

# "Zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara s obzirom na vrstu radnog mjesta i stupnja obrazovanja"

---

Čizik, Dijana

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Dubrovnik / Sveučilište u Dubrovniku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:155:192160>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-09-10**



Repository / Repozitorij:

[Repository of the University of Dubrovnik](#)



**SVEUČILIŠTE U DUBROVNIKU**  
**ODJEL ZA STRUČNE STUDIJE**  
**PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ SESTRINSTVO**

**ZAVRŠNI RAD**

**ZADOVOLJSTVO POSLOM MEDICINSKIH SESTARA S OBZIROM NA VRSTU  
RADNOG MJESTA I STUPNJA OBRAZOVANJA**

Dijana Čizik

Dubrovnik, 2018

**SVEUČILIŠTE U DUBROVNIKU**

**ODJEL ZA STRUČNE STUDIJE**

**PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ SESTRINSTVO**

**ZAVRŠNI RAD**

**ZADOVOLJSTVO POSLOM MEDICINSKIH SESTARA S OBZIROM NA VRSTU  
RADNOG MJESTA I STUPNJA OBRAZOVANJA**

Kandidat:

Dijana Čizik, ms

Mentor:

Vedrana Iveta, dipl.med.tech

Dubrovnik, 2018.

## ZAHVALA

Zahvaljujem se prije svega Sveučilištu u Dubrovniku i svim članovima stručnog studija Sestrinstva, koji su mi omogućili završetak školovanja, razumjeli moje probleme i vjerovali da ću uspješno završiti i obraniti Završni rad. Veliko hvala mentorici Vedrani Iveti, dipl.med.tech. koja me bezuvjetno podupirala i pomogla mi u pisanju Završnog rada. Hvala i članovima komisije u obrani Završnog rada, Sanji Zoranić, dipl.med.tech. te prof.dr.sc.Marku Margaritoniju, dr.med.prim. koji su kao članovi komisije i kao članovi vijeća Sveučilišta u Dubrovniku uvidjeli potrebu i želju da završim školovanje, omogućili mi produženje roka obrane Završnog rada. Hvala od srca, jer bez njih prije svega, ne bih uspjela ono što sam željela, ono što volim i ono što sam kao poziv odabrala da radim.

Hvala cijeloj obitelji, osobito Heleni, Miji i Emilu koji su mi također davali snagu i volju za završetak školovanja. Hvala Silviji kojoj sam neizmjereno zahvalna na pomoći i podršci. Hvala svekru Boži i svekrvi Mari koju su sa mnom dijelili sretne i tužne trenutke. Hvala svim prijateljima i prijateljicama, svim kolegama i kolegicama koji su me slušali, pomagali mi i podržavali me.

Hvala također gospođi Lidiji koja me podržavala i rješavala svaki moj problem. Hvala dr.sc. Ivoni Milić-Beran koja mi je puno pomogla u pisanju statističkog dijela rada, bez koje istraživanje ne bi bilo moguće provesti niti analizirati.

Riječi hvale ne postoje za moje roditelje Darka i Branku, brata Dinka te zaručnika Tomu. Njima je hvala mala riječ. Bez njih ne bih imala ni mogućnosti, ni snage sama prolaziti kroz cijelo školovanje. Oni su, kao i u svakodnevnim životnim situacijama, uvijek bili uz mene, podržavali me i podupirali da ostvarim svoj san. Bili su uz mene kada sam se radovala, kada sam tugovala. Podupirali su me kada sam trebala učiti, kada je bilo teško i naporno uz posao. Uz ljubav obitelji i bližnjih sve je moguće, i kada sam mislila da nije, oni su pokazali da su uz mene i da je lakše kada pružamo podršku i potporu jedni drugima. Stoga je završetak školovanja najmanje što im mogu dati, a hvala jedino što mogu reći. Zahvalnost, kao ni ljubav, ne mogu se napisati slovima ni izreći riječima, ali se mogu pokazati srcem.

## SADRŽAJ

1. Uvod.....	1
1.1. Povijesni razvoj sestrinstva.....	1
1.2. Povijesni razvoj sestrinstva u Republici Hrvatskoj.....	3
1.3. Sestrinstvo kao profesija .....	4
1.4. Zakon o sestrinstvu.....	6
1.5. Zadovoljstvo poslom.....	8
1.6. Stres.....	8
1.7. Stres na poslu .....	10
1.8. Sindrom sagorijevanja .....	12
1.9. Rad u timu .....	13
2. Cilj rada.....	15
3. Ispitanici.....	16
4. Istraživačke metode.....	17
5. Rezultati .....	18
5.1. Zadovoljstvo poslom medicinskih sestara s obzirom na vrstu radnog mjesta .....	18
5.1.1. Opći podaci.....	18
5.1.2. Organizacija radnog mjesta i financijska pitanja .....	21
5.1.3. Obrazovanje, edukacije i nove tehnologije .....	25
5.1.4. Komunikacija .....	28
5.1.5. Mogućnost odabira .....	30
5.2. Zadovoljstvo poslom medicinskih sestara s obzirom na stupanj obrazovanja.....	32
5.2.1. Opći podaci.....	32
5.2.2. Organizacija radnog mjesta i financijska pitanja .....	35
5.2.3. Obrazovanje, edukacija i nove tehnologije .....	39
5.2.4. Komunikacija .....	41
5.2.5. Mogućnost odabira .....	44

6. Rasprava.....	47
7. Zaključak.....	50
8. Literatura.....	51
9. Dodaci .....	53
Prilog 1. Anketni upitnik.....	53
Popis grafikona .....	57

## **SAŽETAK**

Medicinske sestre rade na području unapređenja zdravlja, sprečavanja bolesti, liječenja i rehabilitacije. Rade na različitim radnim mjestima od patronaže do jedinica intenzivne skrbi. Radni uvjeti ovise o vrsti posla, mjestu zaposlenja i stanju u samim ustanovama. Sestre rade u dnevnim i noćnim smjenama te vikendom i praznikom. Sestrinstvo se kao profesionalna djelatnost razlikuje od ostalih humanističkih struka i oblika skrbi po načinu na koji se fokusira na ljudska bića.

**Cilj rada** je istražiti subjektivne i objektivne dimenzije zadovoljstva poslom, kvalitetom međuljudskih odnosa, organizacijom rada i utjecaj na učinkovitost rada medicinskih sestara i tehničara s obzirom na vrstu radnog mjesta ili stupnja obrazovanja. Koliko su zadovoljne plaćom s obzirom na razinu obrazovanja. Jesu li raspoređene na radna mjesta prema svojoj stručnoj klasifikaciji.

**Ispitanici i metode:** u istraživanju je sudjelovalo 254 ispitanika, medicinske sestre i tehničari sa području Republike Hrvatske. Konstruiran je anketni upitnik po uzoru na instrumente koji su se dosad primjenjivali u sličnim istraživanjima, a prilagođen je ovom istraživanju. Upitnik je sastavljen od 29 pitanja podijeljenih u pet kategorija. Dob ispitanika bila je u rasponu rođenih između 1960.godine i 2000 godine. Za analizu i obradu dobivenih podataka korišten je Hi-kvadrat test. P vrijednosti manje ili jednake 0,05 smatraju se statistički značajnim.

**Rezultati :** su nakon obrade prikazani grafički .

**Zaključak:** na temelju dobivenih rezultata možemo zaključiti da se zadovoljstvo može povećati ovisno o pojedinim faktorima i time povećati produktivnost i učinkovitost rada.

**Ključne riječi:** medicinska sestra, zadovoljstvo, uvjeti rada, organizacija posla

## **SUMMARY**

Nurses work in the areas of health promotion, disease prevention, treatment and rehabilitation. They work in different work environments, such as district nurses or in intensive care units. The working conditions depend on the type of job, the place of employment and the situation in the institutions. Nurses work day and night shifts as well as weekends and holidays. Nursing as a profession differs from others professions inhumanities in the way it focuses on human beings.

**AIM:** The aim of the thesis is to explore the subjective and objective dimensions of job satisfaction, quality of interpersonal relationships, the organisation of work and impact on the efficiency of nurses and technician considering the type of job or degree of education. How satisfied they are with their salary considering the degree of education. Are they deployed according to their professional classifications.

**Respondents and methods:** The research included 254 respondents, nurses and technicians within the Republic of Croatia. A survey questionnaire was construed and modelled on instruments which have been applied so far in similar researches and adapted to this research. The questionnaire contains 29 questions divided into 5 categories. The years of birth of the respondents were in the range between 1960 and 2000. For analysis and processing of the received data a hi - squared test was used. P Values less than or equal to 0.05 are considered statistically significant.

**Results:** shown graphically

**Conclusion:** Based on the results obtainedwe can conclude that satisfaction can increase depending on individual factors and thus increase productivity and efficiency of work

**Keywords :** Nurse, satisfaction, work conditions, organisation of work



# 1. Uvod

Sestrinstvo je i struka i znanstveno utemeljena disciplina koju provode medicinske sestre, a zadaća joj je njega bolesnika i zaštita zdravih osoba. [1] Medicinske sestre i medicinski tehničari čine najbrojniju profesionalnu skupinu u zdravstvenom sustavu, gotovo polovicu od ukupno zaposlenih zdravstvenih radnika, ukupno 44,4 % , stoga nezadovoljstvo predstavlja problem koji se očituje na razini cijelog zdravstvenog sustava. Djelatnost medicinskih sestara obuhvaća postupke, znanja i vještine zdravstvene njege kroz koju bolesnom ili zdravom pojedincu pružaju pomoć u obavljanju aktivnosti koji doprinose zdravlju i oporavku ( ili mirnoj smrti). [2] Medicinska sestra je osoba koja je uspješno završila sestrinsko obrazovanje propisano zakonom svoje zemlje; položila sve potrebne ispite za upis u registar i za dobivanje odobrenja za samostalno provođenje zdravstvene njege. Ona pomaže oboljelima da dosegnu fizički, psihički i socijalni potencijal za normalno funkcioniranje u okruženju u kojemu žive i rade. Sestra mora biti osposobljena da promiče i održava zdravlje i sprječava nastanak bolesti. Ona planira, provodi i vrednuje zdravstvenu negu, obavlja edukaciju i nadzor medicinskih sestara za negu, uključuje se u istraživačke aktivnosti. [2] Sestrinstvo kao struka smatra se jednim od težih poslova koji od medicinskih sestara i tehničara zahtjeva tjelesni, umni i emocionalni angažman. Prema rezultatima najstresnijih zanimanja Svjetske zdravstvene organizacije sestrinski posao zauzima visoko četvrto mjesto. [3] Sestrinstvo je razmjerno mlada disciplina, unatoč činjenici da je njegovanje bolesnih, ranjenih, nemoćnih i siromašnih, kao oblik pomaganja, prisutno tijekom duge povijesti čovječanstva. Uvođenjem profesionalne etike u svakodnevni rad medicinskih sestara stvaraju se u teorijskom i praktičnom smislu načela rada, načela struke, njezine važnosti u društvu, među pacijentima i status sestrinstva u odnosu na druge članove medicinskoga tima s kojim svakodnevno surađuju. [1]

## 1.1. Povijesni razvoj sestrinstva

Sestrinska skrb predstavlja vještinu, brigu i želju pomoći pojedincu u očuvanju njegova zdravlja. U počecima zdravstvena njega nije zahtijevala posebnu vještinu i obrazovanje, za bolesne su se brinuli članovi obitelji ili sluge. [4] Prvobitna medicina bazirala se na praznovjerju i čaroliji, mnogi narodi vjerovali su kako bolesti nastaju kao kazna bogova,

demonske i nadnaravne sile ili vradžbina. Neki su se oslanjali na iskustvo te su uvidjeli važnost pravilne prehrane, higijene, prepoznavanje zaraznih bolesti... [4] Najvažniji iz tog doba bili su Asklepije ( Eskulap ), s kojim i danas povezujemo štap ovijen zmijom, te Hipokrat. On ne liječi bolesne organe, nego bolesnog čovjeka, smatra da zdravlje ovisi o ravnoteži tijela i duha i okoline. Hipokrat odbacuje uvjerenje o nadnaravnim uzrocima bolesti te odvaja medicinu od religije. Ustanovio je visoke etičke standarde medicine te uveo polaganje zakletve – Hipokratova zakletva, koja se polaže i danas. [2]

Njega bolesnika kao vještina poznata je od najstarijih vremena. Ona se prvo razvijala i provodila u plemenskim krugovima i obitelji. Prvi nositelj sestrinske skrbi i njege bolesnika bila je žena, vođena majčinskih instinktom. Sestrinstvo je bila uslužna djelatnost, a edukacija nije postojala pa nitko nije davao niti prosljeđivao upute o zbrinjavanju bolesnika. [2] Početak organiziranog sestrinstva vezan je uz nastojanje da se ono izdigne kao zvanje iz podređenog položaja u kome se nalazilo zbog neukosti onih koji su ga obavljali i zbog nerazumijevanja društva za njegovo učenje. [5] Pariški svećenik Vinko Paulski prvi je shvatio potrebu obrazovanja sestara. Osnovao je svjetovno udruženje žena pod nazivom Dame (Sestre) milosrdnice. One su provodile njegu bolesnika u kućama i bolnicama, podučavale u školama, brinule za dječje ustanove, njegovale ranjenike i za svoj posao bile su plaćene. [2]

Sestrinstvo se formiralo i stapalo s vremenom, a krajem dvadesetog stoljeća počelo se identificirati s njegovateljskom praksom, koje je slijedilo kvalitativne metode humanističkih znanosti u oblikovanju autentične sestrinske prakse. Početak se veže uz Florence Nightingale koja simbolizira moderno sestrinstvo koje poznajemo i danas. [6] Ona je na sestrinstvo gledala kao na jednu samo-definiranu moralnu praksu koja je usmjerena na njegovanje. Za nju je sestrinstvo označavalo zvanje, djelovanje na temelju moralnog osjećaja za bolesnika. F. Nightingale imala je temeljnu filozofsku, literarnu i matematičku naobrazbu. Rođena je u Firenci u bogatoj obitelji. Svoje znanje upotpunjavala je teorijskim pretpostavkama, tragajući za što boljom organizacijom zdravstvene pomoći. Pokazivala je zabrinutost za jad i patnju i smatrala da svoj život treba posvetiti skrbi za bolesne. Proučavala je stanje u bolnicama te je svoje zapise , „Notes on Hospital“ , objavila 1859.godine. Godine 1854. odlazi u Krimski rat sa još 38 sestara. Njihov zadatak bio je organiziranje i provođenje zdravstvene njege ranjenika i oboljelih na ratištu. Bolesne je odvojila od ranjenih te smanjila smrtnost sa 42% na 2%. Bolesnici su je zvali Dama sa svjetiljkom jer ih je noću obilazila. Nakon povratka, otvorila je

prvu školu za medicinske sestre u St. Thomas Hospital, u Londonu, 1860. godine gdje se prvi put upisalo 15 sestara. Sestre su morale biti poštene, točne, pouzdane, mirne, tihe, uredne, strpljive, vesele i blage te su bile obavezne nositi uniformu. Školovanje je trajalo godinu dana i bilo je pomno isplanirano, a uključivalo je učenje uz krevet bolesnika i predavanja iz bazičnih predmeta. [2] Postavila je četiri osnovne ideje koje se tijekom rada ujedinjuju, a koje u potpunosti definiraju sestinstvo, to su: osoba, okruženje, zdravlje i njega. Opisala je razne vrste bolesti, usporedila je zdravo i bolesno stanje te značajnu pažnju posvetila opisu okruženja i njegovoga utjecaja na bolesnu osobu i proces njezinoga ozdravljenja. Svojim opisima jasno je prikazala ulogu medicine, ulogu liječnika i posebno ulogu medicinskih sestara/tehničara, odnosno sestinstva u radu s bolesnicima. [7]

## **1.2. Povijesni razvoj sestinstva u Republici Hrvatskoj**

Najveći doprinos razvoju sestinstva u Republici Hrvatskoj dao je hrvatski liječnik Andrija Štampar, specijalist higijene i socijalne medicine. Godine 1919. postao je načelnik higijenske službe Ministarstva narodnog zdravlja u Beogradu. Tijekom svoga rada zagovarao je socijalnu medicinu i zalagao se za zdravstveno prosvjećivanje običnih ljudi. Može se reći da je bio svjestan situacije u kojoj žive obični ljudi, a prema njegovom mišljenju prosvjećivanjem ljudi mogu se uspješno suzbiti brojne bolesti. Andrija Štampar zaslužan je za reformiranje nastave na zagrebačkom Medicinskom fakultetu i za osnivanje Visoke škole za medicinske sestre i Medicinskoga fakulteta u Rijeci [8]

U Zagrebu je prva škola za sestre pomoćnice osnovana 1921. godine, a bila je smještena u Zakladnoj bolnici i Dispanzeru za plućne bolesti u Zagrebu. Direktor je bio dr. Vladimir Čepulić, a nadstojnica medicinska sestra Jelka Labaš. U prvoj generaciji upisano je 10 civilnih učenica i 30 redovnica, a obrazovanje je trajalo jednu godinu. Školovanjem se osposobljavalo za rad na suzbijanju tuberkuloze, ali i za bolnički smjer. Diplomirane sestre iz građanstva zapošljavale su se u anti – tuberkuloznim dispanzerima, školskoj poliklinici, Dječjem ambulatoriju, seoskim zdravstvenim stanicama, a redovnice u unutarnjem dispanzerskom radu i bolnicama. [2]

Od 1922. godine školovanje traje 1,5 godinu, 1923. godine dvije godine i od 1930. školovanje traje tri godine i izjednačeno je sa srednjim školama. Srednje škole osnovane su 1959/1960.

god., a od 1966/67. viša škola za medicinske sestre i zdravstvene tehničare s bolničkim i dispanzersko-patronažnim smjerom traju 2 godine. Od 1986. godine Viša medicinska škola u Zagrebu nema smjerova, a 1997. god. započinje s radom Visoka zdravstvena škola koja 1999. godine uvodi trogodišnji program obrazovanja medicinskih sestara. [7]

Akadske godine 2006./07. na Zdravstvenom veleučilištu u Zagrebu uvode se specijalistički diplomski stručni studiji. Prva generacija studenata Sveučilišnog diplomskog studija sestrinstva 2010./11. upisana je na Medicinskom fakultetu Sveučilišta u Osijeku. Godine 2016. u Hrvatskoj postoje prvi doktore znanosti na Medicinskom fakultetu u Osijeku. [9]

Od školske godine 2010./11. buduće medicinske sestre opće njege obrazuju se prema novome nastavnom planu i programu. Uvjet za upis u školu jest uspješno završena osnovna škola. Školovanje traje pet godina. [7]

Od 2010. godine prvostupnici sestrinstva obrazuju se na stručnom i na sveučilišnom studiju, a obrazovanje traje tri godine uz položeni ispiti državne mature. [9]

Temeljem kompetencija koje stječu završetkom studija magistre/i sestrinstva imaju mogućnost unapređenja i zauzimanja upravljačkih mjesta na vodećim mjestima u zdravstvenom sustavu što je izazov za visokoobrazovane stručnjake iz područja sestrinstva. Nastavak obrazovanja na doktorskom studiju znači i daljnje napredovanje u znanstveno nastavna zvanja predavača, docenta i profesora. Usvojena znanja magistrima sestrinstva omogućavaju istraživanja u sestrinstvu, a stečena znanja doprinose kvaliteti koja omogućuje oblikovanje zdravstvene politike na lokalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini. [9]

Sestrinstvo se sve više počinje shvaćati kao disciplina koja ima prepoznatljiv program djelovanja i koja je neovisna o drugim disciplinama u sustavu zdravstvene zaštite. [10]

### **1.3. Sestrinstvo kao profesija**

Riječ profesija dolazi od latinskog izraza *professio* što u prijevodu znači reći nešto na glas, izjaviti, obećati, obvezati se. Prema kriteriju Abrahama Flexnera iz 1915. godine profesiju čini individualna odgovornost za složene intelektualne postupke, izvođene znanja iz vlastita

područja znanosti, usmjerenost prema praktičnim i dobro definiranim ciljevima, postojanje tehnika koje se mogu prenijeti učenjem, samoorganiziranost, kontrola i disciplina te motivacija. U profesiji ne smije biti rutine jer ona znači degradaciju odnosno deprofesionalizaciju. [5]

Sestrinstvo kakvo poznajemo danas počelo se razvijati kao profesija tek u 19.stoljeću. Početak se veže uz Florence Nightingale (1820 – 1910) koja je sestrinstvo označavala kao zvanje, a ne kao profesiju, a svoju je zadaću ispunjavalo kroz djelovanje na temelju moralnog osjećaja za bolesnika. Krajem 20.stoljeća dobiva status zasebne profesije te se počelo identificirati s njegovateljskom praksom. [2]

Put kojim je sestrinstvo postalo društveno priznato kao zasebna profesija bio je dug i trnovit. Prevladavajuće teme u sestrinskoj literaturi u drugoj polovici dvadesetog stoljeća i u današnje vrijeme su teorije sestrinske prakse. Teorije sestrinske prakse dovele su do prepoznavanja autentičnog identiteta sestrinstva, a zajedno sa razvojem kompleksnu i sofisticiranu izobrazbu medicinskih sestara, te se sestrinska izobrazba premješta na akademsku razinu. Uzdizanjem sestrinske izobrazbe na akademsku razinu otvorilo je put daljnjem razvoju sestrinstva, te se sestrinstvo afirmira i definira kao autonomna profesija, a sestrinska etika kao zasebna disciplina. [4]

Danas se drži da je sestrinstvo nešto što podupire i nadopunjuje medicinu, koristi se temeljnim znanjem iz medicinskih znanosti, biologije, fizike, društvenih i humanističkih znanosti te znanjem iz sestrinske prakse. Sestrinstvo se kao profesionalna djelatnost razlikuje od ostalih humanističkih struka i oblika skrbi po načinu na koji se fokusira na ljudsko biće. Sestrinska znanost traži proširenja i produbljenja znanja svih struka u procesu zdravstvene njege te snage i svojstva pojedinca koji zahtijevaju njegu, ali i onih koji je provode. Ako se osvrnemo na elemente na temelju kojih određenu profesiju razlikujemo od zvanja ili zanimanja, a to su obavljanje zanimanja u punom radnom vremenu, stručni monopol, sveučilišna izobrazba, profesionalne udruge i etički kodeks, tada možemo reći da sestrinstvo u Hrvatskoj ima sve potrebne elemente. [4]

## 1.4. Zakon o sestrinstvu

Godine 2003. Hrvatski je sabor donio odluku o proglašenju Zakona o sestrinstvu. Zakonom se uređuje sadržaj i način djelovanja, standard obrazovanja, uvjeti za obavljanje djelatnosti, dužnosti, kontrola kvalitete i stručni nadzor rada medicinskih sestara u Republici Hrvatskoj. Djelatnost medicinskih sestara obuhvaća sve postupke, znanja i vještine zdravstvene njege. [11]

### Dužnosti medicinske sestre su:

- primjena svih dostupnih znanja iz područja sestrinstva
- primjena metoda rješavanja problema u provođenju zdravstvene njege koje zahtijevaju vještinu analitičkog kritičkog pristupa
- postupanje po utvrđenim pravilima i protokolima za provođenje postupaka u zdravstvenoj njezi
- provedba zdravstvene njege po utvrđenom planu njege
- primjenjivanje, provođenje i evidentiranje od liječnika ordinirane lokalne, peroralne i parenteralne terapije
- pravovremeno izvješćivanje liječnika u slučaju nastupa komplikacija primijenjene terapije
- provedba postupaka iz područja zaštite zdravlja i prevencije bolesti
- vođenje sestriinske dokumentacije kojom se evidentiraju svi provedeni postupci tijekom 24 sata
- pravovremeno izvješćivanje liječnika o stanju bolesnika, posebice o promjeni zdravstvenog stanja
- pristupanje postupku oživljavanja u slučaju odsutnosti liječnika
- čuvanje profesionalne tajne
- poštivanje prava bolesnika
- poštivanje etičkog kodeksa medicinskih sestara
- poštivanje vjerskih načela pacijenta
- suradnja sa svim članovima tima
- čuvanje ugleda ustanove (poslodavca)
- ekonomično i učinkovito korištenje pribora i opreme

➤ djelovanje u interesu bolesnika [12]

Medicinske sestre pružaju zdravstvene usluge na svim razinama zdravstvene zaštite. One su educirane da procjenjuju, planiraju, provode, evaluiraju i kontroliraju zdravstvenu njegu koja se pruža bolesniku kako bi se zadovoljile potrebe njega, njegove obitelji i cijele zajednice. One su veliki zdravstveni profesionalci jer pored svojega redovitog rada koordiniraju radom cijeloga zdravstvenoga sustava i surađuju s drugim službama kako bi se pružila kompletna zdravstvena usluga. [9]

Zakon o sestrinstvu određuje i osnivanje Hrvatske komore medicinskih sestara koja je službeno počela djelovati 2003.godine.

Hrvatska komora medicinskih sestara je strukovna samostalna organizacija medicinskih sestara sa svojstvom pravne osobe i javnim ovlastima. Ona promiče, zastupa i usklađuje interese medicinskih sestara pred državnim i drugim aktima Republike Hrvatske i inozemstva. [2]

Skupština komore je na svojoj drugoj sjednici 2005.godine donijela izmjene i dopune zakona. Etičkim kodeksom utvrđuje se osnovna načela profesionalnog ponašanja medicinske sestre, odnos prema pacijentu, suradnja s timom zdravstvene njege, poštivanje profesionalne tajne, trajno usavršavanje, poštivanje ugleda staleža, zaštita pacijenta od rizika, osiguranje od odgovornosti, način rješavanja etičkih pitanja i odnos prema drugim medicinskim sestrama. [12,13]

Komora medicinskih sestara propisuje uvjete za davanje, obnavljanje i oduzimanje odobrenja za rad, donosi etički kodeks, surađuje s Ministarstvom i drugim organizacijama od interesa za sestrinstvo te predlaže standarde i normative za djelatnost sestara. Ona također donosi sadržaj protokola za plan i provođenje zdravstvene njege po načelima Međunarodne klasifikacije sestriinske prakse. [12,13] Članstvo medicinskih sestara obavezno je za sve zaposlene u zdravstvenom sustavu. Članstvom su dužne stalno obnavljati stečena i usvajati nova znanja iz područja sestrinstva. Trajno stručno usavršavanje provodi se sudjelovanjem na stručnim seminarima, tečajevima i stručnim skupovima. [12, 13]

## 1.5. Zadovoljstvo poslom

Zadovoljstvo je osjećaj koji čovjek doživljava kada radi i teži nečemu što ga ispunjava i što ga čini sretnim. S poslovnog gledišta to bi značilo da čovjek koji radi svoj posao prije svega osjeća pozitivan stav i ljubav prema profesiji. Nadalje, ono ovisi i okolini koja čini sam čin obavljanja posla kompleksnijim. Prema mnogim istraživanjima zadovoljstva poslom samo zadovoljstvo uključuje i niz drugih čimbenika, a možemo ih podijeliti u tri kategorije. Prva kategorija odnosi se na organizaciju i obavljanje posla, druga na komunikaciju i međuljudske odnose te treća na osobne karakteristike pojedinca i čimbenika koji pojedinca čine zadovoljnim. [14,15]

Organizacija i obavljanje posla uključuje politiku organizacije na nivou Zdravstvene ustanove, mogućnost zapošljavanja, plaća, broj zaposlenih na odjelu, prilike za unapređenjem, vremenski način rada te sofisticiranost opreme i pribora.

Komunikacija i međuljudski odnosi bitno utječu na zadovoljstvo poslom. U ovu kategoriju nabrajaju se autonomija, interrekcija sa suradnicima i nadređenima, različitosti, kvaliteta zdravstvene njege, komunikacija s pacijentom i njegovom obitelji te zahtjevnost zadataka.

Osobne karakteristike su individualne i čine niz čimbenika kao što su dob, položaj na radnom mjestu, radni staž, emocionalno stanje, sposobnost podnošenja stresa, snalažljivost, samopoštovanje, ukupno zadovoljstvo životom i sl. [15]

## 1.6. Stres

**Stres** je pojam koji označava prirodni mehanizam organizma u kojem doživljavamo prijetnju vlastitom integritetu. Podražaji koji uzrokuju stres nazivaju se **stresori** i imaju veliku ulogu u percepciji i zadovoljstva poslom. [16]

Iza svakoga stresnog podražaja postoji razdoblje oporavka, koje traje vrlo kratko ali je isto tako individualno, ali može prijeći u kronični stres. To se događa kada se stresni događaji nižu jedan za drugim a ne postoji pozitivno rješenje iza razdoblja oporavka. [17] Reakcija na stres može biti psihološka, ponašajna i fiziološka, a rezultat je preklapanja individualne osjetljivosti, vanjskih podražaja i stresora. Najvažnija je psihološka reakcija koja, ukoliko nije pozitivna, neće biti pozitivna niti ponašajna, niti fiziološka. Rijetko one nisu povezane ili usklađene.



Od psiholoških reakcija nabrajaju se: tjeskoba, negativne emocije, gubitak pažnje, problemi koncentracije, depresija, umor, sindrom sagorijevanja (eng. Burnout Syndrome).

Ponašajne reakcije su povlačenje i izolacija, veća konzumacija duhanskih proizvoda, alkohola ili kave, razdražljivost, agresivnost, niska motivacija za rad i međuljudske odnose te porast nasilja.

Fiziološke reakcije uključuju povišenje krvnog tlaka, palpitacije, bolove u prsima, nesanicu, glavobolju, koštano-mišićne tegobe te pad funkcije imunološkog sustava. [18]

Izvor stresa mogu biti:

- Psihološki – uvjetovani međuljudskih nesporazumima i sukobima od strane članova obitelji, susjeda, kolega ili nadređenih na poslu
- Socijalni – ekonomska kriza, ratovi, nagle promjene društvenih odnosa

U radnoj okolini prisutni su brojni uzroci stresa koji djeluju na svakog pojedinca u radnom okruženju. Ti uzroci su:

- Sadržaj samog posla (jednoličnost i beznačajnost zadaća, manjak raznolikosti, neugodne i nezanimljive zadaće)
- Količina posla i tempo (premalo ili previše posla, rad pod vremenskim ograničenjem)
- Radno vrijeme (fiksno i nefleksibilno radno vrijeme, nepredviđeno dulje ostajanje na radnom mjestu zbog neobavljenog posla, loše organiziran rad u smjenama)
- Sudjelovanje i nadzor (premalo sudjelovanja u donošenju odluka, manjak nadzora nad radnim vremenom, tempom, metodama rada...)
- Nenapredovanje u karijeri, položaj i zarada (nesigurnost na poslu, manjak izgleda za napredovanje, premala kvalificiranost za određeni posao, nestručnost, nepoštena ocjena učinjenoga, plaćanje po učinku)
- Uloga u društvu (nejasna uloga, proturječne uloge, odgovornost za ljude, kontinuirano rješavanje problema drugih ljudi)
- Međuljudski odnosi (nedovoljan nadzor nad radnikom, loši odnosi sa suradnicima, nasilje i dosađivanje, usamljenost, neprihvatanje radnikovih problema i njihovog rješavanja, ne pružanje potpore radnicima u ključnim trenucima kada je to potrebno)
- Organizacijska kultura (slaba komunikacija, loše rukovođenje, nejasno postavljene ciljevi i ustrojstvo posla)

- Ravnoteža posla i osobnog života (proturječne potrebe posla i kuće, manjak razumijevanja kućnih problema na poslu i obrnuto). [19]

## 1.7. Stres na poslu

Stres na radu je specifična vrsta stresa čiji je izvor u radnom okolišu. Stres povezan s radom je odgovor kojim ljudi reagiraju kada se susretnu sa zahtjevima rada i pritiscima koji ne odgovaraju njihovom znanju i sposobnosti i koji ugrožavaju njihovu sposobnost da se s njima nose. Stres nastaje kao posljedica nerazmjera između zahtjeva i pritiska na osobe s jedne i njihovog znanja i sposobnosti s druge strane ugrožavajući im sposobnost svladavanja poteškoća u radu. To uključuje ne samo situaciju u kojima pritisci rada prelaze radnikovu sposobnost da se s njima nose, nego i kada se u dovoljnoj mjeri ne koristi radnikovo znanje i sposobnosti. [19]

Istraživanja pokazuju jasnu povezanost stresa na radu i radnog učinka. Ukoliko je stres umjeren, djeluje motivirajuće, premalen stres povezan je s niskim radnim učinkom, no prevelika količina stresa ima za ishod također niski radni učinak i može uzrokovati niz obolijevanja. [17]

Simptomi stresa na poslu:

- nerado svakodnevno odlaženje na posao
- osjećaj promašenosti zanimanja
- nezainteresiranost za posao
- osjećaj umora i iscrpljenosti na poslu
- učestala pozornost na vrijeme koje još preostaje do završetka radnog vremena
- jak umor nakon posla
- česti poremećaji spavanja
- učestalo uzimanje sredstava za smirenje
- česte glavobolje ili/i probavne smetnje
- sumnjičavost prema suradnicima i optuživanje suradnika za propuste na poslu
- izbjegavanje razgovora sa suradnicima o problemima na poslu

- učestali sukobi na poslu i u obitelji
- često izostajanje s posla
- nemogućnost koncentracije na obavljanje zadataka [19,20]

Velika je povezanost stresa na radu i radnog učinka. Ako je stres umjeren i postoji pozitivno rješenje iza razdoblja oporavka, radni učinak je znatno veći u odnosu na stres koji iza razdoblja oporavka nema pozitivan učinak i on prelazi u kronični stres. Tada je radni učinak na niskoj razini i ono za sobom nosi i niz drugih tegoba i problema. Stresore nije moguće ukloniti, ali mogu se pozitivno percipirati utječući na vanjske okolnosti ili individualnu osjetljivost. Sastavni dio dobrog psihičkog zdravlja su i dobro raspoloženje i životna radost koji povoljno utječu na sve segmente života pa tako i na radni učinak. [21]

Sestrinstvo je posao u kojem, osim znanja i vještine, medicinske sestre moraju dati i treću dimenziju humanosti. Uspjeh njihovog rada ne ovisi samo o humanosti i sposobnosti svladavanja svakodnevnih poteškoća već i o edukaciji koja je danas neophodna za profesionalno obavljanje posla i usvajanje znanja i vještina. Svakodnevni posao, gomilanje dužnosti i obaveza, ispred medicinskih sestara stavlja sve veće zahtjeve sa sve težim zadacima uz sve složenije okruženje, ovisno o vrsti radnog mjesta te politike same Zdravstvene ustanove. Medicinske sestre rade u dnevnim i noćnim smjenama, vikendima i praznicima. Nove tehnologije koje se danas brzo razvijaju stave pred sestru veće zahtjeve za shvaćanje, kontrolu i upotrebu tehnologije. Medicinske sestre izložene su brojnim stresorima na poslu kao što su i odgovornost, potreba za brzim reagiranjem, svakodnevno suočavanje sa smrću i ljudskim patnjama, vođenje sestrinske dokumentacije, nedostatak vremena i osoblja a sve veći broj pacijenata... [22]

Broj sestara sve je manji što dokazuje i podatak Hrvatske komore medicinskih sestara da je od 2013.godine do 2017.godine 1829 sestara zatražilo potvrdu za rad u inozemstvu dok je njih 926 zatražilo status mirovanja. [23] Njihov je odlazak veliki problem u zdravstvenom sustavu jer da bi se osposobilo mladu sestru da bude spremna udovoljiti zahtjevima struke, potrebna su znatna ulaganja i vrijeme. Nezadovoljstvo medicinskih sestara najčešće se odnosi na višegodišnju složenu problematiku u području temeljnog obrazovanja, nerazumijevanja sestrinstva kao samostalne profesije, organizacijske neusklađenosti s potrebama za

zdravstvenom njegovu i razinama obrazovanja. Problem je i izjednačavanje različitih razina obrazovanja, neprihvatljivim uvjetima rada, zabrana zapošljavanja, nepoštivanja odredbi Zakona o sestriinstvu, otvaranje dnevnih bolnica s nedostatnim brojem osoblja, neusklađena sistematizacija radnih mjesta i nepriznavanje ulaganja u obrazovanje. Zabrinjava i činjenica da iz zdravstvenog sustava odlaze visokoobrazovane medicinske sestre jer ih naš zdravstveni sustav nije prepoznao. Nerijetko se događa da su medicinske sestre višeg ili visokog obrazovanja priznate u sustavu školstva, dok ih struka ne priznaje pa rade u smjenskim radovima zaposlene kao medicinske sestre srednje stručne spreme. S obzirom na druge profesionalne struke, način i uvjete rada, medicinske sestre nedovoljno su plaćene i njihov rad se ne cijeni. [24,25] Sestrinskom dokumentacijom, koja je postala je obavezna stupanjem na snagu Pravilnika o sestrinskoj dokumentaciji u bolničkim zdravstvenim ustanovama (1.7.2011.), počeo se evidentirati sestrinski rad. Bolnice su bile dužne uskladiti svoj rad i od 1.7. 2012. provoditi sestrinsku dokumentaciju. [26]

## **1.8. Sindrom sagorijevanja**

Sindrom sagorijevanja (eng. Burnout Syndrome) označava progresivni gubitak energije, idealizma, želje i volje za obavljanje posla, a nastaje kao posljedica dugotrajnog stresa i frustracije. Često se sindrom sagorijevanja povezuje ili poistovjećuje s umorom, međutim kod kroničnog umora osoba ne mijenja vlastitu percepciju i stav prema poslu. Do toga dolazi kada su svi čimbenici koji dovode do stresa u tolikoj mjeri da osoba ne može psihički ni fizički normalno funkcionirati. Posljedica su neodgovarajućih i prevelikih zahtjeva radne okoline koji nisu u skladu s mogućnostima zaposlenih. [20,27]

Četiri su faze sindroma sagorijevanja:

- 1.Faza idealističkog entuzijazma – osoba koja obavlja posao osjeća se ispunjeno jer radi nešto što ga veseli, niti jedan zadatak nije pretežak, entuzijazam je na visokom nivou...
- 2.Faza stagnacije – osoba koja obavlja posao počinje shvaćati stvarnu situaciju, zadaci su veći i naporniji, prekovremeni sati nisu plaćeni, bez obzira na trud njegov se rad ne cijeni, počinju ogovaranja i loša komunikacija utječe na obavljanje zadataka te organizaciju posla.

3.Faza frustracije – osoba koja obavlja posao upada u zatvoren krug negativnih misli i osjećaja, umor je sve veći, nastaju problemi vezani uz spavanje, anksioznost, depresija, otvoreno se mijenja stav prema okolini

4.Faza apatije – Osjećaj stalnog neuspjeha i nesposobnosti, iscrpljenost, gubitak samopouzdanja. [21]

Da bi se mogla primijeniti prevencija stresa potrebno je primijeniti suočavanje sa stresom. Poznata su tri klasična načina suočavanja sa stresom. Prvi uključuje promjenu odnosno mijenjanje situacije ili uklanjanja izvora stresa, samo ako osoba ima sposobnost i mogućnost uspostave kontrole nad situacijom, ako posjeduje znanje određenih vještina i postupaka. Drugi način je izbjegavanje stresne situacije i koristi se onda kada se uvidi da se izvor stresa ne može ni ukloniti niti promijeniti. Treći način je prihvaćanje stresne situacije i u nju je uključeno preventivno djelovanje na podizanju psihofizičke otpornosti. [27]

## **1.9. Rad u timu**

Rad u timu također je zadatak medicinske sestre, u kojemu ravnopravno sudjeluje uz ostale profesionalce različitih struka koje povezuje zajednički rad, zajednički cilj i zajednička odgovornost. Ona je u timu zadužena za koordinaciju medicinske njege i koordinaciju rada s drugim članovima tima. Da bi medicinski tim mogao raditi na visokoj razini, svi članovi tima moraju posjedovati visoku razinu znanja vezanu uz cilj te sposobnost i kompetencije za suradnju. Problemi unutar tima mogu potjecati od loše komunikacije u timu, čestih promjena članova tima, nedostatka podrške, nejasno definirane odgovornosti, neuvažavanja i drugih razloga. [28] Za uspješno funkcioniranje zdravstvenog tima najvažniji su povjerenje i komunikacija. Liječnici često medicinske sestre nedovoljno uvažavaju, što može narušiti koheziju tima, a narušena povezanost tima dovodi do neželjenih posljedica u pružanju zdravstvene skrbi. [28]

Nužni preduvjet za kvalitetnu komunikaciju u zdravstvenom timu je konstruktivnost, odnosno koncentracija na rješavanje nastalog problema, poštivanje sugovornika i različitosti, otvoren i taktičan razgovor u kojemu su različitosti normalne jer u komunikaciji sudjeluju ljudi različitih obrazovanja, iskustava i kompetencija. [29]

Ne postoji niti jedan radni tim u kojemu članovi neće imati različita mišljenja, no različita mišljenja neće dovesti do konfliktnoga stanja ako svaki član tima može slobodno izraziti mišljenje. Rad u timu zahtijeva prilagodbu, u stresnom okruženju kakva je zdravstvena ustanova član tima može na pogrešan način protumačiti i doživjeti očekivanja drugih u odnosu prema vlastitom ponašanju. [30]

Obrazovanje medicinskih sestara jako je usredotočeno na tehničke vještine. Kao profesionalci pozicionirane su u timu kako bi spriječile pogreške u liječenju, nadzirale i provodile naloge liječnika i zaštitile pacijenta od eventualnih problema koji mogu nastati u terapiji. Medicinska sestra je liječniku profesionalni pomoćnik koji je stručnjak za medicinsku njegu i razumije sve probleme koji u njoj mogu nastati. Ona je u timu zadužena za koordinaciju medicinske njege i koordinaciju rada s drugim članovima tima. Medicinske sestre mogu raditi s različitim medicinskim djelatnicima jer pružaju široki spektar tehničke skrbi. [13,29]

## **2. Cilj rada**

Cilj rada je bio ispitati zadovoljstvo poslom medicinskih sestara s obzirom na vrstu radnog mjesta i stupnja obrazovanja te faktore koji na to zadovoljstvo utječu. Utvrditi koliko su medicinske sestre zadovoljne organizacijom posla s obzirom na radno mjesto gdje rade. Koliko su zadovoljne svojom plaćom s obzirom na razinu obrazovanja . Jesu li raspoređene na radna mjesta prema svojoj stručnoj klasifikaciji. Je li im omogućeno odlaziti na edukacije i tečajeve s obzirom na sve veću zahtjevnost znanosti i tehnologije. Razmišljaju li o odlasku izvan države u potrazi za poslom ili u potpunosti o promjeni struke.

### **3. Ispitanici**

U istraživanje su bile uključene medicinske sestre i tehničari sa različitih područja Republike Hrvatske, zaposleni na bolničkim i kliničkim odjelima, Domovima zdravlja i Zavoda za hitnu medicinu. Ispitanici su bili različite spolne i dobne strukture u rasponu rođenih između 1960.godine i 2000. godine. U bolnicama i klinikama ciljano su se istražila mišljenja zaposlenih u jedinicama Objedinjenog hitnog bolničkog prijema (u daljnjem tekstu OHBP) , interne medicine, kirurgije, jedinice intenzivnog liječenja (u daljnjem tekstu JIL) i operacijskog bloka (u daljnjem tekstu OP blok). U ispitivanju je sudjelovalo ukupno 254 ispitanika, od čega je 207 žena i 47 muškaraca. Ispitanici su bili upoznati da je anketa anonimna, te da će se dobiveni podaci koristiti isključivo u svrhu izrade završnog rada.



## **4. Istraživačke metode**

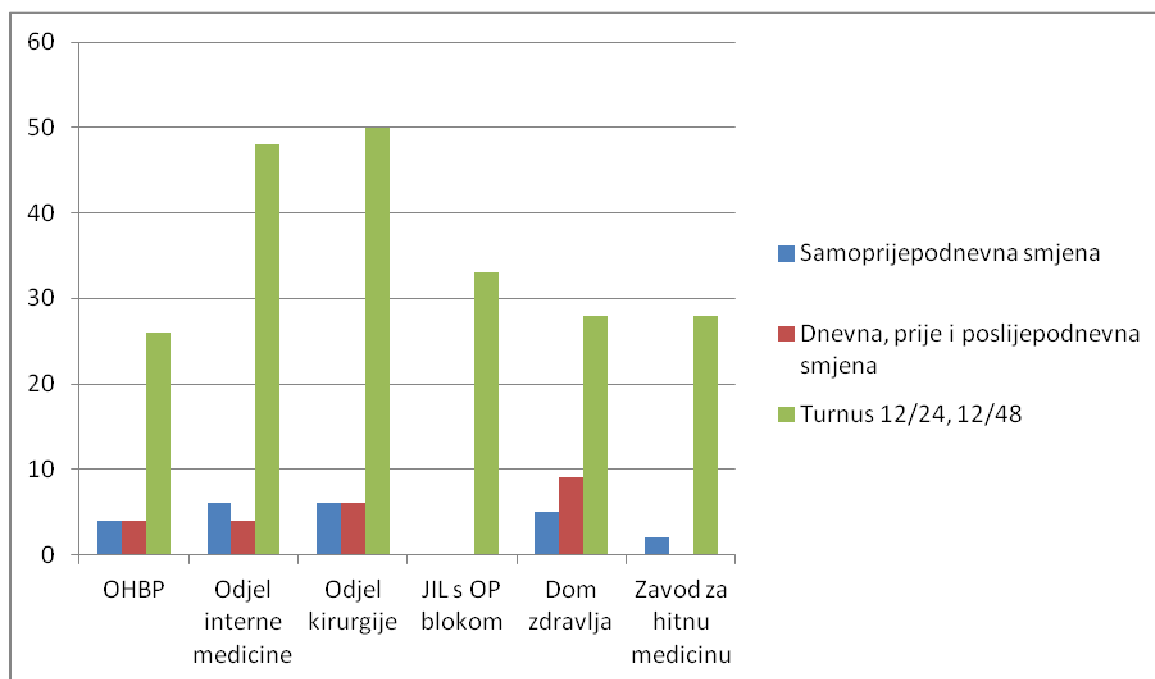
Za izradu ovog Završnog rada konstruiran je anketni upitnik po uzoru na instrumente koji su se do sada primjenjivali u sličnim istraživanjima, a prilagođen je ovom istraživanju. Upitnik je sastavljen od 29 pitanja (Prilog .1.) podijeljenih u pet kategorija. Prvi i peti dio upitnika ponuđen je tako da su ispitanici zaokruživali jedan od ponuđenih odgovora , dok su drugi, treći i četvrti dio imali tvrdnje gdje su se zaokruživali ponuđeni brojevi od 1 do 5, pri čemu je 1 označavao odgovor u potpunosti se ne slažem, a 5 u potpunosti se slažem. Istraživanje je provedeno presječnom metodom istraživanja u tromjesečnom razdoblju od 1.srpnja 2018. do 30. rujna 2018.godine. Za statističku obradu dobivenih podataka korišten je Hi-kvadrat test.

## 5. Rezultati

Obrađivanje podataka podijeljeno je u dvije kategorije u skladu s temom završnog rada, prvi dio odnosi se na zadovoljstvo poslom medicinskih sestara s obzirom na vrstu radnog mjesta, a drugi dio na zadovoljstvo poslom medicinskih sestara s obzirom na stupanj obrazovanja.

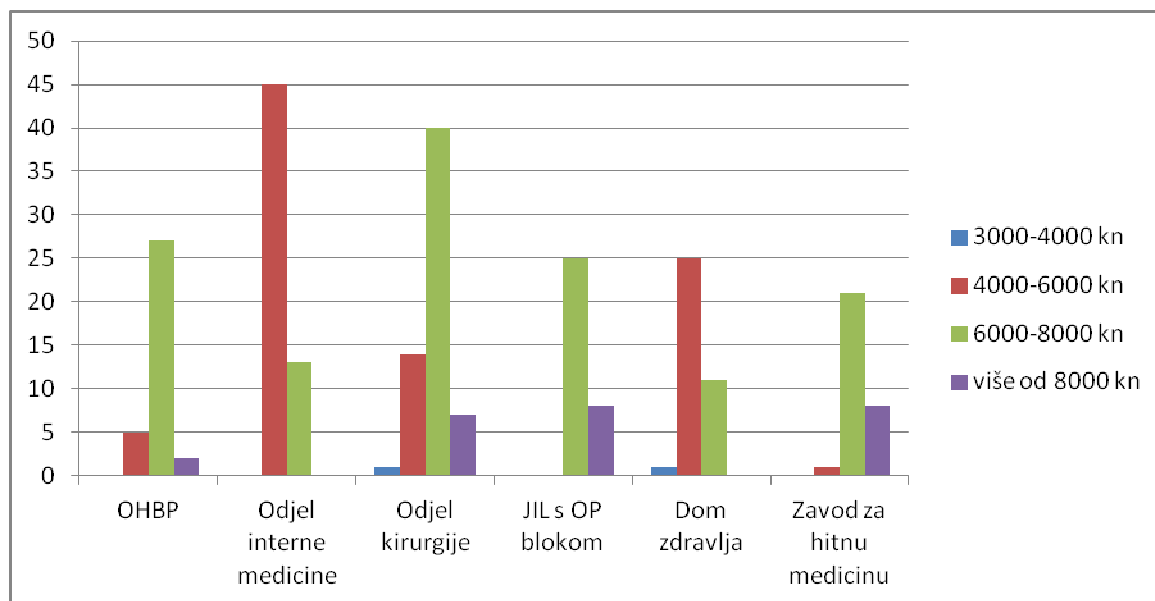
### 5.1. Zadovoljstvo poslom medicinskih sestara s obzirom na vrstu radnog mjesta

#### 5.1.1. Opći podaci



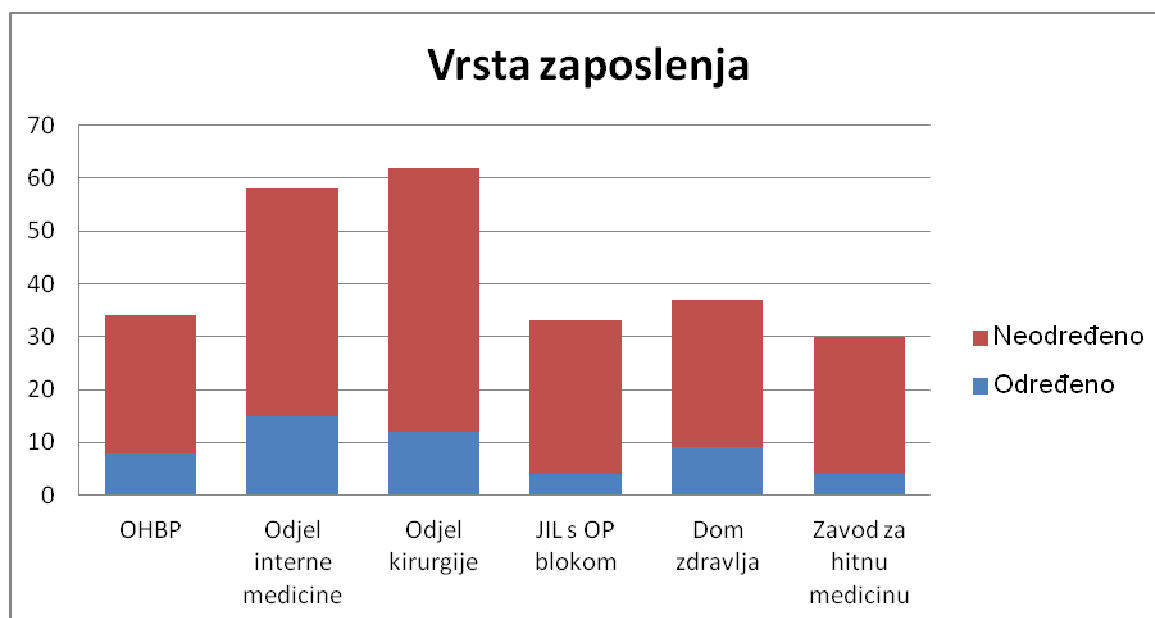
Grafikon 1. Grafički prikaz varijable vrsta rada

Analiza dobivenih podataka u varijabli vrste rada ukazuje da većina ispitanika, od ukupno 254, radi u turnusu bez obzira na koju se ustanovu odnosi ispitivanje.

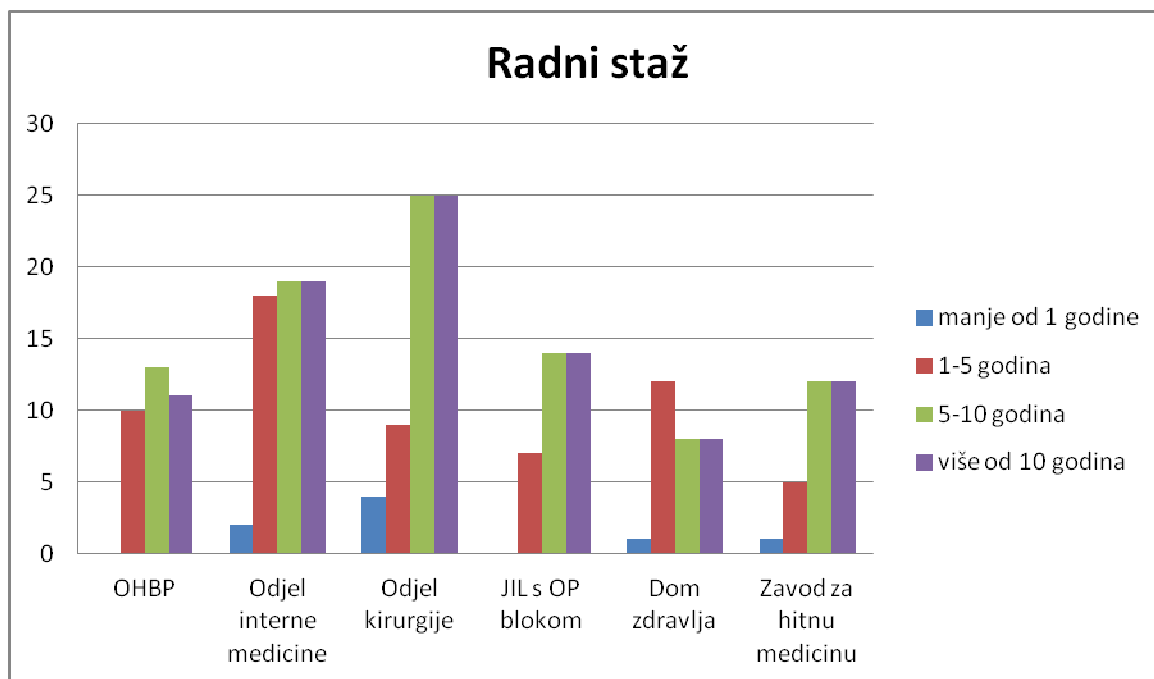


Grafikon 2. Grafički prikaz varijable mjesečna plaća

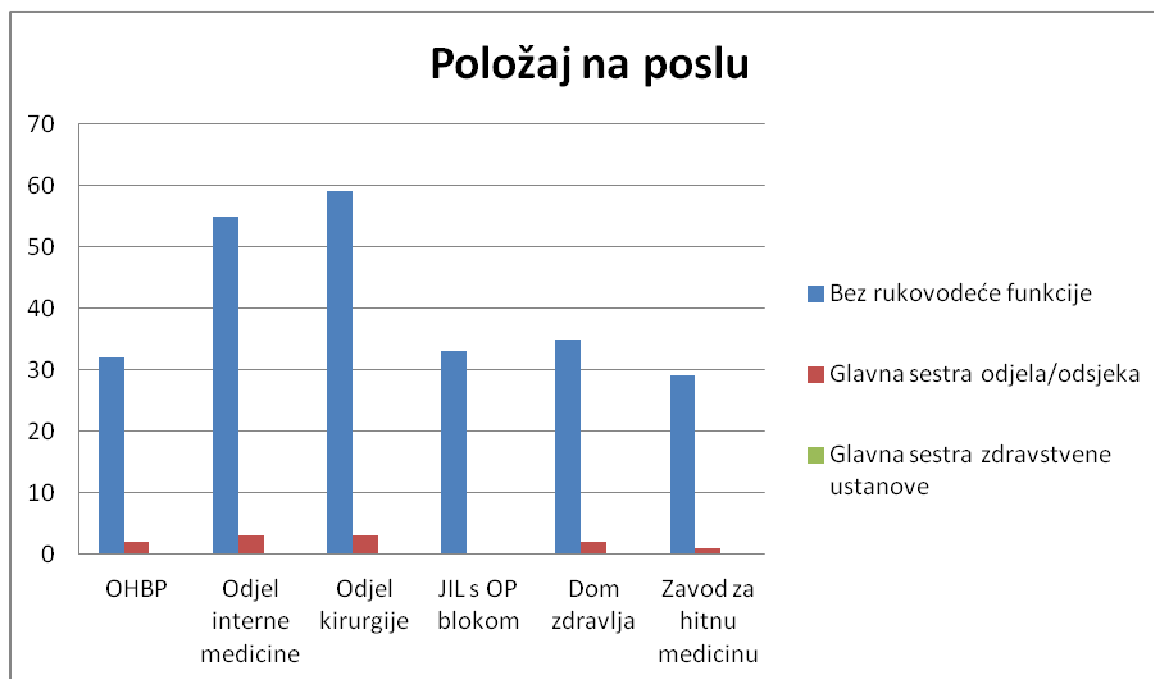
Iz grafikona 2 vidljivo je da se većina ispitanika zaposlenih, od tri ispitivane ustanove složilo s rasponom osobnog dohotka od 6000 - 8 000 kuna, osim ispitanih djelatnika interne medicine ( 77,6% ), te Doma zdravlja ( 67,6% ) koji su se složili da se raspon osobnog dohotka kod njih kreće od 4000 do 6000 kuna.



Grafikon 3. Grafički prikaz varijable vrsta zaposlenja



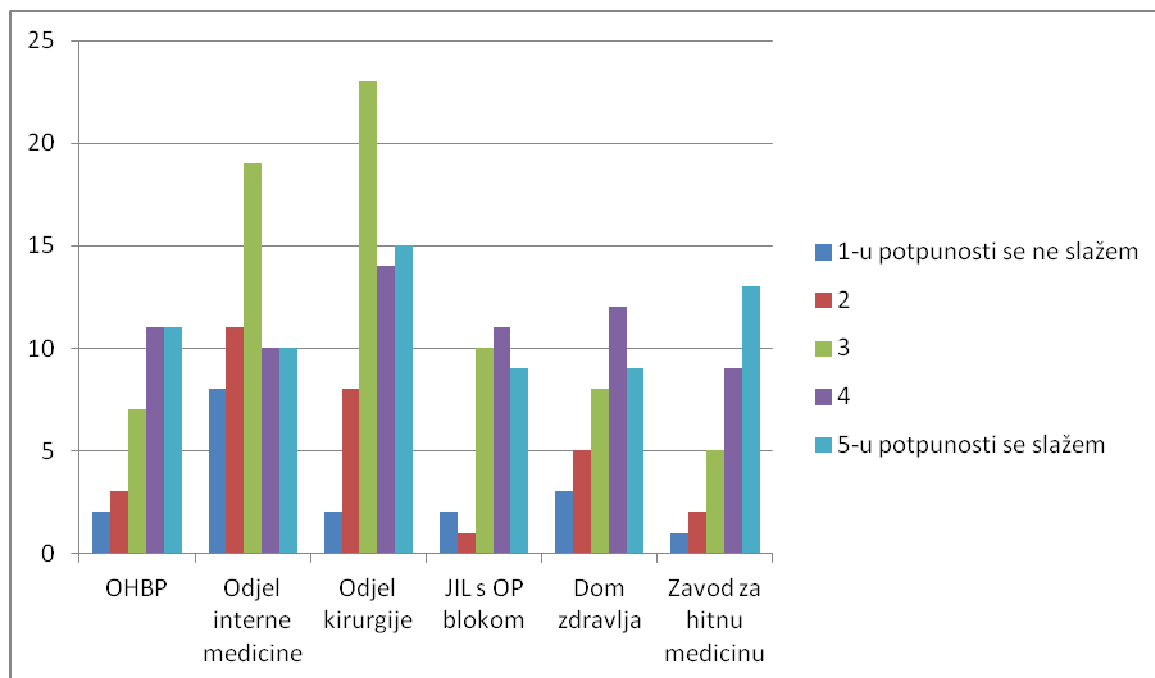
Grafikon 4. Grafički prikaz varijable radni staž.



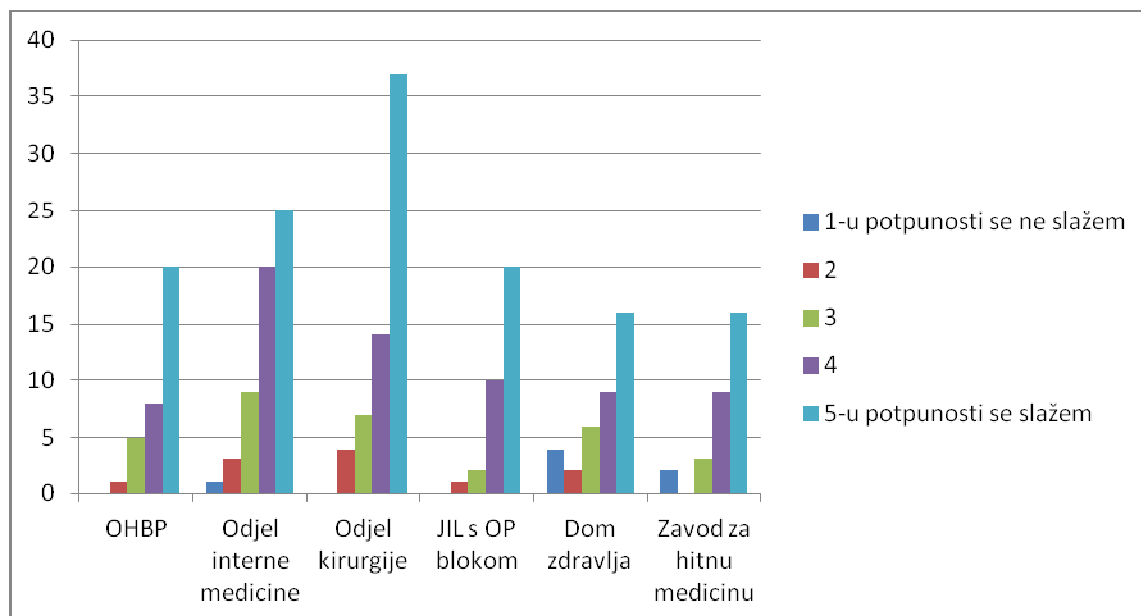
Grafikon 5. Grafički prikaz varijable položaj na poslu.

Iz Grafikona 5 je vidljivo da nema značajne razlike u zadovoljstvu poslom u odnosu na položaj koji ispitanik ima što je dokazano Hi-kvadrat testom.

## 5.1.2. Organizacija radnog mjesta i financijska pitanja



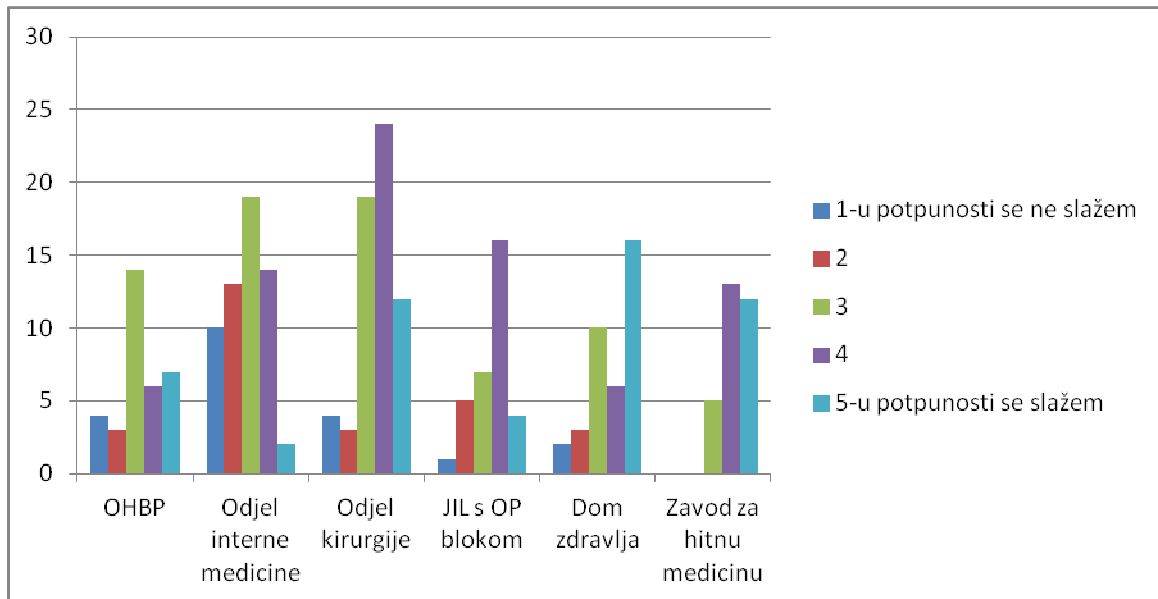
Grafikon 6. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam sadašnjim poslom i ne razmišljam o promjeni.“



Grafikon 7. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam vremenskim načinom rada.“

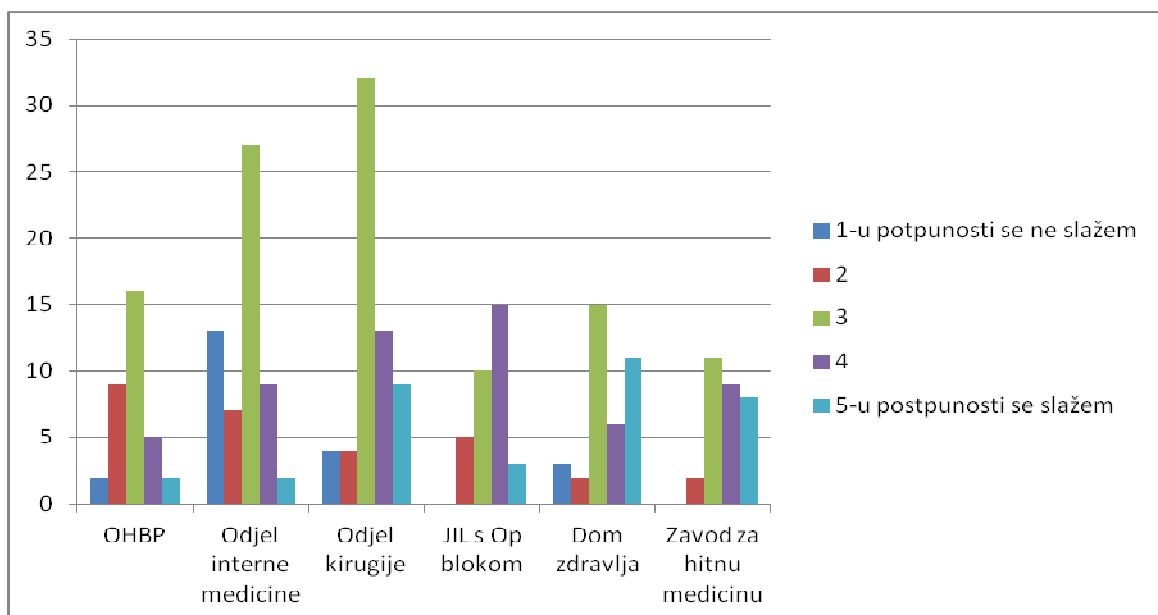
Hi-kvadrat test ne pokazuje značajnu razliku zadovoljstva ispitanika vremenskim načinom rada. 52,7% ispitanika odgovorilo je odgovorom 5, od čega je najveći broj ispitanika JIL-a s

OP blokom. U malom postotku s istim odgovorom najmanje se slažu ispitanici odjela interne medicine i Doma zdravlja.



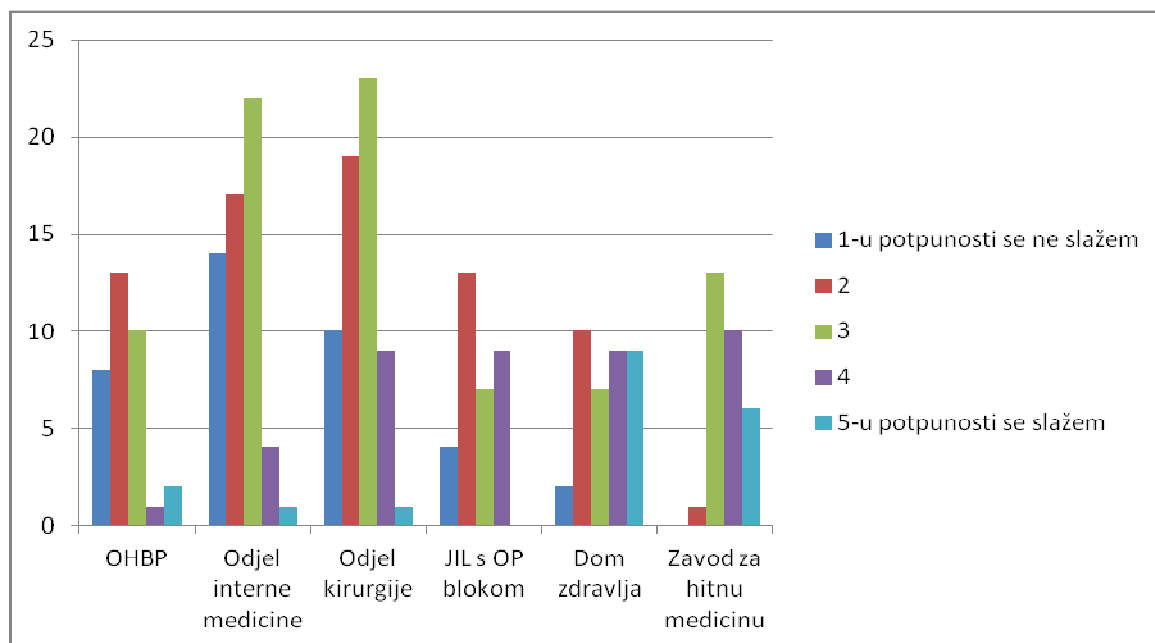
Grafikon 8. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam vremenskom organizacijom posla“

Iz Grafikona 8 uočavamo da je 40% ispitanika Zavoda za hitnu medicinu, te 43,2% ispitanika Doma zdravlja odgovorilo odgovorom 5 (u potpunosti se slažem), dok se svega 3,4% ispitanika odjela interne medicine složilo s tom tvrdnjom .



Grafikon 9. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam organizacijom posla općenito“

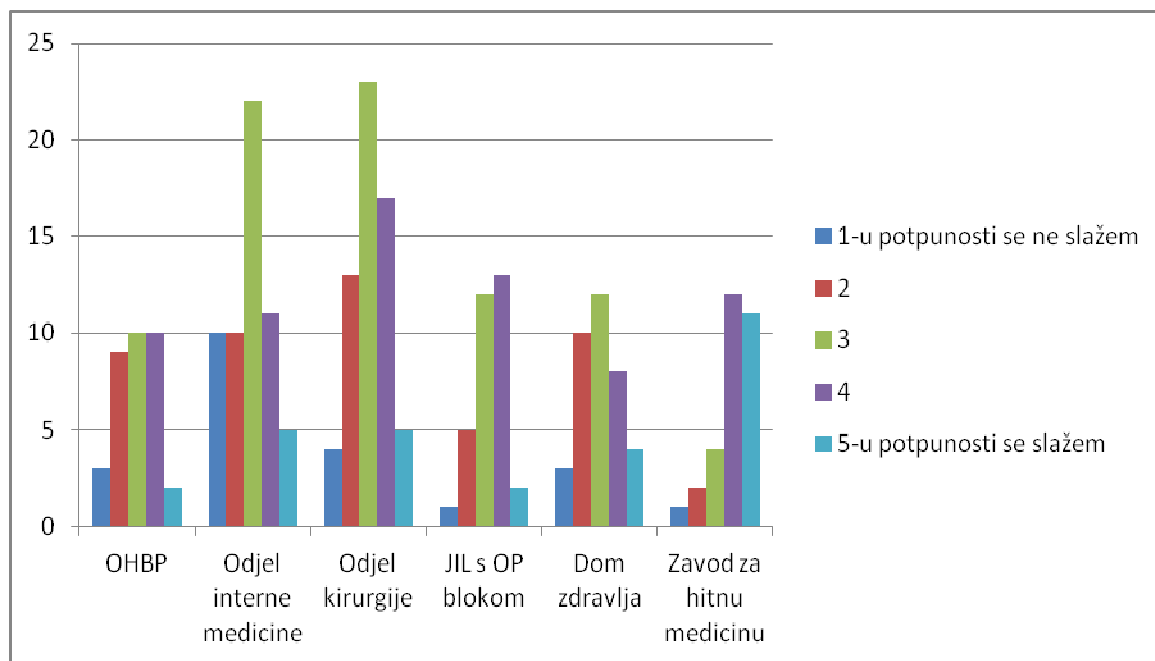
Isti rezultati dobiveni su kod tvrdnje „Zadovoljan/na sam organizacijom posla općenito“ gdje Hi- kvadrat test pokazuje značajnu razliku zadovoljstva s obzirom na mjesto rada. Ispitanici Doma zdravlja (29,7%) te ispitanici Zavoda za hitnu medicinu (26,7%) odgovorili odgovorom 5, dok se svega 9% ispitanika odjela JIL-a s OP blokom složilo s tom tvrdnjom.



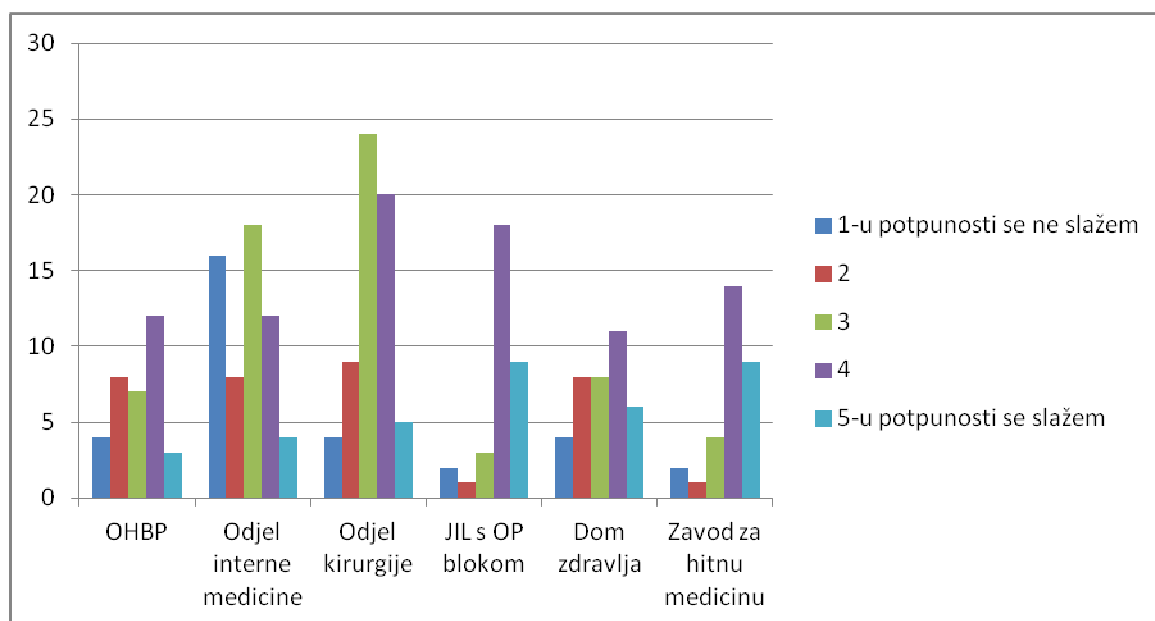
Grafikon 10. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam brojem djelatnika na odjelu/odsjeku“

Iz Grafikona 10, vidimo da su podaci utvrđeni Hi testom prikazali najveće zadovoljstvo ispitanika Doma zdravlja (24,3%) te ispitanika Zavoda za hitnu medicinu (20%). Najmanji postotak zadovoljstva iskazali su ispitanici odjela interne medicine (1,7%) i kirurgije (1,6%) dok se s istom tvrdnjom nitko nije složilo od ispitanika JIL-a s OP blokom.

Grafikon 11 nam pokazuje značajnu razliku zadovoljstva kod tvrdnje vezane uz zadovoljstvo plaćom, s obzirom na broj obavljenih sati tokom mjeseca. Najveći broj ispitanika Zavoda za hitnu medicinu (36,6%) te Doma zdravlja (10,8%) složili su se s odgovorom 5. Najmanji postotak zadovoljstva iskazuju ispitanici JIL-a s OP blokom (6%).



Grafikon 11. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam plaćom u odnosu na broj obavljenih sati tokom mjeseca“



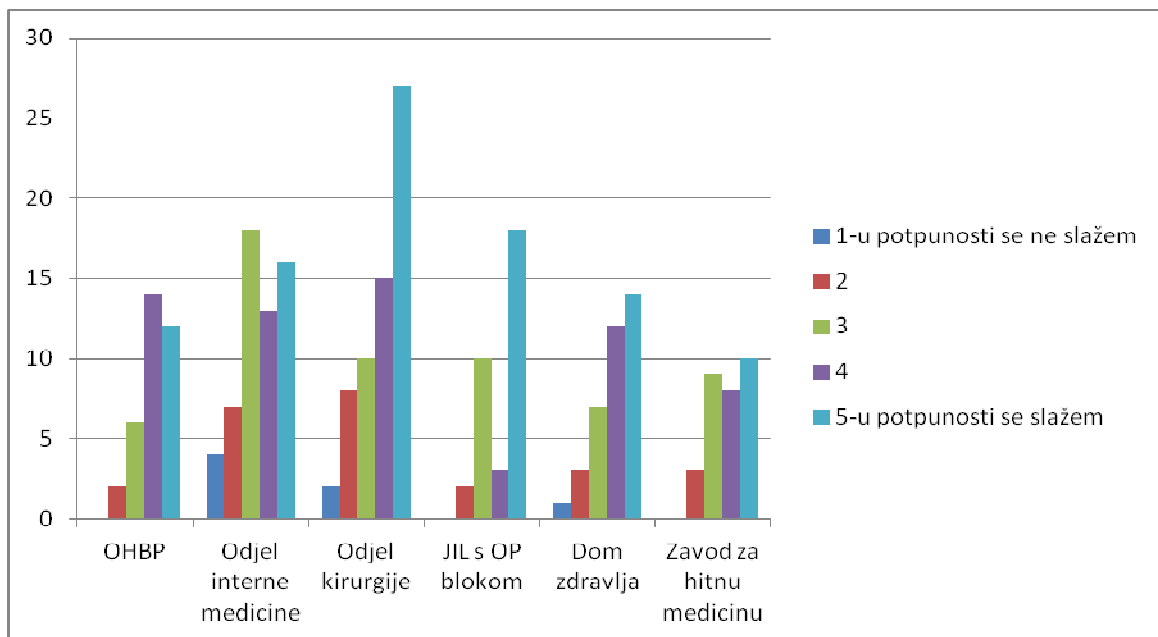
Grafikon 12. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam plaćom u odnosu na posao koji obavljam te stručnu spremu“

Grafikon 12 nam pokazuje značajnu razliku zadovoljstva utvrđenu Hi-kvadrat testom gdje na pitanje vezano uz zadovoljstvo plaćom, s obzirom na posao i stručnu spremu dobivamo podatak koji ukazuje da najveći broj ispitanika Zavoda za hitnu medicinu ( 30%), JIL s OP



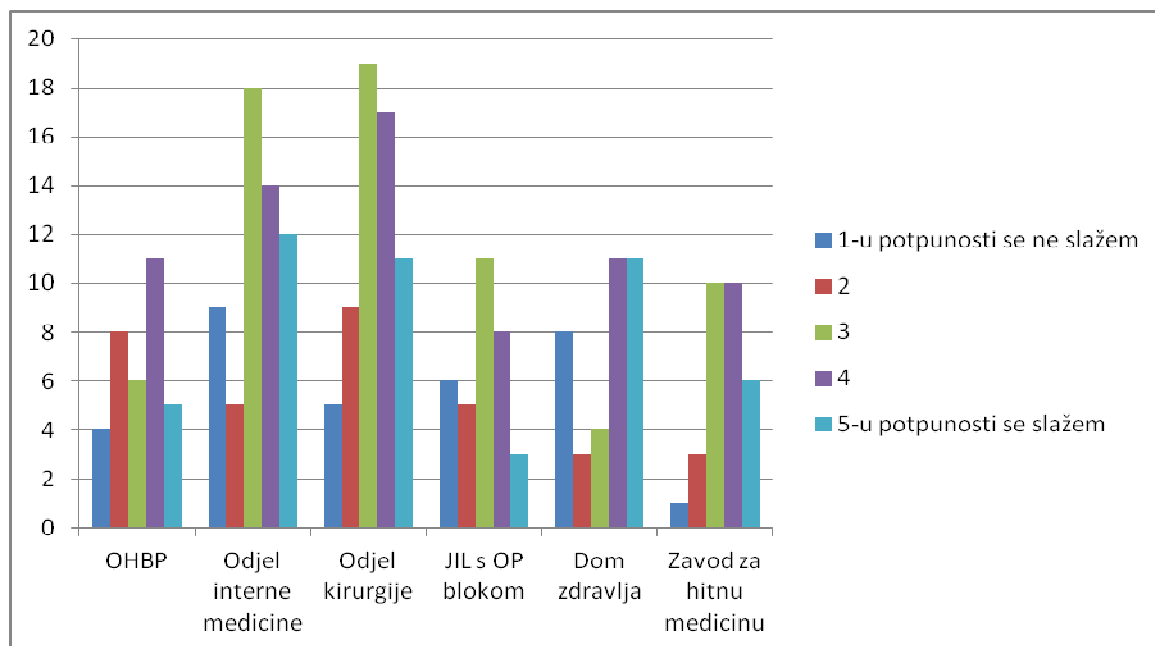
blokom (27,2%) te Doma zdravlja (16,2%) slažu se s odgovorom 5. Najmanji postotak zadovoljstva iskazuju ispitanici odjela interne medicine (6,8%).

### 5.1.3. Obrazovanje, edukacije i nove tehnologije

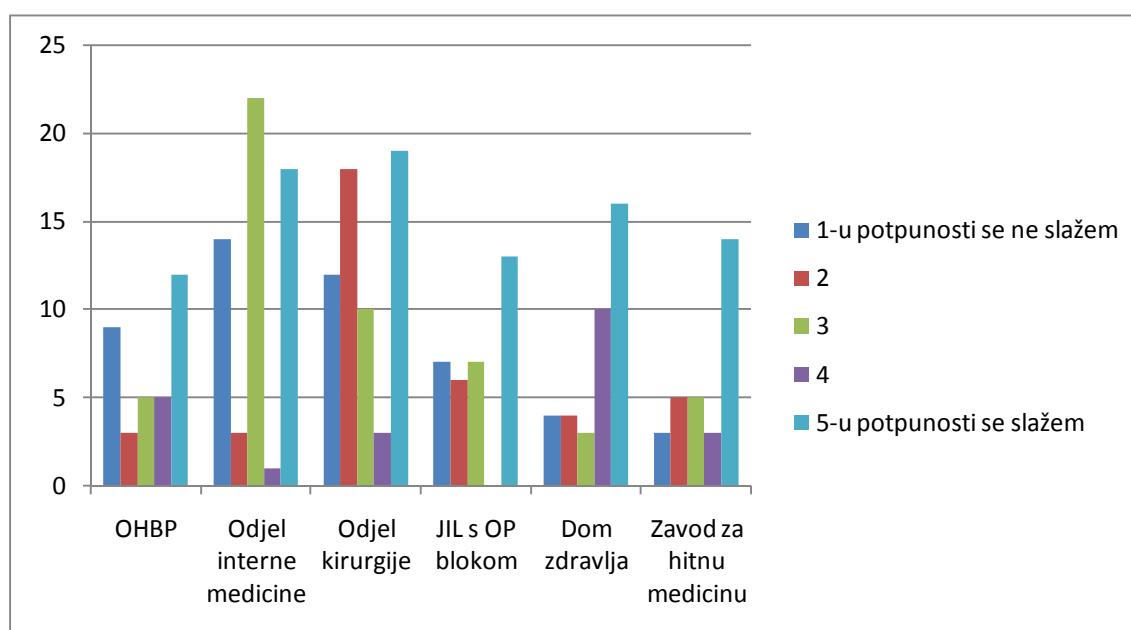


Grafikon 13. Grafički prikaz zadovoljstva sadašnjim obrazovanjem

Grafikon 13 nam pokazuje da su sadašnjim obrazovanjem u potpunosti zadovoljno 38,1% ispitanika. Najveći postotak zadovoljstva sadašnjim obrazovanjem prikazuju ispitanici JIL-a s OP blokom (54,5%) te odjela kirurgije (43,5%).

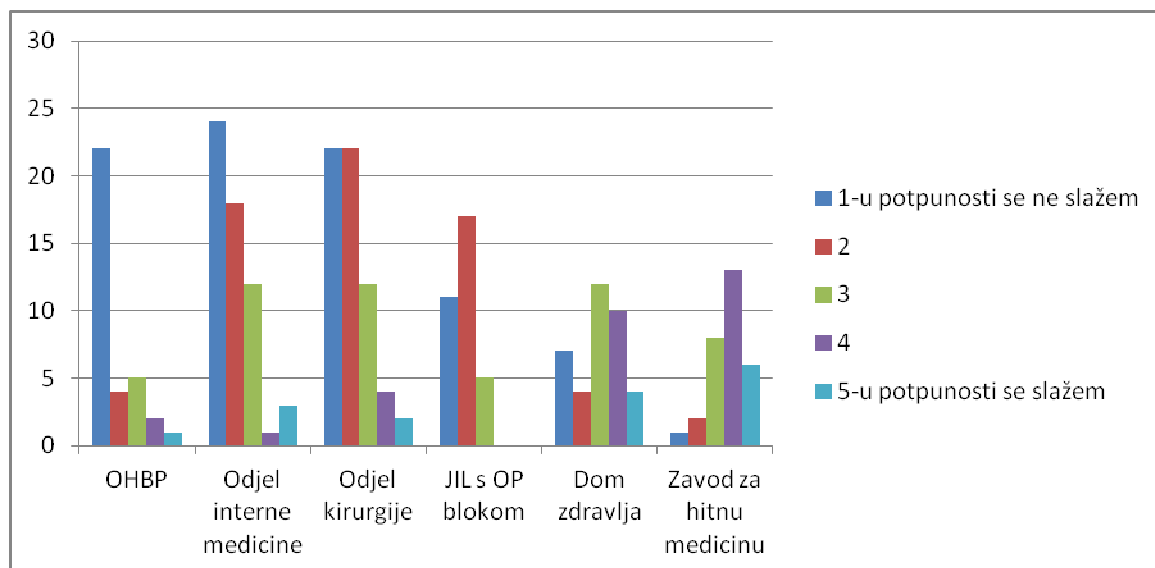


Grafikon 14. Grafički prikaz tvrdnje „Radim u skladu s obrazovnim statusom“

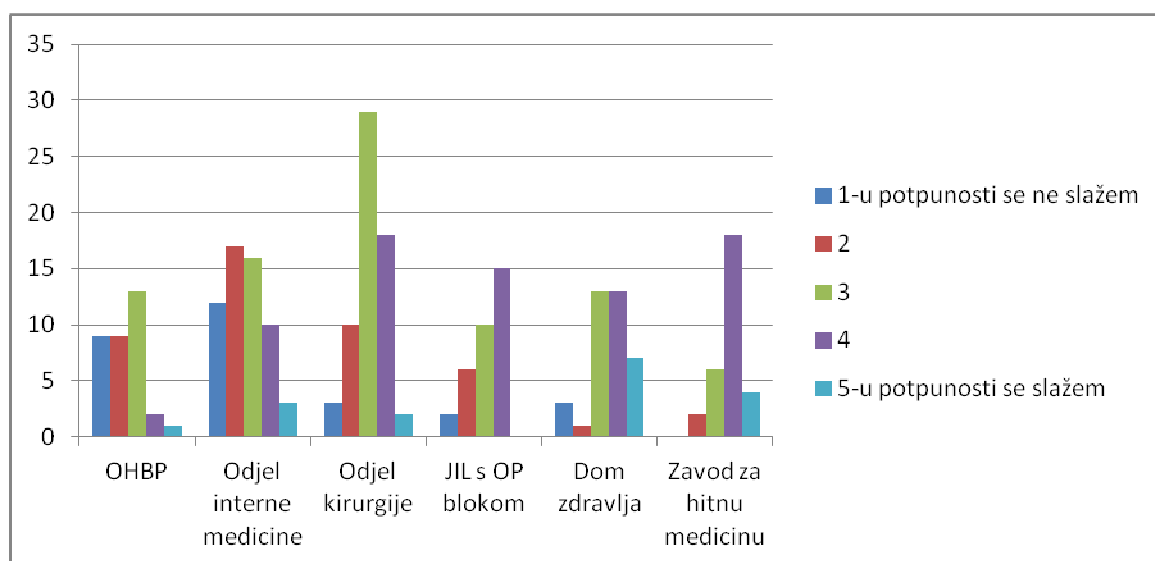


Grafikon 15. Grafički prikaz tvrdnje „U budućnosti želim proširiti svoje znanje, upisati višu ili visoku školu“

Iz Grafikona 15. vidljivo je da najveći postotak motivacije za daljnjom edukacijom iskazuju ispitanici Zavoda za hitnu medicinu (46%) te Doma zdravlja (43,2%).



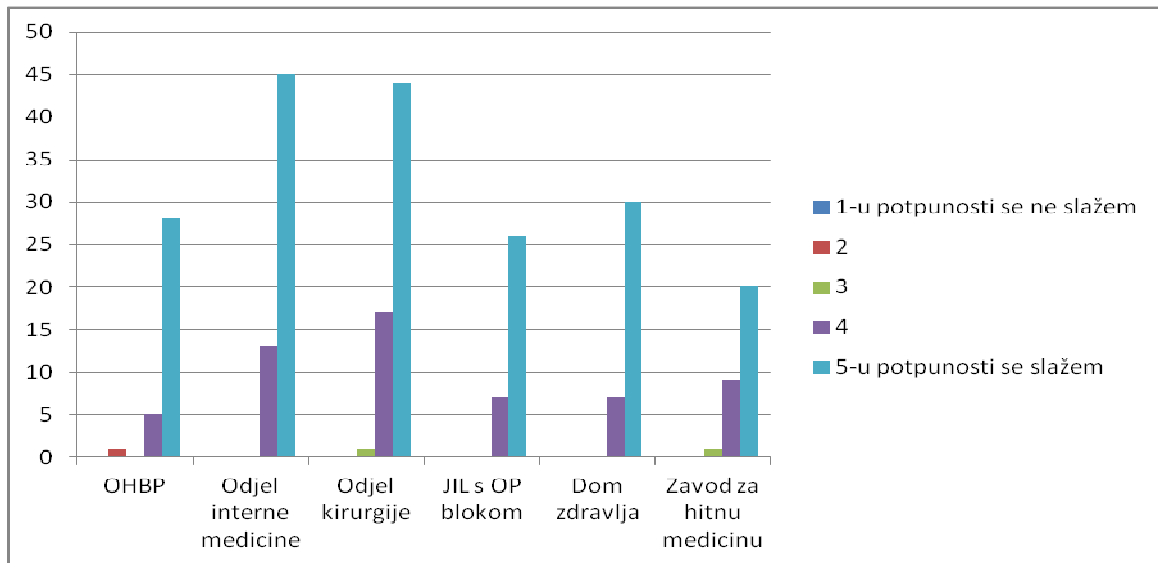
Grafikon 16. Grafički prikaz tvrdnje „Zdravstvena ustanova u kojoj radim pruža mi mogućnost edukacije u smislu plaćenih tečajeva ili kratkih edukacija“



Grafikon 17. Grafički prikaz tvrdnje „Zdravstvena ustanova u kojoj radim koristi suvremene aparate i tehnologiju“

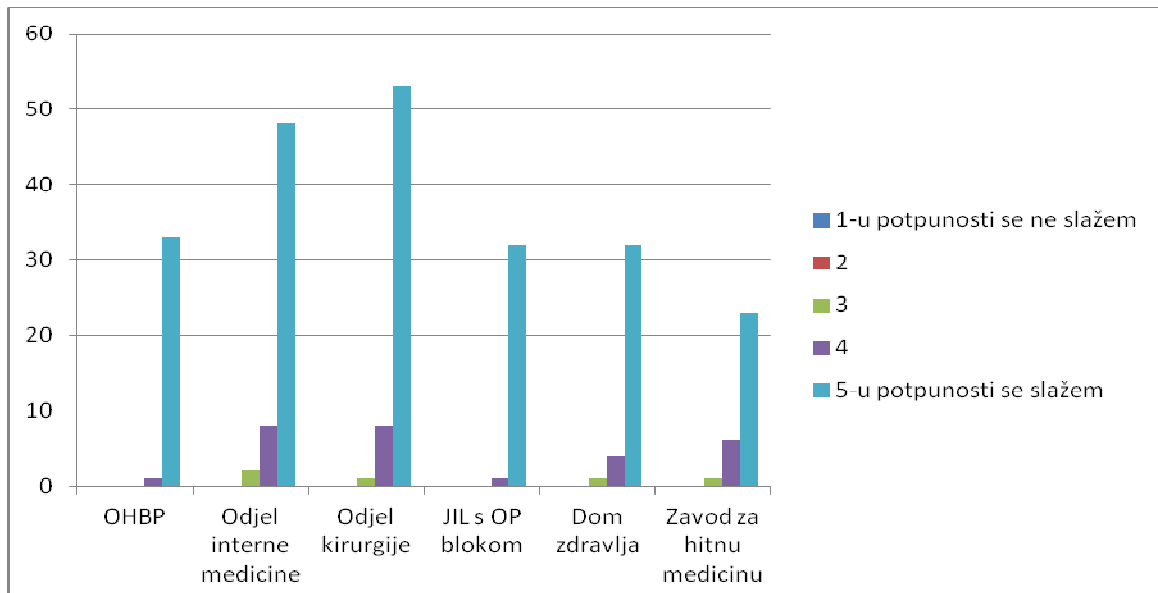
Grafikon 17 nam je kod svih ustanova dao vrlo slične rezultate. Najveći broj ispitanika Zavoda za hitnu medicinu (13,3%) te Doma zdravlja (18,9%) slažu se u potpunosti s navedenom tvrdnjom, dok se nitko od ispitanika JIL-a s OP blokom nije složio s istom tvrdnjom.

### 5.1.4. Komunikacija



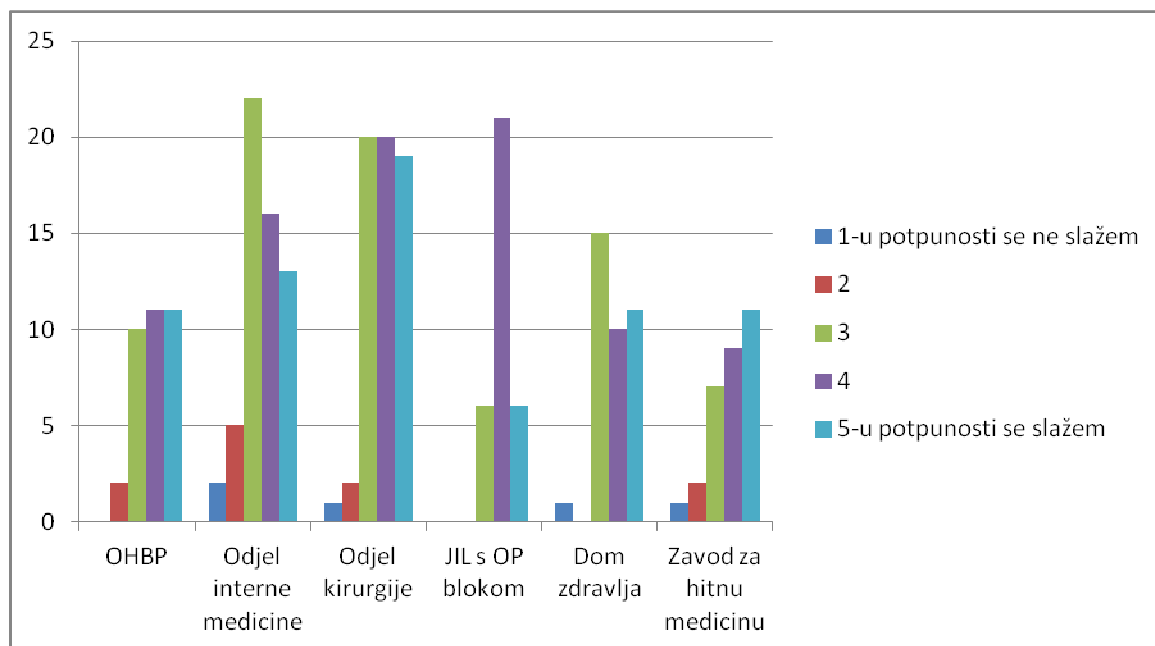
Grafikon 18. Grafički prikaz tvrdnje „Smatram da je komunikacija jako važan čimbenik za dobro obavljanje posla“

Od ukupno pet tvrdnji o zadovoljstvu poslom u varijabli komunikacija, niti u jednoj nema značajne razlike zadovoljstva. Na tvrdnju da je komunikacija jako važan čimbenik za dobro obavljanje posla od ukupno 254 ispitanika, njih 76% odgovorilo je odgovorom 5, 22,8% odgovorom 4. Nitko od ispitanika nije odgovorio odgovorom 1.

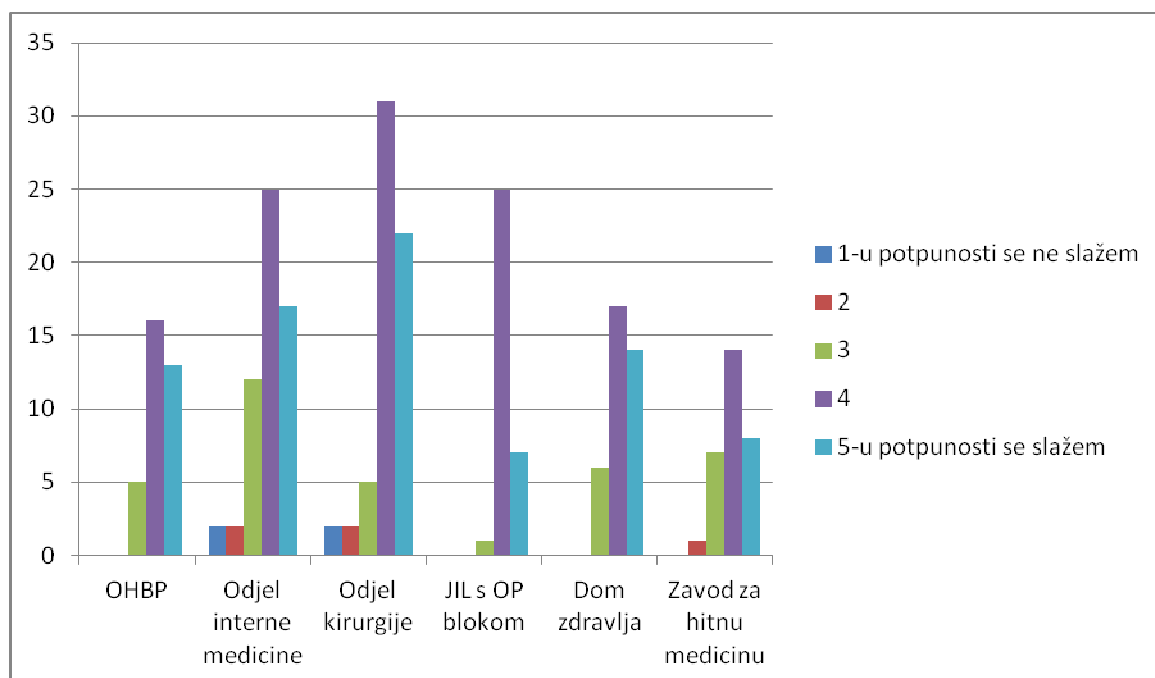


Grafikon 19. Grafički prikaz tvrdnje „Smatram da je organizacija jako važan čimbenik za dobro obavljanje posla“

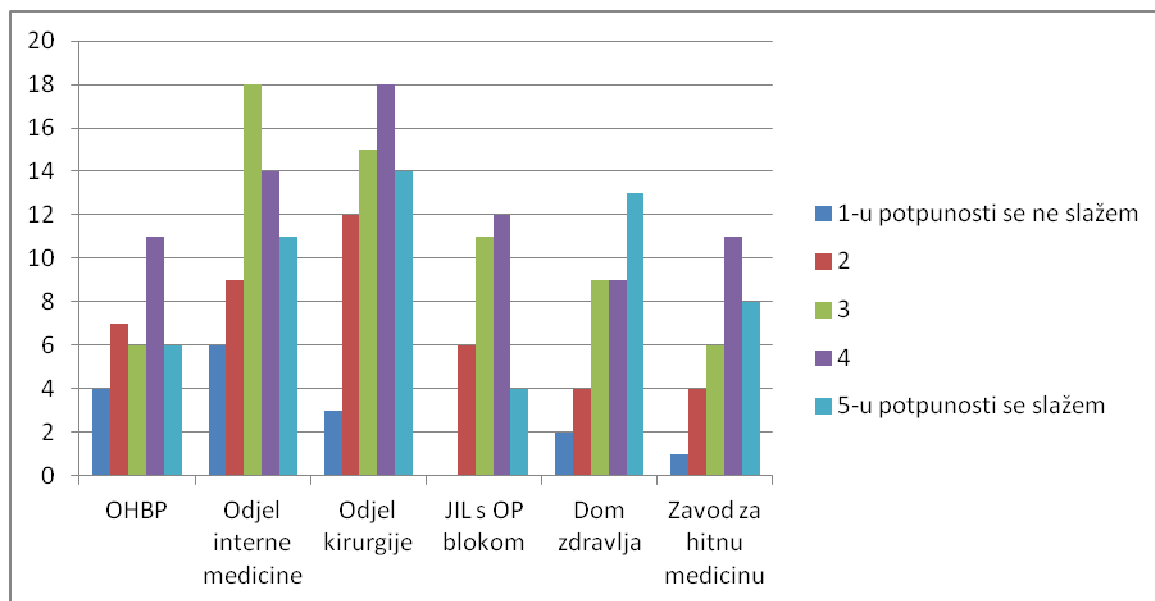
Na tvrdnju da je organizacija jako važan čimbenik za dobro obavljanje posla, od ukupno 254 ispitanika 87% se složilo s odgovorom 5. Nitko od ispitanika nije odgovorio odgovorom 1 ili 2.



Grafikon 20. Grafički prikaz zadovoljstva komunikacije ispitanika sa suradnicima



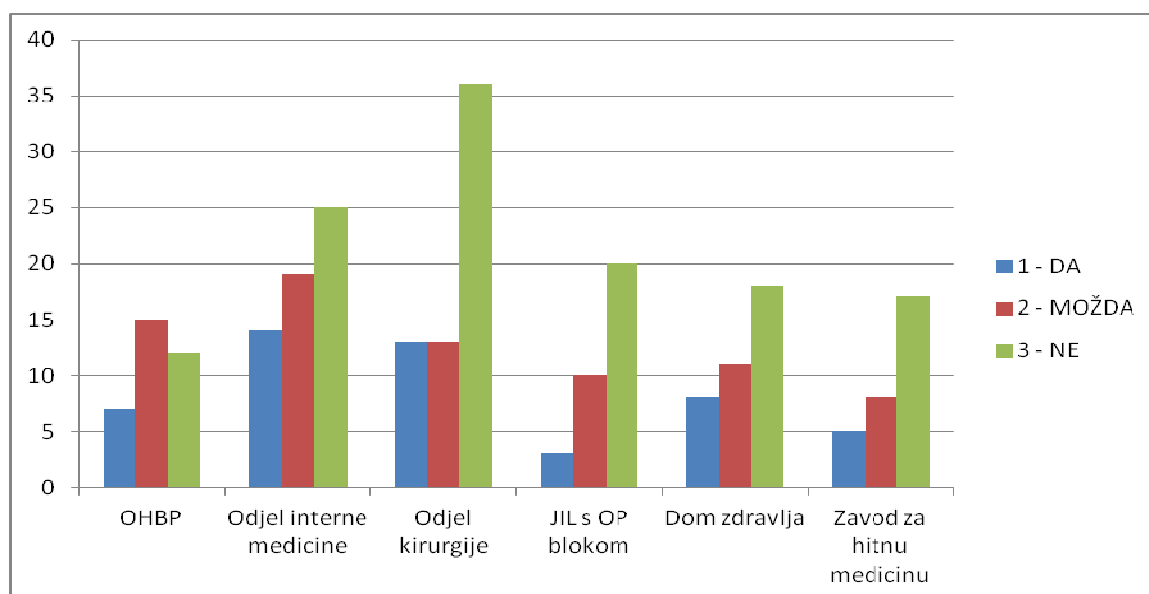
Grafikon 21. Grafički prikaz zadovoljstva komunikacije ispitanika s pacijentom



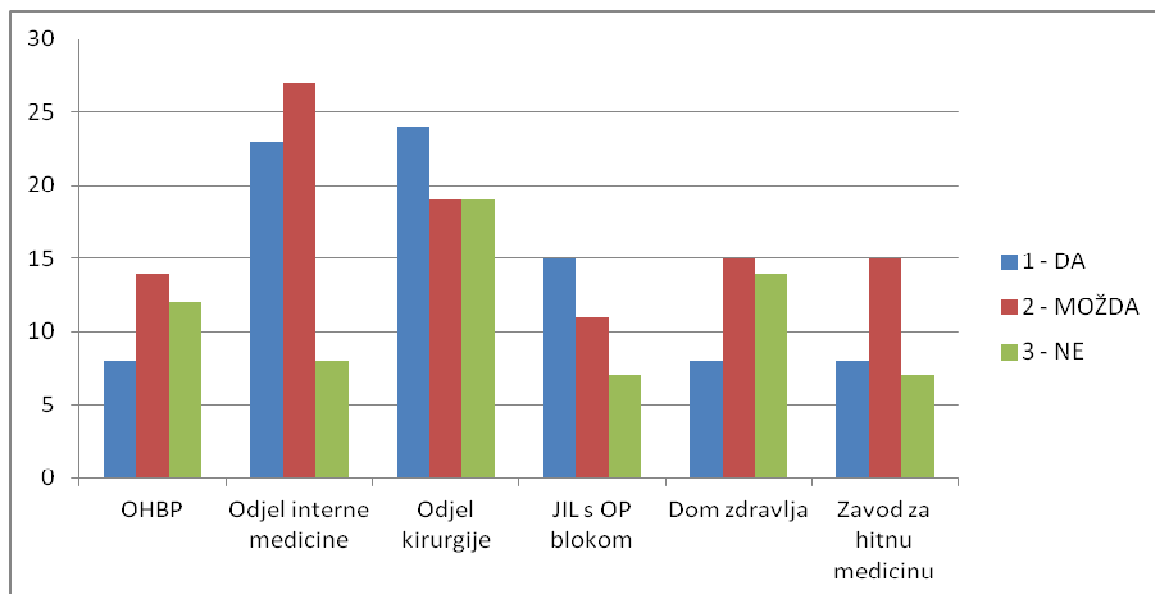
Grafikon 22. Grafički prikaz zadovoljstva komunikacije ispitanika s nadređenim

Hi-kvadrat ne pokazuje značajnu razliku u zadovoljstvu komunikacije ispitanika s nadređenim. Najveći postotak ispitanika (29,5%) složilo se s odgovorom 4. Ispitanici Doma zdravlja u najvećoj mjeri iskazuju zadovoljstvo komunikacijom s nadređenim iako se postotkom bitno ne razlikuje od ostalih varijabli mjesta rada .

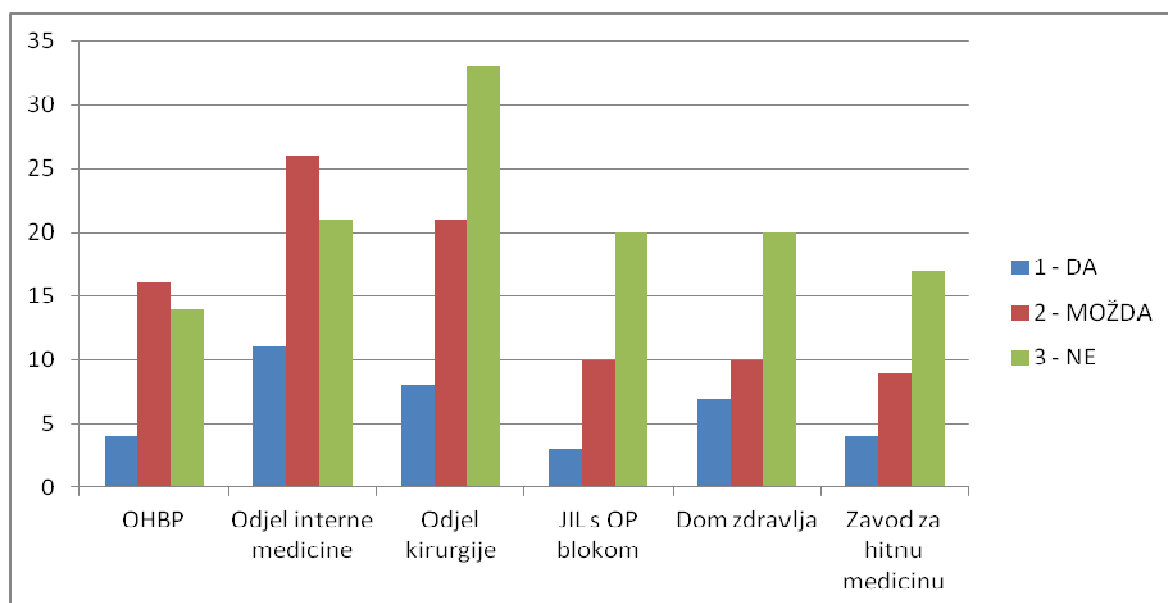
### 5.1.5. Mogućnost odabira



Grafikon 23. Grafički prikaz mogućnosti promjene struke radi bolje plaćenog posla



Grafikon 24. Grafički prikaz mogućnosti promjene radnog mjesta na neko lakše



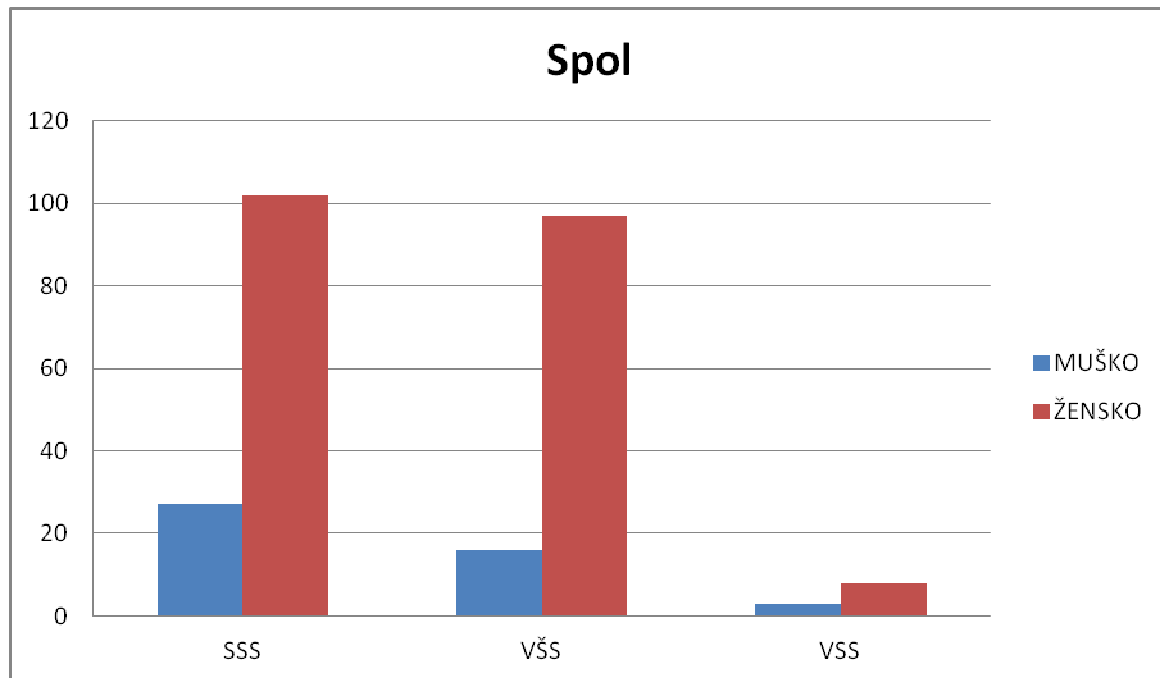
Grafikon 25. Grafički prikaz varijable mogućnosti traženja posla izvan države

Od ukupno 3 varijable koji se odnose na mogućnost odabira, niti kod jedne ne postoji značajna razlika u zadovoljstvu poslom s obzirom na mjesto rada.

Treća varijabla mogućnosti odnosi se na posao izvan države. 49,2% ispitanika čvrsto je u odluci kako ne bi tražili posao izvan države, njih 36,3% razmišlja o tome i 14,5% njih bi tražili posao izvan države.

## 5.2. Zadovoljstvo poslom medicinskih sestara s obzirom na stupanj obrazovanja

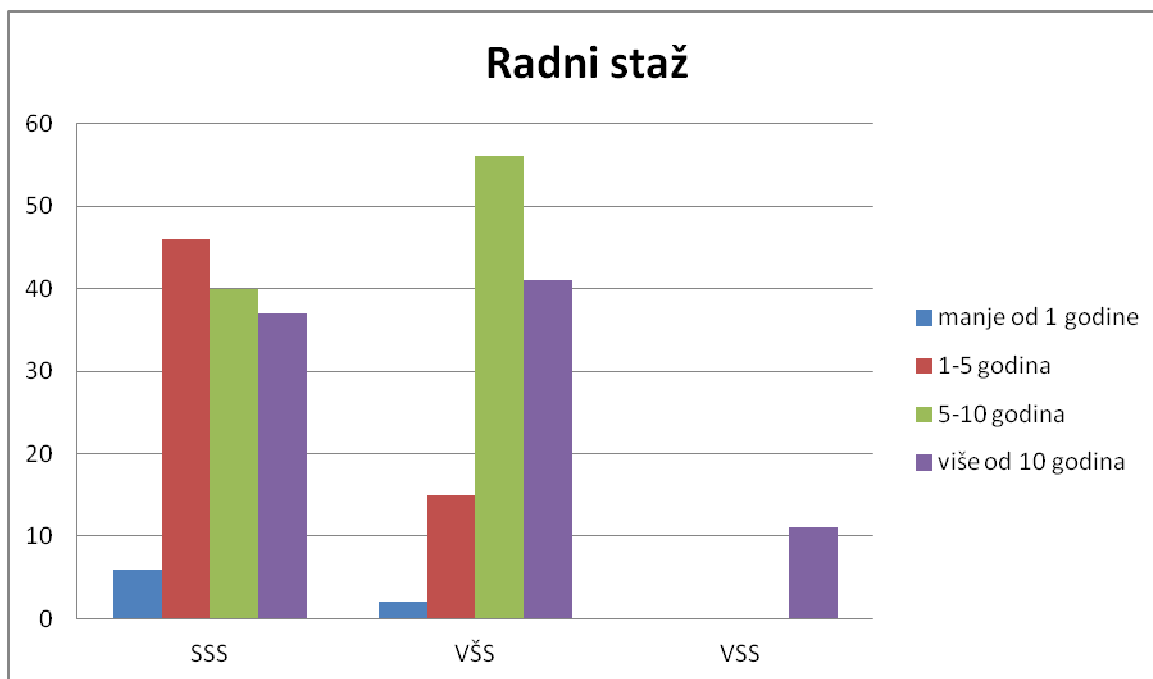
### 5.2.1. Opći podaci



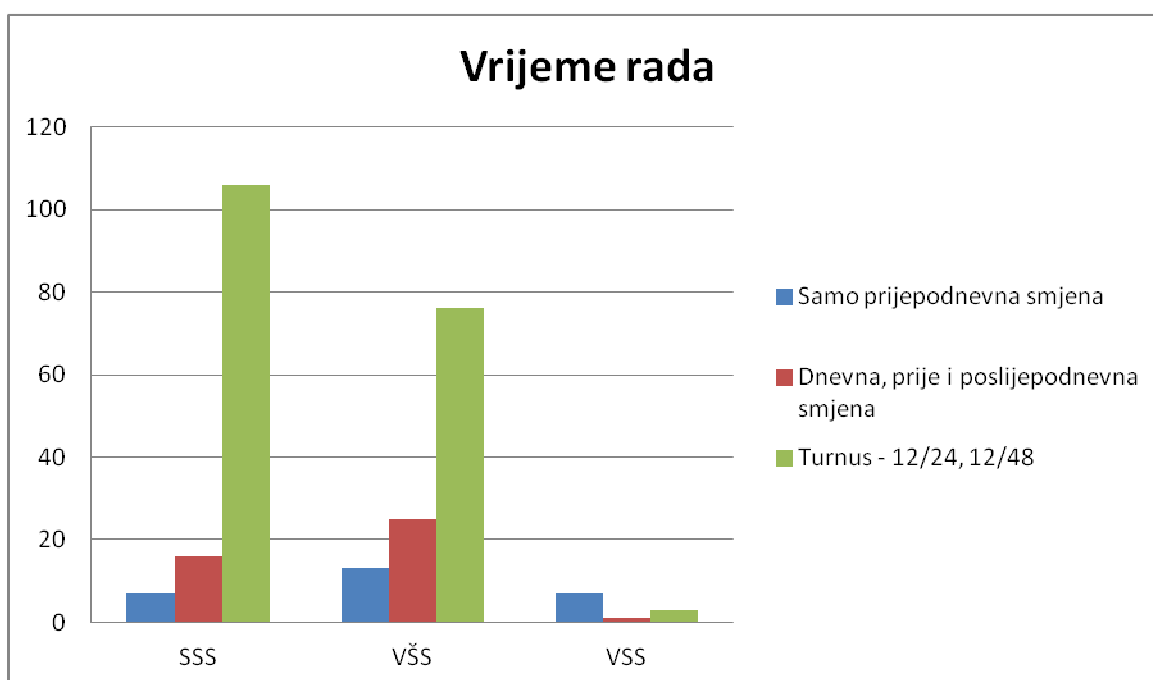
Grafikon 26. Grafički prikaz stručne spreme u odnosu na spol

Iz Grafikona 26 vidljivo je da je u istraživanju sudjelovalo 47 osoba muškog, i 207 osoba ženskog spola. Analiza dobivenih podataka pokazuje kako su od svih ispitanika muškog spola u najvećem postotku osobe visoke stručne spreme, dok su ispitanici ženskog spola u najvećem postotku više stručne spreme.

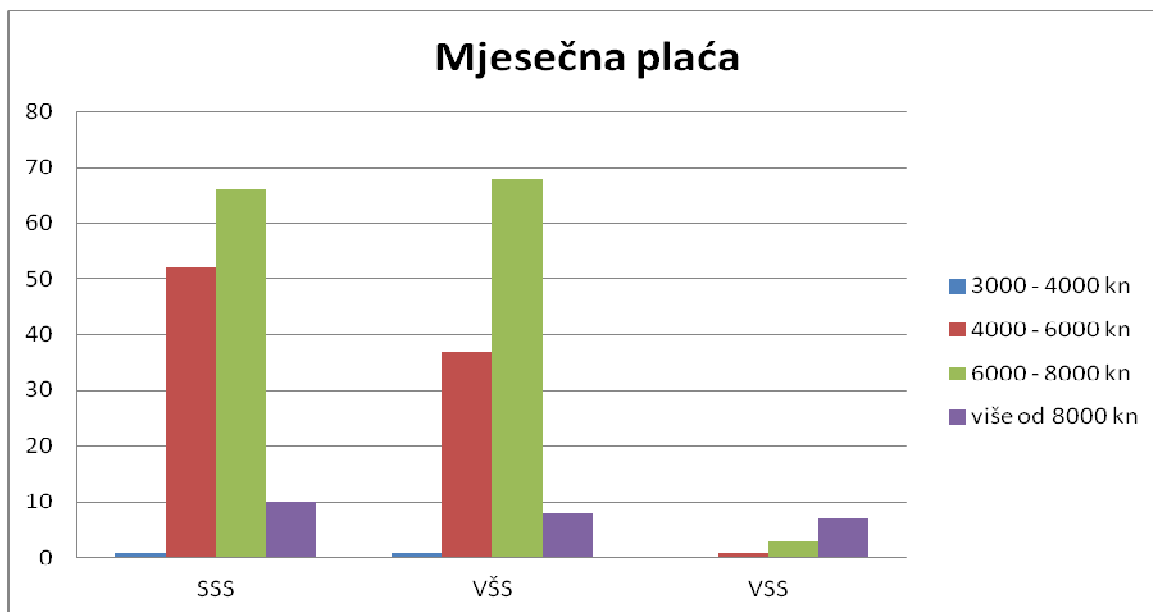




Grafikon 27. Grafički prikaz stručne spreme u varijabli radnog staža

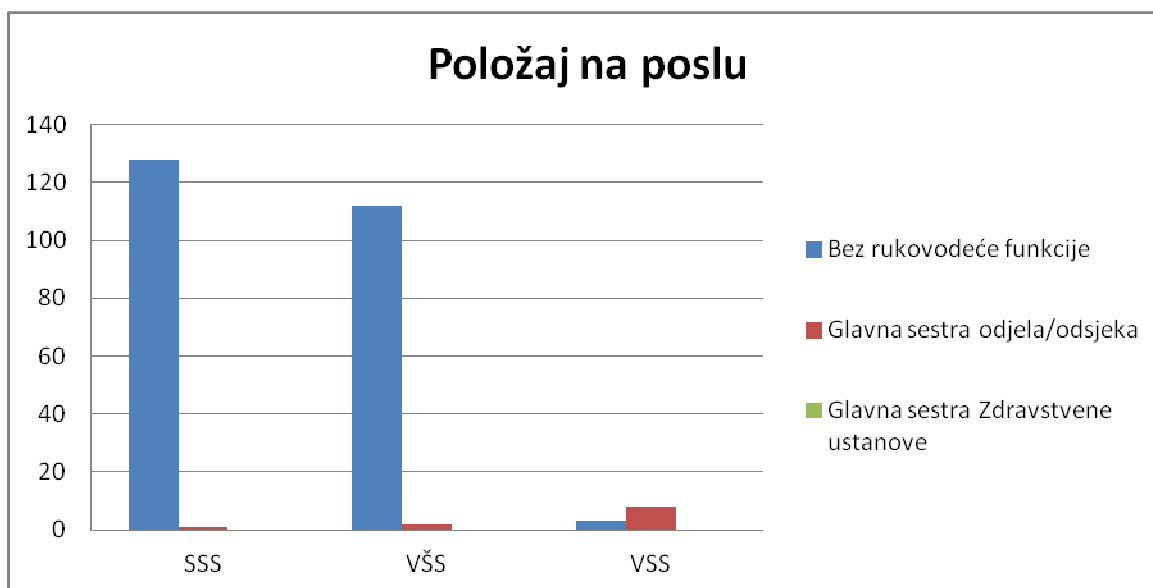


Grafikon 28. Grafički prikaz vremenskog rada s obzirom na stručnu spremu



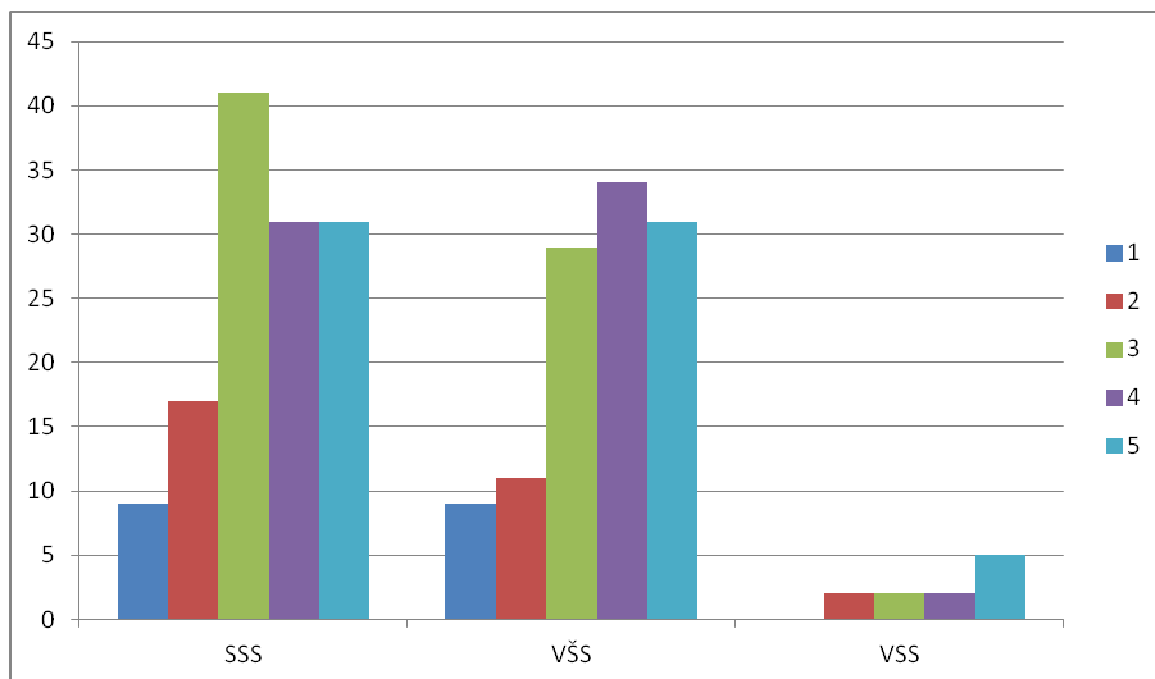
Grafikon 29. Grafički prikaz varijable mjesečna plaća s obzirom na stupanj obrazovanja

Grafikona 29 pokazuje značajnu razliku u varijabli mjesečne plaće u odnosu na stupanj obrazovanja utvrđenu Hi- kvadrat testom. Od ukupnog broja ispitanika najveći postotak ( 53,9% ) imaju plaću u rasponu između 6000 i 8000 kuna, a najmanji postotak svih ispitanika između 3000 i 4000 kuna. SSS pokazuje najviše odgovora 3 ( mjesečna plaća 6000 do 8000 kuna ) i to njih 51,2 %. VŠS se također slaže u najvećem dijelu s odgovorom 3, dok VSS najviše odgovora bilježi pod rednim brojem 4 ( mjesečna plaća veća od 8000 kuna ).

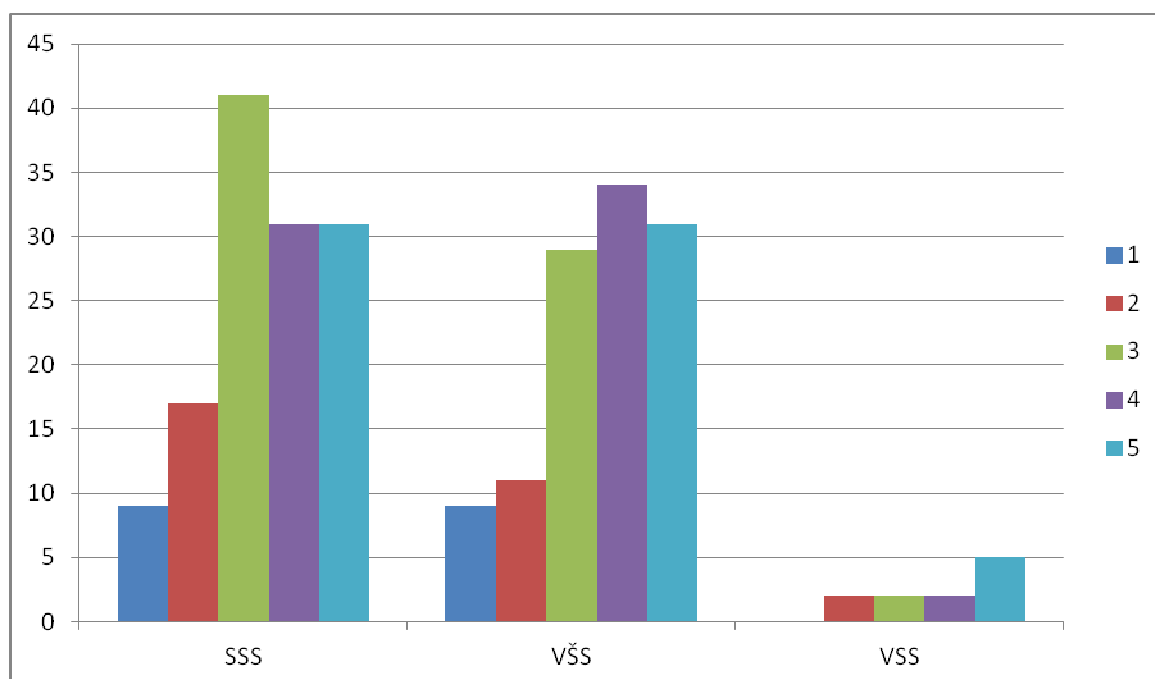


Grafikon 30. Grafički prikaz varijable položaj na poslu s obzirom na stupanj obrazovanja

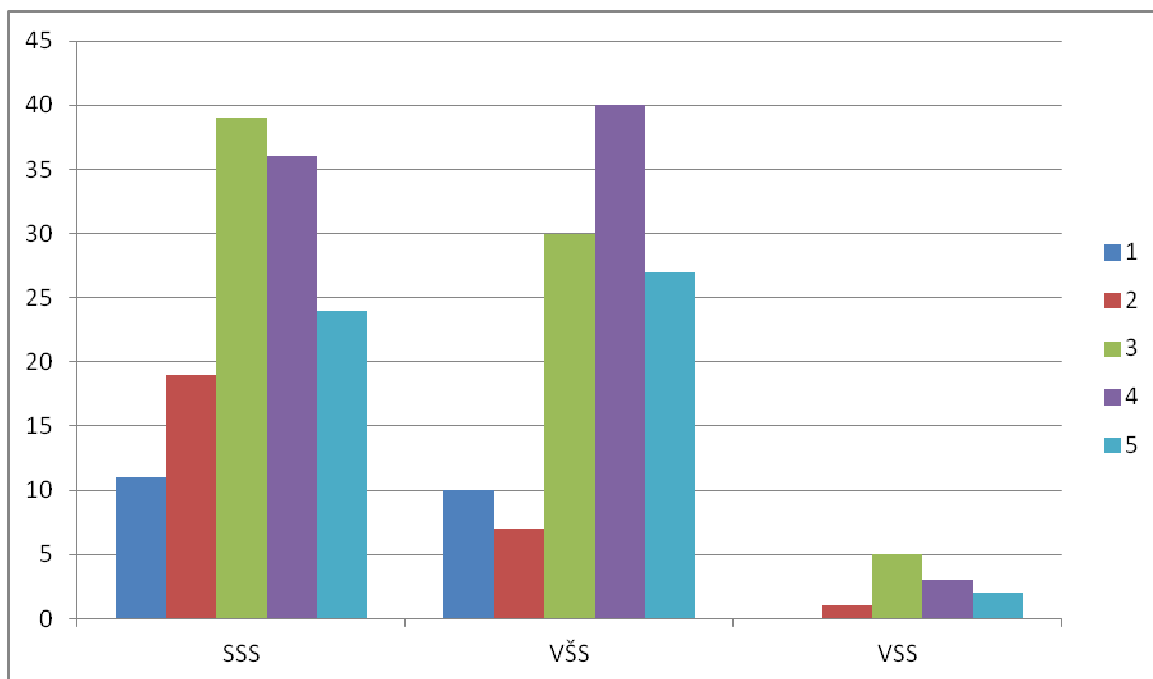
## 5.2.2. Organizacija radnog mjesta i financijska pitanja



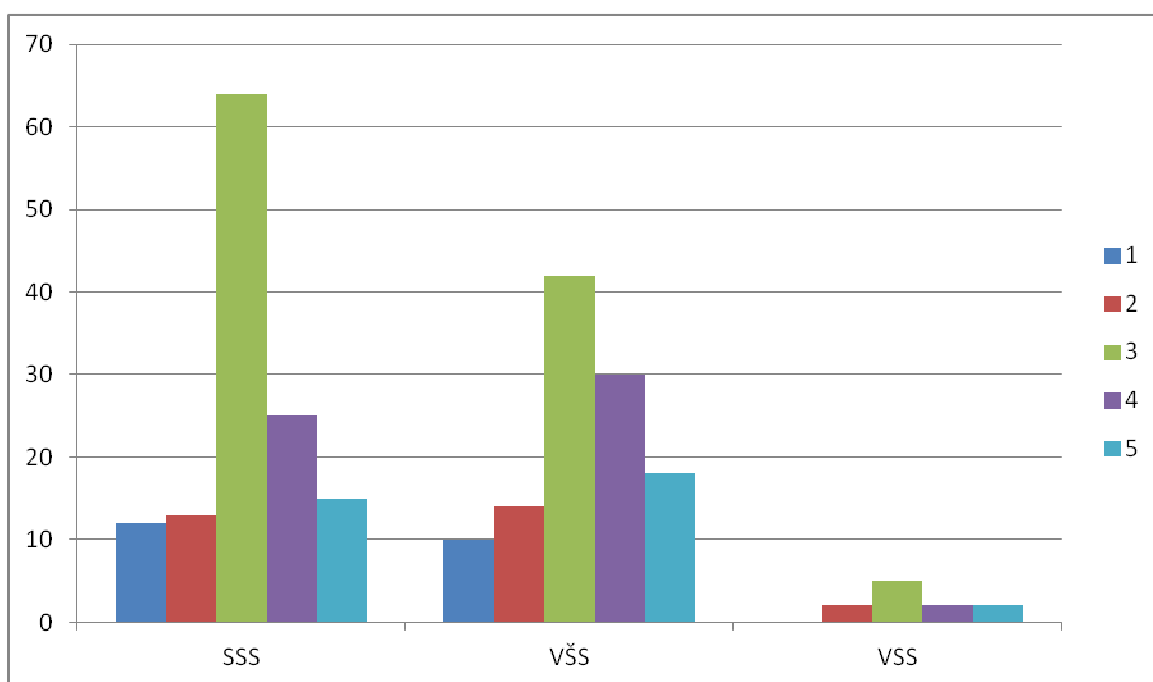
Grafikon 31. Grafički prikaz zadovoljstva poslom kod tvrdnje „Zadovoljan/na sam sadašnjim poslom i ne razmišljam o promjeni“



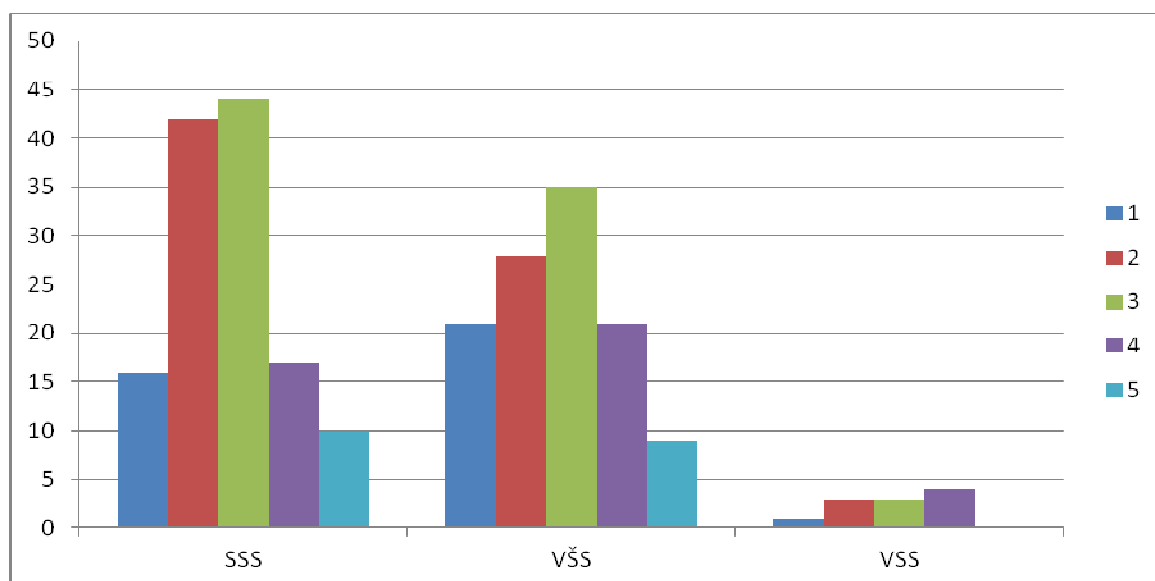
Grafikon 32. Grafički prikaz zadovoljstva vremenskim načinom rada s obzirom na stručnu spremu



Grafikon 33. Grafički prikaz zadovoljstva vremenske organizacije posla s obzirom na stručnu spremu

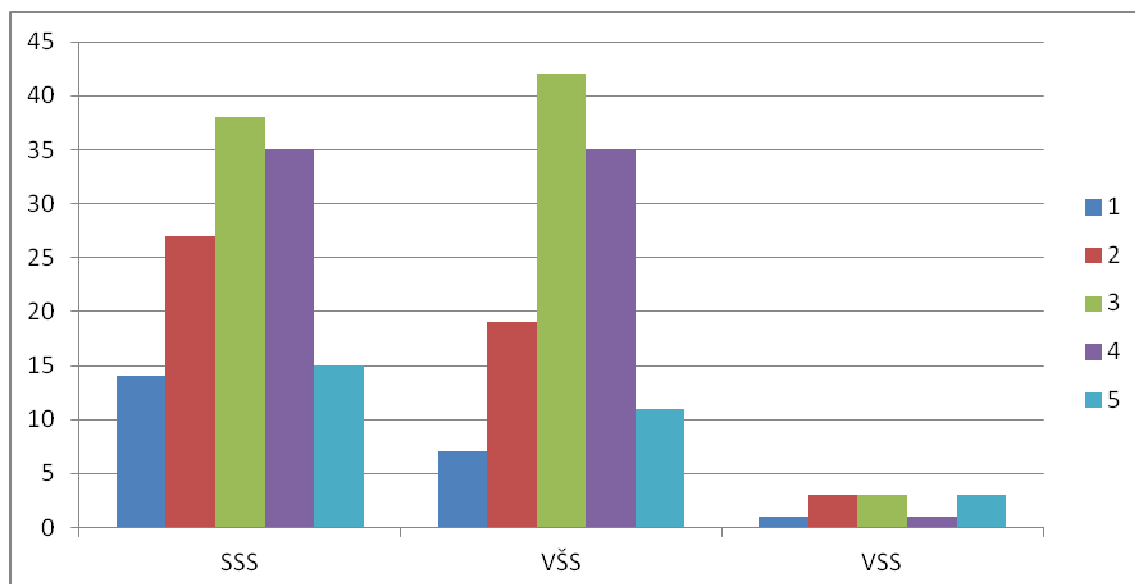


Grafikon 34. Grafički prikaz zadovoljstva organizacije posla općenito s obzirom na stručnu spremu

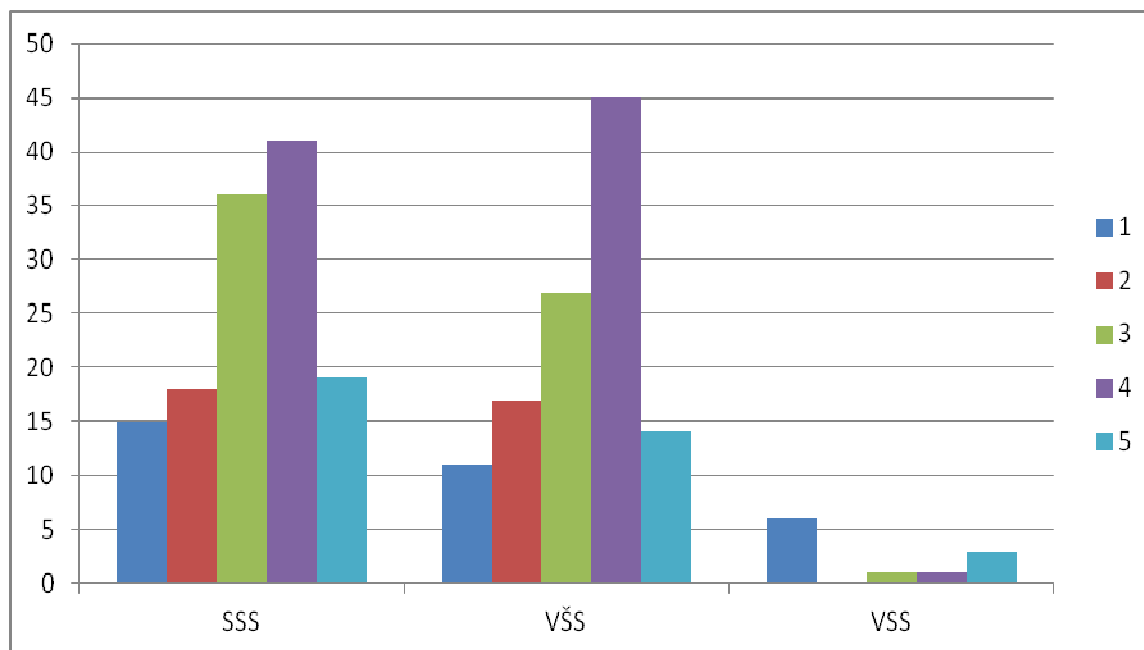


Grafikon 35. Grafički prikaz zadovoljstva brojem djelatnika na odjelu/odjeku s obzirom na stupanj obrazovanja

Iz Grafikona 35 vidljivo je da se najviše ispitanika složilo s odgovorom 3 ( 32,3% ). Hi-kvadrat test ne pokazuje značajnu razliku zadovoljstva navedene tvrdnje s obzirom na stupanj obrazovanja, ali rezultat pokazuje da su se svi ispitanici složili u niskim odgovorima. Tako možemo reći da je najveći postotak ispitanika nezadovoljno brojem djelatnika na odjelu.



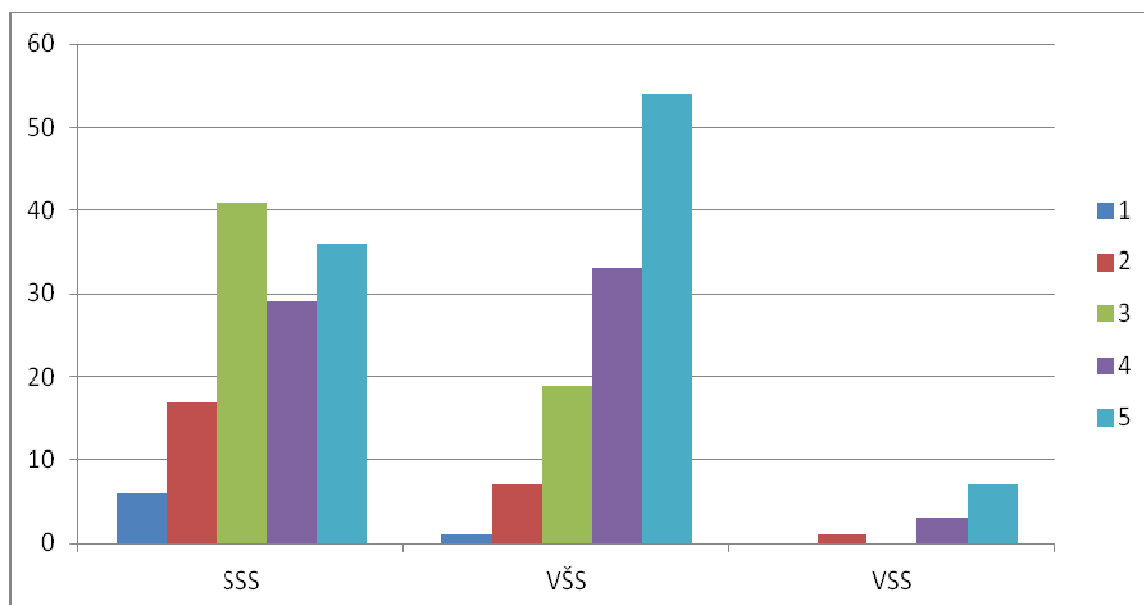
Grafikon 36. Grafički prikaz zadovoljstva plaćom u odnosu na broj obavljenih sati tokom mjeseca s obzirom na stupanj obrazovanja



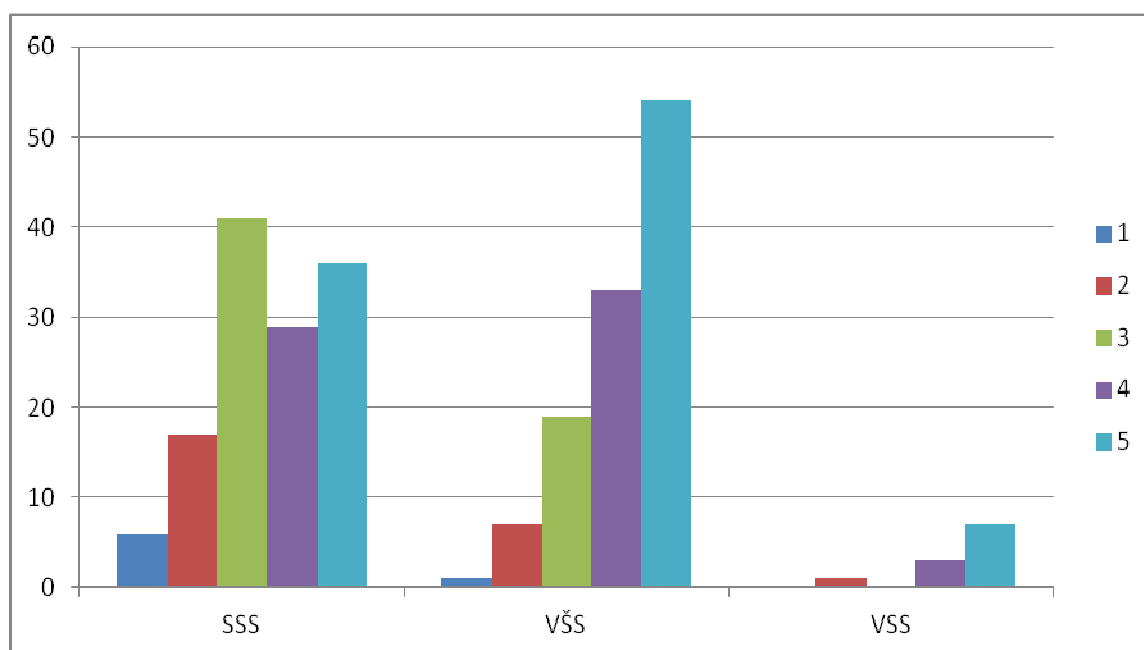
Grafikon 37. Grafički prikaz zadovoljstva plaćom u odnosu na posao i stručnu spremu s obzirom na stupanj obrazovanja

Grafikon 37 daje nam podatke kod varijable zadovoljstva plaćom s obzirom na posao i stručnu spremu. Hi-kvadrat test pokazuje značajnu razliku zadovoljstva. Najveći broj ispitanika slaže se u odgovoru 4 (34,3%). Najveći broj ispitanika VSS nije zadovoljno plaćom u odnosu na posao koji obavlja i stručnu spremu ( 54,5%), dok se 11,6 % ispitanika SSS slaže s tom tvrdnjom. Analizom dobivenih podataka možemo reći da niža stručna sprema iskazuje veće zadovoljstvo navedenom tvrdnjom u odnosu na visoku stručnu spremu.

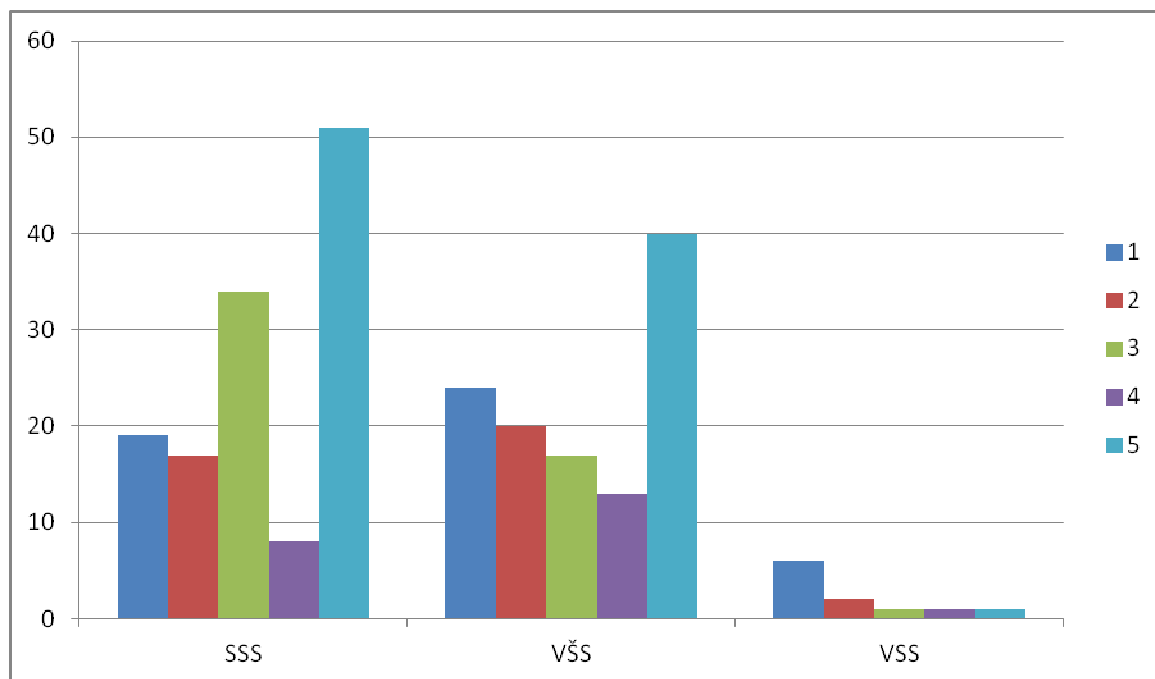
### 5.2.3. Obrazovanje, edukacija i nove tehnologije



Grafikon 38. Grafički prikaz varijable zadovoljstva sadašnjim obrazovanjem s obzirom na stručnu spremu.

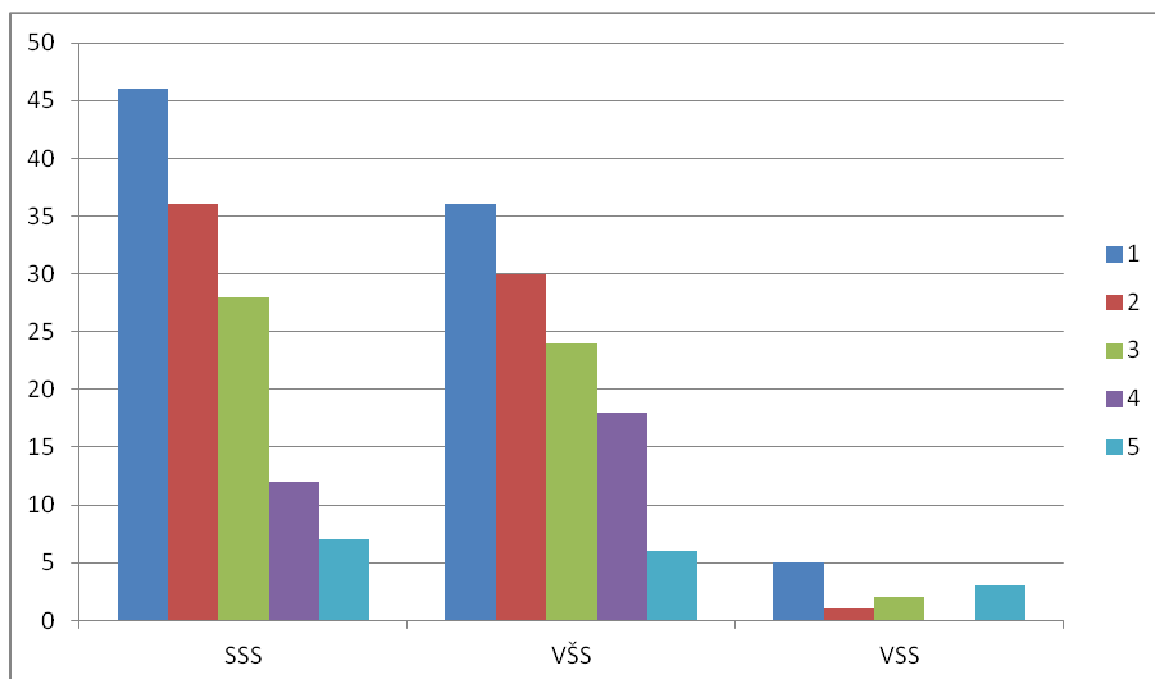


Grafikon 39. Grafički prikaz zadovoljstva poslom kod varijable rada u skladu s obrazovnim statusom



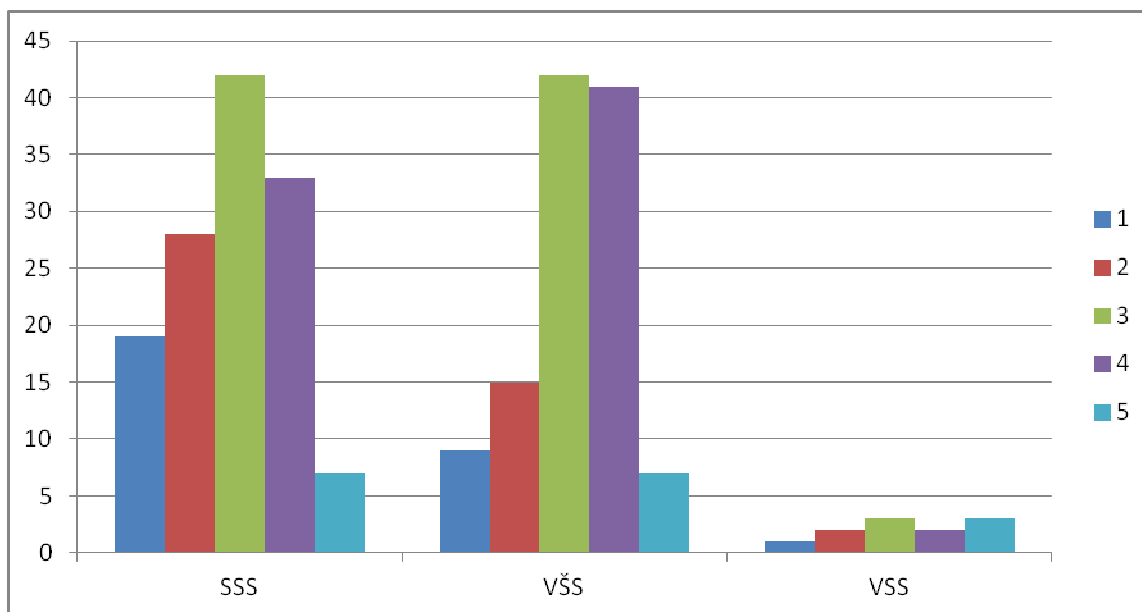
Grafikon 40. Grafički prikaz zadovoljstva s tvrdnjom „U budućnosti želi upisati višu ili visoku školu“

Najveća motiviranost za daljnjom edukacijom iskazuju ispitanici SSS (39,5%), dok najmanje ispitanici VSS (9%).



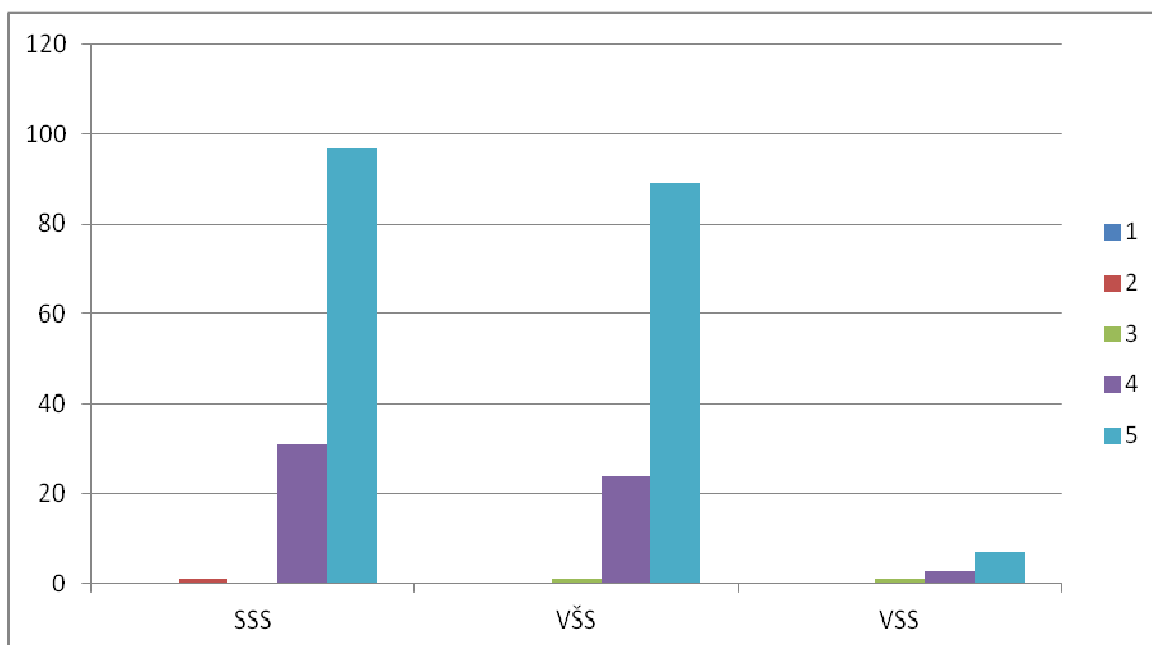
Grafikon 41. Grafički prikaz Zadovoljstva kod tvrdne „Zdravstvena ustanova pruža mi mogućnost edukacije u smislu plaćenih tečajeva ili kratki edukacija“



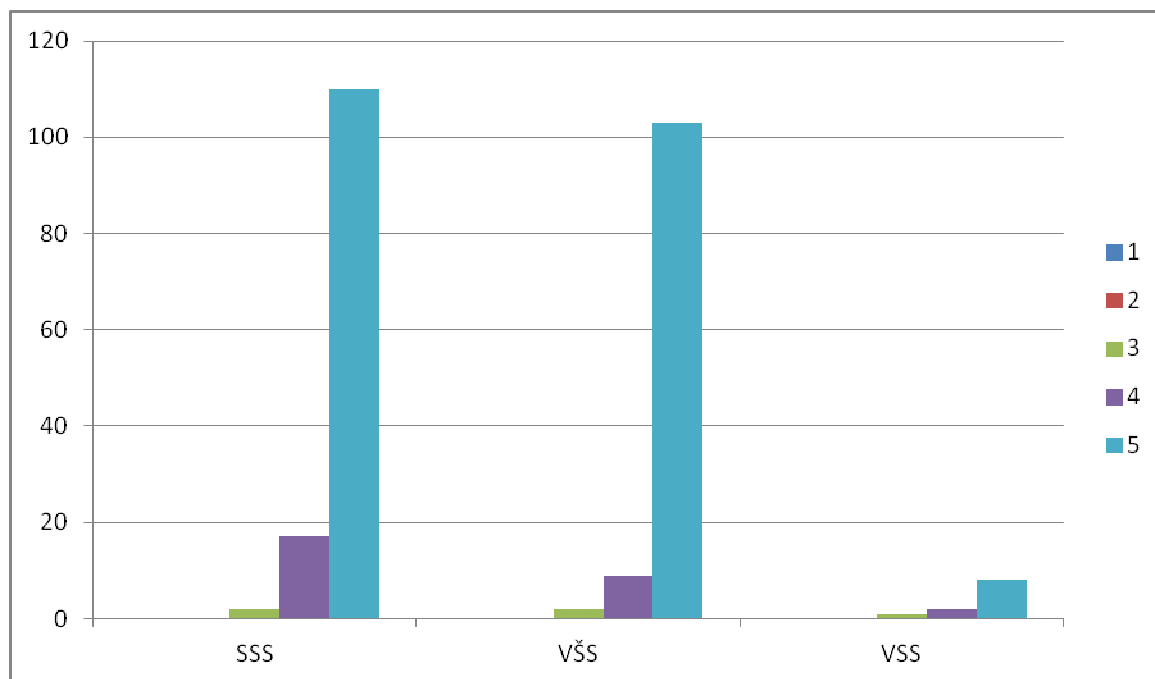


Grafikon 42. Grafički prikaz zadovoljstva kod tvrdnje „Zdravstvena ustanova u kojoj radim koristi suvremene aparate i tehnologiju“

#### 5.2.4. Komunikacija

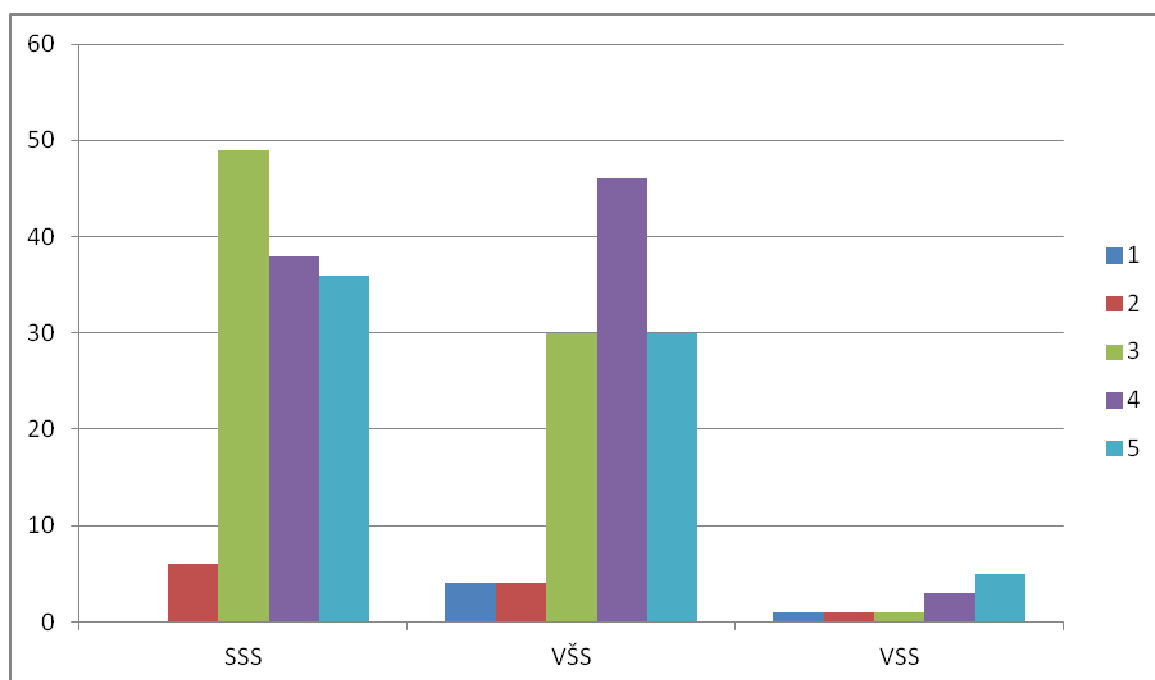


Grafikon 43. Grafički prikaz zadovoljstva na tvrdnju „Smatram da je komunikacija jako važan čimbenik za dobro obavljanje posla“



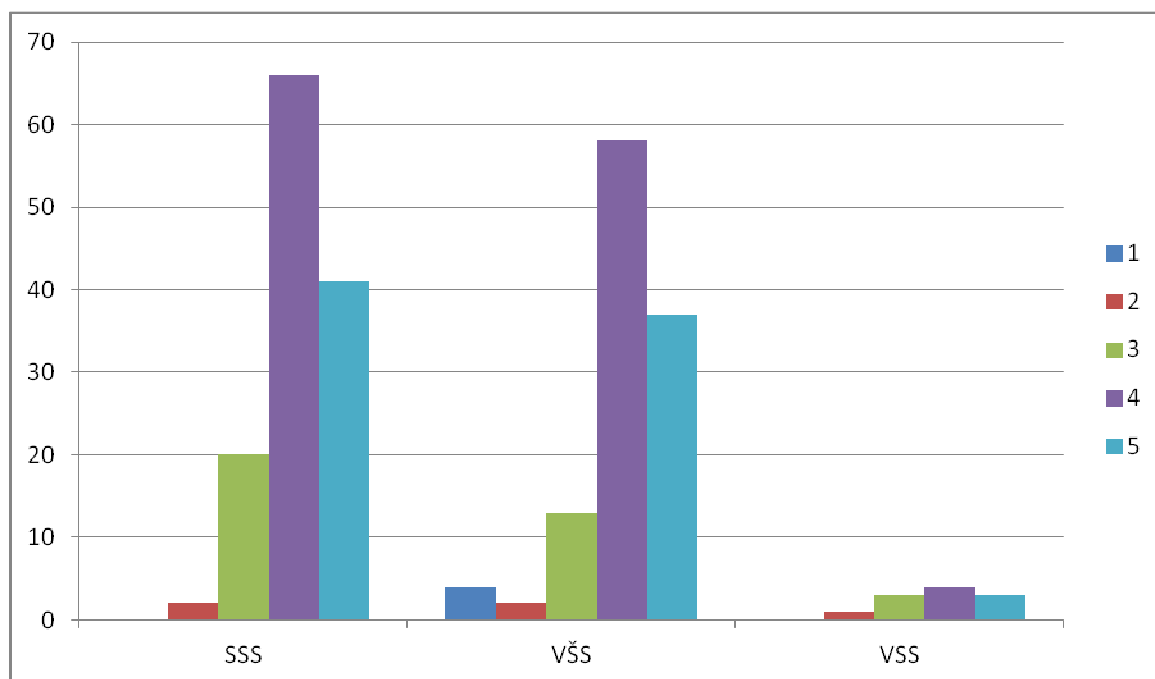
Grafikon 44. Grafički prikaz zadovoljstva kod tvrdnje „Smatram da je organizacija jako važan čimbenik za dobro obavljanje posla“

U Grafikonu 44 vidimo da se od svih ispitanika, 87% njih u potpunosti slaže s tvrdnjom da je organizacija jako važan čimbenik za dobro obavljanje posla.

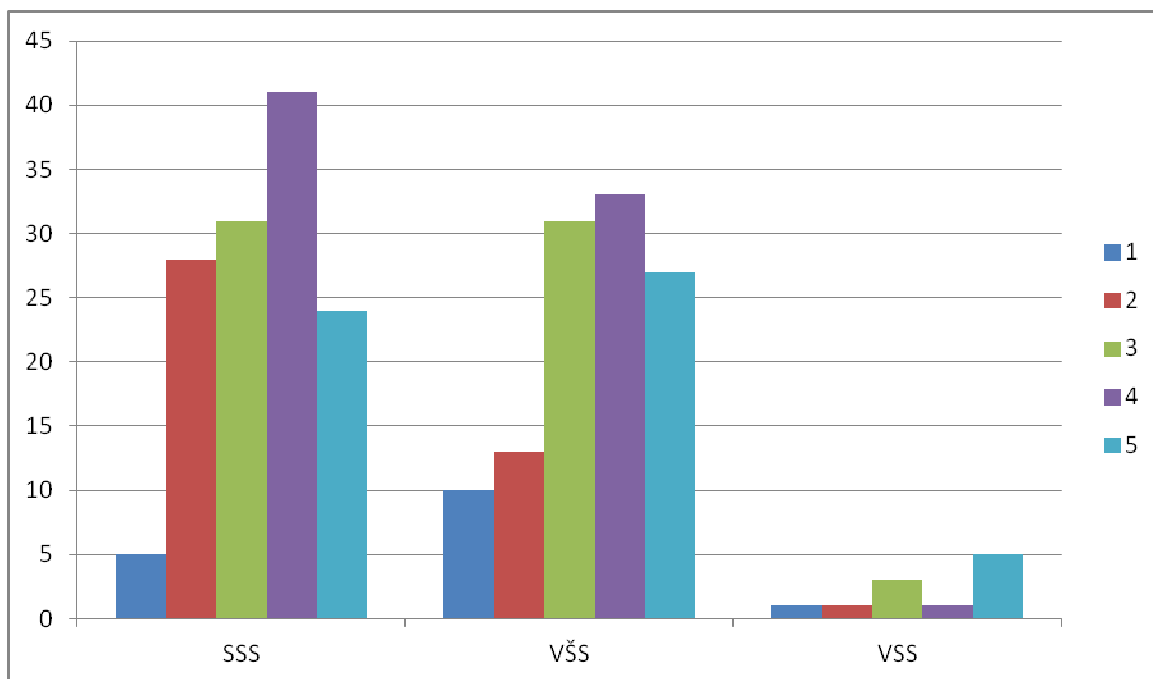


Grafikon 45. Grafički prikaz zadovoljstva komunikacijom sa suradnicima s obzirom na stupanj obrazovanja

Iz Grafikona 45 uviđamo da Hi-kvadrat test pokazuje značajnu razliku u zadovoljstvu komunikacije sa suradnicima, s obzirom na stupanj obrazovanja. Od svih ispitanika najveći broj slaže se s odgovorom 4 (34,6%). Ispitanici SSS najvećim dijelom slažu se s odgovorom 3 (38%), dok se nitko nije složio s odgovorom 1. Ispitanici VŠS zadovoljstvo komunikacije sa suradnicima ocijenili su ocjenom 4 (40,4%). 45,5% ispitanika VSS u potpunosti se slaže u zadovoljstvu komunikacije sa suradnicima.

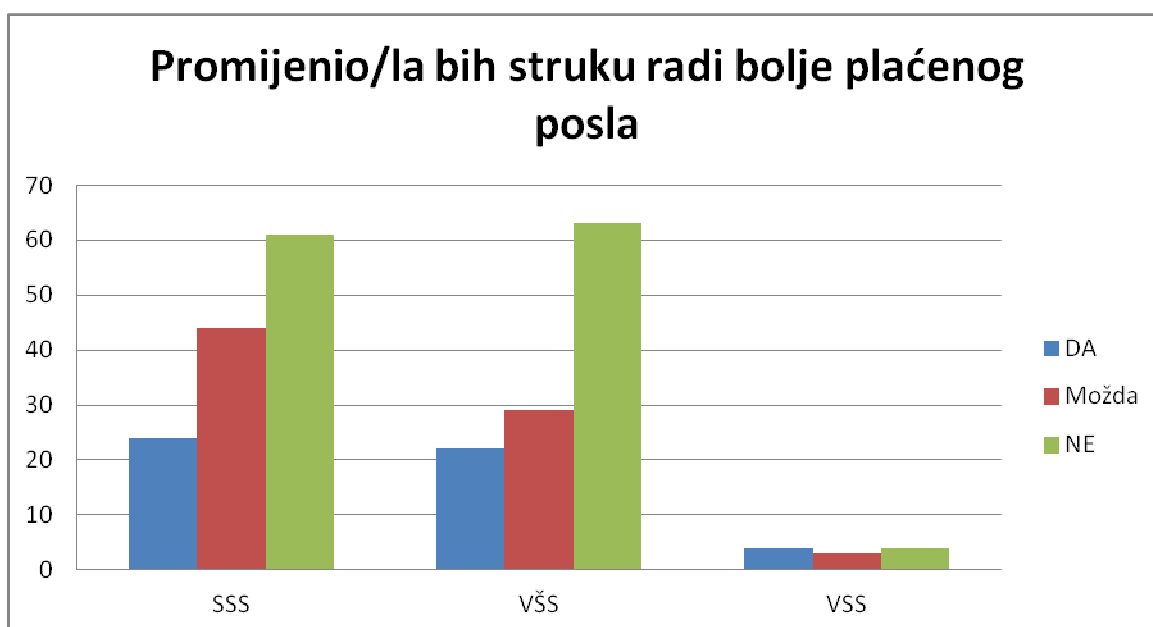


Grafikon 46. Grafički prikaz zadovoljstva komunikacije s pacijentom s obzirom na stupanj obrazovanja



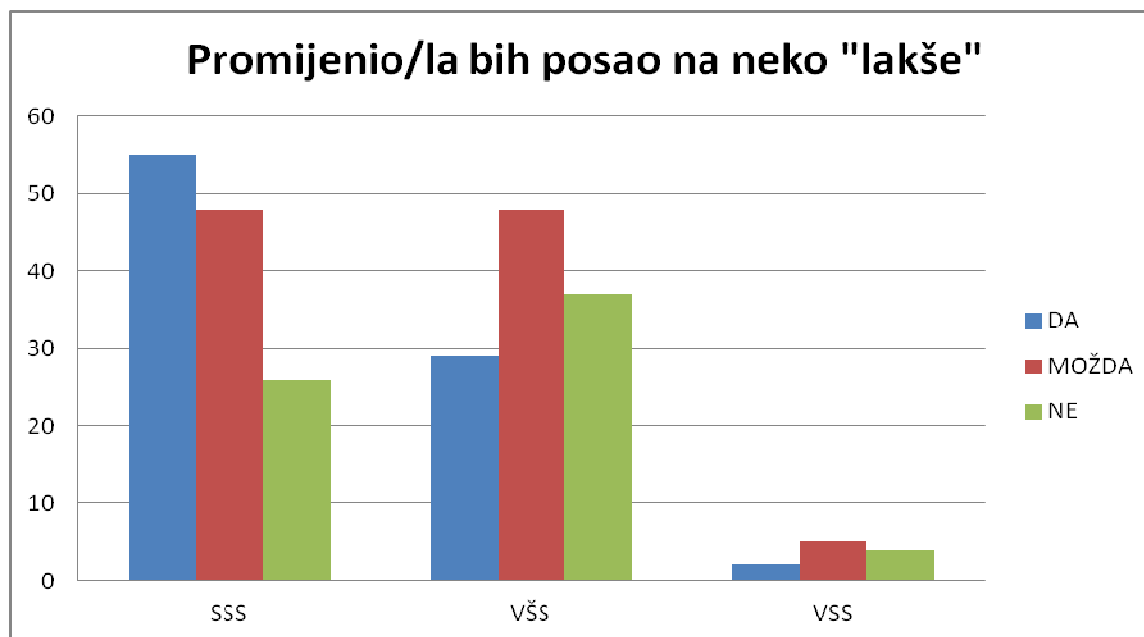
Grafikon 47. Grafički prikaz zadovoljstva komunikacije ispitanika s nadređenim s obzirom na stupanj obrazovanja

### 5.2.5. Mogućnost odabira



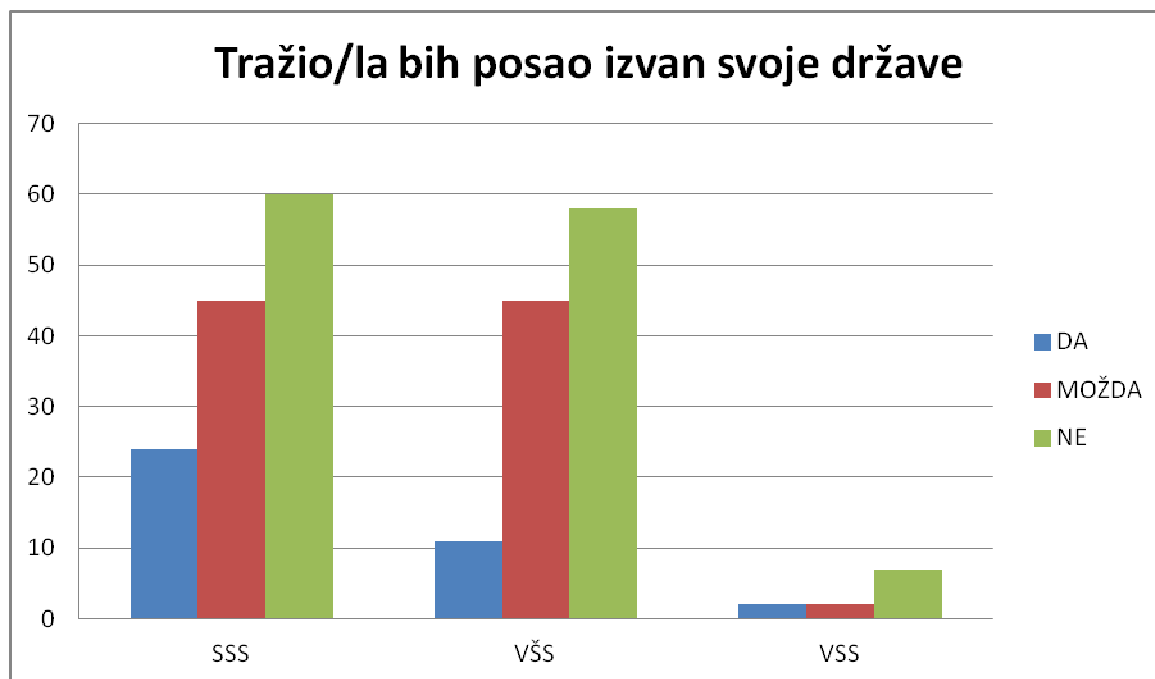
Grafikon 48. Grafički prikaz promjena struke radi bolje plaćenog posla.

Iz Grafikona 48 vidljivo je da analiza dobivenih podataka ne pokazuje kako stupanj obrazovanja uvjetuje mišljenje od promijeni struke radi bolje plaćenog posla.



Grafikon 49. Grafički prikaz odgovora na pitanje o promjeni posla na neko „lakše“ s obzirom na stupanj obrazovanja

Iz Grafikona 49 uočavamo podatke koji se odnose na promjenu posla na neko „lakše“ Hi-kvadrat test pokazuje značajnu razliku odgovora s obzirom na stupanj obrazovanja. S odgovorom 1 slaže se 33,8% ispitanika, odgovorom 2, 39,8% dok s odgovorom 3, 26,4% ispitanika. Od svih ispitanika koji se složili s odgovorom 1, najveći broj su ispitanici SSS (42,6%), dok su se ispitanici VSS najviše složili s odgovorom 2 i 3.



Grafikon 50. Grafički prikaz odgovora na pitanje o mogućnosti traženja posla izvan svoje države.

Grafikon 50 prikazuje nam podatak na pitanje o mogućnosti pronalaska posla izvan države. 49,2% ispitanika složilo se s odgovorom 3. Hi-kvadrat test ne pokazuje značajnu razliku u odgovorima na navedeno pitanje s obzirom na stručnu spremu, ali možemo reći da su od svih ispitanika koji su se složili s odgovorom 1, najvećim dijelom ispitanici SSS.

## 6. Rasprava

Podaci su analizirani i obrađeni pomoću anketnog upitnika sastavljenog od 29 pitanja. Anketni upitnik je izrađen po uzoru na instrumente koji su se do sada koristili u sličnim istraživanjima, a prilagođen je ovom istraživanju. Podaci su prikupljeni presječnom metodom koja se odnosila na zadovoljstvo medicinskih sestara s obzirom na vrstu radnog mjesta. Anketa je provedena u tromjesečnom razdoblju od 1.srpnja.2018.g. do 30.rujna.2018.g. U ispitivanju je sudjelovalo ukupno 254 ispitanika, od čega je 207 žena i 47 muškaraca.

Na pitanje koje se odnosilo na zadovoljstvo s obzirom na visinu plaće , podaci koji su utvrđeni na osnovu prikupljenih podataka, a obrađeni Hi-kvadrat testom, ukazuju da je visina plaće različita s obzirom na mjesto rada . Najveći dio zaposlenika koji ima plaću u rasponu od 6000 – 8000 kuna su zaposlenici OHBP njih 79,4 % te zaposlenici kirurgije 64,5 % kao i ispitanici koji rade u JIL-u i OP bloku te Zavodu za hitnu medicinu. Zaposlenici koji rade na odjelima interne medicine i pri Domovima zdravlja su u manjem platnom rasponu odnosno od 4000 do 6000 kuna. Ovakvi podaci nam potvrđuju i dosadašnja istraživanja o zadovoljstvu poslom. [31, 32, 33]

Možemo reći da je ipak visina osobnog dohotka vezana za složenost i zahtjevnost poslova , jer takva radna mjesta imaju i veće dodatke što utječe na visinu plaće.

Kada smo istražili zadovoljstvo s obzirom na mjesto rada na takvo pitanje nismo dobili značajne razlike, što možda ukazuje da na zadovoljstvo ne utječe samo visina osobnog dohotka što ćemo daljnjim tvrdnjama i dokazati.

Na postavljeno pitanje koje se odnosilo na vremensku organizaciju posla Hi- kvadrat test nam je pokazao značajnu razliku. Ispitanici zaposleni u Zavodu za hitnu medicinu, njih 40%., te zaposlenici Doma zdravlja, njih 43,2 % su u potpunosti iskazali zadovoljstvo , dok zaposleni na odjelima interne medicine, što se tiče vremenske organizacije, zadovoljstvo je iskazalo samo njih 3,4%. I sljedeće pitanje koje se odnosilo na jedan općeniti stav o organizaciji posla, je imao negativnu konotaciju kod većine ispitanika, iznimno zaposlenici Zavoda za hitnu medicinu, njih 26,7%, i zaposlenici Doma zdravlja, njih 29,7%, su zadovoljni općenito organizacijom , a ispitanici zaposleni u JIL-u i OP bloku, njih samo 9%, je zadovoljno.

Najveće zadovoljstvo se ipak odnosilo na zaposlenike Zavoda za hitnu medicinu te Domova zdravlja u odnosu na zaposlene na bolničkim i kliničkim odjelima. Takav podatak je potvrdio i prijašnje podatke koji zapravo potvrđuju da se zadovoljstvo ne može samo vezivati uz financijsku strukturu kao što je i potvrđeno dosadašnjim istraživanjima [32, 33], već na zadovoljstvo utječi u i drugi faktori kao što je organizacija posla i vremenski način rada.

Na pitanje koje se odnosilo na zadovoljstvo plaćom s obzirom na stručnu spremu i na posao koji kontinuirano obavljaju, utvrđena je značajna statistička razlika. Većina ispitanika zaposlenih u Zavodu za hitnu medicinu, njih 30%, te zaposlenih u OP bloku, njih 27,2% su iskazali zadovoljstvo, dok ponovo dobivamo podatak koji govori da najmanji postotak zadovoljstva 7% iskazuju ispitanici koji rade na odjelima interne medicine.

Kad smo istražili tvrdnju koja se odnosila na kontinuitet edukacije i tečajeve vezanih za stručno napredovanje, na tu tvrdnju osim jednog dijela ispitanika Zavoda za hitnu medicinu 20% i Doma zdravlja 10%, svi ostali ispitanici su iskazali nezadovoljstvo, osobito zaposlenici JIL-a i OP bloka. Moramo se složiti da današnja zahtjevnost znanosti i tehnologije pred medicinske sestre stavlja velike obaveze i očekivanja. Ako se ne ulaže u njihov kontinuirani napredak u smislu usavršavanja i praćenja tehnologije, teško je i nepravedno očekivati da one mogu uspješno odgovoriti na sve postavljene zadatke.

Rezultate koje smo dobili vezane uz zadovoljstvo komunikacije sa suradnicima govore nam da je najveće zadovoljstvo kod zaposlenika pri Zavodu za hitnu medicinu, svi ostali su nešto manje zadovoljni ali možemo reći da je taj podatak zadovoljavajući kod svih ispitanika.

Kad se istraživalo zadovoljstvo koje se odnosilo na komunikaciju sa nadređenima, nažalost tu smo također dobili poražavajuće rezultate kod svih ispitanika, nešto malo bolje je u Domovima zdravlja u odnosu na ostale ispitanike. U komparaciji sa tvrdnjom gdje smo pokušali istražiti je li obrazovna struktura utječe na komunikaciju sa nadređenim, također smo dokazali da obrazovanje ne poboljšava razinu komunikacije sa nadređenima.

Dio istraživanja koji se odnosio na eventualnu promjenu struke radi bolje plaćenog posla zanimljivo je da tek njih 19,7% bi to napravilo, a čak 50,4% ispitanika to ne bi napravilo. Ovdje bi istaknuli da čak 60,6% ispitanika za koje smo dobili odgovor da ne bi promijenili su bili zaposlenici JIL-a i OP bloka.



Od ukupnog broja ispitanika njih 95,7% je bez ikakvih rukovodećih funkcija.

Podatak koji smo dobili u sljedećoj tvrdnji možemo reći da odgovara dosadašnjim sličnim istraživanjima [33, 34, 35], odnosi se na broj djelatnika. Uglavnom su se svi ispitanici složili sa tvrdnjom da su nezadovoljni brojem djelatnika na odjelu, a takav odgovor su dali ispitanici svih stručnih sprema. Na pitanje koje se odnosilo na zadovoljstvo s obzirom na stručnu spremu i posao koji obavljaju, najveći postotak nezadovoljstva njih 54,4 % iskazali su ispitanici sa VSS. Takva tvrdnja nam je zapravo potvrdila jedno kontinuirano nezadovoljstvo medicinskih sestara sa VSS koje nažalost od 2008.godine pokušavaju svoju obrazovnu strukturu implementirati u sistematizaciju, ali nažalost još uvijek nema razumijevanja od Ministarstva zdravstva i ostalih koji o tome odlučuju.

Kad smo analizirali podatke koje smo dobili na postavljeno pitanje koje se odnosilo na mogućnost pronalaska posla izvan države Hi kvadrat test nije pokazao neku značajnu razliku s obzirom na stručnu spremu. Jedino što možemo iskazati iz ovog podatka da je ipak najveći broj onih koji ne razmišljaju o takvoj mogućnosti SSS.

Provedeno istraživanje je dalo neke zanimljive podatke i smjernice kako možemo vratiti ili poboljšati zadovoljstvo unutar struke. Ako danas znamo da prema medijskim navodima nedostaje oko 12 000 medicinskih sestara, onda nas ne treba iznenaditi podatak da su nezadovoljne obimom i zahtjevnošću poslom i visinom osobnog dohotka.

Ne treba nas iznenaditi ni razmišljanje obrazovanih medicinskih sestara o razmišljanju da napuste državu kad smo ustanovili da ni nakon 10 godina od kada imamo fakultetski obrazovane medicinske sestre za njih se mjesto ne pronalazi.

Medicinske sestre srednje stručne spreme koje o tome ne razmišljaju, odnosno puno manje razmišljaju, znaju da nažalost europski sustav obrazovanja ne prepoznaje medicinsku sestru sa SSS. Danas sestre puno ulažu u svoje obrazovanje, kontinuirano se nadograđuju, tako da danas imamo već oko 1000 medicinskih sestara sa završenom fakultetskom izobrazbom, a svake godine se povećava i broj doktorica znanosti.

## 7. Zaključak

Provedeno istraživanje potvrdilo je da medicinske sestre ne iskazuju samo svoje nezadovoljstvo radi financijske potplaćenosti složenih poslova koje svakodnevno obavljaju.

Medicinske sestre su svoje nezadovoljstvo provedenom anketom iskazale i prema organizaciji posla, broju djelatnika na svojim odjelima. Nisu zadovoljne ni komunikacijom sa nadređenima u svojim institucijama, nisu zadovoljne načinom kako se posao raspoređuje.

Bez obzira na navode, medicinske sestre ne bi mijenjale svoje poslove bez obzira na zahtjevnost, ali žele da im se omogući stručno usavršavanje, da mogu pratiti zahtjevnost poslova. Medicinske sestre razmišljaju da napuste svoju državu, a najvećim djelom jer im se ne priznaje obrazovanje, jer nisu raspoređene i plaćene sukladno svojim kvalifikacijama.

Vrijeme je da se usmjerimo prema problemima koje medicinske sestre navode da ne bi svaku godinu slušali o sve većem broju nedostatka medicinskih sestara. Svakako je zadovoljan radnik i produktivniji u onome što radi, stoga je i zadovoljna medicinska sestra učinkovitija kao takva.

Ono što je potvrdilo kao pozitivno ovo istraživanje to je dobra suradnja sa kolegama bez obzira o kojoj se instituciji radi.

Medicinske sestre su djelatnici u zdravstvu koje svoje djelovanje usmjeravaju na pružanje sestrinske skrbi prema pojedincu, njegovoj obitelji i zajednici.

Humanost je sestrinsko poslanje koje uključuje veliku požrtvornost kao što je i sam papa Ivan Pavao II rekao: „Neka vaše zvanje, rođeno da spašava i promiče ljudski život, ne postane popustljivo pred sličnim zabludama, protusloveći svojim izvornim ciljevima i pretvarajući se u pobornika ne života, nego smrti.“

## 8. Literatura

1. <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=55559>
2. Čukljek S. Osnove zdravstvene njege. Zagreb , Zagreb, 2005.
3. WHO/World Health Organization. Dostupno na adresi: <https://www.who.int/en> Datum pristupa 09.12.2018.
4. Ljubas A. Sestrinsko zvanje, zanimanje i profesija; KBC Zagreb, Klinika za srce i krvne žile Dostupno na: [www.sestrinskozvanjezanimanjeiprofesija.hr](http://www.sestrinskozvanjezanimanjeiprofesija.hr) Datum pristupa: 5.8. 2018.
5. Kalauz S. Etika u sestinstvu, Zagreb 2012.
6. Usp. S. F. SPICKER – S. GADOW (ur.), Nursing: Images and Ideals: Opening Dialogue with the Humanities, Springer, New York 1980. Iz izvornog znanstvenog članka Matulić T. Identitet, profesija i etika sestinstva. Dostupno na adresi: <https://hrcak.srce.hr/22551>
7. Prlić N. Zdravstvena njega- udžbenik za učenike srednjih medicinskih škola – Školska knjiga XII. izdanje
8. Štifanić M. Što sestre rade na fakultetu!?: kakve sestre i sestinstvo trebamo?: Udruga Hrvatski pokret za prava pacijenata (HPPP); 2012.
9. Mrnjec V. Povijesni pregled obrazovanja medicinskih sestara u Republici Hrvatskoj. Sestrinski glasnik. 2014;19(3):246- 9
10. Radić R. ( 2013) Razvoj visokoga obrazovanja medicinskih sestara na Sveučilištu J. J. Strossmayera u Osijeku. Dostupno na: <http://www.zvu.hr/arhiva/opatija/arhiva/index.htm> Datum pristupa: 4.8.2016
11. [http://www.hkms.hr/data/1240836789\\_751\\_mala\\_Statut-HKMS-Procisceni-tekst.pdf](http://www.hkms.hr/data/1240836789_751_mala_Statut-HKMS-Procisceni-tekst.pdf)
12. [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003\\_07\\_121\\_1710.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003_07_121_1710.html)
13. Ivek N. (2004) Promjene u sestinstvu kao preduvjet ravnopravne uloge u timu. Dostupno na adresi: <https://www.zvu.hr/arhiva/opatija/arhiva/index.htm> . Datum pristupa 10.11.2018.
14. Popović D. Obrazovanje medicinskih sestara - osamdeset godina tradicije, Medix, 2004; 10: 54-5.
15. Iz preglednog rada Belak S., Ušljebrka I. (2014) Organizacijska kultura kao čimbenik uspješne provedbe organizacijske promjene. Dostupno na adresi: <https://hrcak.srce.hr/136748>
16. Iz izvornog znanstvenog članka : Zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara i tehničara koji rade u operacijskim salama i kirurškim odjelima Kliničkog bolničkog centra Rijeka. Dostupno na adresi: <https://hrcak.srce.hr/186114>
17. L. Pavičević, J. Bobić, Stres na radu U: M. Šarić, E. Žuškin, ur. Medicina rada i okoliša Zagreb: Medicinska naklada, 2002, str. 530-37

18. D. Lučanin: Mjere prevencije i sprečavanja štetnih posljedica stresa, Sigurnost , 2014. 56(3) str. 223-234
19. M. Havelka (ur.): Zdravstvena psihologija, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2002
20. J. Despot Lučanin, L. Perković, Z. Pukljak Iričanin: Stres kao posljedica promjena na radnom mjestu. U: Zbornik radova: Međunarodna konferencija Upravljanje promjenama u sestinstvu, 77-82, Zdravstveno veleučilište, Zagreb, 2009
21. B. Mazzi, D. Ferlin: Sindrom sagorjelosti na poslu: Naš profesionalni problem. IV. Kongres HDDOD-HLZ. Rovinj, 2004., HDOD
22. S. Kalaus: Sindrom sagorijevanja na poslu kod medicinskih sestara, Knjiga sažetaka 7. Kongresa kardiološkog društva s međunarodnim sudjelovanjem, Opatija, 2008. Liječnički vjesnik
23. K. Juras, B. Knežević, R. Golubić, M. Milošević, J. Mustajbegović: Stres na radu: Mjere prepoznavanja, rješenja i prevencija, Sigurnost, 2009. 51(2) str. 121-126
24. <https://www.hkms.hr/hrvatska-komora-medicinskih-sestara/>
25. Matas N. S., Očekivanja medicinskih sestara/ tehničara tijekom studiranja u odnosu na status nakon zapošljavanja, Diplomski rad, Split, 2015
26. Nacionalna strategija razvoja zdravstva. Vlada Republike Hrvatske Ministarstvo zdravlja Republike Hrvatske, 2012
27. [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011\\_07\\_79\\_1692.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_07_79_1692.html)
28. J. Hudek - Knežević, N. Krapić.: Odnos između emocionalne kontrole, percipiranog stresa na radnom mjestu i profesionalnog sagorijevanja kod medicinskih sestara. Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet, 2005. U: Psihologijske teme, Vol. 14, 2: 41-54
29. Salvage J. Sestrinstvo u akciji. Zagreb: Zonta klub Zagreb; 1994
30. Lučanin D. Komunikacijske vještine u zdravstvu. Zagreb: Naklada slab; 2010.
31. <https://hrcak.srce.hr/186114>
32. Štumerger S. Motivacija i zadovoljstvo zaposlenika u zdravstvenom sektoru
33. Ivić A. Koliko su medicinske sestre sretne na poslu? Uloga proaktivne ličnosti i samostalnog doradivanja posla
34. <https://edu.hkms.hr/mod/forum/discuss.php?d=21>
35. Barać I. Zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara i tehničara u odnosu na mjesto rada. Dostupno na adresi: <https://hrcak.srce.hr/137451>

## 9. Dodaci

### Prilog 1. Anketni upitnik

Sveučilište u Dubrovniku

Odjel za stručne studije

Preddiplomski stručni studij Sestrinstvo

Kandidat: Dijana Čizik. Ms

Mentor: Vedrana Iveta, dipl.med.tech

Upitnik u svrhu završnog rada na temu:

ZADOVOLJSTVO POSLOM MEDICINSKIH SESTARA S OBZIROM NA VRSTU RADNOG MJESTA I STUPNJA OBRAZOVANJA

Na navedena pitanja zaokružite odgovor koji odgovara Vašem opisu:

1. Godina rođenja:

1. 1960. – 1970.

2. 1970. – 1980.

3. 1980. – 1990.

4. 1990. – 2000.

2. Stručna sprema:

1. SSS ( srednja stručna sprema )

2. VŠS ( viša stručna sprema )

3. VSS ( visoka stručna sprema )

3. Mjesto rada:

1. OHBP ( Objedinjeni hitni bolnički prijem )

2. Odjel interne medicine

3. Odjel kirurgije

4. JIL ( jedinica intenzivnog liječenja ) s OP blokom ( operacijskim blokom )

5. Ustanova Doma zdravlja

6. Zavod za hitnu medicinu

4.Vrsta zaposlenja:

1. Određeno vrijeme
2. Neodređeno vrijeme

5.Spol:

1. Muško
2. Žensko

6.Radni staž:

1. Manje od 1 godine
2. 1-5 godina
3. 5-10 godina
4. više od 10 godina

7.Vrijeme rada:

1. Samo prijepodnevna smjena
2. Dnevna, prije i poslijepodnevna smjena
3. Turnus – 12/24, 12/48

8.Mjesečna plaća:

1. 3000 – 4000 kn
2. 4000 – 6000 kn
3. 6000 – 8000 kn
4. više od 8000 kn

9.Položaj na poslu koji obavljam:

1. Medicinska sestra bez rukovodeće funkcije
2. Glavna sestra odjela/odsjeka
3. Glavna sestra Zdravstvene ustanove

Na navedena pitanja odgovorite skalom od 1-5, pri čemu 1 označava odgovor u potpunosti se ne slažem, a 5 u potpunosti se slažem.

Zadovoljan/na sam:

10. Sadašnjim poslom i ne razmišljam o promjeni

1 2 3 4 5

11. Vremenskim načinom rada ( smjene, turnus)

1 2 3 4 5

12. Vremenskom organizacijom posla ( npr. Imam dovoljno vremena kvalitetno obaviti zdravstvenu njegu bolesnika...)

1 2 3 4 5

13. Organizacijom posla općenito

1 2 3 4 5

14. Brojem djelatnika na odjelu/odsjeku za adekvatno i kvalitetno obavljanje posla

1 2 3 4 5

15. Plaćom u odnosu na broj obavljenih sati tokom mjeseca

1 2 3 4 5

16. Plaćom u odnosu na posao koji obavljam te stručnu spremu

1 2 3 4 5

Na navedena pitanja odgovorite skalom od 1-5, pri čemu 1 označava odgovor u potpunosti se ne slažem, a 5 u potpunosti se slažem.

17. Zadovoljan/na sam sadašnjim obrazovanjem

1 2 3 4 5

18. Radim u skladu s obrazovnim statusom

1 2 3 4 5

19. U budućnosti želim proširiti svoje znanje, upisati višu ili visoku školu

1 2 3 4 5

20. Zdravstvena ustanova u kojoj radim pruža mi mogućnost edukacije u smislu plaćenih tečajeva ili kratkih edukacija

1 2 3 4 5

21. Zdravstvena ustanova u kojoj radim koristi suvremene aparate i tehnologiju

1 2 3 4 5

Na navedena pitanja odgovorite skalom od 1-5, pri čemu 1 označava odgovor u potpunosti se ne slažem, a 5 u potpunosti se slažem.

22. Smatram da je komunikacija jako važan čimbenik za dobro obavljanje posla

1 2 3 4 5

23. Smatram da je organizacija jako važan čimbenik za dobro obavljanje posla

1 2 3 4 5

24. Zadovoljan/na sam komunikacijom sa suradnicima

1 2 3 4 5

25. Zadovoljan/na sam komunikacijom s pacijentom

1 2 3 4 5

26. Zadovoljan/na sam komunikacijom s nadređenim

1 2 3 4 5

Na navedena pitanja zaokružite odgovor koji odgovara Vašem opisu:

Kada bih imao/la mogućnost:

27. Promijenio/la bih struku radi bolje plaćenog posla

1. DA

2. MOŽDA

3. NE

28. Promijenio/la radno mjesto na neko „lakše“

1. DA

2. MOŽDA

3. NE

29. Tražio/la posao izvan svoje države

1. DA

2. MOŽDA

3. NE



## Popis grafikona

Grafikon 1. Grafički prikaz varijable vrsta rada.....	18
Grafikon 2. Grafički prikaz varijable mjesečna plaća.....	19
Grafikon 3. Grafički prikaz varijable vrsta zaposlenja.....	19
Grafikon 4. Grafički prikaz varijable radni staž.....	20
Grafikon 5. Grafički prikaz varijable položaj na poslu.....	20
Grafikon 6. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam sadašnjim poslom i ne razmišljam o promjeni.“.....	21
Grafikon 7. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam vremenskim načinom rada.“.....	21
Grafikon 8. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam vremenskom organizacijom posla“	22
Grafikon 9. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam organizacijom posla općenito“.....	22
Grafikon 10. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam brojem djelatnika na odjelu/odsjeku“.....	23
Grafikon 11. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam plaćom u odnosu na broj obavljenih sati tokom mjeseca“.....	24
Grafikon 12. Grafički prikaz tvrdnje „Zadovoljan/na sam plaćom u odnosu na posao koji obavljam te stručnu spremu“.....	24
Grafikon 13. Grafički prikaz zadovoljstva sadašnjim obrazovanjem.....	25
Grafikon 14. Grafički prikaz tvrdnje „Radim u skladu s obrazovnim statusom“.....	26
Grafikon 15. Grafički prikaz tvrdnje „U budućnosti želim proširiti svoje znanje, upisati višu ili visoku školu“.....	26
Grafikon 16. Grafički prikaz tvrdnje „Zdravstvena ustanova u kojoj radim pruža mi mogućnost edukacije u smislu plaćenih tečajeva ili kratkih edukacija“.....	27
Grafikon 17. Grafički prikaz tvrdnje „Zdravstvena ustanova u kojoj radim koristi suvremene aparate i tehnologiju“.....	27
Grafikon 18. Grafički prikaz tvrdnje „Smatram da je komunikacija jako važan čimbenik za dobro obavljanje posla“.....	28
Grafikon 19. Grafički prikaz tvrdnje „Smatram da je organizacija jako važan čimbenik za dobro obavljanje posla“.....	28
Grafikon 20. Grafički prikaz zadovoljstva komunikacije ispitanika sa suradnicima.....	29

Grafikon 21. Grafički prikaz zadovoljstva komunikacije ispitanika s pacijentom .....	29
Grafikon 22. Grafički prikaz zadovoljstva komunikacije ispitanika s nadređenim .....	30
Grafikon 23. Grafički prikaz mogućnosti promjene struke radi bolje plaćenog posla.....	30
Grafikon 24. Grafički prikaz mogućnosti promjene radnog mjesta na neko lakše .....	31
Grafikon 25. Grafički prikaz varijable mogućnosti traženja posla izvan države .....	31
Grafikon 26. Grafički prikaz stručne spreme u odnosu na spol .....	32
Grafikon 27. Grafički prikaz stručne spreme u varijabli radnog staža.....	33
Grafikon 28. Grafički prikaz vremenskog rada s obzirom na stručnu spremu.....	33
Grafikon 29. Grafički prikaz varijable mjesečna plaća s obzirom na stupanj obrazovanja .....	34
Grafikon 30. Grafički prikaz varijable položaj na poslu s obzirom na stupanj obrazovanja ...	34
Grafikon 31. Grafički prikaz zadovoljstva poslom kod tvrdnje „Zadovoljan/na sam sadašnjim poslom i ne razmišljam o promjeni“ .....	35
Grafikon 32. Grafički prikaz zadovoljstva vremenskim načinom rada s obzirom na stručnu spremu .....	35
Grafikon 33. Grafički prikaz zadovoljstva vremenske organizacije posla s obzirom na stručnu spremu .....	36
Grafikon 34. Grafički prikaz zadovoljstva organizacije posla općenito s obzirom na stručnu spremu .....	36
Grafikon 35. Grafički prikaz zadovoljstva brojem djelatnika na odjelu/odjeku s obzirom na stupanj obrazovanja.....	37
Grafikon 36. Grafički prikaz zadovoljstva plaćom u odnosu na broj obavljenih sati tokom mjeseca s obzirom na stupanj obrazovanja .....	37
Grafikon 37. Grafički prikaz zadovoljstva plaćom u odnosu na posao i stručnu spremu s obzirom na stupanj obrazovanja.....	38
Grafikon 38. Grafički prikaz varijable zadovoljstva sadašnjim obrazovanjem s obzirom na stručnu spremu. ....	39
Grafikon 39. Grafički prikaz zadovoljstva poslom kod varijable rada u skladu s obrazovnim statusom.....	39
Grafikon 40. Grafički prikaz zadovoljstva s tvrdnjom „U budućnosti želi upisati višu ili visoku školu“ .....	40

Grafikon 41. Grafički prikaz Zadovoljstva kod tvrdne „Zdravstvena ustanova pruža mi mogućnost edukacije u smislu plaćenih tečajeva ili kratki edukacija“ .....	40
Grafikon 42. Grafički prikaz zadovoljstva kod tvrdnje „Zdravstvena ustanova u kojoj radim koristi suvremene aparate i tehnologiju“ .....	41
Grafikon 43. Grafički prikaz zadovoljstva na tvrdnju „Smatram da je komunikacija jako važan čimbenik za dobro obavljanje posla“ .....	41
Grafikon 44. Grafički prikaz zadovoljstva kod tvrdnje „Smatram da je organizacija jako važan čimbenik za dobro obavljanje posla“ .....	42
Grafikon 45. Grafički prikaz zadovoljstva komunikacijom sa suradnicima s obzirom na stupanj obrazovanja.....	42
Grafikon 46. Grafički prikaz zadovoljstva komunikacije s pacijentom s obzirom na stupanj obrazovanja .....	43
Grafikon 47. Grafički prikaz zadovoljstva komunikacije ispitanika s nadređenim s obzirom na stupanj obrazovanja.....	44
Grafikon 48. Grafički prikaz promjena struke radi bolje plaćenog posla. ....	44
Grafikon 49. Grafički prikaz odgovora na pitanje o promjeni posla na neko „lakše“ s obzirom na stupanj obrazovanja .....	45
Grafikon 50. Grafički prikaz odgovora na pitanje o mogućnosti traženja posla izvan svoje države. ....	46