,91).

U sljedećoj tablici 5. je prikazan postotak medicinskih sestara i tehničara koji razmišljaju o promjeni posla unutar ustanove i van ustanove, promjeni profesije i bolovanja.

**Tablica 5.** Stavovi prema promjeni posla, profesije i bolovanju

		N	%	$\bar{x}$	Sd
U zadnjih 6 mjeseci razmišljam o promjeni radnog mjesta unutar ustanove	u potpunosti se ne slažem	54	36,7%		
	uglavnom se ne slažem	22	15,0%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	27	18,4%		
	uglavnom se slažem	12	8,2%		
	u potpunosti se slažem	32	21,8%		
	Ukupno	147	100,0%	2,63	1,57
U zadnjih 6 mjeseci razmišljam o promjeni radnog mjesta van svoje ustanove	u potpunosti se ne slažem	35	23,8%		
	uglavnom se ne slažem	12	8,2%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	33	22,4%		
	uglavnom se slažem	21	14,3%		
	u potpunosti se slažem	46	31,3%		
	Ukupno	147	100,0%	3,21	1,55
U zadnjih 6 mjeseci razmišljam o promjeni profesije	u potpunosti se ne slažem	63	42,9%		
	uglavnom se ne slažem	14	9,5%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	23	15,6%		
	uglavnom se slažem	16	10,9%		
	u potpunosti se slažem	31	21,1%		
	Ukupno	147	100,0%	2,58	1,61
U zadnjih 6 mjeseci koristio/la sam bolovanje da se odmaknem od posla	u potpunosti se ne slažem	128	87,1%		
	uglavnom se ne slažem	10	6,8%		
	niti se ne slažem, niti se slažem	2	1,4%		
	uglavnom se slažem	2	1,4%		
	u potpunosti se slažem	5	3,4%		
	Ukupno	147	100,0%	1,27	,85

Izvor: sastavila autorica

Medicinske sestre i tehničari izjavljuju da uglavnom ne razmišljaju o promjeni posla unutar ustanove niti o promijeni profesije, međutim skloni su razmišljanju o promjeni posla izvan ustanove te izjavljuju da im bolovanje nije opcija odmaka od posla.

Sljedeća tablica 6. se odnosi na pitanja o promjeni radnog mjesta ispitanika unutar ustanove.

**Tablica 6.** Zadovoljstvo promjenom radnog mjesta

		N	%
U zadnjih 6 mjeseci promijenio/la sam radno mjesto unutar ustanove	DA	14	9,5%
	NE	133	90,5%
	Ukupno	147	100,0%
Promjena radnog mjesta ispunilo/la je moja očekivanja	DA	13	52,0%
	NISAM SIGURAN/NA	3	12,0%
	NE	9	36,0%
	Ukupno	25	100,0%
Promjena radnog mjesta utjecala je na moje veće zadovoljstvo poslom	DA	12	40,0%
	NISAM SIGURAN/NA	6	20,0%
	NE	12	40,0%
	Ukupno	30	100,0%

Izvor: sastavila autorica

Kod pitanja: *U zadnjih 6 mjeseci promijenio/la sam radno mjesto unutar ustanove*, 9,5% zaposlenika je promijenilo radno mjesto, od kojih njih 52,0% navodi da je ta promjena ispunila njihova očekivanja, no svega 40,0% njih smatra da je promjena radnog mjesta imala utjecaja na njihovo veće zadovoljstvo poslom.

Međutim, na neka pitanja odgovorili su i ispitanici za koje se pretpostavlja da su u razdoblju od prije 6 mjeseci promijenili radno mjesto, što ukazuje da ne čitaju svi s razumijevanjem i koncentrirano.

Tablica 7. se odnosi na pitanja vezana za anketiranje zaposlenika o zadovoljstvu poslom.

**Tablica 7.** Anketiranje zaposlenika

		N	%
Moja ustanova jednom godišnje provodi anketiranje zaposlenika o zadovoljstvu poslom	DA	39	26,5%
	NE	49	33,3%
	NE ZNAM	59	40,1%
	Ukupno	147	100,0%
Koliko takvih anketa ste ispunili tijekom Vašeg radnog staža	0	27	18,4%
	1-5	102	69,4%
	6-10	14	9,5%
	11-20	4	2,7%
	Ukupno	147	100,0%
Smatrate da bi ankete pridonijele pozitivnim promjenama unutar Vaše ustanove	DA	47	32,0%
	NE	57	38,8%
	NE ZNAM	43	29,3%
	Ukupno	147	100,0%

Izvor: sastavila autorica

O stavovima prema anketiranju zaposlenika, medicinske sestre i tehničari nemaju jednoznačan odgovor prema provođenju istih i prema njihovoj svrsishodnosti. Većina ispitanika je ispunila mali broj anketa.

Raspodjela odgovora medicinskih sestara i tehničara na moguće čimbenike koji bi pomogli da budu zadovoljniji poslom su prikazani u tablici 8.

**Tablica 8.** Čimbenici zadovoljstva poslom

		N	%
veća plaća i dodaci	da	134	91,2%
	ne	13	8,8%
	Ukupno	147	100,0%
dodatne nagrade i bonusi (fleksibilni godišnji odmori, slobodni dani, naknada za topli obrok, potpuna naknada za putne troškove)	da	106	72,1%
	ne	41	27,9%
	Ukupno	147	100,0%
mogućnost stjecanja novih znanja i vještina i mogućnost napredovanja	da	89	60,5%
	ne	58	39,5%
	Ukupno	147	100,0%
razni preventivni programi za unapređenje zdravlja zaposlenih	da	83	56,5%
	ne	64	43,5%
	Ukupno	147	100,0%
dobri radni uvjeti (radni prostor, prostor za odmor, mikroklimatski uvjeti, medicinska oprema)	da	82	55,8%
	ne	65	44,2%
	Ukupno	147	100,0%
ugodno socijalno okruženje (podrška, društvena klima, međuljudski odnosi i komunikacija)	da	101	68,7%
	ne	46	31,3%
	Ukupno	147	100,0%
manja opterećenost poslom	da	86	58,5%
	ne	61	41,5%
	Ukupno	147	100,0%
Ostalo	da	6	4,1%
	ne	141	95,9%
	Ukupno	147	100,0%

Izvor: sastavila autorica

Kod pitanja *Što bi po Vama pomoglo da budete zadovoljni poslom koji obavljate*, gdje ispitanici imaju mogućnost višestrukog izbora, najveći udio potvrdnih odgovora bilježe sljedeći odgovori: *Veća plaća i dodaci* (91,2%), *Dodatne nagrade i bonusi (fleksibilni godišnji odmori, slobodni dani, naknada za topli obrok, potpuna naknada za putne troškove)* (72,1%), *Ugodno socijalno okruženje (podrška, društvena klima, međuljudski odnosi i komunikacija)* (68,7%) i *Mogućnost stjecanja novih znanja i vještina i mogućnost napredovanja* (60,5%). Ostali mogući izbori koji su navedeni u tablici 8. se kreću između 50% i 60% potvrdnih odgovora.

Pod ostalu opciju, mali dio ispitanika navodi: *Naknada za topli obrok i putne troškove, Priznavanje koeficijenta, Radnik se ne poštuje, Zbog preopterećenja na poslu i nedovoljnog broja radnika ugrožava se psihičko i fizičko zdravlje radnika, Sve navedeno i Više radnika*. Neki odgovori se i ponavljaju jer su već

navedeni u tablici, što ponovo ukazuje da ponekad, ne čitaju svi pažljivo i s razumijevanjem.

## 6. REKAPITULACIJA REZULTATA ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog istraživanja bilo je ispitati razinu zadovoljstva poslom medicinskih sestara i tehničara u Općoj bolnici Pula, ispitati povezanost zadovoljstva poslom s osobnim i organizacijskim čimbenicima te namjerom zaposlenika za promjenom radnog mjesta.

Najveća raspodjela ispitanika s obzirom na njihovo radno mjesto čine oni koji rade na radilištima gdje je veća koncentracija medicinskog osoblja (Odjel u službi za kirurške bolesti, Odjel u službi za internu medicinu, Odjel za anesteziju, reanimatologiju, intenzivnu medicinu i liječenje boli), pritom jedan odjel (Odjel za oftalmologiju i optometriju) ne bilježi niti jedan odgovor, što može sugerirati na veću starosnu dob zaposlenih koji nisu skloni odazivu u popunjavanju anketnog upitnika putem interneta. Općenito, gledajući veličinu uzorka ispitanika po svim odjelima primjećuje se slabi odaziv na provedeno istraživanje, što može aludirati na njihovu slabu zainteresiranost i demotiviranost na suradnju ili jednostavno uzrok može biti u zasićenosti anketama jer se ista provodila u vrijeme kada većina studenata piše završne ili diplomske radove.

Analiziranjem osobnih čimbenika se pokazalo da ispitanici nisu skloni neugodnim emocijama i da je većina njih u potpunosti ili uglavnom zadovoljna svojim ukupnim životom. Uočene su visoke vrijednosti kod tvrdnji koje se odnose na njihove stavove i vrijednosti prema poslu koji obavljaju, što sugerira da je sestrinstvo, bez obzira na sve prepreke na koje ono nailazi, ipak životni poziv većini medicinskih sestara i tehničara.

Nadalje su se ispitivali organizacijski čimbenici (općenito zadovoljstvo poslom, aspekti posla, odnos s nadređenima, odnos s kolegama, radni uvjeti, socijalna klima, plaća, dodaci i beneficije). Rezultati koji su dobiveni putem generalnog stava zaposlenika o zadovoljstvu poslom pri čemu je dokazana srednja vrijednost aritmetičke sredine (3,37), ukazuju da je razina zadovoljstva poslom relativno zadovoljavajuća te se ovi rezultati mogu nadovezati na osobnost ispitanika koja može imati ključnu ulogu u percepciji zadovoljstva.

Kod aspekta posla većina se slaže da im posao donosi određeni stupanj fizičkog napora te smatraju svoj posao dinamičnim, ali s previše zahtjeva i

radnih zadataka. Otprilike dvije trećine ispitanika pretežno smatra da njihova ustanova ima previše očekivanja od njih (raspored rada, metode rada), što se može odraziti i prekovremenim radom. Preopterećenost poslom nema samo negativan učinak na privatni i obiteljski život zaposlenika, već se isti može negativno odraziti i na njihovo zdravlje, bilo mentalnom ili fizičkom te mogućim propustima u radnom procesu, što se dalje može odraziti i na kvalitetu pružene zdravstvene skrbi prema pacijentu.

Dvije trećine ispitanika se većinom osjeća poštovano od strane njihovog nadređenog/ne i mišljenja su da im u potrebi, da li poslovnoj ili životnoj, spremni pružiti potrebnu pažnju i podršku. Nešto više od polovice ispitanika se slaže da potiču i dobre međuljudske odnose i da stimuliraju bolju angažiranost svog tima u cilju stvaranja ugodne radne atmosfere. Sve to dugoročno može pozitivno voditi boljoj produktivnosti samih zaposlenika i shodno tome i većem zadovoljstvu poslom koji obavljaju.

Većina ispitanika je u potpunosti ili uglavnom zadovoljna svojim radnim kolegama i međuljudskim odnosima unutar tima, dok u malo manjoj mjeri smatraju da konflikti nisu česti, a jedna trećina nije sigurna u navedeno. Najviše ocijenjena tvrdnja u odnosu s kolegama se odnosi na komunikaciju, pri čemu se velika većina zaposlenika slaže da nedostatak adekvatne komunikacije može biti izvor mnogih problema, što posljedično može utjecati na kvalitetu međuljudskih odnosa u njihovom radnom okruženju.

Indikativno je zadovoljstvo zaposlenika radnim uvjetima u novoj bolnici (radni prostor, prostor za odmor, osvjetljenje, ventilacija, buka, medicinska oprema i namještaj), gdje se očekivalo da će stavovi na ljestvicama biti ocijenjeni visokim vrijednostima zbog suvremene opreme i adekvatnijeg i prostranijeg prostora koji je prilagođen za potrebe pružanja kvalitetne zdravstvene zaštite svim bolesnicima u potrebi. Sukladno tome, u nekim daljnjim istraživanjima bilo bi uputno detaljnije ispitati razloge smanjenog zadovoljstva (tehnički nedostaci, snalaženje s novom medicinskom opremom, funkcionalnost i komfor prostora).

Nastavno na prethodne rezultate, zaposlenici nisu previše zadovoljni ni socijalnom klimom u novoj bolnici (društvena klima, međuljudski odnosi,



interakcija s ljudima i komunikacija) gdje manje od jedne četvrtine ispitanika je potpunosti ili uglavnom zadovoljno istom. Dobiveni rezultati su kontradiktorni sa zadovoljavajućim rezultatima kod odnosa s nadređenima i kolegama, što sugerira da se u provedenoj anketi, mogući uzrok nalazi u nedovoljno dostatnih pitanja u provedenoj anketi, koji bi dali relevantnije i pouzdanije odgovore. Međutim, još jedan razlog je objektivnost samih zaposlenika prilikom ispunjavanja iste ili jednostavno uzrok smanjenog zadovoljstva može biti u emotivnoj povezanosti sa starom bolnicom, osobito kod zaposlenika koji su tamo proveli veći dio svog radnog staža te se teže prilagođavaju na nove promjene.

Najznačajnije vrijednosti su prikazane kod čimbenika koji se odnose na plaću i dohotke. Znakovito je da, od sveukupno 147 zaposlenika koji su sudjelovali u ovom istraživanju, njih 132 u potpunosti ili uglavnom smatra da je plaća za njihovo radno mjesto premala. Skoro isti broj ispitanika dijeli mišljenje da ima pravo na veći dodatak na plaću zbog posebnih uvjeta rada njihovog radnog mjesta, dok nešto manji broj ispitanika, ali ništa manje značajno, se slaže da ima pravo na veći koeficijent ovisno o statusu obrazovanja i složenosti poslova svog radnog mjesta. Nadalje, većina njih navodi da su premalo plaćeni za prekovremeni rad te dvije trećine zaposlenih ističe da im je plaća nedostatna za njihovu financijsku sigurnost.

Odgovori ispitanika koji se zapažaju kod pitanja koja se odnose na promjenu radnog mjesta ili profesije, pokazuju da je dio zaposlenika više podložno razmišljanju o promjeni radnog mjesta izvan svoje ustanove. Testiranja koja su provedena u bolnicama u Turskoj, utvrdila su povezanost između zadovoljstva poslom i fluktuacije, pri čemu je 60,9% ispitanika izjavilo da želi napustiti sadašnje radno mjesto u idućih godinu dana (Masum i sur., 2016). U anketi se kroz neka daljnja pitanja nisu dublje analizirali uzroci tih tvrdnji, je li to plaća, radni uvjeti, odnosi s nadređenima ili neki drugi čimbenik te bi daljnje istraživanje mogućih uzroka takvih stavova među medicinskim sestrama i tehničarima bilo korisno u otkrivanju njihovih razloga. Osobe koje se osjećaju zadovoljno i ispunjeno na svom radnom mjestu mogu općenito poboljšati međuljudske odnose u svom radnom okruženju te su skloniji ostanku u svojoj ustanovi. S druge strane, pohvalno je da velika većina ispitanika nije koristila

bolovanje da se odmakne od posla, što se može nadovezati na dobivene rezultate ovog istraživanja za određene čimbenike (stavovi prema poslu, odnos s nadređenim/a, odnos s kolegama) koji su prikazani u ovom poglavlju, a zadovoljavajući rezultati istih mogu aludirati da se profesionalno odnose prema poslu, poštuju svoje nadređene i radne kolege. Moguće je, da je jedan od razloga i njihova odanost i privrženost koju osjećaju prema svojoj ustanovi. Po pitanju anketiranja zaposlenika o njihovom zadovoljstvu poslom od strane njihovog poslodavca, rezultati pokazuju da samo jedna trećina ispitanika je upoznata da se jednom godišnje provodi navedeno istraživanje, dok ostali ne znaju ili nisu sigurni u isto. Brojka ispunjenih anketa (1-5) tijekom njihovog radnog staža ukazuje, da ustanova putem Jedinice za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite, u zadnjih godina se aktivno trudi i radi na poboljšanju uvjeta u svom radnom okruženju (Opća bolnica Pula - službene stranice). U Pravilniku o standardima kvalitete zdravstvene zaštite (NN 79/2011), prema članku 7. (točka 4.8), svaka zdravstvena ustanova mora kontinuirano (godišnje) provoditi anketu i analizu zaposlenika o njihovom zadovoljstvu organizacijom rada, radnim uvjetima i kulturom komunikacije (Narodne Novine, 79/2011). Slijedom tih rezultata, gledajući sveukupan broj ispitanika koji su pristupili ovom istraživanju, s obzirom na ukupan broj zaposlenih medicinskih sestara i tehničara, postavlja se pitanje koliko ih je uopće bilo zainteresiranih za ispunjavanje bolničkih anketa ili je jedan od uzroka i nedostatan poticanje zaposlenika na sudjelovanje od strane njihovih nadređenih.

Nadalje, dok se jedna trećina slaže da bi ankete mogle koristiti u poboljšanju uvjeta i pozitivnim promjenama unutar ustanove, ostale dvije trećine ispitanika nije sigurno ili smatra da iste ne bi bile od pomoći. Sve se to nadovezuje na ovaj rad, jer ispitivanjem razine zadovoljstva poslom i razumijevanjem uzroka što vodi nezadovoljstvu jedno je od ključnih metoda za identifikaciju problema i stvaranje novih prilika i planova u cilju razvijanja pozitivnog radnog okruženja, zadržavanja postojećeg kadra i privlačenje novog. Pružajući mogućnost zaposlenicima da izraze svoje prioritete i nezadovoljstva u anketi, mogu se bolje razumjeti njihove potrebe i usmjeriti napore na poboljšanje specifičnih aspekata koji su njima važni.

Kod mogućnosti da ispitanici sami izaberu čimbenike koji bi mogli pridonijeti njihovom većem zadovoljstvu poslom, velika većina je navela veću plaću i dodatke te mogućnost dodatnih nagrada i bonusa (fleksibilni godišnji odmori, slobodni dani, naknada za topli obrok, potpuna naknada za putne troškove), što se podudara i s rezultatima dobivenim na prethodne odgovore koji se referiraju na istu. Zatim, dvije trećine zaposlenika smatra da im je važno ugodno socijalno okruženje (podrška, društvena klima, međuljudski odnosi i komunikacija), dok ostatak odgovora se kreće u rasponu od 50%-60%, a odnose se na stjecanje znanja i vještina, napredovanja, raznih preventivnih programa za unapređenje zdravlja, dobrih radnih uvjeta i manja opterećenost poslom. Istraživanje koje je opisano u potpoglavlju "*Zadovoljstvo poslom i istraživanja zadovoljstva zaposlenika*", pokazalo je da medicinske sestre i tehničari u Slovenskim bolnicama imaju slične stavove po pitanju bitnih čimbenika koji utječu na njihovo zadovoljstvo, među njima su naveli plaću, međuljudske odnose, mogućnost obrazovanja i dobrih radnih uvjeta (Lober i Skela Savić 2012). Drugo već spomenuto istraživanje koje je provedeno u Turskoj na uzorku od 552 medicinskih sestara i tehničara, pokazalo je slične rezultate u kojem su najviše ocijenjene tvrdnje uočene u domeni radnog okruženja i podrške svojih nadređenih i kolega, dok se nisko zadovoljstvo prikazalo u domeni plaća, beneficija i nagrada (Masum i sur., 2016). Iz navedenog se može zapaziti kako većini medicinskih sestara i tehničara, ne samo u Republici Hrvatskoj, već svugdje u svijetu, ovi čimbenici imaju značajnu ulogu u zadovoljstvu poslom.

## 7. ZAKLJUČAK

Zadovoljstvo poslom je postalo veoma bitan aspekt za istraživanje među zdravstvenim ustanovama koje se suočavaju s manjkom ljudskih potencijala. Od iznimne je važnosti znati prepoznati i podržati zadovoljstvo medicinskih sestara i tehničara kako bi se minimalizirali negativni učinci koji proizlaze iz nezadovoljstva i time osigurala njihova dobrobit u cilju razvijanja zdravog i pozitivnog radnog okruženja i samim time pružala visokokvalitetna zdravstvena skrb potrebnoj populaciji.

Na temelju dobivenih rezultata u ovom istraživanju zadovoljstva poslom medicinskih sestara i tehničara u Općoj bolnici Pula može se ustvrditi:

- Medicinske sestre i tehničari su iskazali srednju razinu zadovoljstva svojim poslom
- Ispitanici nisu skloni neugodnim emocijama i pozitivno su orijentirani prema svojoj sestrinskoj profesiji i važnim vrijednostima koje ona doprinosi
- Manji broj zaposlenika je u potpunosti zadovoljno radnim uvjetima i socijalom klimom
- Velika većina zaposlenika nije zadovoljna plaćom i dodacima na plaću
- Smanjeno zadovoljstvo poslom zaposlenika može utjecati na njihovo razmišljanje o mogućoj fluktuaciji.

Zaključci koji se mogu uočiti u prethodnom poglavlju mogu upućivati na povezanost razine zadovoljstva poslom s osobnim i organizacijskim čimbenicima i intencijom za promjenom radnog mjesta. Zaposlenici koji su manje zadovoljni svojim poslom mogu biti podložniji nezadovoljstvu prema različitim čimbenicima posla (odnos s nadređenima, radni uvjeti, socijalna klima, plaća), a suprotno od toga, veće zadovoljstvo poslom može imati pozitivan utjecaj na te iste čimbenike.

Rezultati dobiveni ovim istraživanjem mogu ukazati da smanjeno zadovoljstvo poslom može generirati još veće nezadovoljstvo u drugim aspektima posla, ali

i da određeni čimbenici mogu predstavljati važan segment većini zaposlenika unatoč njihovom zadovoljstvu poslom koji obavljaju.

Ustanove bi putem stvaranja prilagodljive i pozitivne radne okoline, priznavanjem obrazovnog statusa i mogućnosti napredovanja, pružanjem podrške između obiteljskog i poslovnog života te raznih beneficija omogućile zadovoljavanje različitih potreba svojih zaposlenika jer svatko posjeduje neke svoje individualne prioritete, vrijednosti i očekivanja koja utječu na njihovo zadovoljstvo poslom. Kroz razumijevanje i poštivanje tih razlika, svaka ustanova može stvoriti produktivno i zadovoljno osoblje koje će doprinijeti u njihovom učinkovitom funkcioniranju i postizanju ciljeva u pružanju kvalitetne zdravstvene skrbi.

Napredak i stalne promjene koje se dešavaju u zdravstvenom sustavu te trenutno nepovoljno ekonomsko stanje u državi, zahtijevaju pažljivo upravljanje ljudskim resursima, stoga poboljšanje zadovoljstva zaposlenika trebalo bi postati prioritet ne samo zdravstvenim ustanovama, već i državnim institucijama koje bi zajedničkim naporima osigurale održivost cjelokupnog zdravstvenog sustava jer samo jedan gubitak zaposlenika, znači i gubitak znanja, iskustva i vještina.

Doprinos medicinskih sestara i tehničara u zdravstvenoj zaštiti ključan je za postizanje najboljih rezultata za pacijente i opći boljitak cijeloga društva.

## POPIS LITERATURE

1. Alahiane, L., Zaam, Y., Abouqal, R., Belayachi, J. (2023). Factors associated with recognition at work among nurses and the impact of recognition at work on health-related quality of life, job satisfaction and psychological health: a single-centre, cross-sectional study in Morocco. National library of medicine, [internet] 13(5), pp.e051933–e051933. doi:<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-051933>. [Pristupljeno 03.06.2023.]
2. Ayalew, E., Workineh, Y., Abate, A., Zeleke, B., Semachew, A., Woldegiorgies, T. (2021). Intrinsic motivation factors associated with job satisfaction of nurses in three selected public hospitals in Amhara regional state, 2018. International Journal of Africa Nursing Sciences, 15, p.100340. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijans.2021.100340>. [Pristupljeno 15.04.2023.]
3. Berman, E., M., Bowman, J. S., West J. P., Van Wart, M. R. (2019). Upravljanje ljudskim potencijalima u javnoj službi. Zagreb: MATE d.o.o.
4. Buble, M. (2000). Management. Split: Ekonomski fakultet.
5. Buljac-Samardzic, M., Doekhie, K.D. and van Wijngaarden, J.D.H. (2020). Interventions to improve team effectiveness within health care: A systematic review of the past decade. Human Resources for Health, [internet] 18(1). doi:<https://doi.org/10.1186/s12960-019-0411-3>. [Pristupljeno 06.10.2023.]
6. Cantarelli, P., Milena Vainieri i Chiara Seghieri (2023). The management of healthcare employees' job satisfaction: optimization analyses from a series of large-scale surveys. 23(1). doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-023-09426-3>.
7. Dugguh, S. i Ayaga, D. (2014). Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. [internet] 16, pp.11–18. Dostupno na: <https://iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol16-issue5/Version-1/C016511118.pdf>. [Pristupljeno 16.04.2023.]
8. Đokić, T., Pepur, M., Arnerić, J. (2015). UTJECAJ ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIKA NA ZADOVOLJSTVO KORISNIKA NA TRŽIŠTU FINANCIJSKIH USLUGA. Ekonomska misao i praksa, [internet] 24(1), pp.49–79. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/140281>. [Pristupljeno 21.06.2023.]

9. Gutić, D. i Gutić Martinčić, S. (2020). Organizacijsko ponašanje. 2 nepromijenjeno izdanje. Zagreb: EFFECTUS - studij financije i pravo, visoko učilište.
10. Gutić, D., Horvat, Đ., Jurčević, M. (2018). Menadžment ljudskih potencijala u teoriji i primjeni. Zagreb: EFFECTUS - studij financije i pravo, visoko učilište.
11. Gutić, D. i Rudelj, S. (2012). Menadžment ljudskih resursa. Osijek: Grafika d.o.o.
12. Kalauz, S. (2012). Etika u sestinstvu. Zagreb: Medicinska naklada.
13. Karaferis, D., Aletras, V. i Niakas, D. (2022). Zadovoljstvo poslom i povezani čimbenici u grčkim javnim bolnicama. *Acta bio-medica*, [internet] 93(5), p.e2022230. doi: <https://doi.org/10.23750/abm.v93i5.13095>. [Pristupljeno 08.10.2023.]
14. Kennedy B, Curtis K i Waters D. The personality of emergency nurses: Is it unique? *Australasian Emergency Nursing Journal*. 2014 Nov;17(4):139–45. doi:<https://doi.org/10.1016/j.aenj.2014.07.002>.
15. Kim, S.Y. and Cho, M.- K. (2022). The Effect of Nurse Support Programs on Job Satisfaction and Organizational Behaviors among Hospital Nurses: A Meta-Analysis. *International journal of environmental research and public health*, [internet] 19(24). doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph192417061>. [Pristupljeno 10.06.2023.]
- 16 Kosydar-Bochenek, J., Krupa, S., Semań, T. i Medrzycka-Dabrowska, W. (2023). Work climate from the perspective of nurses: qualitative research. *Frontiers in medicine*. [internet] doi:<https://doi.org/10.3389/fmed.2023.1199674>.
17. Ležaić, A. (2020). Komunikacija u zdravstvenom timu. *Sestrinski glasnik*, 25(2), pp.146–151. doi:<https://doi.org/10.11608/sgnj.25.2.9>. [Pristupljeno 08.10.2023.]

18. Lorber, M. i Skela Savič, B. (2012). Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals. *Croatian Medical Journal*, 53(3), pp.263–270. doi:<https://doi.org/10.3325/cmj.2012.53.263>. [Pristupljeno 19.05.2023.]
19. Martínez-Corts, I., Moreno-Beltrán, J.P., Renedo, S. and Medina, F.J. (2022). Opponent or allied? An European analysis of the union presence and human resource practices. *Frontiers in Psychology*, 13. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.878006>.
20. Marušić, S. (2001). *Upravljanje ljudskim potencijalima*. 3. izmjenjeno i dopunjeno izdanje. Zagreb: Adeco d.o.o.
21. Masum, A. K. M., Azad, Md. A. K., Hoque, K. E., Beh, L - S., Wanke, P., Arslan, Ö. (2016). Job satisfaction and intention to quit: an empirical analysis of nurses in Turkey. *PeerJ*, [internet] 4, p.e1896. doi:<https://doi.org/10.7717/peerj.1896>. [Pristupljeno 10.07.2023.]
22. Montuori, P., Sorrentino, M., Sarnacchiaro, P., Di Duca, F., Nardo, A., Ferrante, B., D'Angelo, D., Di Sarno, S., Pennino, F., Masucci, A., Triassi, M. and Nardone, A. (2022). Job Satisfaction: Knowledge, Attitudes, and Practices Analysis in a Well-Educated Population. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, [internet] 19(21), p.14214. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph192114214>.
23. Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., Wright, P. M. (2006). *Menadžment ljudskih potencijala*. 3 izdanje. Zagreb: MATE d.o.o.
24. Nur, F., Harrison, D., Deb, S., Burch V, R.F. i Strawderman, L. (2021). Identification of interventions to improve employee morale in physically demanding, repetitive motion work tasks: A pilot case study. *Cogent Engineering*, [internet] 8(1), p.1914287. doi:<https://doi.org/10.1080/23311916.2021.1914287>.



25. Rhéaume, A. (2021). Job Characteristics, Emotional Exhaustion, and Work–Family Conflict in Nurses. *Western Journal of Nursing Research*, 44(6), p.019394592110057. doi:<https://doi.org/10.1177/01939459211005712>.
26. Robbins, S. P., Judge, T. A. (2009). *Organizacijsko ponašanje*. 2 nepromijenjeno izdanje. Zagreb: MATE.d.o.o.
27. Scanlan, J.N. i Still, M. (2019). Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service. *BMC Health Services Research*, [internet] 19(1). doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3841-z>.
28. Tamata, A.T. i Mohammadnezhad, M. (2022). A systematic review study on the factors affecting shortage of nursing workforce in the hospitals. *Nursing Open*, [internet] 10(3), pp.1247–1257. doi:<https://doi.org/10.1002/nop2.1434>. [Pristupljeno 04.06.2023.]
29. Tsounis, A. i Sarafis, P. (2018). Validity and reliability of the Greek translation of the Job Satisfaction Survey (JSS). *BMC Psychology*, 6(1). doi:<https://doi.org/10.1186/s40359-018-0241-4>.
30. Tudor, G., i sur. (2010). *Vođenje i motiviranje ljudi*. Zagreb: M.E.P.d.o.o.
31. Wang, H., Tang, C., Zhao, S., Meng, Q. i Liu, X. (2017). Job Satisfaction among Health-Care Staff in Township Health Centers in Rural China: Results from a Latent Class Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(10), p.1101. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph14101101>. [Pristupljeno 03.06.2023.]

## **INTERNET IZVORI**

1. Francis, A. (2010). Elton Mayo's Hawthorne Experiment and It's Contributions to Management. [internet] MBA Knowledge Base. Dostupno na : <https://www.mbaknol.com/management-principles/elton-mayos-hawthorne-experiment-and-its-contributions-to-management/>. [Pristupljeno 18.05.2023.]
2. Hrvatska komora medicinskih sestara - HKMS. [internet]. Dostupno na: <https://www.hkms.hr/hrvatska-komora-medicinskih-sestara>. [Pristupljeno 19.06.2023.]
3. Hrvatski zavod za javno zdravstvo. Hrvatski zdravstveno-statistički ljetopis za 2021 godinu. Stevanović, R., Capak, K., Benjak, T.,ur. [internet]. Zagreb Hrvatski zavod za javno zdravstvo;2021 [pristupljeno 11.06.2023]. Dostupno na: <https://www.hzjz.hr/hrvatski-zdravstveno-statisticki-ljetopis/hrvatski-zdravstveno-statisticki-ljetopis-za-2021-g/>. [Pristupljeno 11.06.2023.]
4. Opća bolnica Pula. (n.d.). Opća bolnica Pula - Službene stranice. [internet] Dostupno na: <https://www.obpula.hr/>. [Pristupljeno 19.05.2023.]
5. State of the World's Nursing Report - 2020 [internet]. www.who.int. Dostupno na :<https://www.who.int/publications-detail-redirect/9789240003279>. [Pristupljeno 20.05.2023.]

## **PRAVNI IZVORI:**

1. Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove, Narodne novine 92/2019. [internet]. [Pristupljeno 20.06.2023.]
2. Pravilnik o sestrinskoj dokumentaciji u bolničkim zdravstvenim ustanovama, Narodne novine 22/2022. [internet]. [Pristupljeno 20.06 2023.]
3. Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene, Narodne novine 79/2011. [internet]. [Pristupljeno 03.09.2023.]
4. Zakon o sestriinstvu. "Narodne novine" 121/03, 117/08, 57/11. [internet]. [Pristupljeno 08.06.2023.]

5. Zakon o zdravstveni zašiti. "Narodne novine" 100/18, 125/19, 147/20,119/22,156/22,33/23 [internet]. [Pristupljeno 20.06.2023.]

## **PRILOZI**

### **Prilog 1. Popis ilustracija**

#### **Popis tablica**

Tablica 1. Sociodemografski pokazatelji ispitanika .....	27
Tablica 2. Radno mjesto ispitanika .....	28
Tablica 3. Sklonost neugodnim emocijama i osobni stavovi .....	29
Tablica 4. Zadovoljstvo s organizacijskim čimbenicima na poslu.....	30
Tablica 5. Stavovi prema promjeni posla, profesiji i bolovanju .....	34
Tablica 6. Zadovoljstvo promjenom radnog mjesta .....	35
Tablica 7. Anketiranje zaposlenika .....	36
Tablica 8. Čimbenici zadovoljstva poslom .....	37

## Prilog 2. Odobrenje etičkog povjerenstva

ETIČKO POVJERENSTVO

OPĆA BOLNICA PULA

Pula, 04.srpnja 2023.g.

Klasa 641-01/23-01/01

Ubroj: 2168/01-59-79-112-23-J4

Romina Braus-Devedžić, bacc.med.techn.

Odjela za sterilizaciju,

OB Pula

**Predmet: zahtjev za provedbu istraživanja**

Etičko povjerenstvo je na sjednici održanoj 04.srpnja 2023.g. razmotrilo zamolbu Romine Braus-Devedžić, bacc.med.techn., iz Odjela za sterilizaciju, OB Pula, za provođenje istraživanja u OB Pula korištenjem upitnika uz osiguranu anonimnost učesnika koji su djelatnici OB Pula. Dobiveni rezultati koristit će se u izradi diplomskog rada "Zadovoljstvo poslom medicinskih sestara i tehničara u Općoj bolnici Pula". Mentori rada su izv.prof.dr.sc. Morena Paulišić i dr.sc. Alena Benazić sa studija Sestrinstva na Medicinskom fakultetu Pula.

Etičko povjerenstvo odobrilo je provedbu navedenog istraživanja

Predsjednik Etičkog povjerenstva

Ivica Šain, dr.med.

Dostaviti:

Romina Braus-Devedžić, bacc.med.tech.

Nada Tadić, dipl.ing.med.tehn

Nada Milanov, dipl.iur

Arhivi

*Dr. med. Ivica Šain  
Predsjednik Etičkog povjerenstva  
8. srpnja 2023. godine  
a. benazić@pula.hr*

OPĆA BOLNICA PULA  
Odjel za psihijatriju

### **Prilog 3. Anketni upitnik**

#### **Zadovoljstvo poslom medicinskih sestara i tehničara u Općoj bolnici Pula**

Poštovani,

Pozivam Vas na sudjelovanje u istraživanju za potrebe pisanja diplomskog rada na diplomskom Sveučilišnom studiju Menadžment u sestrinstvu na Medicinskom fakultetu u Puli. Rad se izrađuje pod mentorstvom izv. prof. dr. sc. Morene Paulišić i komentora dr. sc. Alena Benazića. Cilj ovog istraživanja je ispitati razinu zadovoljstva poslom medicinskih sestara i tehničara u Općoj bolnici Pula. Anketa je anonimna i u potpunosti dobrovoljna, u svakom trenutku možete odustati od ispunjavanja upitnika. Za ispunjavanje ankete potrebno je maksimalno 10 minuta i molim Vas da tijekom ispunjavanja budete iskreni u skladu s Vašim razmišljanjima i stavovima. Ispunjavanjem ankete smatra se da ste dali pristanak za sudjelovanje u ovom istraživanju.

Unaprijed se zahvaljujem na sudjelovanju i Vašem vremenu!

Romina Braus - Devedžić

#### **SOCIODEMOGRAFSKI PODACI**

**Molim Vas da odgovorite na nekoliko sociodemografskih pitanja označavanjem kućice ispred odgovarajućeg odgovora:**

**1. Spol:**

Muški

Ženski

**2. Dob u godinama:**

18 - 25

26 - 35

36 - 45

46 - 55

56 - 65

**3. Koji je Vaš najviši stupanj obrazovanja:**

Srednjoškolsko strukovno obrazovanja med.sestara/tehničara opće njege

Preddiplomski stručni/sveučilišni studij sestrinstva

Diplomski stručni/sveučilišni studij sestrinstva

Doktorski studij

**4. Dužina radnog staža u godinama:**

do 5

6 - 10

11 - 20

21 - 30

31 - 40

41 i više

**5. Vaše radno mjesto:**

Odjel u službi za kirurške bolesti

Odjel u službi za internu medicinu

Odjel u službi za ginekologiju i opstetriciju

Odjel za otorinolaringologiju

Odjel za oftalmologiju i optometriju

Odjel za infektologiju

Odjel za pedijatriju

Odjel za psihijatriju

Odjel za neurologiju

Poliklinika

Poliklinika s dnevnom bolnicom

Odjel centralnog operacijskog bloka

Odjel jednodnevne kirurgije i dnevne bolnice kirurških grana

Objedinjeni hitni bolnički prijem

Odjel za anesteziju, reanimatologiju, intenzivnu medicinu i liječenje boli

Odjel centralne sterilizacije

**6. Vaš status na radnom mjestu:**

Odgovorna medicinska sestra/tehničar

Medicinska sestra/tehničar

**Za sljedeća pitanja u anketi napisana je skala u rasponu od 1 do 5 na kojoj trebate označiti Vaš stupanj slaganja s određenom tvrdnjom koju trebate pažljivo pročitati. Na svako pitanje trebate označiti samo jedan broj koji označava Vaš stupanj slaganja s određenom tvrdnjom.**

**Brojevi znače sljedeće:**

1 - u potpunosti se ne slažem

2 - uglavnom se ne slažem

3 - niti se slažem, niti se ne slažem

4 - uglavnom se slažem

5 - u potpunosti se slažem

**7. Sklon/na sam negativnim emocijama (nervoza, strah, predrasude, mrzovolja, kritika).**

1 - 2 - 3 - 4 - 5



8. Svoju profesiju smatram kao poziv.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

9. Moj posao pridonosi mojim vrijednostima kao poštenje, korisnost i smislenost.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

10. Zadovoljan/na sam svojim ukupnim životom.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

11. Zadovoljan/na sam svojim poslom.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

12. Posao koji radim je dinamičan.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

13. Posao koji radim iziskuje određeni stupanj fizičkog napora.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

14. Moje radno mjesto ima previše zahtjeva i radnih zadataka.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

15. Moja ustanova očekuje previše od mene (raspored rada, metode rada).

1 - 2 - 3 - 4 - 5

16. U zadnjih 6 mjeseci imam prekovremeni mjesečni fond sati.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

17. Zbog posla pati moj obiteljski i privatni život.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

18. Osjećam poštovanje od strane nadređenog/ne.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**19.** Moj nadređeni/na daje pohvale i priznanja za moj trud i rad.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**20.** U nekim poslovnim i životnim okolnostima moj nadređeni/na je spreman/na pomoći.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**21.** Moj nadređeni/na se trudi unaprijediti timski rad, poboljšati međusobne odnose i stvoriti ugodnu radnu atmosferu.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**22.** Zadovoljan/na sam svojim radnim kolegama.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**23.** U mom radnom timu postoji korektan međuljudski odnos (ponašanje, razumijevanje, komunikacija).

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**24.** Unutar mog radnog tima su česti konflikti.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**25.** Neadekvatna ili nedostatna komunikacija unutar ili van radnog tima pridonosi lošim međuljudskim odnosima.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**26.** Zadovoljan/na sam radnim uvjetima u novoj bolnici (radni prostor, prostor za odmor, osvjetljenje, ventilacija, buka, medicinska oprema i namještaj).

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**27.** Zadovoljan/na sam socijalnom klimom u novoj bolnici (društvena klima, međuljudski odnosi, interakcija s ljudima i komunikacija).

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**28.** Smatram da je plaća i dodaci na plaću s obzirom na moje radno mjesto premala.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**29.** Moja je plaća s obzirom na ekonomsko stanje u državi, dostatna za moju financijsku sigurnost.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**30.** Naknada za prekovremeni rad je premala.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**31.** Smatram da imam pravo na veći koeficijent složenosti poslova radnog mjesta s obzirom na status mog obrazovanja.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**32.** Smatram da imam pravo na veći dodatak na plaću zbog posebnih uvjeta rada svog radnog mjesta.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**33.** U zadnjih 6 mj razmišljam o promjeni radnog mjesta unutar ustanove.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**34.** U zadnjih 6 mj razmišljam o promjeni radnog mjesta van svoje ustanove.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**35.** U zadnjih 6 mj razmišljam o promjeni profesije.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

**36.** U zadnjih 6 mj koristio/la sam bolovanje da se odmaknem od posla.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

## **PROMJENA RADNOG MJESTA**

**Molim Vas da odgovorite na nekoliko pitanja označavanjem jedne kućice ispred odgovarajućeg odgovora**

**37. U zadnjih 6 mj promijenio/la sam radno mjesto unutar ustanove.**

a) DA

b) NE

**38. Ako je prethodno pitanje pozitivno, odgovorite na sljedeća dva pitanja**

**Promjena radnog mjesta ispunio/la je moja očekivanja.**

a) DA

b) NE

c) NISAM SIGURAN/NA

**39. Promjena radnog mjesta utjecala je na moje veće zadovoljstvo poslom.**

a) DA

b) NE

c) NISAM SIGURAN/NA

## **ANKETIRANJE ZAPOSLENIKA**

**Molim Vas da odgovorite na nekoliko pitanja označavanjem jedne kućice ispred odgovarajućeg odgovora**

**40. Moja ustanova jednom godišnje provodi anketiranje zaposlenika o zadovoljstvu poslom.**

a) DA

b) NE

c) NE ZNAM

**41. Koliko takvih anketa ste ispunili tijekom Vašeg radnog staža?**

- a) 0
- b) 1 - 5
- c) 6 - 10
- d) 11 - 20

**42. Smatrate da bi ankete pridonijele pozitivnim promjenama unutar Vaše ustanove?**

- a) DA
- b) NE
- c) NE ZNAM

#### **PITANJE ZA KRAJ**

**Na ovo zadnje pitanje možete označiti više ponuđenih odgovora.**

**43. Što bi po Vama pomoglo da budete zadovoljni poslom koji obavljate:**

- veća plaća i dodaci
- dodatne nagrade i bonusi (fleksibilni godišnji odmori, slobodni dani, naknada za topli obrok, potpuna naknada za putne troškove)
- mogućnost stjecanja novih znanja i vještina i mogućnost napredovanja
- razni preventivni programi za unapređenje zdravlja zaposlenih
- dobri radni uvjeti
- ugodno socijalno okruženje (podrška, društvena klima, međuljudski odnosi i komunikacija)
- manja opterećenost poslom
- ostalo:

## SAŽETAK

**Cilj:** Cilj ovog istraživanja je istražiti razinu zadovoljstva poslom medicinskih sestara i tehničara, ispitati povezanost zadovoljstva poslom s osobnim i organizacijskim čimbenicima i utječe li zadovoljstvo poslom na moguću fluktuaciju zaposlenika.

**Nacrt studije:** Provedeno je presječno istraživanje u Općoj bolnici Pula.

**Ispitanici i metode:** U istraživanju je sudjelovalo sveukupno 147 medicinskih sestara i tehničara, svih razina obrazovanja. Istraživanje je provedeno kod ispitanika koji su zaposleni u Odjelima internističke i srodne djelatnosti, Odjelima kirurške i srodne djelatnosti, Objedinjenom hitnom bolničkom prijemu i u ostalim medicinskim djelatnostima. Kao instrument istraživanja korišten je anketni upitnik izrađen u programu Google Forms od strane autorice ovog diplomskog rada. Anketni upitnik je prosljeđen odgovornim sestrama putem internetske mreže.

**Rezultati:** Istraživanje je pokazalo srednju razinu zadovoljstva poslom među ispitanicima. Za ispitivanje razine zadovoljstva poslom koristio se generalni pristup putem tvrdnje *“Zadovoljan/na sam svojim poslom”*. Osobni čimbenici mogu dijelom utjecati na veće zadovoljstvo poslom. Istraživanje je pokazalo da su ispitanici djelomično zadovoljni radnim uvjetima i socijalnom klimom. Većina zaposlenika nije zadovoljna plaćom i dodacima, dok smanjena razina zadovoljstva može utjecati na njihovu moguću fluktuaciju.

**Zaključak:** Rezultati koji su dobiveni ovim istraživanjem ukazuju da smanjeno zadovoljstvo poslom može negativno utjecati na sve druge čimbenike zadovoljstva poslom. Pravovremenim prepoznavanjem uzroka smanjenog zadovoljstva, razumijevanjem individualnih potreba zaposlenika i primjenom strategija za poboljšanje radnog okruženja može se značajno doprinijeti stvaranju produktivnog i zadovoljnog osoblja u cilju pružanja visokokvalitetne zdravstvene skrbi potrebitom stanovništvu.

**Ključne riječi:** ljudski potencijali, medicinska sestra i tehničar, osobni i organizacijski čimbenici, zadovoljstvo poslom, zdravstvena zaštita

## **SUMMARY**

**Aim:** The objective of this research is to investigate the level of job satisfaction of nurses and technicians, to examine the connection between job satisfaction and personal and organizational factors and whether job satisfaction affects the possible turnover of employees.

**Draft of the study:** A cross-sectional study was conducted at the General Hospital Pula.

**Data subjects and methods:** A total of 147 nurses and technicians of all education levels participated in the research. The research was conducted among the data subjects who are employed in the Internal Medicine Department and related activities, the Department of Surgery and related activities, the Integrated Emergency Hospital Admission and in other medical activities. As a research instrument, the author of the thesis used a survey questionnaire created in Google Forms. The survey questionnaire was forwarded to the responsible nurses via the Internet.

**Results:** According to the study results, the data subjects had a medium degree of job satisfaction. The statement "I am satisfied with my job" was used in a general strategy for examining the level of job satisfaction. The personal factors may contribute to increased job satisfaction. The research revealed that the data subjects are partially satisfied with the working environment and the social climate. The majority of employees are dissatisfied with their salary and benefits, so that the reduced level of satisfaction can affect their possible turnover.

**Conclusion:** The results of this study suggest that lower job satisfaction might have a negative effect on all other job satisfaction indicators. A significant contribution can be made to the development of a productive and satisfied workforce to deliver high-quality healthcare to the population in need by quickly identifying the reasons for decreased satisfaction, comprehending the individual needs of employees, and putting improvement strategies into practice.

**Keywords:** human resources, nurse and technician, personal and organizational factors, job satisfaction, healthcare.