

# Zadovoljstvo medicinskih sestara/tehničara radnim mjestom na razini primarne, sekundarne i tercijarne razine zdravstvene zaštite

---

Šoštarić, Melanija

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:797062>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-31**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)





# Sveučilište Sjever

**Završni rad br.1842/SS/2024**

**Zadovoljstvo medicinskih sestara/tehničara radnim mjestom na  
razini primarne, sekundarne i tercijarne razine zdravstvene zaštite**

**Melanija Šoštarić, 0336058937**

Varaždinn, rujan 2024. godine





# Sveučilište Sjever

Odjel za sestrinstvo

Završni rad br.1842/SS/2024

**Zadovoljstvo medicinskih sestara/tehničara radnim mjestom na  
razini primarne, sekundarne i tercijarne razine zdravstvene zaštite**

## Student

Melanija Šošarić, 0336058937

## Mentor

Tina Košanski, mag. med. techn.

Varaždin, rujan 2024. godine

## Prijava završnog rada

### Definiranje teme završnog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za sestrinstvo		
STUDIJ	Stručni prijediplomski studij sestrinstva		
PREJEDIPNICE	Melanija Soštarčić	MATIČNI BROJ	0336058937
DATUM	16.7.2024.	KOLEGIJ	Organizacija, upravljanje i administracija u zdravstvenoj njezi
NASLOV RADA	Zadovoljstvo medicinskih sestara/tehničara radnim mjestom na razini primarne, sekundarne i tercijarne razine zdravstvene zaštite		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	Job satisfaction of nurses/technicians at primary, secondary and tertiary levels of health care		
MENTOR	Tina Košanski	ZVANJE	predavač
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. Valentina Novak, mag.med.techn., predsjednica 2. Tina Košanski, mag.med.techn., mentorica 3. Ivana Herak, mag.med.tech., članica 4. Izv.prof.dr.sc. Marijana Neuberg, zamjenska članica 5.		

### Zadatak završnog rada

BROJ	1842/SS/2024
OPIS	Zadovoljstvo poslom postaje jedna od češćih tema današnjice, naročito među zdravstvenim djelatnicima. Zadovoljstvo poslom predstavlja jedan od značajnih čimbenika za pružanje kvalitetnih zdravstvenih usluga i zdravstvene njege. Plaća je jedan od najčešćih izvora nezadovoljstva među medicinskim sestrama/tehničarima, uz radne uvjete u kojima rade i odnose među zaposlenima kod rada u timu. U teorijskom dijelu rada bit će obuhvaćene najčešće teme u tom području, a to su čimbenici koji doprinose zadovoljstvu poslom na radnom mjestu medicinskih sestara/tehničara, kako se nositi sa stresom na radnom mjestu, koliko razina obrazovanja u sestrinstvu doprinosi zadovoljstvu poslom i drugo. Cilj ovog rada je ispitati faktore te razinu zadovoljstva poslom medicinskih sestara/tehničara. Kao tehnika prikupljanja podataka koristiti će se anketa, a istraživanje će se provesti online putem. Za potrebe istraživanja izrađen je upitnik na temelju relevantne znanstvene i stručne literature. U istraživanju će sudjelovati medicinske sestre/tehničari zaposleni na različitim razinama zdravstvene zaštite. Istraživanje će biti dobrovoljno i anonimno. Dobljeni podaci bit će obrađeni deskriptivnom statistikom. Očekivani doprinos ovog rada je prepoznavanje čimbenika zadovoljstva poslom medicinskih sestara/tehničara na radnom mjestu.

ZADATAK URUČEN

18.07.2024.

Košanski



## **Predgovor**

Zahvaljujem se svojoj mentorici Tini Košanski, mag. med. techn. na savjetima i pomoći prilikom izrade završnog rada. Također, želim se zahvaliti i ostalim profesorima Sveučilišta Sjever na znanju koje su nam prenosili tijekom prijediplomskog studija. Nadalje, veliku zahvalu želim izraziti svojoj obitelji, prijateljima i kolegama te dečku na svojoj podršci koju su mi pružali tijekom studiranja.

## Sažetak

Medicinske sestre/tehničari čine najveću profesionalnu skupinu u zdravstvu na globalnoj razini, pri čemu kvaliteta zdravstvene skrbi ovisi o uvjetima rada i zadovoljstvu poslom. U teorijskom dijelu rada opisani su zdravstvena zaštita, zadovoljstvo poslom, motivacija za rad i čimbenici koji utječu na zadovoljstvo medicinskih sestara/tehničara.

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati razinu zadovoljstva poslom među medicinskim sestrama/tehničarima na različitim razinama zdravstvene zaštite u Hrvatskoj.

Metode: Istraživanje je provedeno korištenjem online ankete izrađene putem Google Forms, koja se sastojala od 25 pitanja, uključujući pitanja zatvorenog i otvorenog tipa. Anketa je bila anonimna i dobrovoljna, a sudjelovalo je ukupno 326 zaposlenih medicinskih sestara/tehničara iz primarne, sekundarne i tercijarne razine zdravstvene zaštite.

Rezultati su pokazali značajne razlike u razini zadovoljstva ovisno o radnom mjestu i razini zdravstvene zaštite. Većina sudionika izrazila je umjereno zadovoljstvo uvjetima rada, pri čemu su međuljudski odnosi, organizacija rada i podrška vodstva identificirani kao glavni čimbenici zadovoljstva. Također, visoko zadovoljstvo poslom pokazalo se povezano s boljom spremnošću za skrb o pacijentima i efikasnom suradnjom unutar tima.

Zaključak: Na temelju dobivenih rezultata, preporuča se daljnje unaprjeđenje organizacijskih aspekata rada, posebno u području komunikacije i profesionalnog razvoja, kako bi se povećalo zadovoljstvo zaposlenika i kvaliteta zdravstvene skrbi. Zaključno, istraživanje potvrđuje da zadovoljstvo medicinskog osoblja ima izravan utjecaj na kvalitetu pružene zdravstvene skrbi, što ističe važnost stvaranja poticajnog radnog okruženja.

**Ključne riječi:** medicinske sestre/tehničari, zadovoljstvo poslom, zdravstvena zaštita

## **Abstract**

Nurses/technicians make up the largest professional group in healthcare depends on working conditions and job satisfaction. In the theoretical part of the work, health care, job satisfaction, motivation for work and factors affecting the satisfaction of nurses/technicians are described. The aim of this research was to examine the level of job satisfaction among nurses/technicians at different levels of health care in Croatia.

**Methods:** The research was conducted using an online survey created through Google Forms, which consisted of 25 questions, including closed and open-ended questions. The survey was anonymous and voluntary, and a total of 326 employed nurses/technicians from primary, secondary and tertiary levels of health care participated.

The results showed significant differences in the level of satisfaction depending on the workplace and the level of health care. Most participants expressed moderate satisfaction with working conditions, with interpersonal relations, work organization and management support identified as the main factors of satisfaction. Also, high job satisfaction was shown to be associated with better willingness to care for patients and efficient cooperation within the team.

**Conclusion:** Based on the obtained results, it is recommended to further improve the organizational aspects of work, especially in the area of communication and professional development, in order to increase employee satisfaction and the quality of health care. In conclusion, the research confirms that the satisfaction of the medical staff has a direct impact on the quality of the health care provided, which highlights the importance of creating a stimulating work environment.

**Keywords:** nurses/technicians, job satisfaction, health care



# Sadržaj

1.	Uvod .....	1
2.	Zdravstvena zaštita .....	4
2.1.	Zdravstveni sustav u Republici Hrvatskoj .....	4
2.2.	Primarna razina zdravstvene zaštite.....	5
2.3.	Sekundarna razina zdravstvene zaštite .....	6
2.4.	Tercijarna razina zdravstvene zaštite .....	6
3.	Sestrinstvo kao profesija.....	7
4.	Zadovoljstvo medicinskih sestara/tehničara poslom .....	8
5.	Zadovoljstvo poslom i motivacija za rad .....	10
5.1.	Osnove zadovoljstva poslom .....	11
5.1.1.	Uloga kulturnih, socijalnih i institucionalnih faktora u zadovoljstvu poslom...11	
5.1.2.	Psihosocijalne i ekonomske posljedice zadovoljstva poslom.....	12
6.	Profesionalni stres medicinskih sestara/tehničara .....	14
7.	Istraživački dio rada.....	16
7.1.	Ciljevi istraživanja .....	16
7.2.	Metode rada .....	16
7.3.	Analiza rezultata .....	17
8.	Rasprava .....	30
9.	Zaključak .....	32
10.	Literatura.....	33

# 1. Uvod

Zadovoljstvo poslom predstavlja esencijalni aspekt općeg blagostanja zaposlenika, koji u kontekstu zdravstvenog sektora, gdje medicinske sestre i tehničari redovito susreću visoke zahtjeve i stresne uvjete, dobiva dodatnu težinu. Teorijski, zadovoljstvo poslom može se definirati kao složeni skup emocija, vjerovanja i pretpostavki koje osoba ima o svom radnom mjestu. Ovo obuhvaća kognitivne, afektivne i evaluativne komponente, koje odražavaju kako zaposlenici procjenjuju svoje radno iskustvo u svjetlu njihovih očekivanja i stvarnosti radnog okruženja. Ovaj stav nije samo kompleksan aspekt ljudskog iskustva i ponašanja koji se tiče motivacije i potreba, već uključuje i kulturne razlike, radne vrijednosti, stavove prema poslu i emocionalne reakcije na nezadovoljstvo, kao i njegove posljedice, uključujući ekonomske, psihosocijalne i zdravstvene aspekte. Zadovoljstvo poslom također može obuhvatiti obiteljske odnose i zdravlje, jer ti faktori utječu na posao i usko su povezani s ispunjavanjem potreba zaposlenika[1].

Teorijski okviri zadovoljstva poslom ističu važnost percepcije pojedinca o pravednosti i vrijednosti koje primaju od svog posla u usporedbi s ulaganjem truda i vremena. Teorija očekivanja sugerira da će zadovoljstvo poslom biti veće ako zaposlenici vjeruju da njihov trud vodi ka ishodima koji su im važni. Ovo je posebno relevantno u zdravstvenom sektoru, gdje je emocionalna i fizička iscrpljenost često visoka, a očekivani ishodi su ključni za osobni i profesionalni osjećaj postignuća.

U kontekstu medicinskih sestara i tehničara, zadovoljstvo poslom direktno doprinosi kvaliteti skrbi koja se pruža pacijentima, čineći ga značajnim faktorom koji utječe ne samo na pojedinačne radnike već i na uspjeh zdravstvenih institucija u cjelini. Stoga je od važnosti razumjeti načine na koje se zadovoljstvo poslom razlikuje između primarne, sekundarne i tercijarne razine zdravstvene skrbi, jer svaka od ovih razina donosi svoje specifične izazove i stresore, uključujući različite tipove pacijenata i raznolikost medicinskih slučajeva, te različite mogućnosti za profesionalni razvoj[2].

Na europskoj razini, podaci pokazuju široke varijacije u zadovoljstvu poslom unutar zdravstvenog sektora. Otprilike jedan od pet zaposlenih (16,9%) iskazao je nisku razinu zadovoljstva poslom, dok je oko četvrtina (24,6%) izrazila visoku razinu zadovoljstva. Većina (58,5%) izjasnila se o srednjoj razini zadovoljstva, što ukazuje na potrebu za daljnjim istraživanjem faktora koji doprinose ovim percepcijama.

Zadovoljstvo poslom utječe na ukupnu kvalitetu života zaposlenika, uključujući društvene odnose i obiteljsku povezanost, kao i na percipirano zdravstveno stanje zaposlenika. Može imati

značajan utjecaj na radnu izvedbu, izostanke s posla i odluke o promjeni posla, a u nekim slučajevima može rezultirati sindromom sagorijevanja, koji nije isključivo psihološko stanje, već može imati šire implikacije na zdravlje zaposlenika.

Istraživanje koje se fokusira na medicinske sestre i tehničare pružit će detaljne uvide u to kako interakcije s pacijentima, organizacijska kultura i radno okruženje utječu na njihovo zadovoljstvo poslom. Metodologija ovog istraživanja uključuje online anketu koja će biti distribuirana među zaposlenicima na svim razinama zdravstvene skrbi, osiguravajući time širok spektar podataka za analizu. Dobiveni rezultati ne samo da će pružiti ključne uvide u specifične potrebe i izazove s kojima se suočavaju medicinske sestre i tehničari, već će također pomoći u oblikovanju politika i praksi koje mogu unaprijediti njihovo radno iskustvo i, posljedično, kvalitetu zdravstvene skrbi. Utriainen i Kyngas identificirali su tri glavna čimbenika koji utječu na zadovoljstvo medicinskih sestara poslom: međuljudski odnosi, briga o pacijentima i organizacija radnog mjesta. Dobiveni podaci, obrađeni deskriptivnom statistikom, omogućuju detaljan uvid u razinu zadovoljstva poslom unutar ove specifične populacije[3].

Teorijski pristupi zadovoljstvu poslom obuhvaćaju i psihološke teorije koje se fokusiraju na pojmovima samostalnosti, kompetencije i povezanosti, kako bi se objasnilo kako ovi čimbenici doprinose općem zadovoljstvu na radnom mjestu. Deci i Ryan u svojoj teoriji samoodređenja ističu kako je za visoko zadovoljstvo poslom važno da zaposlenici osjećaju da su njihovi osnovni psihološki potrebi zadovoljeni. To uključuje osjećaj autonomije, osjećaj kompetentnosti u obavljanju zadatih zadataka, te osjećaj povezanosti ili pripadnosti sa kolegama i organizacijom.

Osim toga, model poslušnosti posla Hackman-a i Oldham-a sugerira da je za veće zadovoljstvo poslom potrebno da posao ima određene karakteristike. To uključuje raznolikost vještina, značaj zadataka, autonomiju, povratne informacije o učinku, i mogućnost ličnog rasta i razvoja. Ovaj model ukazuje na važnost oblikovanja poslova na način da omogućuju razvoj i primjenu širokog spektra vještina, što može značajno pridonijeti zadovoljstvu zaposlenika.

Međukulturne studije također pokazuju kako se zadovoljstvo poslom može razlikovati u različitim kulturalnim kontekstima. Hofstedeova dimenzija kulturalnih razlika, na primjer, ilustrira kako kolektivistička i individualistička društva vrednuju različite aspekte radnih uvjeta i kako to utječe na zadovoljstvo poslom. U kolektivističkim kulturama, gdje je naglasak na grupnoj pripadnosti, važniji su međuljudski odnosi i harmonija unutar radne grupe, dok su u individualističkim kulturama važniji osobni postignući i autonomija.

Osim kulturalnih faktora, organizacijska pravda igra važnu ulogu u zadovoljstvu poslom. Teorije organizacijske pravde naglašavaju kako percepcija pravednosti u procesima donošenja odluka i raspodjeli resursa može značajno utjecati na zadovoljstvo zaposlenika. Pravedno postupanje

unutar organizacije može povećati povjerenje zaposlenika u svoje poslodavce, smanjiti stres i povećati angažman zaposlenika.

U kontekstu zdravstvenog sektora, emocionalni rad je još jedan element koji utječe na zadovoljstvo poslom. Hochschild opisuje kako medicinske sestre i tehničari često moraju regulirati svoje emocije kako bi pružili adekvatnu skrb i održali profesionalnost. Sposobnost upravljanja osobnim i tuđim emocijama može biti izvor stresa, ali i zadovoljstva, ovisno o podršci i resursima dostupnim u radnom okruženju.

Primjena ovih teorijskih okvira u praksi može pružiti uvide u dinamiku zadovoljstva poslom unutar zdravstvenog sektora, te tako doprinijeti boljem oblikovanju politika koje će poboljšati radne uvjete i općenito blagostanje medicinskog osoblja.

## 2. Zdravstvena zaštita

Zdravstvena zaštita obuhvaća društvene, grupne i pojedinačne mjere, usluge i aktivnosti usmjerene na očuvanje i poboljšanje zdravlja, prevenciju bolesti, rano otkrivanje i pravovremeno liječenje, kao i zdravstvenu njegu i rehabilitaciju. U Hrvatskoj, zdravstvena zaštita temelji se na načelima sveobuhvatnosti (pokrivanje cijele populacije odgovarajućim mjerama), kontinuiteta (stalna zdravstvena zaštita u svim životnim fazama), dostupnosti (jednaka raspodjela zdravstvenih ustanova i stručnjaka te organizacija koje provode zdravstvene usluge) i cjelovitog pristupa (provođenje mjera za poboljšanje zdravlja, prevenciju bolesti, liječenje i rehabilitaciju), uz specijalizirani pristup u specijalističko-konzilijarnoj i bolničkoj zdravstvenoj zaštiti.

Ovo poglavlje je od ključne važnosti za završni rad jer osvjetljava kontekst unutar kojeg medicinske sestre i tehničari obavljaju svoje profesionalne dužnosti. Razumijevanje strukture i funkcije zdravstvenog sustava omogućuje dublji uvid u različite aspekte rada koji mogu utjecati na zadovoljstvo poslom. Naime, organizacija rada, kao što su razlike u radnom opterećenju, raznolikosti zadataka, mogućnostima za profesionalni razvoj i podršci od nadređenih, varira ovisno o razini zdravstvene zaštite—od primarne do tercijarne. Takve razlike mogu značajno utjecati na zadovoljstvo poslom medicinskih sestara i tehničara.

Istraživanja pokazuju da radne uvjete i organizacijske aspekte zdravstvene zaštite treba detaljno razmatrati kako bi se razumjela njihova povezanost sa zadovoljstvom poslom. U okviru ovog rada, istraženi su stavovi medicinskih sestara/tehničara zaposlenih na svim razinama zdravstvene zaštite, što je pružilo temelj za analizu kako različiti uvjeti rada unutar sustava zdravstvene zaštite utječu na njihovo opće zadovoljstvo. Time je poglavlje "Zdravstvena zaštita" izravno povezano s glavnom temom rada, pružajući neophodnu pozadinu za razumijevanje i interpretaciju dobivenih rezultata o zadovoljstvu poslom[4].

### 2.1. Zdravstveni sustav u Republici Hrvatskoj

Standard zdravstvene zaštite u Hrvatskoj općenito je zadovoljavajući, s višom kvalitetom usluga u urbanim područjima i većim naseljima. Međutim, u udaljenim, rubnim područjima i na otocima, dostupnost zdravstvenih usluga je ograničena. Prema članku 24. Zakona o zdravstvenoj zaštiti, zdravstvene usluge pružaju se na primarnoj, sekundarnoj i tercijarnoj razini, kao i kroz zdravstvene zavode. Osobe osigurane u Zavodu za obvezno zdravstveno osiguranje na primarnoj razini ostvaruju pravo na zdravstvenu zaštitu kroz slobodan izbor doktora medicine i

stomatologa, obično prema mjestu prebivališta u skladu s odredbama Zavoda. Na sekundarnoj i tercijarnoj razini, osigurane osobe ostvaruju zdravstvenu zaštitu na osnovi uputnice od izabranog liječnika primarne zdravstvene zaštite. Zdravstvena zaštita na razini zdravstvenih zavoda obuhvaća tri razine zdravstvene zaštite; primarnu, sekundarnu i tercijarnu uz dodatne posebne programe.

Zdravstvena zaštita na primarnoj razini pruža se kroz djelatnosti:

- obiteljska medicina
- zdravstvena zaštita djece predškolske dobi
- zdravstvena zaštita žena
- patronažna djelatnost
- zdravstvena njega u kući bolesnika
- stomatološka zdravstvena zaštita
- higijensko-epidemiološka zdravstvena zaštita
- preventivno-odgojne mjere za zdravstvenu zaštitu djece školske dobi i studenata
- laboratorijska dijagnostika
- ljekarništvo
- hitna medicinska pomoć

Zdravstvena djelatnost na sekundarnoj razini obuhvaća specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu i bolničku zdravstvenu zaštitu. Zdravstvena djelatnost na tercijarnoj razini obuhvaća obavljanje najsloženijih oblika zdravstvene zaštite iz specijalističko-konzilijarnih i bolničkih djelatnosti [5].

## **2.2. Primarna razina zdravstvene zaštite**

Primarna razina zdravstvene zaštite uključuje praćenje zdravstvenog stanja stanovništva i predlaganje mjera za očuvanje i unapređenje zdravlja; prevenciju i otkrivanje bolesti; liječenje i rehabilitaciju; skrb za djecu, mlade, starije osobe, žene i osobe s invaliditetom; preventivnu zdravstvenu zaštitu rizičnih skupina; organizaciju obveznih preventivnih pregleda; savjetovanje, zdravstveno obrazovanje i promociju zdravlja; higijensko-epidemiološku zaštitu; prevenciju, otkrivanje, liječenje i rehabilitaciju bolesti zuba i usne šupljine; rehabilitaciju djece i mladih s tjelesnim i psihičkim poremećajima; patronažne posjete i zdravstvenu njegu u kući; medicinu

rada; hitnu medicinsku pomoć; palijativnu skrb; zaštitu mentalnog zdravlja; izradu i distribuciju lijekova te medicinskih proizvoda i sanitetski prijevoz.

### **2.3. Sekundarna razina zdravstvene zaštite**

Zdravstvena zaštita na sekundarnoj razini uključuje specijalističko-konzilijarnu i bolničku djelatnost. Specijalističko-konzilijarna djelatnost se, u odnosu na primarnu razinu, bavi složenijim mjerama i postupcima u prevenciji, dijagnostici i liječenju bolesti, ambulantnoj rehabilitaciji te medicinskoj rehabilitaciji u kući, uključujući laboratorijsku i drugu dijagnostičku djelatnost. Bolnička djelatnost obuhvaća dijagnostiku, liječenje, medicinsku rehabilitaciju i smještaj bolesnika u bolnicama.

### **2.4. Tercijarna razina zdravstvene zaštite**

Na tercijarnoj razini pružaju se najkompleksniji oblici zdravstvene zaštite iz specijalističko-konzilijarnih i bolničkih djelatnosti te se provodi znanstveni rad i nastava za potrebe obrazovnih ustanova u zdravstvenim disciplinama. Zdravstveni zavodi su ustanove koje provode zdravstvenu djelatnost na primarnoj, sekundarnoj i tercijarnoj razini, uključujući stručni i znanstveni rad u javnom zdravstvu, transfuzijskoj medicini, medicini rada, mentalnom zdravlju, toksikologiji i hitnoj medicini. U tu kategoriju spadaju državni zdravstveni zavodi, zavodi za javno zdravstvo jedinica područne samouprave i zavodi za hitnu medicinsku pomoć[4].

### 3. Sestrinstvo kao profesija

Medicinske sestre i tehničari, kao najveća profesionalna skupina u zdravstvu na globalnoj razini, provode veći dio svog radnog vremena pružajući izravnu ili neizravnu skrb pacijentima. Kvaliteta te skrbi izravno ovisi o njihovim uvjetima rada i zadovoljstvu poslom. Zadovoljstvo poslom nije samo pitanje osobnog dobrobita medicinskih sestara, već je ključan čimbenik koji utječe na sigurnost i kvalitetu pacijentske skrbi [6].

U kontekstu sestrinstva, koje je formalno utemeljeno nakon osnivanja prve škole za medicinske sestre od strane Florence Nightingale 1871. godine, profesionalna praksa i etički standardi su se kontinuirano razvijali kako bi zadovoljili kompleksne potrebe pacijenata u promjenjivom zdravstvenom okruženju. Sestrinska skrb obuhvaća širok spektar aktivnosti od zdravstvene njege pojedinaca, obitelji i zajednica do prevencije bolesti i brige o fizički i psihički bolesnima, što zahtijeva visok stupanj fleksibilnosti, sposobnost rješavanja problema, kritičko i kreativno razmišljanje, te holističko djelovanje [6].

Kada medicinske sestre osjećaju zadovoljstvo na radnom mjestu, to pozitivno utječe na njihovu sposobnost da se prilagode zahtjevima posla i da ostanu motivirane unatoč izazovima. Zadovoljstvo poslom smanjuje osjećaj iscrpljenosti, smanjuje stope izostanaka i fluktuaciju zaposlenika, te potiče veću proaktivnost i sudjelovanje u timskim odlukama. Ovo, zauzvrat, dovodi do bolje kvalitete sestrinske skrbi, što rezultira višim razinama pacijentskog zadovoljstva i sigurnosti [7].

Zdravstvene organizacije suočene s izazovima kao što su starenje populacije, porast kroničnih bolesti i ograničeni resursi, moraju prepoznati važnost zadovoljstva medicinskih sestara kao centralnog elementa u strategijama za poboljšanje kvalitete i sigurnosti usluga. Pružanje podrške sestrama kroz adekvatne radne uvjete, priznanje njihovog doprinosa i ulaganje u njihov profesionalni razvoj ključni su za održavanje visokog standarda zdravstvene skrbi.

Također, promicanje etičkih odluka i poštivanje profesionalnih standarda, koje uključuju fleksibilnost, neovisnost i etičko razmišljanje, dodatno pojačava integritet sestrinske skrbi. U konačnici, zadovoljstvo radnim mjestom omogućuje medicinskim sestrama da u potpunosti iskoriste svoje vještine i znanje u pružanju kompetentne, saosjećajne i etički osviještene skrbi, što je esencijalno za svaki zdravstveni sustav [7].



## 4. Zadovoljstvo medicinskih sestara/tehničara poslom

Povijest istraživanja zadovoljstva poslom seže još u 19. stoljeće. Prvi autor koji je proveo istraživanje koje se bavilo učinkom zadovoljstva poslom na produktivnost radnika bio je Elton Mayo [8].

Godine 1935., psiholog Robert Hoppock proveo je istraživanje usmjereno na zadovoljstvo poslom s posebnim naglaskom na prirodu posla i radne odnose između zaposlenika i menadžera. Prije nego što je započeo studiju, Hoppock je definirao zadovoljstvo poslom kao kombinaciju psiholoških, fizioloških i okolišnih čimbenika. Rane studije o zadovoljstvu poslom pokušavale su istražiti utjecaj različitih uvjeta, posebno osvjetljenja, na produktivnost radnika. Rezultati su pokazali da promjene u radnim uvjetima privremeno povećavaju produktivnost, što je postalo poznato kao Hawthorne efekt. Ovo otkriće pokazalo je da ljudi ne rade isključivo zbog plaće, čime su istraživači potaknuti na daljnje ispitivanje drugih čimbenika koji doprinose zadovoljstvu poslom [9].

Zadovoljstvo i nezadovoljstvo poslom proizlaze iz ispunjenja fizioloških i psiholoških potreba. Fiziološke potrebe povezane su s čimbenicima kao što su plaća, nadzor, operativni postupci, odnosi sa suradnicima i komunikacija, dok se psihološke potrebe odnose na motivacijske čimbenike, poput prirode posla i mogućnosti napredovanja. Motivacijski čimbenici proizlaze iz samog posla, a ne iz vanjskih nagrada i dovode do zadovoljstva. Nedostatak motivacijskih čimbenika rezultira nedostatkom zadovoljstva, ali ne nužno i nezadovoljstvom [10].

Zadovoljstvo poslom temelji se na usporedbi prijašnjih očekivanja s stvarnim iskustvom na poslu. Povezano je s uvjerenjima i emocijama koje pojedinci imaju o svom radu i može se opisati kao stav koji uključuje afektivnu i kognitivnu komponentu. Kada se procjenjuje razina zadovoljstva poslom, važno je obratiti pažnju na to kako se zaposlenici osjećaju u vezi sa svojim radom i osobnim odnosima na radnom mjestu te kako voditelji utječu na njihovo zadovoljstvo. Zadovoljni zaposlenici predstavljaju ključni cilj svakog vođe, dok je cilj zaposlenika pronaći posao koji odgovara njihovim sposobnostima i interesima, koji im omogućuje uspjeh i napredovanje. Zadovoljni radnici obično su produktivniji i lojalniji svojim poslodavcima. Iako istraživanja pokazuju različite razine zadovoljstva među medicinskim sestrama, uobičajeni prediktori zadovoljstva uključuju radne uvjete, odnose sa suradnicima i vođama, plaću, mogućnosti napredovanja, sigurnost zaposlenja, odgovornost i radno vrijeme. Prema istraživanju Lorbera i Skele Savič u Sloveniji, najvažniji čimbenici zadovoljstva poslom uključuju dobre odnose na radnom mjestu, plaću, pohvale nadređenih, mogućnosti napredovanja i obrazovanja,

poticaje za rad, dobre radne uvjete, odgovornost, profesionalne izazove, slobodu u radu i više slobodnog vremena. Medicinske sestre s višim obrazovanjem pokazale su višu razinu zadovoljstva poslom u usporedbi s onima s nižim obrazovanjem, a medicinske sestre voditeljice bile su zadovoljnije od ostalih. Najniže razine zadovoljstva iskazane su u vezi s visinom plaće, količinom pohvala, razinom povjerenja, uključenosti u donošenje odluka, brigom za dobrobit zaposlenika, mogućnostima napredovanja i kvalitetom vodstva [11].

## 5. Zadovoljstvo poslom i motivacija za rad

Zadovoljstvo poslom i motivacija su neodvojivi elementi profesionalnog razvoja i opstanka na radnom mjestu, a posebno su bitni u kontekstu zdravstvenih radnika poput medicinskih sestara, koji često rade u zahtjevnim i emotivno iscrpljujućim uvjetima. Prema modelu zadovoljstva poslom Fredricka Herzberga, na razinu zadovoljstva zaposlenika utječu čimbenici unutar i izvan organizacije, uključujući strukturu organizacije, njezinu kulturu i unutarnju politiku.

Medicinske sestre pronalaze intrinzičnu motivaciju u prirodi samog posla, koja se manifestira kroz osobni rast i napredovanje, osjećaj postignuća i zadovoljstva koje dolazi s pružanjem kvalitetne skrbi pacijentima. Priznanje za postignuća, bilo od strane kolega, nadređenih ili samih pacijenata, služi kao snažan intrinzični motivator. Također, osjećaj odgovornosti koji medicinske sestre imaju prema svojim pacijentima potiče ih da kontinuirano rade na unaprjeđenju vlastitih vještina i znanja[12].

Ekstrinzični motivatori uključuju faktore kao što su radni uvjeti, politika i administracija zdravstvene ustanove, nadzor, međuljudski odnosi na radnom mjestu, te naknada i sigurnost posla. Iako ovi faktori ne osiguravaju dugoročno zadovoljstvo poslom, ključni su za sprječavanje nezadovoljstva i osiguravanje stabilnosti u radnom okruženju. Na primjer, adekvatna naknada i sigurnost posla često su odlučujući faktori kada medicinske sestre razmatraju ostati u trenutnoj poziciji ili tražiti nove prilike[13].

Motivacija se također analizira kroz teorije autora poput Maslowa i Herzberga, koji su u svojoj analizi uzeli u obzir perspektivu ljudskih resursa. Načini na koje menadžeri shvaćaju koncept motivacije vjerojatno će utjecati na njihove metode motiviranja i nagrađivanja zaposlenika. Istraživanja su pokazala da su nisko zadovoljstvo poslom i slaba motivacija ključni razlozi zbog kojih medicinske sestre napuštaju svoje poslove. To nije samo gubitak za zdravstvene ustanove u smislu gubitka iskusnih radnika i povećanja troškova regrutacije i obuke novog osoblja, već i za širu zajednicu koja se oslanja na kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu skrb. Stoga je za zdravstvene organizacije iznimno važno razumjeti i adresirati faktore koji utječu na zadovoljstvo i motivaciju svojih medicinskih sestara kako bi se osiguralo njihovo zadržavanje i razvoj, a time i visoka kvaliteta skrbi koju pružaju [13].

## **5.1. Osnove zadovoljstva poslom**

Teorije zadovoljstva poslom bave se razumijevanjem kako se zaposlenici osjećaju u vezi sa svojim poslom i koji čimbenici doprinose njihovom osjećaju zadovoljstva ili nezadovoljstva. Teorije se temelje na pretpostavci da zadovoljstvo poslom nije samo posljedica vanjskih čimbenika kao što su plaća ili radno okruženje, već i unutarnjih stanja i percepcija pojedinca.

Istraživanja zadovoljstva poslom seže u 19. stoljeće, kada su prvi teoretičari počeli istraživati kako radno okruženje i uvjeti rada utječu na radnu motivaciju i efikasnost. Tijekom godina, istraživači su razvili različite modele i teorije koje objašnjavaju različite aspekte zadovoljstva poslom, kao što su Herzbergova teorija dviju faktora i teorija pravedne naknade.

Zadovoljstvo poslom obuhvaća tri dimenzije koje zajedno formiraju doživljaj pojedinca o svom radnom mjestu. Kognitivna dimenzija uključuje mišljenja i uvjerenja o poslu, kao što su percepcija pravednosti i vjerovanja o vrijednosti vlastitog rada. Afektivna dimenzija odnosi se na osjećaje koje zaposlenik ima prema svom poslu, bilo da su to osjećaji sreće, zadovoljstva ili frustracije. Evaluativna dimenzija uključuje ukupnu ocjenu posla na temelju osobnih standarda i očekivanja, što rezultira konačnim stavom prema radu, bilo pozitivnom ili negativnom. Ove dimenzije zajedno utječu na to kako zaposlenici vrednuju svoje radno mjesto i kako se odnose prema svojim svakodnevnim zadacima i obvezama[19].

### **5.1.1. Uloga kulturnih, socijalnih i institucionalnih faktora u zadovoljstvu poslom**

Kulturni, socijalni i institucionalni faktori imaju značajan utjecaj na zadovoljstvo poslom, budući da oblikuju radno okruženje i način na koji zaposlenici doživljavaju svoj rad. Kulturni faktori uključuju norme, vrijednosti i uvjerenja koja su duboko ukorijenjena u društvu i koje pojedinci unose u svoja radna mjesta. Ove kulturne dimenzije često određuju kako će zaposlenici percipirati autoritet, suradnju i hijerarhiju unutar organizacije. Na primjer, u kulturama gdje je naglasak na kolektivizmu, zaposlenici mogu više cijeniti timski rad i osjećaj pripadnosti, što direktno utječe na njihovo zadovoljstvo poslom. S druge strane, u individualističkim kulturama, autonomija i osobna postignuća mogu biti važniji faktori zadovoljstva. Međukulturne varijacije u zadovoljstvu poslom odražavaju razlike u društvenim očekivanjima i radnim vrijednostima među različitim kulturama. Istraživanja pokazuju da u nekim kulturama zaposlenici pridaju veću važnost ravnoteži između poslovnog i privatnog života, dok u drugim kulturama važniji aspekti mogu biti sigurnost zaposlenja ili financijska kompenzacija[20]. Razlike u zadovoljstvu poslom također mogu biti povezane s nacionalnim politikama koje reguliraju radne uvjete, kao što su radno vrijeme, minimalne plaće i socijalna sigurnost. Takvi institucionalni faktori imaju ulogu u

oblikovanju radnih iskustava zaposlenika, stvarajući okvire u kojima zadovoljstvo poslom može varirati od jedne zemlje do druge. Organizacijska struktura i politika imaju direktan utjecaj na zadovoljstvo poslom, budući da definiraju način na koji se posao organizira, koje su odgovornosti zaposlenika i kakvi su odnosi između različitih hijerarhijskih razina unutar organizacije. Strukture koje promoviraju transparentnost, participaciju i pravednu raspodjelu resursa često dovode do većeg zadovoljstva zaposlenika, jer osjećaj pravednosti i sudjelovanja u donošenju odluka može povećati osjećaj vrijednosti i priznanja na radnom mjestu. S druge strane, rigidne i hijerarhijske strukture koje ograničavaju autonomiju zaposlenika i participaciju u odlučivanju često su povezane s nižim razinama zadovoljstva. Socijalni odnosi i radno okruženje značajno utječu na zadovoljstvo zaposlenika, budući da interakcije s kolegama, nadređenima i podređenima oblikuju svakodnevna radna iskustva. Pozitivni socijalni odnosi, koji uključuju podršku, suradnju i dobru komunikaciju, mogu značajno doprinijeti pozitivnom radnom okruženju, što rezultira višim razinama zadovoljstva poslom. Također, okruženja koja potiču timski rad i zajedništvo stvaraju osjećaj pripadnosti, što dodatno jača zadovoljstvo poslom. S druge strane, toksično radno okruženje, koje karakteriziraju sukobi, nepovjerenje i loša komunikacija, može značajno smanjiti zadovoljstvo zaposlenika, povećavajući rizik od stresa, burnouta i fluktuacije kadrova[20].

### **5.1.2. Psihosocijalne i ekonomske posljedice zadovoljstva poslom**

Psihosocijalne i ekonomske posljedice zadovoljstva poslom imaju dalekosežan utjecaj na pojedince, organizacije i društvo u cjelini. Zadovoljstvo poslom nije samo indikator dobrog radnog okruženja već i ključni faktor koji oblikuje emocionalno i mentalno zdravlje zaposlenika. Kada su zaposlenici zadovoljni svojim poslom, često doživljavaju viši stupanj psihološke dobrobiti, uključujući niže razine stresa, anksioznosti i depresije. Pozitivna emocionalna stanja na radnom mjestu pridonose boljoj koncentraciji, kreativnosti i sposobnosti rješavanja problema, što zauzvrat povećava ukupnu produktivnost i kvalitetu rada. S druge strane, nezadovoljstvo poslom može dovesti do niza negativnih psihosocijalnih posljedica, uključujući kronični stres, burnout, povećanu učestalost bolovanja i smanjenu motivaciju. Takvi negativni ishodi ne samo da narušavaju radnu učinkovitost, već mogu dovesti i do ozbiljnih zdravstvenih problema, uključujući kardiovaskularne bolesti i mentalne poremećaje[21].

Ekonomske posljedice zadovoljstva poslom također su značajne i manifestiraju se kroz različite aspekte organizacijskog funkcioniranja. Zadovoljni zaposlenici skloni su ostati duže u organizaciji, smanjujući fluktuaciju radne snage i povezane troškove zapošljavanja i obuke novih zaposlenika. Nadalje, zadovoljstvo poslom često korelira s višom razinom angažiranosti i

produktivnosti, što može rezultirati većim prihodom i profitabilnošću za organizaciju. Ekonomske koristi također uključuju smanjenje troškova povezanih s odsutnostima zbog bolesti, nesrećama na radu i gubitkom produktivnosti zbog niske motivacije.

Na društvenoj razini, visoka razina zadovoljstva poslom može pridonijeti stabilnosti i prosperitetu zajednice. Kada su pojedinci zadovoljni svojim radom, veća je vjerojatnost da će biti aktivni i produktivni članovi društva, što doprinosi općem ekonomskom rastu i socijalnoj koheziji. S druge strane, rašireno nezadovoljstvo poslom može imati suprotne učinke, stvarajući nestabilnost, povećanu potražnju za zdravstvenim uslugama i smanjenje ukupne kvalitete života[21].

## 6. Profesionalni stres medicinskih sestara/tehničara

Profesionalni stres i radno opterećenje medicinskih sestara/tehničara igraju ključnu ulogu u njihovom zadovoljstvu poslom te su iznimno važni za kvalitetu skrbi koju pružaju. Stres na radu često proizlazi iz neusklađenosti između zahtjeva posla i sposobnosti radnika da te zahtjeve zadovolji, kako navode Maralis i Hudorović. Izvori stresa uključuju visoke zahtjeve radnog mjesta, emocionalno i fizičko iscrpljivanje, ograničene mogućnosti za napredovanje, kao i međuljudske sukobe i lošu organizaciju. Dugotrajno izlaganje ovim stresorima može dovesti do brojnih zdravstvenih problema, uključujući psihološke reakcije poput povećane tjeskobe, depresije, umora, sindroma izgaranja te različite fiziološke reakcije [14].

Sindrom sagorijevanja, posebno, klasificira Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) kao profesionalnu bolest i manifestira se kroz emocionalnu iscrpljenost, depersonalizaciju i smanjeni osjećaj osobnog postignuća. Ovo stanje često proizlazi iz dugotrajne neusklađenosti između radnika i aspekata njihovog radnog okruženja, kao što su prekomjerno opterećenje, nedostatak kontrole i adekvatne nagrade, nedostatak podrške od zajednice, nepravedni radni uvjeti i nesklad s osobnim vrijednostima. Ovi čimbenici ne samo da doprinose razvoju sindroma sagorijevanja već i rezultiraju smanjenom učinkovitošću na poslu, što može negativno utjecati na sigurnost i zadovoljstvo pacijenata, povećavajući učestalost medicinskih grešaka, infekcija i pritužbi [15].

Uz sindrom sagorijevanja, medicinske sestre također doživljavaju značajne izazove zbog nepovoljnih radnih uvjeta, koji su istaknuti od strane Međunarodnog vijeća medicinskih sestara (ICN) i Međunarodne organizacije rada (ILO). Povećano radno opterećenje, manjak ljudskih resursa, nedostatak potrebnih zaliha i niske plaće dovode do preopterećenosti, umora te visokih razina stresa. Specifičnosti ugovora o radu, poput privremenosti, također direktno utječu na zadovoljstvo zdravstvenih djelatnika [16].

Zbog svega navedenog, ključno je da zdravstvene organizacije razumiju i adresiraju faktore koji utječu na zadovoljstvo i motivaciju svojih medicinskih sestara i tehničara kako bi se poboljšala kvaliteta rada i opće zadovoljstvo na poslu. To uključuje upravljanje stresom, poboljšanje radnih uvjeta, te pružanje podrške za profesionalni razvoj i osobni rast. Na taj način može se značajno doprinijeti ne samo zadovoljstvu i zadržavanju osoblja, već i kvaliteti skrbi koju pružaju [17].

Zbog svoje važnosti, tijekom godina razvijeni su različiti instrumenti za mjerenje i konceptualizaciju zadovoljstva poslom. Ovi su alati osmišljeni kako bi obuhvatili sve aspekte zadovoljstva poslom, uključujući osobne, organizacijske, ekološke i radne karakteristike. Prema

Saaneu, ne postoji jedinstveni standard koji bi ukazivao na to koji je aspekt važniji od drugih. Skale za mjerenje zadovoljstva poslom, koje se temelje na spoznajama o poslu, uključuju pitanja o prirodi posla, radnim uvjetima i mogućnostima za zadovoljenje ključnih potreba. Ova pitanja procjenjuju posao, a ne izražavaju subjektivne osjećaje. Istraživanja su pokazala da su afektivno i kognitivno zadovoljstvo važni faktori. Skala zadovoljstva McCloskey/Mueller (MMSS) posebno je dizajnirana za medicinske sestre. Slično tome, Skala zadovoljstva medicinskih sestara (NSS) razvijena je kako bi se ocijenio stupanj zadovoljstva pri obavljanju radnih zadataka medicinskih sestara, uključujući sedam čimbenika: administraciju, suradnike, karijeru, brigu o pacijentima, odnos s nadređenima, obrazovanje i komunikaciju unutar struke. Kao i MMSS, NSS također koristi Likertovu ljestvicu za mjerenje odgovora. Još jedan alat koji se često koristi za mjerenje zadovoljstva poslom medicinskih sestara je Indeks zadovoljstva izvršavanjem radnih zadataka. Ovaj upitnik podijeljen je u dva dijela i sadrži šest varijabli za kvantificiranje zadovoljstva: plaća, autonomija, zahtjevi radnog zadatka, organizacijska politika, profesionalni status i interakcija. Također, Revidirani indeks rada sestrinstva (NWI-R) često se koristi; to je proširenje izvornog NWI-ja koji su razvili Kramer i Hafner. Svi ovi instrumenti dijele zajednički cilj pri mjerenju zadovoljstva poslom, uključujući unutarnje i vanjske faktore koji utječu na medicinske sestre. Opće zadovoljstvo zdravstvenih djelatnika izravno utječe na kvalitetu skrbi, dok je nezadovoljstvo poslom povezano s visokom stopom fluktuacije zaposlenika, trajnom demotivacijom i smanjenjem zadovoljstva pacijenata [18].



## 7. Istraživački dio rada

### 7.1. Ciljevi istraživanja

Glavni cilj ovog istraživanja je utvrditi razinu zadovoljstva poslom kod medicinskih sestara/tehničara u Hrvatskoj radi razumijevanja potreba i izazova s kojima se suočavaju u različitim radnim okruženjima. Specifični ciljevi uključuju analizu utjecaja radnog opterećenja, mogućnosti za napredovanje, podrške nadređenih i dostupnosti radnih resursa na zadovoljstvo poslom. Također se ispituje utjecaj demografskih faktora kao što su dob, spol i razina obrazovanja te se ocjenjuje povezanost između zadovoljstva poslom i spremnosti za pružanje kvalitetne skrbi pacijentima. Formulirana istraživačka pitanja su:

- Kako radno opterećenje i dostupnost resursa utječu na zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara/tehničara?
- Na koji način demografski faktori utječu na percepciju zadovoljstva poslom?
- Postoji li povezanost između zadovoljstva poslom i kvalitete skrbi?

Budući da istraživanje ima deskriptivnu narav, ne koriste se tradicionalne hipoteze koje zahtijevaju inferencijalnu statistiku. Istraživanje se oslanja na formulirana istraživačka pitanja koja vode analizu podataka iz ankete i očekuje se da će analiza rezultata pružiti uvid u ključne faktore koji utječu na zadovoljstvo poslom i način njihove interakcije među različitim demografskim grupama.

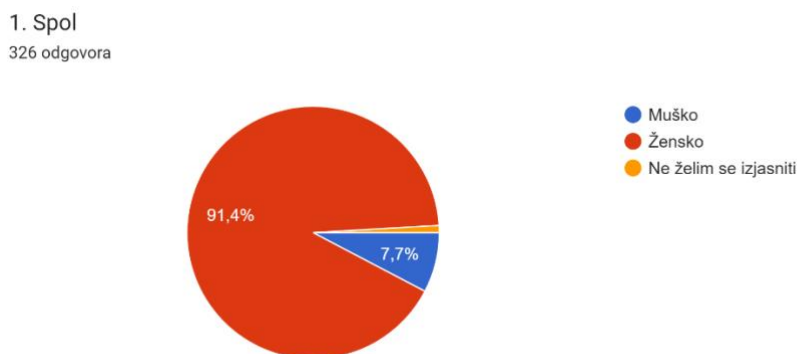
### 7.2. Metode rada

Istraživanje je koncipirano kao deskriptivna studija koja se oslanja na kvantitativnu metodologiju kako bi se procijenila razina zadovoljstva poslom među medicinskim sestrama/tehničarima u različitim razinama zdravstvene zaštite u Hrvatskoj. Anketa je korištena kao primarni alat za prikupljanje podataka, a distribuirana je online putem Google Forms. U istraživanju je sudjelovalo ukupno 326 medicinskih sestara/tehničara zaposlenih na primarnoj, sekundarnoj i tercijarnoj razini zdravstvene zaštite. Sudionici su birani putem slučajnog uzorkovanja, a uzorak je obuhvatio različite demografske skupine s obzirom na dob, spol, razinu

obrazovanja i radno mjesto. Anketni upitnik sastojao se od 25 pitanja, uključujući demografske informacije i Likertovu skaliranu seriju pitanja koja se odnose na zadovoljstvo poslom, radne uvjete, mogućnosti za napredovanje, međuljudske odnose na radu, te osobni i profesionalni razvoj. Pitanja su dizajnirana tako da odražavaju ključne aspekte teorijskog okvira izloženog u literaturnom pregledu. Anketa je bila aktivna tijekom četiri tjedna, a pozivi za sudjelovanje poslani su putem emaila i profesionalnih društvenih mreža zdravstvenih radnika. Prije distribucije, anketa je pilot-testirana na malom uzorku kako bi se osigurala razumljivost pitanja i tehnička funkcionalnost upitnika. Prikupljeni podaci obrađivani su korištenjem softvera za statističku obradu, a rezultati su interpretirani putem deskriptivne statistike za kvantificiranje tendencija i varijacija unutar uzorka. Sudionici su bili informirani o ciljevima istraživanja, dobrovoljnosti sudjelovanja, anonimnosti i povjerljivosti prikupljenih podataka. Suglasnosti su prikupljene online, prije početka ispunjavanja ankete. Metodologija je izravno povezana s teorijskim dijelom rada, gdje su detaljno istraženi i razmatrani faktori koji utječu na zadovoljstvo poslom. Anketna pitanja temelje se na prethodno identificiranim faktorima kao što su radno okruženje, razina obrazovanja i mogućnosti napredovanja, koji su teorijski obrađeni i čija je relevantnost empirijski testirana kroz ovu studiju.

### 7.3. Analiza rezultata

Grafikon 7.3.1. prikazuje distribuciju spolova među ispitanicima. Od ukupno 326 odgovora, 91,4% ispitanika identificiralo se kao žensko, 7,7% kao muško, dok je 0,9% ispitanika izabralo opciju "Ne želim se izjasniti" u vezi sa svojim spolom.

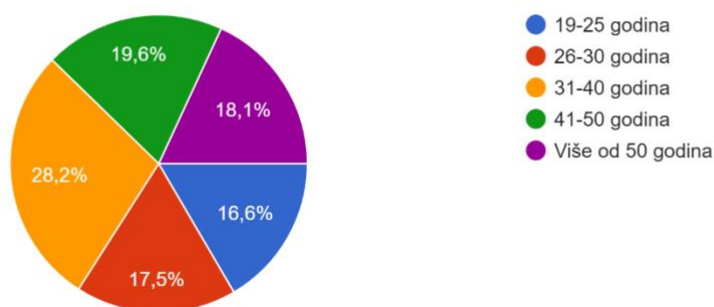


Grafikon 7.3.1. Prikaz spol ispitanika

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.2. prikazuje distribuciju ispitanika po dobi. Najveći postotak ispitanika, 28,2%, nalazi se u dobnom rasponu od 31 do 40 godina. Slijedi ih grupa od 26 do 30 godina s 19,6%, zatim grupa od 41 do 50 godina s 18,1%, i grupa od 19 do 25 godina s 17,5%. Najmanji postotak, 16,6%, čine ispitanici stariji od 50 godina.

2.Dob  
326 odgovora

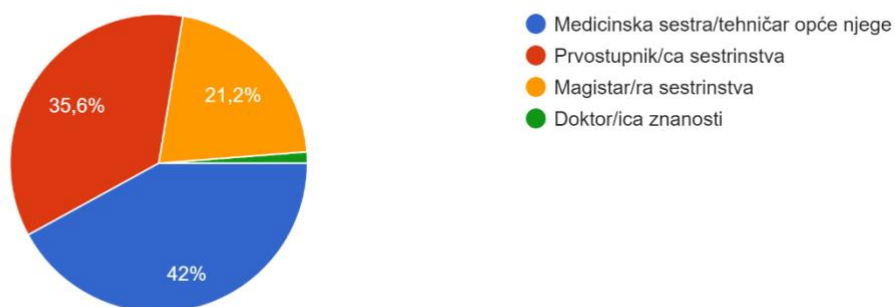


Grafikon 7.3.2. Dob ispitanika

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.3. ilustrira razinu obrazovanja ispitanika. Većina ispitanika, 42%, su medicinske sestre/tehničari opće njege. Prvostupnici sestrinstva čine 35,6% ispitanika, dok magistri sestrinstva čine 21,2%. Najmanji postotak, 1,2%, čine doktori znanosti.

3.Razina obrazovanja:  
326 odgovora



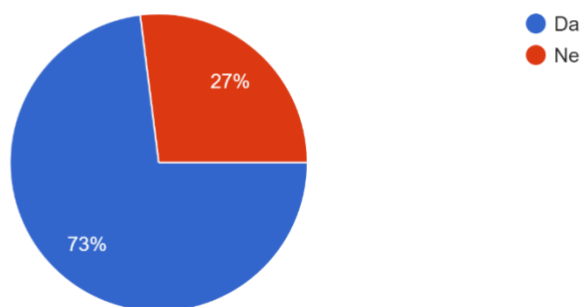
Grafikon 7.3.3. Obrazovanje ispitanika

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.4. prikazuje usklađenost radnog mjesta s obrazovnim stupnjem ispitanika. Od ukupno 326 odgovora, 73% ispitanika potvrđuje da njihovo radno mjesto odgovara stupnju njihovog obrazovanja, dok 27% ispitanika smatra da njihovo radno mjesto nije u skladu s njihovim obrazovnim kvalifikacijama.

4. Radite li na radnom mjestu u skladu sa Vašim stupnjem obrazovanja:

326 odgovora



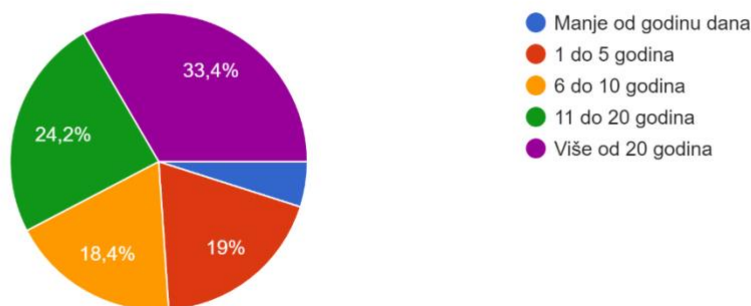
Grafikon 7.3.4. Radno mjesto i stupanj obrazovanja

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.5. se odnosi na godine staža u struci. Najveći broj ispitanika, 33,4%, ima više od 20 godina iskustva. Oni sa 11 do 20 godina staža čine 24,2% ispitanika. Oko 19% ispitanika navodi da su zaposleni između 6 i 10 godina, dok 18,4% ispitanika radi u struci između 1 i 5 godina. Manje od godinu dana iskustva ima 4,8% ispitanika.

5. Koliko godina ste zaposleni u Vašoj struci:

326 odgovora



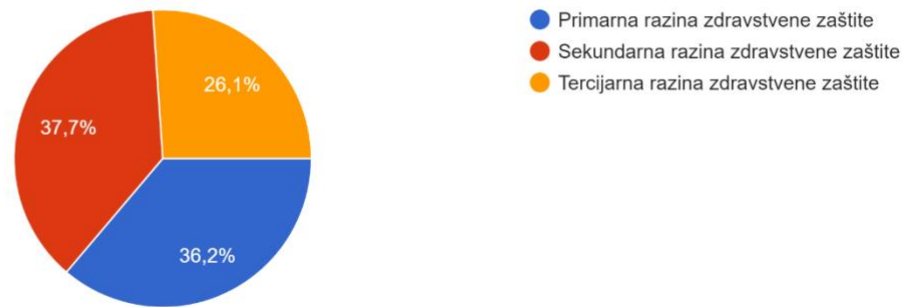
Grafikon 7.3.5. Godine staža u struci

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.6. pokazuje razinu zdravstvene zaštite na kojoj rade ispitanici. Od ukupno 326 odgovora, 37,7% radi na primarnoj razini, 36,2% na sekundarnoj, a 26,1% na tercijarnoj razini zdravstvene zaštite.

#### 6. Razina zdravstvene zaštite na kojoj radim:

326 odgovora



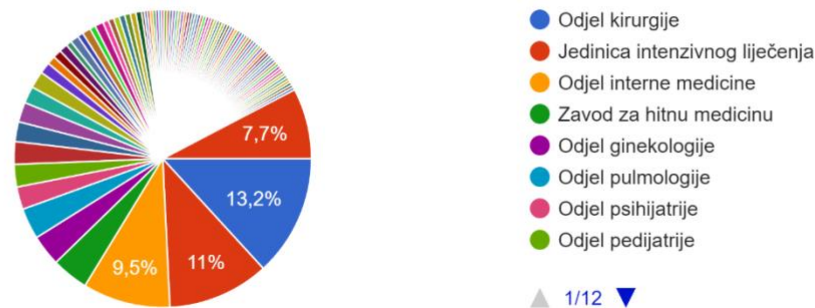
Grafikon 7.3.6. Razina zdravstvene zaštite ispitanika u kojoj rade

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.7. ilustrira trenutno mjesto zaposlenja ispitanika. Najveći postotak, 13,2%, radi u jedinicama intenzivnog liječenja. Slijede ih oni koji rade na odjelima kirurgije s 11% i interne medicine s 9,5%. Odjel ginekologije zapošljava 7,7% ispitanika, a ostali odjeli uključuju pulmologiju, psihijatriju, pedijatriju i druge specijalizacije.

#### 7. Trenutno mjesto zaposlenja

326 odgovora



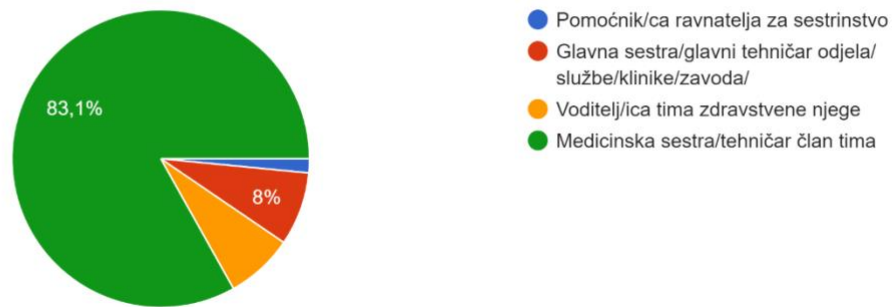
Grafikon 7.3.7. Trenutno mjesto zaposlenja ispitanika

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.8. detaljno opisuje radna mjesta ispitanika. Većina, 83,1%, radi kao medicinska sestra ili tehničar član tima. Glavne sestre ili glavni tehničari odjela/službe/klinike/zavoda čine 8% od ukupnog broja ispitanika, dok pomoćnici ravnatelja za sestrinstvo predstavljaju 8,9% ispitanika.

### 8. Na kojem radnom mjestu radite:

326 odgovora



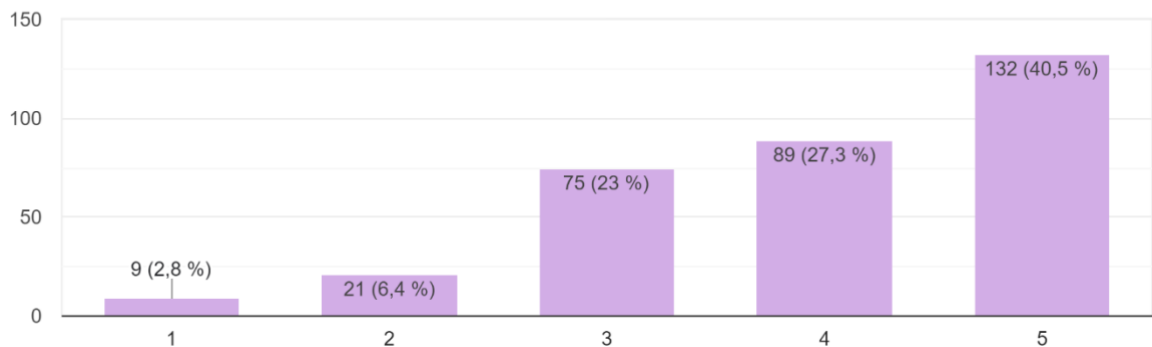
Grafikon 7.3.8. Radno mjesto ispitanika

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.9. prikazuje raspodjelu zadovoljstva ispitanika s trenutnom razinom obrazovanja koju su postigli. Rezultati se mjere na Likertovoj ljestvici od 1 do 5, gdje 1 znači "u potpunosti se ne slažem" a 5 "u potpunosti se slažem". Većina ispitanika, 132 (40,5%), izrazila je najveći stupanj zadovoljstva (5). Slijedi 89 ispitanika (27,3%) koji su dali ocjenu 4, pokazujući visoku razinu zadovoljstva. Srednja ocjena 3 izabrana je od 75 ispitanika (23%), dok je manji broj ispitanika dao niže ocjene, s 21 (6,4%) na ocjeni 2 i 9 (2,8%) na najnižoj ocjeni 1.

### 9. Zadovoljan/na sam razinom obrazovanja koju sam trenutno postigao/la

326 odgovora



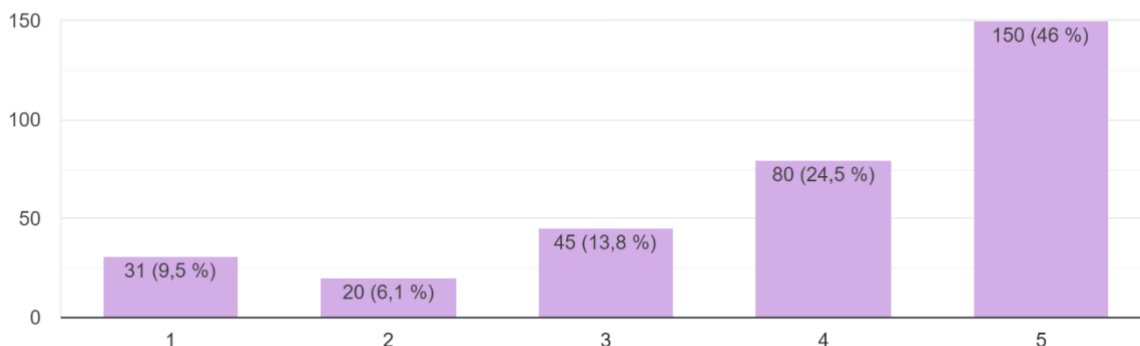
Grafikon 7.3.9. Zadovoljstvo ispitanika razinom obrazovanja

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.10. prikazuje mišljenja ispitanika o tome koliko njihova razina obrazovanja odgovara zahtjevima i odgovornostima na njihovom trenutnom radnom mjestu. Ponovno koristeći Likertovu ljestvicu od 1 do 5, većina, 150 ispitanika (46%), ocijenila je s najvišom ocjenom 5, ukazujući na visok stupanj usklađenosti. Ocjena 4 zabilježena je od 80 ispitanika (24,5%), dok je ocjena 3 odabrana od 45 ispitanika (13,8%). Manje zadovoljstvo izraženo je

nižim ocjenama, gdje 20 ispitanika (6,1%) daje ocjenu 2, a 31 ispitanik (9,5%) daje najnižu ocjenu 1, ukazujući na nisku usklađenost između obrazovanja i zahtjeva radnog mjesta.

10. Moja razina obrazovanja odgovara zahtjevima i odgovornostima mog trenutnog radnog mjesta  
326 odgovora

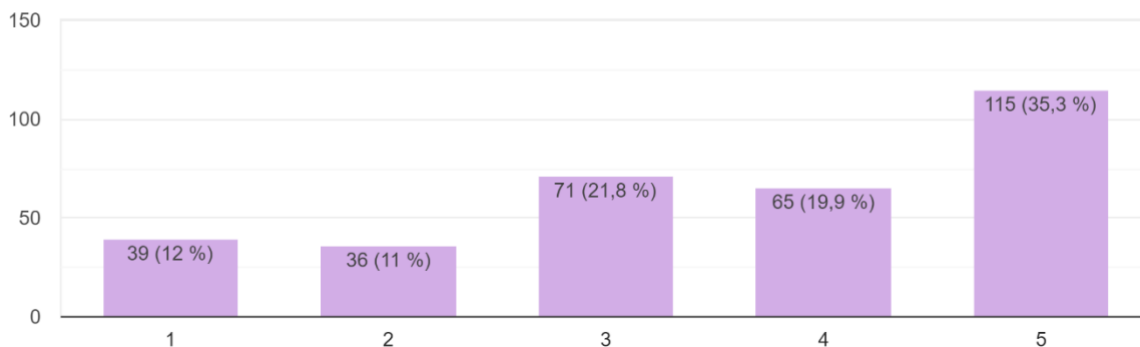


Grafikon 7.3.10. Usklađenost radnog mjesta sa razinom obrazovanja

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.11. prikazuje stavove ispitanika o tome kako bi dodatno obrazovanje ili stručno usavršavanje moglo poboljšati njihovo zadovoljstvo poslom. Iz rezultata je vidljivo da 35,3% ispitanika smatra da bi dodatno obrazovanje ili usavršavanje u znatnoj mjeri poboljšalo njihovo zadovoljstvo poslom, ocjenjujući s 5. Slijedi 21,8% ispitanika koji su ocijenili s 4, dok 19,9% smatra isto s ocjenom 3. Manji broj, 11% i 12% ispitanika, ocijenili su s 2 i 1 respektivno, pokazujući manje uvjerenje da bi dodatno obrazovanje utjecalo na povećanje zadovoljstva poslom.

11. Smatram da bi dodatno obrazovanje ili stručno usavršavanje moglo poboljšati moje zadovoljstvo poslom  
326 odgovora

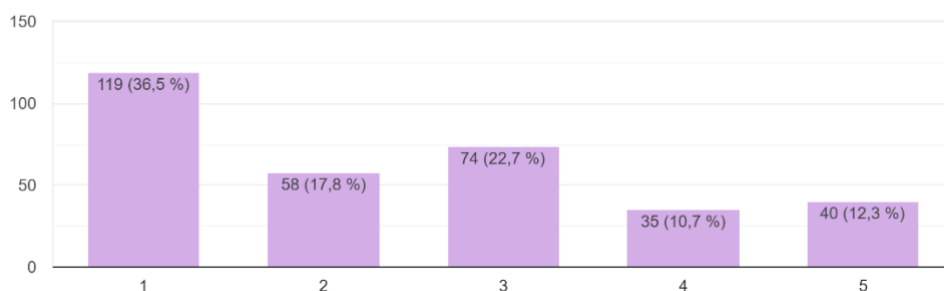


Grafikon 7.3.11. Utjecaj stručnog usavršavanja na zadovoljstvo poslom

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.12 prikazuje zadovoljstvo ispitanika s mogućnostima za daljnje obrazovanje ili specijalizaciju koje pruža ustanova u kojoj rade. Većina ispitanika, 36,5%, izrazilo je najnižu razinu zadovoljstva (ocjena 1), što ukazuje na veliko nezadovoljstvo mogućnostima koje im se pružaju. Ocjenu 2 dalo je 17,8% ispitanika, dok je 22,7% ispitanika dalo ocjenu 3, pokazujući srednju razinu zadovoljstva. Manji postotak, 12,3% ispitanika ocijenio je mogućnosti s ocjenom 5, pokazujući visoku razinu zadovoljstva. Ovi podaci sugeriraju da postoji značajan prostor za poboljšanje u pružanju obrazovnih i specijalizacijskih mogućnosti unutar zdravstvenih ustanova.

12. Zadovoljan/na sam mogućnostima za daljnje obrazovanje ili specijalizaciju koju pruža ustanova u kojoj radim  
326 odgovora

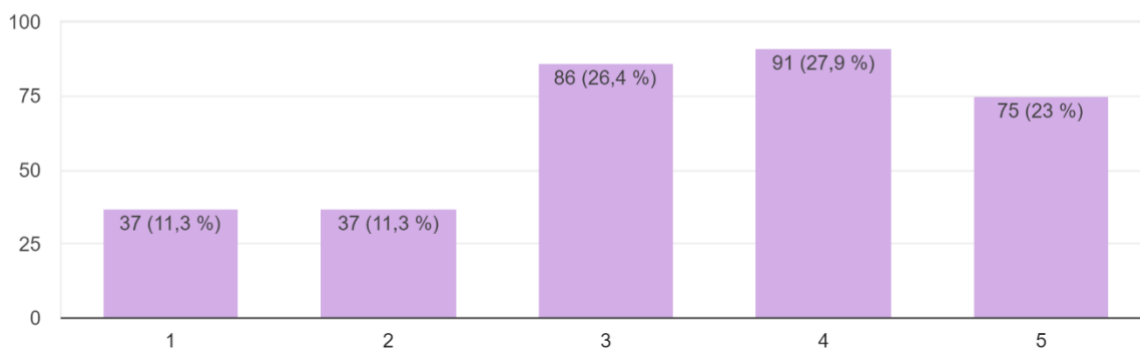


Grafikon 7.3.12. Zadovoljstvo sa ustanovom u kojoj ispitanici rade po pitanju daljnjeg obrazovanja

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.13. oslikava kako se na radnim mjestima ispitanika uzima u obzir njihovo mišljenje prilikom donošenja odluka koje se tiču njihovog rada. Rezultati pokazuju da 27,9% ispitanika smatra da se njihovo mišljenje prilično uzima u obzir (ocjena 5), dok 26,4% ispitanika to smatra umjereno važnim (ocjena 4). Međutim, značajan broj ispitanika, 11,3% ocijenio je s najnižom ocjenom (1), izražavajući nezadovoljstvo prema uključenosti u odlučivanje na radnom mjestu.

13. Na mom radnom mjestu uzima se u obzir moje mišljenje kod donošenja odluka koje se tiču mog rada  
326 odgovora



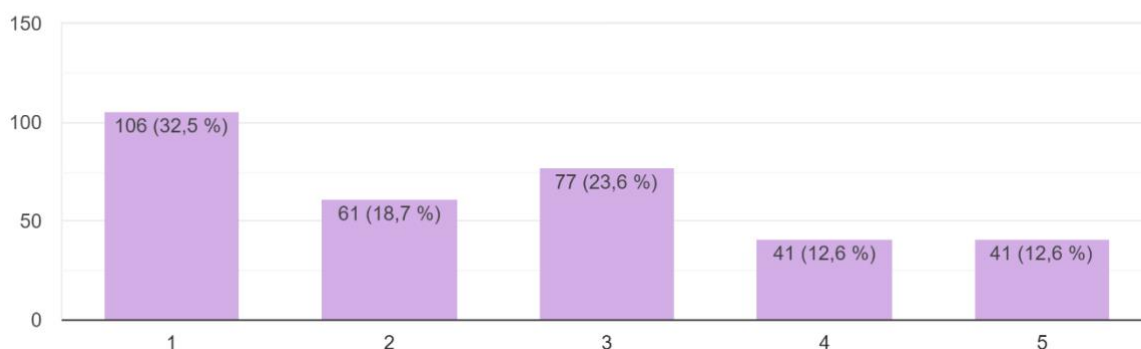


Grafikon 7.3.13. Važnost mišljenja ispitanika kod donošenja odluka vezano za njihov rad

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.14 istražuje prilike za napredovanje u karijeri unutar ustanove u kojoj rade ispitanici. Iz dobivenih odgovora, 32,5% ispitanika izjavljuje da nemaju nikakve prilike za napredovanje, ocjenjujući s 1, dok 18,7% daje ocjenu 2. Nešto pozitivniji stav imaju oni koji su ocijenili s 3 (23,6%), a jednak broj ispitanika daje ocjene 4 i 5 (po 12,6%), ukazujući na umjerene do dobre mogućnosti za napredovanje unutar svojih ustanova.

14. Imam priliku za napredovanjem u karijeri unutar ustanove u kojoj radim  
326 odgovora

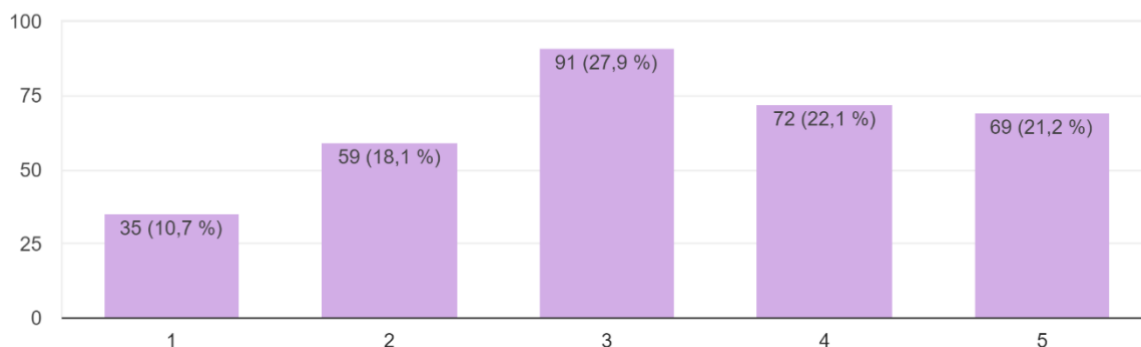


Grafikon 7.3.14. Mogućnosti za napredovanjem unutar postojeće ustanove

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.15. pokazuje percepciju dostupnosti materijalnih resursa na odjelima za kvalitetno obavljanje posla. Većina, 27,9% ispitanika smatra da imaju dovoljno resursa, ocjenjujući s 4, dok 22,1% daje ocjenu 3. S druge strane, 10,7% ispitanika smatra da resursi nisu dovoljni, dajući ocjenu 1. Ovo pokazuje da postoji značajan broj medicinskih sestara koje osjećaju da resursi nisu na zadovoljavajućoj razini, što može utjecati na njihovo zadovoljstvo poslom i kvalitetu pružene skrbi.

15. Omogućeno je dovoljno materijalnih resursa na odjelu da kvalitetno obavljam svoj posao  
326 odgovora



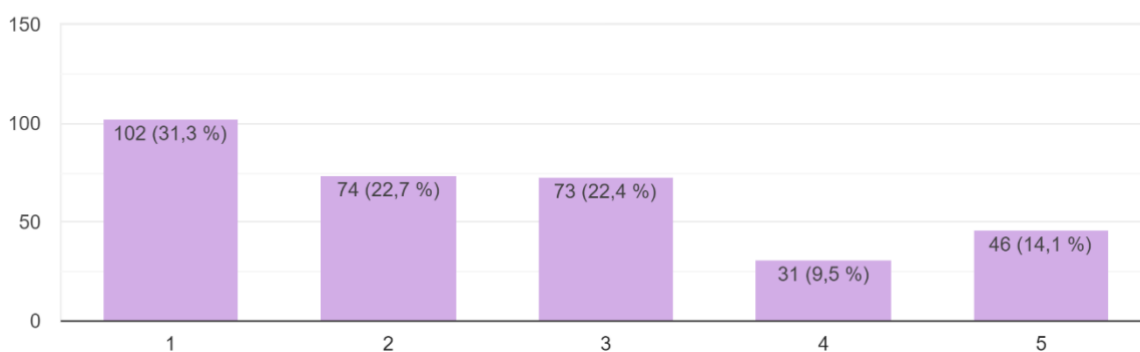
Grafikon 7.3.15. Dostatnost materijalnih resursa za kvalitetu rada

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.16. prikazuje mišljenje ispitanika o dostupnosti dovoljno djelatnika na odjelu za kvalitetno obavljanje posla. Većina, 31,3% ispitanika smatra da je nedostatak djelatnika veliki problem, ocijenivši sa 1, dok 22,7% ispitanika ocjenjuje s 2, što ukazuje na slične poteškoće. Oko 22,4% ispitanika dalo je ocjenu 3, dok manji postotak, 14,1% i 9,5% smatra da je situacija bolja, ocjenjujući s 4 i 5.

16. Dovoljno je djelatnika za kvalitetno obavljanje posla na mom odjelu

326 odgovora



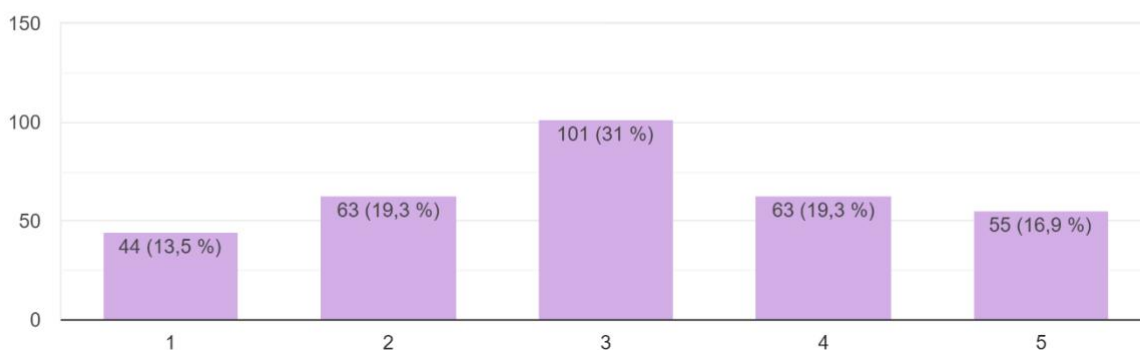
Grafikon 7.3.16. Dostatnost osoblja na odjelu

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.17. ilustrira zadovoljstvo ispitanika količinom vremena provedenim s pacijentom. Većina ispitanika, 31% ocjenjuje svoje zadovoljstvo srednjom ocjenom 3, dok 19,3% ispitanika daje ocjenu 4, što ukazuje na relativno dobro zadovoljstvo. Međutim, 16,9% ispitanika osjeća se vrlo zadovoljno, dajući najvišu ocjenu 5. S druge strane, 13,5% i 19,3% ispitanika izrazilo je nezadovoljstvo ocjenama 1 i 2.

17. Zadovoljan/na sam količinom vremena kojeg provodim sa pacijentom

326 odgovora



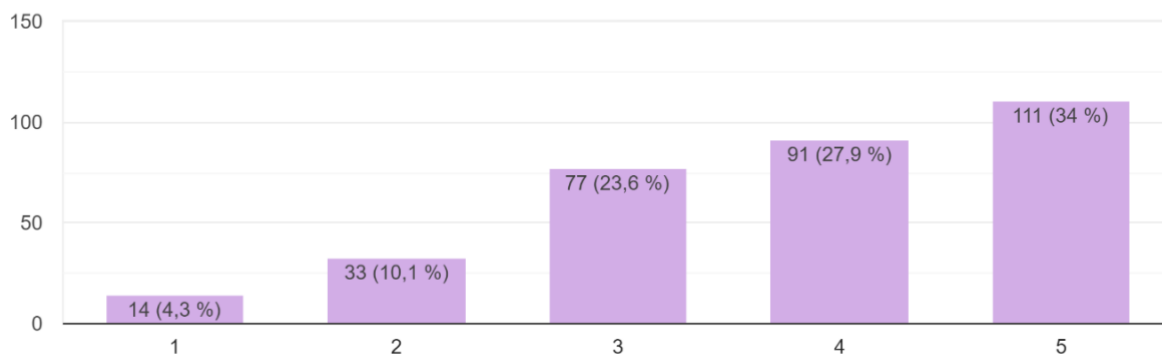
Grafikon 7.3.17. Zadovoljstvo količinom vremena provedenim s pacijentom

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.18. prikazuje učestalost stresa na radnom mjestu među ispitanicima. Većina, 34% ispitanika, osjeća visoku razinu stresa, ocijenivši s 5, dok 27,9% osjeća umjeren stres, ocijenivši s 4. Manji postotak, 23,6%, osjeća stres na nižoj razini, ocijenivši s 3. Samo 10,1% ispitanika rijetko osjeća stres, ocijenivši s 2, a najmanji dio, 4,3%, gotovo nikada ne osjeća stres na poslu, ocijenivši s 1.

18. Često sam pod stresom na svom radnom mjestu

326 odgovora



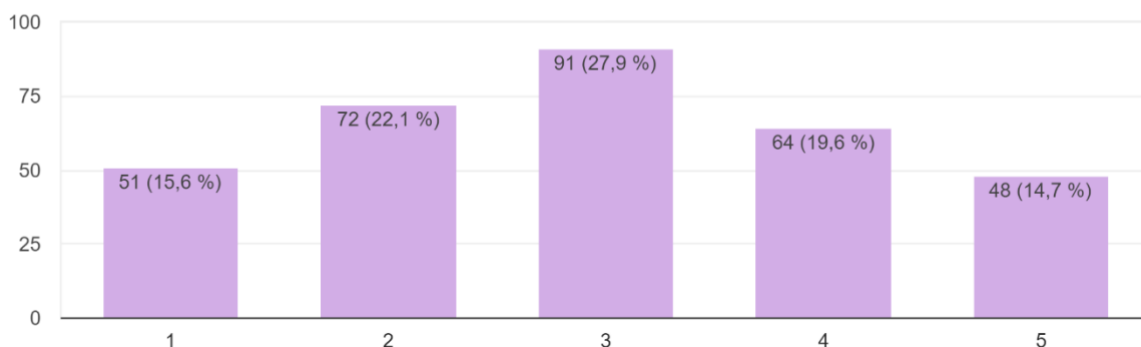
Grafikon 7.3.18. Količina stresa na radnom mjestu

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.19. osvjetljava percepciju organizacije posla na radnom mjestu. Značajnih 27,9% ispitanika smatra da je organizacija posla vrlo loša, ocijenivši s 5. Još 22,1% ocjenjuje organizaciju posla s 4, što ukazuje na nezadovoljstvo. Neutralno mišljenje, ocjena 3, ima 19,6% ispitanika, dok 15,6% ocjenjuje organizaciju posla s 1, izražavajući iznimno loše mišljenje o organizaciji.

19. Organizacija posla na mom radnom mjestu je iznimno loša

326 odgovora



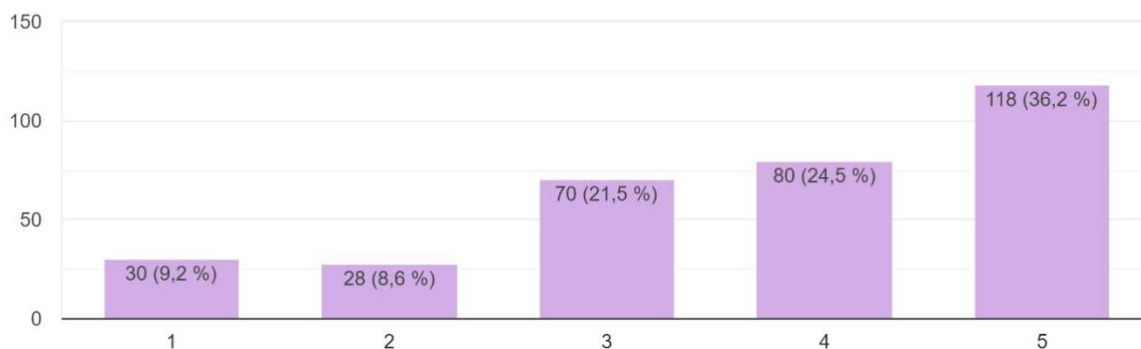
Grafikon 7.3.19. Zadovoljstvo organizacijom rada

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.20. ilustrira zadovoljstvo ispitanika s radnim vremenom u ustanovama u kojima rade. Većina ispitanika (36,2%) izrazila je visoku razinu zadovoljstva s radnim vremenom,

ocjenjujući s 5. Oko četvrtine (24,5%) dala je ocjenu 4, dok manji postotak ispitanika nije zadovoljan, s 9,2% ispitanika koji su dali ocjenu 1. Rezultati sugeriraju da većina ispitanika cijeni fleksibilnost ili strukturiranost radnog vremena koju im njihova ustanova omogućava.

20. Zadovoljan/na sam radnim vremenom u ustanovi gdje radim  
326 odgovora

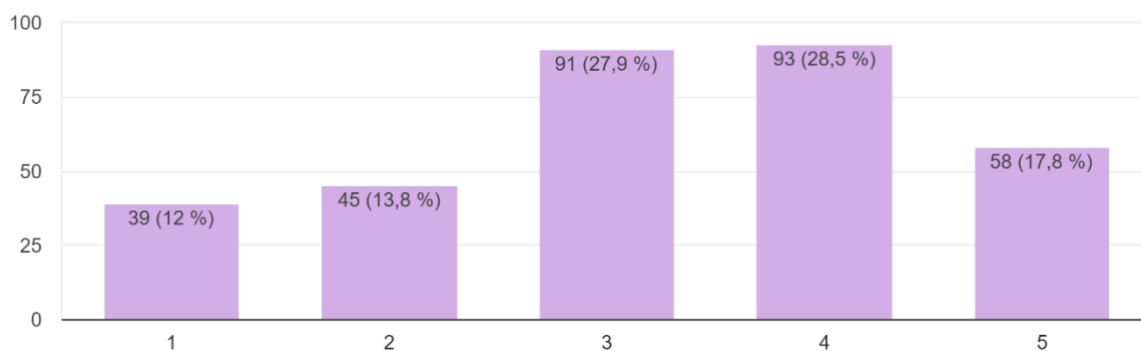


Grafikon 7.3.20. Zadovoljstvo radnim vremenom

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.21 pokazuje stavove ispitanika o tome koliko su njihovi nadređeni cijene i poštuju. Većina ispitanika dala je umjerene do visoke ocjene, s 28,5% koji su ocijenili s 4 i 17,8% s 5, što ukazuje na relativno pozitivno mišljenje o tome kako ih nadređeni tretiraju. Međutim, još uvijek postoji značajan postotak ispitanika (12%) koji osjećaju nedostatak cijenjenja od strane nadređenih, ocijenivši s 1.

21. Smatram da me nadređeni dovoljno cijene i poštuju  
326 odgovora



Grafikon 7.3.21. Poštovanje od strane nadređenih

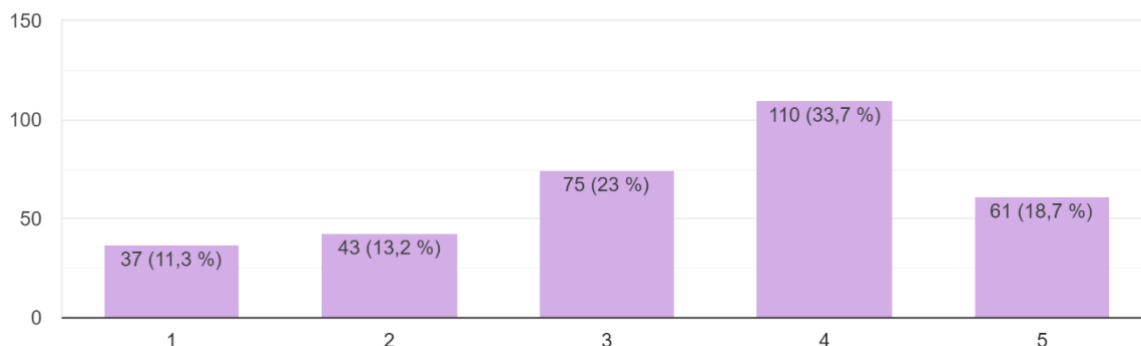
Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.22. prikazuje zadovoljstvo radnom atmosferom među kolegama na radnom mjestu. Većina ispitanika, njih 33,7%, ocijenila je svoje zadovoljstvo s 4, dok je 18,7% dalo ocjenu 5, izražavajući visoko zadovoljstvo. S druge strane, 11,3% ispitanika pokazalo je nisko

zadovoljstvo, ocjenjujući s 1. Ovo ukazuje na generalno pozitivnu percepciju radne atmosfere među većinom ispitanika.

#### 22. Zadovoljan/na sam radnom atmosferom između kolega na radnom mjestu

326 odgovora



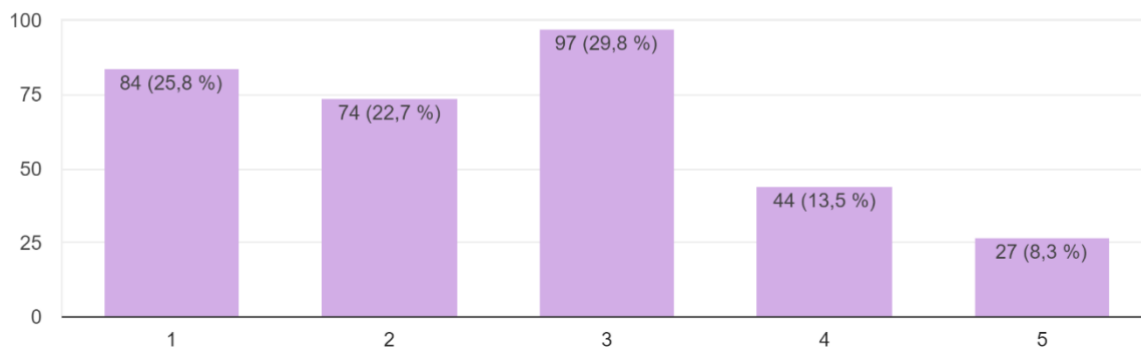
Grafikon 7.3.22. Zadovoljstvo radnom atmosferom

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.23. pokazuje zadovoljstvo plaćom koje primaju za posao koji obavljaju. Podaci otkrivaju da 29,8% ispitanika daje ocjenu 3, što sugerira umjereno zadovoljstvo. Međutim, značajan broj ispitanika, 25,8%, vrlo je nezadovoljan svojom plaćom, što je ocijenjeno s 1. Samo 8,3% ispitanika izrazilo je visoko zadovoljstvo, dajući ocjenu 5.

#### 23. Zadovoljan/na sam plaćom koju primam za posao koji obavljam

326 odgovora



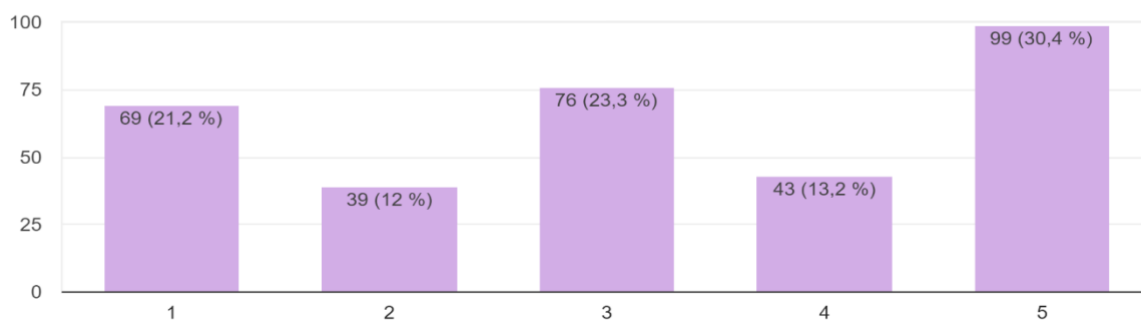
Grafikon 7.3.23. Zadovoljstvo plaćom

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.24. prikazuje stavove ispitanika o promjeni svog radnog mjesta. Oko 30,4% ispitanika razmišlja o promjeni radnog mjesta, dajući ocjenu 5, dok 21,2% daje ocjenu 1, pokazujući manje vjerojatno da razmišljaju o promjeni. Ovo može ukazivati na mješovitu sliku zadovoljstva među ispitanicima u vezi s trenutnim radnim mjestima.

#### 24. Razmišljam o promjeni svog radnog mjesta

326 odgovora



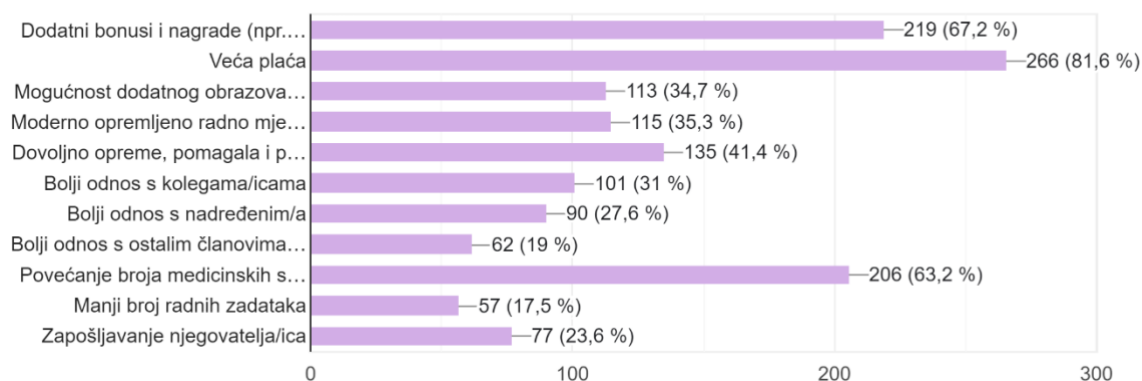
Grafikon 7.3.24. Promjena radnog mjesta

Izvor: autor M.Š.

Grafikon 7.3.25. prikazuje koje promjene bi doprinijele većem zadovoljstvu poslom među ispitanicima. Većina ispitanika, njih 81,6%, istaknula je da bi veća plaća najviše doprinijela njihovom zadovoljstvu, dok 67,2% vjeruje da bi dodatni bonusi i nagrade imali sličan učinak. Povećanje broja medicinskih sestara, što bi potencijalno smanjilo radno opterećenje, ocijenjeno je kao značajno za 63,2% ispitanika. Također, 41,4% smatra da bi moderno opremljeno radno mjesto značajno poboljšalo njihovo zadovoljstvo. Mogućnost dodatnog obrazovanja i usavršavanja važna je za 34,7% ispitanika, dok bi bolji odnos s kolegama (31%) i nadređenima (27,6%) također pozitivno utjecao na njihovo zadovoljstvo poslom.

#### 25. Koja od navedenih promjena bi doprinijela Vašem većem zadovoljstvu poslom:

326 odgovora



Grafikon 7.3.25. Što bi doprinijelo zadovoljstvu poslom

Izvor: autor M.Š.

## 8. Rasprava

Istraživanje koje se fokusira na zadovoljstvo medicinskih sestara/tehničara radnim mjestom na primarnoj, sekundarnoj i tercijarnoj razini zdravstvene zaštite pruža uvid u složenost faktora koji oblikuju profesionalno zadovoljstvo. Rezultati pokazuju kako su radni uvjeti, mogućnosti za obrazovanje i međuljudski odnosi ključni u oblikovanju zadovoljstva. Medicinske sestre/tehničari na primarnoj razini izražavaju umjereno zadovoljstvo, što može biti posljedica nižih očekivanja ili bolje prilagodbe na radne zahtjeve na ovoj razini. Međutim, na sekundarnoj i tercijarnoj razini, gdje su zahtjevi često veći i složeniji, uočavaju se izraženiji problemi s mogućnostima napredovanja i međuljudskim odnosima.

Dodatno, usporedba s regionalnim studijama, kao što je istraživanje "Job Satisfaction of Nurses in Croatia, Slovenia and Serbia", pokazuje da postoje značajne razlike u percepciji zadovoljstva i diskriminacije između zemalja. U Hrvatskoj, iako zadovoljstvo obrazovanjem postoji, osjećaj diskriminacije smanjuje ukupno zadovoljstvo. Nasuprot tome, u Sloveniji, gdje je percepcija diskriminacije manja, zadovoljstvo radnim mjestom je veće. U Srbiji su pak, nezadovoljstvo plaćama i radnim uvjetima dominantni, što ukazuje na značajnu razliku u radnim standardima. Ovi nalazi ukazuju na potrebu za prilagođenim politikama koje bi adresirale specifične lokalne izazove i promicale pravednost i zadovoljstvo na radu.

Treće relevantno istraživanje, "Nurses' Knowledge of Palliative Care at Primary, Secondary and Tertiary Level of Health Care", iznosi iznenađujuće rezultate gdje medicinske sestre/tehničari na primarnoj razini imaju bolje znanje o palijativnoj skrbi u usporedbi s onima na tercijarnoj razini. To sugerira da unatoč složenijim zadacima na višim razinama zdravstvene zaštite, temeljna edukacija i kontinuirano profesionalno usavršavanje mogu značajno varirati. Ovi rezultati stoga ističu važnost poboljšanja edukacijskih programa na svim razinama, s naglaskom na prilagođavanje obrazovnih sadržaja specifičnim potrebama i uvjetima rada na različitim razinama.

Analiza ovih podataka trebala bi voditi razvoju i implementaciji ciljanih intervencija koje bi poboljšale radne uvjete i obrazovne mogućnosti. Na primjer, uvođenje specifičnih programa mentorstva i podrške za medicinske sestre na tercijarnim razinama može pomoći u smanjenju osjećaja izolacije i stresa, dok bi na primarnoj razini moglo biti korisno uspostaviti više strukturiranih obrazovnih sesija koje bi adresirale praktične vještine potrebne za učinkovitu palijativnu skrb.

Dalje, važno je razmotriti kako se politike zdravstvene zaštite mogu prilagoditi kako bi se poboljšale percepcije pravednosti i mogućnosti napredovanja. Uvođenje transparentnih kriterija

za promaknuće i jasno definiranih staza karijernog razvoja mogu pomoći u smanjenju percepcije diskriminacije i povećanju zadovoljstva poslom. Osim toga, bolje strategije nagrađivanja koje bi uključivale i ne-financijske beneficije, poput fleksibilnijeg radnog vremena i mogućnosti za osobni razvoj, mogle bi dodatno povećati zadovoljstvo među zaposlenicima.

Na temelju rezultata ovih istraživanja, preporučuje se daljnje proučavanje regionalnih razlika i razvoj specifičnih politika koje bi bile usmjerene na poboljšanje zadovoljstva poslom medicinskih sestara i tehničara. Buduća istraživanja bi trebala također istražiti dublje kako faktori poput kulture organizacije, stilova vodstva i lokalnih ekonomskih uvjeta utječu na zadovoljstvo poslom i kako se to može integrirati u prakse upravljanja ljudskim resursima u zdravstvu [22, 23].



## 9. Zaključak

Zadovoljstvo poslom medicinskih sestara/tehničara značajno utječe na kvalitetu pružene zdravstvene skrbi i opću dobrobit zaposlenika unutar zdravstvenog sustava. Istraživanje je pokazalo da zadovoljstvo poslom nije rezultat jednog faktora, već je kompleksan ishod koji se oblikuje pod utjecajem radnih uvjeta, socijalnih odnosa, mogućnosti za profesionalni razvoj, podrške nadređenih i osobnih očekivanja zaposlenika. Radni uvjeti, uključujući dostupnost resursa i organizaciju rada, imaju značajan utjecaj na zadovoljstvo poslom. Medicinske sestre/tehničari koji osjećaju da imaju adekvatne resurse i podršku za kvalitetno obavljanje svojih zadataka pokazuju veći stupanj zadovoljstva poslom. S druge strane, nedostatak resursa i loša organizacija rada mogu značajno smanjiti zadovoljstvo i povećati rizik od stresa i sindroma sagorijevanja. Međuljudski odnosi na radnom mjestu, uključujući odnose s kolegama i nadređenima, također su važni faktori zadovoljstva poslom. Pozitivna radna atmosfera i osjećaj podrške unutar tima doprinose većem zadovoljstvu, dok loši međuljudski odnosi mogu povećati nezadovoljstvo i fluktuaciju kadrova. Mogućnosti za profesionalni razvoj i napredovanje pokazale su se kao značajni prediktori zadovoljstva poslom. Medicinske sestre/tehničari koji imaju priliku za stručno usavršavanje i karijerni napredak iskazuju veću razinu zadovoljstva, dok nedostatak tih mogućnosti može dovesti do frustracije i nezadovoljstva. Regionalne razlike u zadovoljstvu poslom, kao i varijacije između različitih razina zdravstvene zaštite, ukazuju na potrebu za specifičnim pristupima u poboljšanju radnih uvjeta i podrške zaposlenicima. Prilagođene politike koje uzimaju u obzir specifičnosti radnog okruženja i individualne potrebe zaposlenika mogu značajno doprinijeti povećanju zadovoljstva poslom. Na kraju, istraživanje je potvrdilo da zadovoljstvo poslom ima važne psihosocijalne i ekonomske posljedice koje se odražavaju na zdravlje zaposlenika, njihovu radnu izvedbu i kvalitetu pružene skrbi. Poboljšanje uvjeta rada, socijalnih odnosa i mogućnosti za profesionalni razvoj doprinosi povećanju zadovoljstva poslom, što će rezultirati boljom kvalitetom zdravstvene skrbi i općom dobrobiti zaposlenika.

## 10. Literatura

[1] [https://rjecnikpsihologijerada.blogspot.com/2018/09/zadovoljstvo-poslom\\_21.html](https://rjecnikpsihologijerada.blogspot.com/2018/09/zadovoljstvo-poslom_21.html) Dostupno 20.7.2024.

[2] P. Montouri, M. Sorrentino, P. Sarnacchiaro, F. DiDuca i sur: JobSatisfaction: Knowledge, Attitudes, andPracticesAnalysisin a Well-EducatedPopulation, International Journal ofEnvironmental Research andPublic Health, br. 19, studeni 2022, str. 142-149 Dostupno na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9656398/>

[3] A. Dor, O. Halferin: Nurses' JobSatisfactionandMotivation: Patients' andNurses' Perceptions, Journal od BiosciencesandMedicines, br. 6, lipanj 2022, str. 13-19 Dostupno na: <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=117891>

[4] <https://www.enciklopedija.hr/clanak/zdravstvena-zastita> Dostupno 20.7.2024.

[5] <https://hzzo.hr/pravni-akti/opis-zdravstvenog-sustava> Dostupno 20.7.2024.

[6] P. Galanis, I. Moisoglou, A. Katsiroumpa i sur: IncreasedJobBurnoutandReducedJobSatisfaction for NursesCompared to OtherHealthcareWorkersafterthe COVID-19 Pandemic, Nursingreports, br. 3, kolovoz 2023, str. 1090-1100 Dostupno na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10443294/>

[7] B. Rimac: O sestrinstvu, zanimanju, profesiji, znanstveno utemeljenoj disciplini i budućnosti, Zbornik sveučilišta Libertas, br. 4, svibanj 2019, str. 135-140 Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/330483>

[8] E. A. Ugwa, U. Charity: A NarrativeReviewofFactorsAffectingJobSatisfactionamongNursesinAfrica, HospitalPracticesand Research, br. 3, kolovoz 2016, str. 79–82 Dostupno na: [https://www.jhpr.ir/article\\_31947.html](https://www.jhpr.ir/article_31947.html)

[9] <https://www.businessmanagementideas.com/human-resource-management-2/job-satisfaction/job-satisfaction-meaning-definition-importance-factorseffects-and-theories/19709> Dostupno 9.8.2024.

[10] B. Girma, J. Nigussie, A. Molla, M. Mareg: Health professional'sjobsatisfactionanditsdeterminantsinEthiopia: a systematicreviewand meta-analysis, ArchivesofPublic Health, br. 79, kolovoz 2021, str. 141 Dostupno na:<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8340440/>

[11] M. Lorber, B. Skela Savič: JobsatisfactionofnursesandidentifyingfactorsofjobsatisfactioninSlovenianHospitals, Croatian

Medical Journal, br. 53, lipanj 2012, str. 263-270 Dostupno na:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3368291/>

[12] K. Dartey-Baah: Job Satisfaction and Motivation: Understanding its impact on employee commitment and organisational performance. *Academic Leadership The Online Journal*, br. 8, siječanj 2010, str. 1-19 Dostupno na:

[https://www.researchgate.net/publication/288217328\\_Job\\_satisfaction\\_and\\_motivation\\_Understanding\\_its\\_impact\\_on\\_employee\\_commitment\\_and\\_organisational\\_performance](https://www.researchgate.net/publication/288217328_Job_satisfaction_and_motivation_Understanding_its_impact_on_employee_commitment_and_organisational_performance)

[13] F. Ayalew, S. Kibwana, S. Shawula, E. Misganaw i sur:

Understanding job satisfaction and motivation among nurses in public health facilities of Ethiopia: a cross-sectional study, *BMC Nursing*, br. 53, listopad 2019, str. 1-13 Dostupno na:

<https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0373-8>

[14] T. Novak, H. Laušić, A. Jandrić Nišević: Zadovoljstvo poslom, profesionalni stres i sagorijevanje osoblja u penalnim institucijama - pregled literature, *CroRIS*, br. 1, 2008, str. 109-126 Dostupno na: <https://www.croris.hr/crosbi/publikacija/prilog-casopis/171002>

[15] M. Marlais, N. Hudorović: Stres uzrokovan radnim okruženjem medicinskih sestara/tehničara u Općoj bolnici Dubrovnik, *Sestrinski glasnik*, br.1, 2015, str. 72-74 Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/137460>

[16] K. Capan: Stres kod zdravstvenih radnika u izvanbolničkim i bolničkim uvjetima, *Diplomski rad, Hrvatski studiji, Zagreb, 2017* Dostupno na:

<https://repositorij.hrstud.unizg.hr/islandora/object/hrstud%3A1039/datastream/PDF/view>

[17] M. Hellin Gil, J. A. Ruiz Hernandez, F. J. Ibanez-Lopez, A. Seva Lior i sur:

Relationship between Job Satisfaction and Workload of Nurses in Adult Inpatient Units, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, br. 19, rujan 2022, str. 117-121 Dostupno na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9517381/>

[18] L. Jurić, Š. Mikšić: Stupanj zadovoljstva medicinskih sestara u izvršavanju radnih zadataka, *Sestrinski Glasnik*, br. 20, studeni 2020, str. 109-111 Dostupno na:

<https://hrcak.srce.hr/file/361368>

[19] E.A. Locke, 1976., *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.

[20] G. Hofstede, G. Hofstede, M. Minkov, 2010., *Cultures and Organizations: Software of the Mind, Third Edition*. New York: McGraw-Hill.

[21] B. Girma, J. Nigussie, A. Molla, M. Mareg, 2021. Health

professional's job satisfaction and its determinants in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *Archives of Public Health*, 79(1), 141. <https://doi.org/10.1186/s13690-021-00684-9>

- [22] M. Spevan, A. Kvas, S. Bošković, 2020. *Jobsatisfactionofnursesin Croatia, SloveniaandSerbia: A cross-sectionalstudy*. Central European Journal ofNursingandMidwifery, 11(4), 154-162. <https://doi.org/10.15452/cejnm.2020.11.0027>
- [23] R. Marinić, A. Joka, A. Friganović, A.Ljubas, V. Korent, 2021 *Nurses' KnowledgeofPalliative Care at Primary, SecondaryandTertiaryLevelsof Health Care*. Croatian Nursing Journal, 5(1), 17-28. <https://doi.org/10.24141/2/5/1/2>

# Prilozi

## Pitanja

### 1. Spol

- Muško
- Žensko
- Ne želim se izjasniti

### 2. Dob (Age)

- 19-25 godina
- 26-30 godina
- 31-40 godina
- 41-50 godina
- Više od 50 godina:

### 3. Razina obrazovanja

- Medicinska sestra/tehničar opće njege
- Prvostupnik/ca sestrinstva
- Magistar/ra sestrinstva
- Doktor/ica znanosti

### 4. Radite li na radnom mjestu u skladu sa Vašim stupnjem obrazovanja

- Da
- Ne

### 5. Koliko godina ste zaposleni u Vašoj struci

- Manje od godinu dana
- 1 do 5 godina
- 6 do 10 godina
- 11 do 20 godina
- Više od 20 godina

### 6. Razina zdravstvene zaštite na kojoj radim

- Primarna razina zdravstvene zaštite
- Sekundarna razina zdravstvene zaštite
- Tercijarna razina zdravstvene zaštite

### 7. Trenutno mjesto zaposlenja

- Odjel kirurgije

- Jedinica intenzivnog liječenja
- Odjel interne medicine
- Odjel ginekologije
- Ostalo

8. Na kojem radnom mjestu radite

- Medicinska sestra/tehničar član tima
- Glavna sestra/glavni tehničar odjela/sluzbe/klinike/zavoda
- Pomoćnik/ca ravnatelja za sestrinstvo

9. Zadovoljan/na sam razinom obrazovanja koju sam trenutno postigao/la

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Moja razina obrazovanja odgovara zahtjevima i odgovornostima mog trenutnog radnog mjesta
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. Smatram da bi dodatno obrazovanje ili stručno usavršavanje moglo poboljšati moje zadovoljstvo poslom

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. Zadovoljan/na sam mogućnostima za daljnje obrazovanje ili specijalizaciju koju pruža ustanova u kojoj radim

- 1
- 2
- 3
- 4

- 5

13. Na mom radnom mjestu uzima se u obzir moje mišljenje kod donošenja odluka koje se tiču mog rada

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

14. Imam priliku za napredovanjem u karijeri unutar ustanove u kojoj radim

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

15. Omogućeno je dovoljno materijalnih resursa na odjelu da kvalitetno obavljam svoj posao

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

16. Dovoljno je djelatnika za kvalitetno obavljanje posla na mom odjelu

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

17. Zadovoljan/na sam količinom vremena koje provodim sa pacijentom

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

18. Često sam pod stresom na svom radnom mjestu

- 1

- 2
- 3
- 4
- 5

19. Organizacija posla na mom radnom mjestu je iznimno loša

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

20. Zadovoljan/na sam radnim vremenom u ustanovi gdje radim

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

21. Smatram da me nadređeni dovoljno cijene i poštuju:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

22. Zadovoljan/na sam radnom atmosferom između kolega na radnom mjestu:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

23. Zadovoljan/na sam plaćom koju primam za posao koji obavljam:

- 1
- 2
- 3



- 4
- 5

24. Razmišljam o promjeni svog radnog mjesta:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

25. Koja od navedenih promjena bi doprinijela vašem većem zadovoljstvu poslom:

- Dodatni bonusi i nagrade
- Veća plaća
- Mogućnost dodatnog obrazovanja
- Moderno opremljeno radno mjesto
- Dovoljno opreme, pomagala i prostora
- Bolji odnos s kolegama/icama
- Bolji odnos s nadređenima
- Bolji odnos s ostalim članovima tima
- Povećanje broja medicinskih sestara
- Manji broj radnih zadataka
- Zapošljavanje njegovatelja/ica



### IZJAVA O AUTORSTVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, MELANJA ŠOSTARIĆ (ime i prezime) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica ~~završnog/diplomskog~~ (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom ANALIZA IZ OBLASTI NEKOLINARNE SKUPNOSTI I VEŠTAČENJE U JAVNOJ MREŽNOJ BAZI (upisati naslov) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:  
(upisati ime i prezime)

Melanjica Šostarić  
(vlastoručni potpis)

Sukladno čl. 83. Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Sukladno čl. 111. Zakona o autorskom pravu i srodnim pravima student se ne može protiviti da se njegov završni rad stvoren na bilo kojem studiju na visokom učilištu učini dostupnim javnosti na odgovarajućoj javnoj mrežnoj bazi sveučilišne knjižnice, knjižnice sastavnice sveučilišta, knjižnice veleučilišta ili visoke škole i/ili na javnoj mrežnoj bazi završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice, sukladno zakonu kojim se uređuje znanstvena i umjetnička djelatnost i visoko obrazovanje.