

Zadovoljstvo poslom medicinskih sestara i tehničara u KBC Zagreb i KB Merkur

Knezić, Klaudia

Master's thesis / Diplomski rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Medicine Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Medicinski fakultet Osijek**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:152:705320>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-19**



Repository / Repozitorij:

[Repository of the Faculty of Medicine Osijek](#)



SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

MEDICINSKI FAKULTET OSIJEK

Studij Sestrinstvo

Klaudia Knezić

**ZADOVOLJSTVO POSLOM
MEDICINSKIH SESTARA/TEHNIČARA
U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU
ZAGREB I KLINIČKOJ BOLNICI**

MERKUR

Diplomski rad

Travanj 2018.

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

MEDICINSKI FAKULTET OSIJEK

Studij Sestrinstvo

Klaudia Knezić

**ZADOVOLJSTVO POSLOM
MEDICINSKIH SESTARA/TEHNIČARA
U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU
ZAGREB I KLINIČKOJ BOLNICI**

MERKUR

Diplomski rad

Travanj 2018.

Rad je ostvaren u Kliničkom bolničkom centru Zagreb i Kliničkoj bolnici Merkur.

Mentorica rada: prof. dr. sc. Danica Železnik

Rad ima 41 list, 17 tablica i 1 sliku.

PREDGOVOR

Zahvaljujem svojoj mentorici prof. dr. sc. Danici Železnik na velikom razumijevanju, savjetima, prenesenom znanju i stručnoj pomoći pri izradi diplomskoga rada. Zahvaljujem i svim ispitanicima koji su sudjelovali u istraživanju. Također zahvaljujem svim kolegicama i kolegama koji su pomogli u anketiranju te motiviranju medicinskih sestara za sudjelovanje u istraživanju.

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. ČIMBENICI KOJI UTJEČU NA ZADOVOLJSTVO POSLOM.....	2
1.2. ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA POSLOM.....	4
2. CILJEVI ISTRAŽIVANJA.....	7
3. ISPITANICI I METODE	8
3.1. USTROJ STUDIJE	8
3.2. ISPITANICI.....	8
3.3. METODE.....	8
3.4. STATISTIČKE METODE.....	9
3.5. ETIČKA NAČELA.....	9
4. REZULTATI.....	10
4.1. OSNOVNA OBILJEŽJA ISPITANIKA	10
4.2. SKALA ZADOVOLJSTVA POSLOM.....	12
5. RASPRAVA.....	25
6. ZAKLJUČAK	32
7. SAŽETAK.....	33
8. SUMMARY	34
9. LITERATURA.....	35
10. ŽIVOTOPIS	38
10.1. STRUČNI SKUPOVI.....	39

POPIS SLIKA

Slika 1. Raspodjela ispitanika prema bolnici i radilištu	10
--	----

POPIS TABLICA

Tablica 1. Osnovna obilježja ispitanika	11
Tablica 2. Dob ispitanika i duljina radnog staža	11
Tablica 3. Zadovoljstvo ispitanika u domeni plaće	12
Tablica 4. Zadovoljstvo ispitanika u domeni napredovanja.....	13
Tablica 5. Zadovoljstvo ispitanika u domeni nadređenih.....	14
Tablica 6. Zadovoljstvo ispitanika u domeni povlastica	14
Tablica 7. Zadovoljstvo ispitanika u domeni potencijalnih nagrada.....	15
Tablica 8. Zadovoljstvo ispitanika u domeni aktivnosti na poslu	16
Tablica 9. Zadovoljstvo ispitanika u domeni suradnika.....	16
Tablica 10. Zadovoljstvo ispitanika u domeni organizacije rada.....	17
Tablica 11. Zadovoljstvo ispitanika u domeni komunikacija	18
Tablica 12. Ocjena pojedinih domena i ukupne skale zadovoljstva u odnosu na bolnicu	18
Tablica 13. Ocjena pojedinih domena i ukupne skale zadovoljstva u odnosu na razinu obrazovanja	19
Tablica 14. Povezanosti dobi i duljine radnog staža s pojedinim domenama i ukupnom skalom zadovoljstva na radu.....	20
Tablica 15. Zadovoljstvo ispitanika u odnosu na mjesto rada	21
Tablica 16. Zadovoljstvo ispitanika u odnosu na razinu obrazovanja	23
Tablica 17. Dob i duljina radnog staža s obzirom na zadovoljstvo pojedinom domenom i ukupnom skalom zadovoljstva	24

1. UVOD

Procesom zdravstvene njege rješavaju se pacijentovi problemi iz područja zdravstvene njege, a provode ga medicinske sestre. Međusobno uvažavanje, stjecanje povjerenja između pacijenta i medicinske sestre dovodi do veće mogućnosti izlječenja i sprječavanja mogućih komplikacija kod samog pacijenta. Sestrinskom dokumentacijom dobije se cjelovit uvid u pacijentove probleme, planiranje sestrinskih intervencija, pružanje sestrinske skrbi te vrijednovanje pružanja zdravstvene njege. Medicinska dokumentacija služi kao dokaz svega što se oko pacijenta radi i na koji način se provodi sestrinska skrb.

Temelj početka procesa kontinuirane evaluacije provedene skrbi i unaprjeđenja kvalitete pružene skrbi je uvođenje procesa zdravstvene njege i sestrinske dokumentacije u svakodnevni rad medicinskih sestara i skrb za pacijenta (1).

U središtu pozornosti u pružanju zdravstvene skrbi je čovjek sa svim svojim problemima, radostima i tugama. Sestra u praksi je profesionalna, ona njeguje, štiti, pomaže svima onima kojima je pomoć potrebna. Sestrinstvo kao disciplina počelo se razvijati od sredine dvadesetog stoljeća, a kao profesija još krajem devetnaestog stoljeća. Osnovna djelatnost sestrinstva je zdravstvena njega. Razvojem i primjenom tehničkih postignuća dolazi do njezina bržeg razvoja i promjena u društvenim zbivanjima, odnosa u društvu i sustava vrijednosti koje društvo priznaje.

Mogućnosti i politika svake zemlje, kvaliteta međunarodne suradnje i komunikacija bitno utječu na razvoj sestrinstva. Zbog tih promjena koje se događaju u društvu, sestrinstvo doživljava stalni razvoj i promjene (2).

Nacijonalnim se planom namjerava ukidanje akutnih kreveta, a povećava se broj kreveta dnevne bolnice. Na taj način mijenja se odnos vrste bolesnika o kojem medicinske sestre skrbe. Potrebe bolesnika sve su veće i stalno se mijenjaju sukladno indikatorima kvalitete i poslovanja. Pred sestrinstvom je veliki izazov koji zahtjeva veću mobilnost medicinskih sestara, užu specijalnost, višu razinu obrazovanja (3).

(ANA - Američko udruženje medicinskih sestara (*American Nurses Association*) usmjerava sestrinsku profesiju i na zadatke dijagnoze. U službenoj publikaciji iz 1980. godine (*Nursing Asociat Policy Statement*), opisuje društveni kontekst sestrinstva u SAD-u i naznačuje raspon sestrinske prakse (4).

ANA za sestrinstvo kaže sljedeće: „Sestrinstvo podrazumijeva dijagnoze i tretman ljudskih odgovora na aktualne ili potencijalne zdravstvene probleme (... *the diagnosis and treatment of human responses to actual or potential health problems*)“ (4, 5).

Razvoj obrazovanja medicinskih sestara dovodi do razvoja sestrinstva u Republici Hrvatskoj. Početak razvoja sestrinstva u Republici Hrvatskoj vezan je za imena poznatih liječnika prof. dr. Andrije Štampara i dr. Vladimira Čepulića. Na njihovu je inicijativu 1920. godine osnovana prva Škola za sestre pomoćnice u Zagrebu. Velik i značajan doprinos razvoju sestrinstva u Hrvatskoj dale su i zaslužne sestre koje su završile ovu školu (2).

Teorije sestrinske prakse dovele su do razvoja sestrinstva te priznavanja sestrinstva kao profesije. Sestrinstvo zahtijeva složen, dubok i širok spektar znanja različitih struktura u procesu pružanja sestrinske skrbi. Svi zdravstveni kadrovi moraju pratiti inovacije, nove informacije, nove spoznaje do kojih dolazi sukladno rastu i razvoju tehnologije, novih znanstvenih smjernica, novih otkrića u svrhu poboljšanja kvalitete. Jedno od temeljnih ljudskih prava jest pravo na kvalitetnu zdravstvenu zaštitu.

1.1. ČIMBENICI KOJI UTJEČU NA ZADOVOLJSTVO POSLOM

Prema zapadnim istraživanjima, u današnjem svijetu prosječna osoba u svom životnom vijeku promjeni 14 – 16 poslova (6). Američka psihologinja Amy Wrzesniewski navodi da ljudi rad doživljavaju na tri načina: kao posao, karijeru i životni poziv. Prema provedenim istraživanjima, ljudi koji svoj posao doživljavaju kao poziv, najzadovoljniji su. Posao je jedna od važnih životnih stavki svakog čovjeka, on označava egzistenciju, što je često tema različitih istraživanja. Dolazi do promjena u strukturi rada i radnim zahtjevima razvojem društva (7).

Ne postoji jednostavna, jasna, općeprihvaćena definicija zadovoljstva poslom. Postoji nekoliko definicija zadovoljstva poslom, koje su sastavili različiti autori. Habazin navodi: „Zadovoljstvo poslom predstavlja složen konstrukt“ (8). Kalauz i sur. kažu: „U skladu s europskim trendovima, medicinske sestre u Hrvatskoj trebale bi raditi na razvoju nove sistematizacije radnih mjesta i na točnijem određivanju pokazatelja složenosti posla i omjera osobnih dohodaka. Zakonski propisi o sestrinstvu još uvijek postoje samo na papiru i ne primjenjuju se u praksi“ (9). Zadovoljstvo medicinskih sestara/tehničara jedan je od glavnih indikatora kvalitete zdravstvene njege, a samim tim utječe na cjelokupno pružanje zdravstvene zaštite. Zadovoljstvo poslom varira ovisno o dobi, radnome mjestu, godinama radnog staža, radnom okruženju, broju medicinskih sestara/tehničara, komunikaciji unutar tima, uvjetima rada, zadovoljstvom nadređenima, plaći i mogućnosti napredovanja. Zadovoljstvo poslom u sestrinstvu je niz interakcija medicinskih sestara/tehničara povezanih sa stavovima o poslu i

vanjskim čimbenicima okruženja u kojima djeluju. Svoj posao rade iz ljubavi što potvrđuje i anketiranje koje je proveo Hrvatski strukovni sindikat medicinskih sestara/tehničara u koje je bilo uključeno 9.996 medicinskih sestara /tehničara u 66 bolnica u Republici Hrvatskoj. Opterećenost na radnome mjestu, nezadovoljstvo uvjetima rada i loše međuljudske odnose navode kao glavne faktore nezadovoljstva na poslu. Suradnja s drugim stručnjacima mora biti jednako usmjerena na cilj, empatiju, iskrenost, međusobnu suradnju, aktivno slušanje i poštovanje tuđeg dostojanstva (10). Medicinske sestre/tehničari rade na unaprjeđenju zdravlja, sprječavanju bolesti, liječenju i rehabilitaciji. Pomažu bolesnicima u podnošenju poteškoća koje imaju zbog bolesti i njihovu ublažavanju i rješavanju, pomažu u provođenju dijagnostičkih metoda, intervencijama prilikom liječenja, boravku u bolnici ili odvajanju od obitelji. Zakon o sestrinstvu u Republici Hrvatskoj definira zdravstvenu/sestrinsku njegu uključujući primjenu specifičnih znanja i vještina temeljenih na znanstvenim spoznajama iz područja sestrinstva, medicinskih i humanističkih znanosti (11). Obavljanje svakodnevnih radnih zadataka u izravnoj je vezi sa stupnjem pružanja kvalitete zdravstvene njege, što je potvrdilo i istraživanje Barać i suradnika (12). U jedinice intenzivne terapije i njege primaju se sve češće bolesnici starije životne dobi s komorbiditetom, a novije terapijske metode povećavaju i sestrinsko radno opterećenje (13).

Faktore povezane sa zadovoljstvom poslom možemo podijeliti u tri grupe:

1. individualne karakteristike koje uključuju interese, stavove i potrebe
2. karakteristike posla kao što su samostalnost, složenost zadataka, povratna informacija o uspješnosti
3. karakteristike radne situacije od kojih su najvažnije neposredna radna okolina (položaj i rukovođenje) i organizacijske aktivnosti (praksa nagrađivanja i organizacijska kultura) (19).

1.2. ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA POSLOM

Studije pokazuju različitost u stupnju važnosti zadovoljstvom poslom i povezanosti sa zadovoljstvom vanjskim čimbenicima.

Brojna istraživanja provedena o zadovoljstvu poslom bila su praćena razvojem teorija. Provedena istraživanja i teorije nastoje odgovoriti na pitanje koji su to čimbenici koji uvjetuju zadovoljstvo i kakve posljedice ono ima individualno i na organizacijskoj razini (8). Globalni i analitički pristup su dva temeljna pristupa kojima se mjeri zadovoljstvo poslom. Globalni pristup definira zadovoljstvo poslom kao opći afektivni stav prema poslu i organizaciji. Globalni pristup odgovara na jasno postavljeno pitanje: „Koliko ste zadovoljni poslom?” Analitički pristup ispituje zadovoljstvo poslom u različitim aspektima npr. plaćom, stupnjem samostalnosti u radu, stilom vodstva i slično. Na taj se način ispituje struktura zadovoljstva, tj. čime su radnici zadovoljni, a čime nisu. Oba imaju svoje prednosti i nedostatke. Oba se pristupa temelje na upitniku i procjeni ispitanika. Postoje ograničenja takva pristupa jer su to izjave ispitanika koje ne moraju nužno odražavati ono što ispitanici stvarno osjećaju. Mogu biti neiskreni i davati socijalno poželjne odgovore. Stoga je važno ispitivanje provesti anonimno (14,15).

Islandski istraživači profesor Herdis Sveinsdottir, menadžerica Erla Dogg Ragnarsdottir i klinička sestrinska specijalistica Katrín Blondal istraživali su povezanosti pohvala s menadžerima sestrinskih jedinica i zadovoljstva poslom, profesionalnom praksom, opterećenjem, radnom klimom i organizacijskim zalaganjem medicinskih sestara koje se bave kirurškim pacijentima. Istraživanje je provedeno na Sveučilišnoj bolnici Landspítali (LUH) na Islandu. Sudjelovale su sestre koje rade u kirurškom odjelu u LUH-u (n = 383). Stopa odgovora bila je 49 % (n = 189). Većina sudionika bila je u braku (79,6 %), onih koji žive kod kuće s djecom bilo je 67,8 %, starijih od 40 godina bilo je 66,3 %, onih koji su radili rotirajuće smjene s više od 10 godina radnog iskustva bilo je 70,7 %, a više od 6 godina radnog staža na sadašnjoj jedinici imalo je 63 %. Podatci su sakupljeni na mreži putem programa Outcome © (outcomekannanir.is. Datum pristupanja 2. listopada 2015.) između prosinca 2009. i siječnja 2010. Sudionicima je dodijeljen kod koji su dobili e-poštom i koji im je omogućio pristup upitniku. Valjane adrese e-pošte svih sudionika koji su ispunjavali uvjete dobiveni su od NUM-a (sestrinskih menadžera). Od sudionika je zatraženo da razmišljaju o trenutnoj situaciji u kojoj rade te da odgovore na upitnik. Binarna logistička regresijska analiza bila je upotrijebljena za usporedbu medicinskih sestara koje su hvalili s vrlo rijetko/rijetko u usporedbi s vrlo često/prilično često. Medicinskih sestara koje su primile pohvalu često/vrlo često je 31,6 %.

One koje su primale pohvale često/prilično često pokazale su više zadovoljstva poslom i izjavile su da imaju više mogućnosti za profesionalno vježbanje, opisale su pozitivnije radne klime i bile su predanije organizaciji, ponosne su na svoj rad i voljne su truditi se za jedinicu i bolnicu. Nije bilo razlike među skupinama u odnosu na opterećenje. Glavni rezultati regresijske analize pokazali su da medicinske sestre pokazuju svoju organizacijsku predanost ne razmišljajući o napuštanju postojećeg radnog mjesta, one koje cijene profesionalno priznanje sklone su primati pohvale od svojih kolega. Zaključak istraživanja bio je da voditelji sestara trebaju objektivno pohvaliti svoje osoblje. Takva pohvala je isplativa, traje kratko vrijeme, proizvodi pozitivne posljedice na članovima njihova osoblja i može poboljšati sigurnost bolesnika (16).

Zadovoljstvo poslom važan je čimbenik u pružanju zdravstvene skrbi. Snažan empirijski dokaz podupire kauzalni odnos između zadovoljstva poslom, sigurnosti bolesnika i kvalitetne njege. Do tada nije postojala studija koja bi istražila zadovoljstvo poslom malezijskih medicinskih sestara. Cilj njihove studije bio je istražiti čimbenike vezane za osjećaj zadovoljstva poslom te nezadovoljstva poslom kod registriranih medicinskih sestara u Maleziji. U studiji je sudjelovao prikladan uzorak od 46 malezijskih medicinskih sestara angažiranih iz velike bolnice (broj kreveta = 895). Ukupno je bilo provedeno sedam rasprava s fokusiranim grupama medicinskih sestara iz kirurške, medicinske i kritične skrbi. Proveden je polustrukturirani intervju, upotrijebljen je vodič za olakšavanje intervjua, snimljen zvučnim zapisom, koji se doslovno transkribira i provjerava. Transkripti su korišteni kao podatci i analizirani su tematskim pristupom. Studija je utvrdila tri glavne teme koje su utjecale na zadovoljstvo poslom: osobne vrijednosti i uvjerenja medicinskih sestara, čimbenici radnog okruženja i motivacijski čimbenici. Što se tiče osobnih vrijednosti i uvjerenja medicinskih sestara, činjenica da posjeduju sposobnost da pomognu ljudima doprinijela je da se medicinske sestre osjećaju poštovane, sretne, što je posredno doprinijelo zadovoljstvu poslom. Faktori radnog okruženja, kohezija, korist i nagrada te uvjeti rada igrali su važnu ulogu u zadovoljstvu poslom malezijskih medicinskih sestara. Zadovoljstvu su pridonijeli motivacijski faktori, profesionalni razvoj i klinička autonomija.

Zaključak malezijske studije: voditelji sestara (nadređeni) trebali bi pružati više nagrada, stvarati što ugodniju radnu okolinu i razumjeti probleme koji utječu na zadovoljstvo poslom njihovih sestara. Važnost malezijske studije za kliničku praksu: njihovi rezultati naglašavaju važnost čimbenika koji mogu poboljšati zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara. Studija pruža osnovne informacije za bolničke administratore u planiranju djelotvornih

i učinkovitih politika za poboljšanje zadovoljstva zaposlenika u skrbi s ciljem povećanja kvalitete skrbi pacijenata i smanjenja prometa kod medicinskih sestara. Rezultati istraživanja ukazuju na veliko opterećenje, ograničenu kliničku autonomiju, nedostatak podrške nadređenih. Nedostatak opskrbe, nedostatak opreme i niska plaća bili su glavni izvor nezadovoljstva poslom kod malezijskih sestara. Naglašavaju važnost uprave, koja osigurava opremu i opskrbljuje svoje djelatnike. Komunikacijom i mogućnošću da sestre sudjeluju u donošenju odluka, znatno bi poboljšala zadovoljstvo poslom. Nadređeni bi trebali razumjeti probleme koji utječu na zadovoljstvo medicinskih sestara. Službena plaća također bi se trebala temeljiti na njihovoj izvedbi, specijalnosti, vještinama i razini obrazovanja. Medicinske sestre trebale bi dobiti poticaje poput dobiti i drugih pogodnosti. Medicinske sestre za kritičnu njegu bile su zadovoljne podrškom nadređenih. Sestre koje su radile u kritičnoj skrbi zadovoljne su poslom. Jedini problem koji navode je nedostatak osoblja, opreme i materijala. Nadređeni na odjelima kritične skrbi trebali bi osigurati adekvatno osoblje, pomagala i opremu kako bi se osiguralo pozitivno i zdravo okruženje koje je ključno za zadovoljstvo poslom malezijskih sestara (17,18).

1.3. SMISAO I RADOST U POSLU

Thich Nhat Hanh, jedan od najpoznatijih duhovnih učitelja u svijetu, podučava kako drevne budističke prakse prilagoditi svakodnevnom životu. Disanje, meditacija, pažljivo slušanje, suosjećanje mogu uvelike pomoći u svakodnevnom radu i komunikaciji s kolegama i obitelji (20). Postoji šest strategija pomoći odnosa s poslom u kojem leže glavne poteškoće: radno opterećenje, kontrola, nagrađivanje, zajednica, pravednost i vrijednosti. Osoba može pronaći način za unaprjeđenje radnog plana u ne baš sasvim prijateljskoj okolini. Može naučiti upravljati njome učinkovitije, izbjeći neke od zamki i pretvoriti neizvjesne situacije u svoju prednost. Šest strategija pruža sustavan pristup za poboljšanje svačijeg odnosa s poslom (21).

U ovom radu ispitano je zadovoljstvo poslom s obzirom na godine radnog iskustva, dob, stručnu spremu i radna mjesta kod medicinskih sestara i medicinskih tehničara na kirurškim odjelima u Kliničkom bolničkom centru Zagreb i Kliničkoj bolnici Merkur, ispitano je zadovoljstvo mogućnostima napredovanja u ispitanika u obje bolnice, ispitana je povezanost zadovoljstva poslom s nadređenima na radnome mjestu u obje bolnice.

2. CILJEVI ISTRAŽIVANJA

Ciljevi ovog istraživanja bili su ispitati zadovoljstvo poslom s obzirom na godine radnog iskustva, dob, stručnu spremu i radna mjesta kod medicinskih sestara i medicinskih tehničara zaposlenih u KBC-u Zagreb i KB-u Merkur, ispitati zadovoljstvo mogućnostima napredovanja u ispitanika zaposlenih u KBC-u Zagreb i KB-u Merkur, ispitati postoji li povezanost zadovoljstva poslom s nadređenima na radnome mjestu u KBC-u Zagreb i KB-u Merkur.

3. ISPITANICI I METODE

3.1. USTROJ STUDIJE

Diplomski rad napravljen je u obliku presječne studije (22).

3.2. ISPITANICI

Ispitanici za potrebe istraživanja su medicinske sestre/tehničari zaposleni u Kliničkom bolničkom centru Zagreb (KBC Zagreb) i Kliničkoj bolnici Merkur (KB Merkur). Ukupno su u istraživanju sudjelovala 132 ispitanika, iz KBC-a Zagreb 89 (67,4 %) iz KB-a Merkur 43 (32,6 %). Podatci su sakupljeni od 23. kolovoza 2017. do 13. prosinca 2017. U Kliničkoj bolnici Merkur ispitivanje je provedeno kod medicinskih sestara/ tehničara koji rade na Klinici za kirurgiju, Zavodu za opću i sportsku traumatologiju i ortopediju, Zavodu za vaskularnu kirurgiju, Odjelu za hepatobilijarnu kirurgiju, Odjelu za kirurgiju probavnog trakta, kirurškoj poliklinici i Odjelu kirurških operacija. Druga skupina ispitanika su medicinske sestre/tehničari koji rade u Kliničkom bolničkom centru Zagreb na Klinici za kirurgiju, Zavodu za vaskularnu kirurgiju, Zavodu za hepatobilijarnu kirurgiju i transplantaciju abdominalnih organa, Zavodu za onkološku kirurgiju (Zavod čine Odjel za tumore probavnog trakta i Odjel za upalne bolesti crijeva), Zavodu za traumatologiju i koštano-zglobnu kirurgiju, Odjelu za kirurške operacije i kirurškoj poliklinici.

3.3. METODE

Istraživanje je provedeno anonimnom primjenom standardiziranog (valjanog i pouzdanog) upitnika – skalom zadovoljstva poslom (24). Namijenjenom ispitivanju generalnog stava i područja zadovoljstva poslom. Svi ispitanici bili su upoznati s metodama istraživanja i samim istraživanjem, a prilikom sudjelovanja u istraživanju potpisali su pristanak. U prvom dijelu upitnika su opći podatci koji se odnose na sociodemografske karakteristike ispitanika: spol, dob, stručna sprema, radno mjesto, duljina ukupnog zaposlenja na sadašnjem radnome mjestu. Sastoji se od 36 tvrdnji, 9 iz područja zadovoljstva poslom, a to su plaća, napredovanje, nadređeni, povlastice, potencijalne nagrade, aktivnosti na poslu, suradnici, organizacija rada i komunikacija. Uz svaku tvrdnju odgovara se na skali Likertova tipa, od pet stupnjeva: od „u potpunosti se ne slažem – 1“, do „u potpunosti se slažem – 5“. Ukupan raspon rezultata na skali iznosi od 36 do 180, pri čemu veći broj označava i veći stupanj zadovoljstva poslom. Skala zadovoljstva poslom prevedena je na hrvatski jezik prema pravilima za

prevođenje skale. Ispunjeni upitnici ulagali su se u fascikl s oznakom mjesta rada (odjela, zavoda). Na svakom fasciklu napisan je odjel te ustanova u kojoj se provodi istraživanje. Nakon što su svi ispitanici koji su pristali na anketiranje ispunili ankete i potpisali suglasnosti, ankete i suglasnosti predane su ispitivačici osobno kako bi se osigurala anonimnost istraživanja. Sudjelovanje u istraživanju bilo je dobrovoljno i anonimno, a zdravstveni djelatnici su pisanim i usmenim putem obaviješteni o istraživanju. Obavijest ispitanika o zadovoljstvu poslom medicinskih sestara i medicinskih tehničara sadrži osnovne informacije o istraživanju, cilj, postupak, povjerljivost, prava i dragovoljnost.

3.4. STATISTIČKE METODE

Kategorijski podatci predstavljani su apsolutnim i relativnim frekvencijama. Numerički podatci opisani su medijanom i granicama interkvartilnog raspona. Razlike kategorijskih varijabli testirane su hi-kvadrat testom, a po potrebi Fisherovim egzaktnim testom. Normalnost raspodjele numeričkih varijabli testirana je Shapiro-Wilkovim testom. Razlike numeričkih varijabli između dviju nezavisnih skupina testirane su Mann-Whitneyevim U-testom, a između tri skupine (nezadovoljni, ambivalentni, zadovoljni) Kruskal-Wallisovim testom. Spearmanovim koeficijentom korelacije ocijenjena je povezanost dobi ispitanika i duljine radnog staža s pojedinim domenama i ukupnom skalom zadovoljstva poslom. Unutarnja konzistentnost određena je preko koeficijenta Cronbach Alpha (23). Sve P-vrijednosti su dvostrane. Razina značajnosti postavljena je na $\alpha = 0,05$. Za statističku analizu korišten je statistički program MedCalc Statistical Software version 17.8.2 (MedCalc Software bvba, Ostend, Belgija; <http://www.medcalc.org>; 2017).

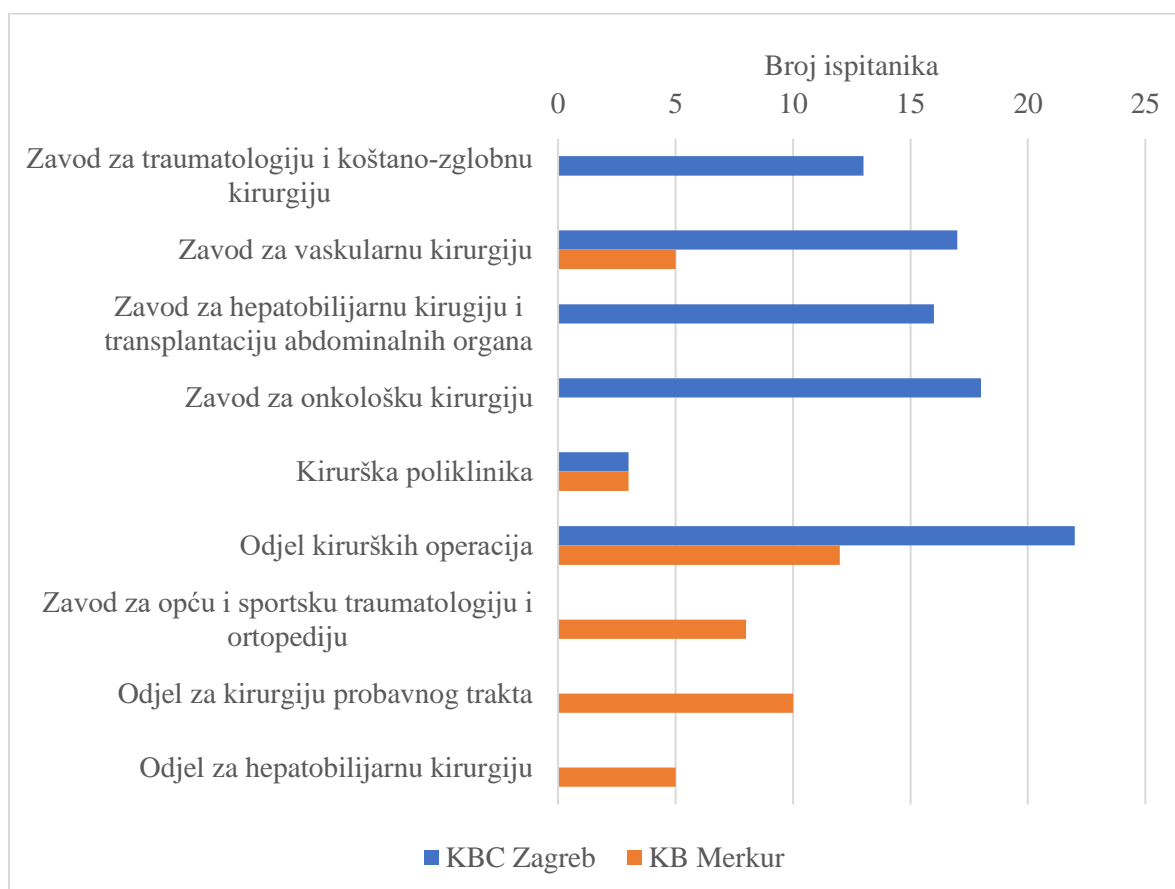
3.5. ETIČKA NAČELA

Prije same provedbe istraživanja dobiveno je odobrenje za korištenje standardiziranog (valjanog i pouzdanog) anketnog upitnika – skale zadovoljstva poslom (24), namijenjena ispitivanju generalnog stava i područja zadovoljstva poslom. Za provedbu istraživanja dobiveno je odobrenje Etičkog povjerenstva Kliničkog bolničkog centra Zagreb i odobrenje Etičkog povjerenstva Kliničke bolnice Merkur. Svi su ispitanici obaviješteni o ciljevima istraživanja, metodama obrade podataka i svrsi samog istraživanja te su prilikom ispunjavanja ankete potpisali informativni pristanak. Istraživanje je provedeno u skladu s etičkim načelima i ljudskim pravima u istraživanjima.

4. REZULTATI

4.1. OSNOVNA OBILJEŽJA ISPITANIKA

Istraživanje je provedeno na 132 ispitanika, od kojih je 89 (67,4 %) zaposleno u KBC-u Zagreb, a 43 (32,6 %) u KB-u Merkur. Iz obje bolnice zastupljeni su ispitanici s kirurških odjela (Slika 1.).



Slika 1. Raspodjela ispitanika prema bolnici i radilištu

U odnosu na spol, zastupljenije su žene, njih 102 (77 %), a prema razini obrazovanja, najviše je ispitanika srednje stručne spreme, njih 76 (58 %), tri (2 %) ispitanika su diplomirane medicinske sestre/tehničari, a dva (1 %) ispitanika su magistri sestrinstva. U smjenama rade 62 (48 %) ispitanika, samo prijepodne njih 27 (21 %), a 40 (31 %) radi u turnusima (Tablica 1.).

Tablica 1. Osnovna obilježja ispitanika

	Broj (%) ispitanika			P*
	KBC Zagreb	KB Merkur	Ukupno	
Spol				
Muškarci	22 (25)	8 (19)	30 (23)	0,51
Žene	67 (75)	35 (81)	102 (77)	
Razina obrazovanja				
Srednja stručna sprema	53 (60)	23 (53)	76 (58)	0,24
Viša stručna sprema (bacc. med. techn.)	34 (38)	17 (40)	51 (39)	
Diplomirana med. sestra/tehničar (veleučilište)	2 (2)	1 (2)	3 (2)	
Visoka stručna sprema (magistra sestринства)	0	2 (5)	2 (1)	
Ukupno	89 (100)	43 (100)	132 (100)	
Vrijeme rada				
Samo prijepodnevna smjena	14 (16)	13 (30)	27 (21)	0,14
Smjenski rad	42 (49)	20 (47)	62 (48)	
Turnus 12/24; 14/48	30 (35)	10 (23)	40 (31)	
Ukupno	86 (100)	43 (100)	129 (100)	

* χ^2 test; †Fisherov egzaktni test

Medijan dobi ispitanika je 33 godine (interkvartilnog raspona od 26 do 40 godina) u rasponu od 19 do 64 godine, a duljine radnog staža 5 godina (interkvartilnog raspona od 2 do 16 godina) u rasponu od 1 mjeseca do 45 godina. Nema značajne razlike u dobi i duljini radnog staža u odnosu na bolnice (Tablica 2.).

Tablica 2. Dob ispitanika i duljina radnog staža

	Medijan (interkvartilni raspon)			P*
	KBC Zagreb	KB Merkur	Ukupno	
Dob ispitanika [godine]	35 (26 – 40)	31 (26 – 39)	33 (26 – 40)	0,38
Duljina radnog staža [godine]	8 (2 – 20)	3 (2 – 10)	5 (2 – 16)	0,12

*Mann-Whitneyev U-test

4.2. SKALA ZADOVOLJSTVA POSLOM

Skalu zadovoljstva poslom čini 36 čestica koje čini devet domena. Koeficijent unutarnje konzistentnosti Cronbach Alpha cijele skale je 0,728.

U domeni plaće, najviše ispitanika se u potpunosti ili uglavnom ne slaže s tvrdnjom da su dovoljno plaćeni za posao koji obavljaju. Da povišicu dobivaju rijetko slaže se u potpunosti 65 (49 %) ispitanika, a 44 (34 %) se u potpunosti slažu da se osjećaju podcijenjeno kad razmišljaju o visini svoje plaće. U potpunosti se 55 (43 %) ispitanika ne slaže s tvrdnjom da su zadovoljni svojim šansama za povećanje plaće (Tablica 3.).

Tablica 3. Zadovoljstvo ispitanika u domeni plaće

Plaća	Broj (%) ispitanika						Ukupno
	U potpunosti se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Donekle se ne slažem	Donekle se slažem	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem	
Dovoljno sam plaćen(a) za posao koji obavljam.	32(24)	35(27)	21(16)	31(23)	9(7)	4(3)	132(100)
Povišicu dobivam vrlo rijetko.	13(10)	6(5)	6(5)	19(14)	23(17)	65(49)	132(100)
Osjećam se podcijenjeno kad razmišljam o visini svoje plaće.	8(6)	13(10)	16(12)	19(15)	29(22)	44(34)	129(100)
Zadovoljan sam svojim šansama za povećanje plaće.	55(43)	22(17)	20(16)	20(16)	3(2)	9(7)	129(100)

Da postoji mala šansa za napredovanjem donekle se slažu 42 (32 %) ispitanika, a 35 (27 %) se donekle slaže s tvrdnjom da oni koji se pokažu dobri u poslu imaju prilike za napredovanjem. Većina ispitanika se ne slaže s tvrdnjama da ljudi u njihovu poslu napreduju jednako brzo kao i u drugim zanimanjima, kao i da su zadovoljni svojim mogućnostima za napredovanje (Tablica 4.).

Tablica 4. Zadovoljstvo ispitanika u domeni napredovanja

Napredovanje	Broj (%) ispitanika						
	U potpunosti se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Donekle se ne slažem	Donekle se slažem	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem	Ukupno
Postoji mala šansa za napredovanjem na mojem poslu.	6(5)	20(15)	22(17)	42(32)	31(23)	11(8)	132(100)
Oni koji se pokažu dobri u poslu imaju prilike za napredovanjem.	20(15)	25(19)	17(13)	35(27)	25(19)	9(7)	131(100)
Ljudi u mom poslu napreduju jednako brzo kao u drugim zanimanjima.	27(21)	31(24)	38(29)	21(16)	9(7)	4(3)	130(100)
Zadovoljan sam svojim mogućnostima za napredovanje.	20(15)	31(24)	25(19)	30(23)	18(14)	6(5)	130(100)

U domeni nadređenog, 71 (54 %) ispitanik navodi da im je nadređeni u potpunosti kompetentan za posao koji obavlja, dok ih 15 (11 %) navodi da se donekle, uglavnom ili u potpunosti slažu s tvrdnjom da je nadređeni nepravedan prema njima. Da im nadređeni pokazuje premalo interesa za svoje podređene donekle, uglavnom ili u potpunosti se slaže 36 (27 %) ispitanika. Svojeg nadređenog u potpunosti poštuje 101 (77 %) ispitanik (Tablica 5.). U domeni povlastica, u potpunosti se 44 (34 %) ispitanika ne slažu s tvrdnjom da su povlastice koje dobivaju jednako dobre kao u većini zanimanja. Donekle se slaže 30 (23 %) ispitanika s tvrdnjom da nisu zadovoljni olakšicama koje dobivaju. S tvrdnjom da su povlastice koje imaju na poslu pravedne većina ispitanika se ne slaže, dok ih se većina slaže s tvrdnjom da neke pogodnosti na poslu nemaju, a trebali bi ih imati (Tablica 6.).

Tablica 5. Zadovoljstvo ispitanika u domeni nadređenih

Nadređeni	Broj (%) ispitanika						
	U potpunosti se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Donekle se ne slažem	Donekle se slažem	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem	Ukupno
Moj nadređeni je potpuno kompetentan za posao koji obavlja.	1(1)	2(2)	10(8)	12(9)	36(27)	71(54)	132(100)
Moj nadređeni je nepravedan prema meni.	58(45)	37(28)	20(15)	11(8)	3(2)	1(1)	130(100)
Moj nadređeni pokazuje premalo interesa o svojim podređenima.	31(24)	33(25)	30(23)	24(18)	9(7)	3(2)	130(100)
Poštujem svojeg nadređenog.	1(1)	1(1)	2(2)	6(5)	20(15)	101(77)	131(100)

Tablica 6. Zadovoljstvo ispitanika u domeni povlastica

Povlastice	Broj (%) ispitanika						
	U potpunosti se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Donekle se ne slažem	Donekle se slažem	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem	Ukupno
Nisam zadovoljan olakšicama koje dobivam	9(7)	14(11)	22(17)	30(23)	28(21)	29(22)	132(100)
Povlastice koje dobivam jednako su dobre kao u većini zanimanja	44(34)	29(22)	24(18)	16(12)	13(10)	5(4)	131(100)
Povlastice koje imam na poslu su pravedne	18(14)	31(24)	32(25)	31(24)	9(7)	8(6)	129(100)
Neke pogodnosti na poslu nemam, a trebao bih imati.	8(6)	11(8)	14(11)	36(27)	28(21)	34(26)	131(100)

Kod domene potencijalnih nagrada 53 (41 %) ispitanika se u potpunosti ne slažu s tvrdnjom da postoje nagrade za one koji su vrijedni, njih 27 (20 %) navodi da se uglavnom ne slažu s tvrdnjom da kada posao obavljaju dobro, to se prepozna i da dobiju pohvalu. Većina ispitanika, njih 78 (60 %) se uglavnom ili u potpunosti slaže s tvrdnjom da ne osjećaju da je njihov trud nagrađen koliko bi trebao (Tablica 7.).

Tablica 7. Zadovoljstvo ispitanika u domeni potencijalnih nagrada

Potencijalne nagrade	Broj (%) ispitanika						
	U potpunosti se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Donekle se ne slažem	Donekle se slažem	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem	Ukupno
Kada posao obavljam dobro, to se prepozna i dobijem pohvalu.	18(14)	27(20)	24(18)	35(27)	24(18)	4(3)	132(100)
Posao koji obavljam nije cijenjen.	14(11)	10(8)	19(14)	32(24)	27(20)	30(23)	132(100)
Postoje nagrade za nas koji smo vrijedni.	53(41)	29(22)	23(18)	17(13)	3(2)	4(3)	129(100)
Ne osjećam da je moj trud nagrađen koliko bi trebao.	3(2)	7(5)	16(12)	27(21)	39(30)	39(30)	131(100)

Većina ispitanika slaže se s tvrdnjama da ima mnogo sestrinskih pravila i procedura u radu koje im otežavaju posao, da na poslu imaju previše zadataka za učiniti te da na poslu ima previše papirologije. Većina, njih 69 (51 %), ne slaže se s tvrdnjom da im administracija ne smeta i da mogu dobro obaviti svoj posao (Tablica 8.). Većina ispitanika voli ljude s kojima radi, a njih 25 (19 %) se u potpunosti slaže s tvrdnjom da moraju raditi više zbog nekih ljudi koji su nekompetentni. Sa svojim kolegama u potpunosti voli raditi 30 (23 %) ispitanika, dok njih 75 (57 %) se donekle, uglavnom ili u potpunosti slaže s tvrdnjom da je na poslu previše svađa i sukoba (Tablica 9.).

Tablica 8. Zadovoljstvo ispitanika u domeni aktivnosti na poslu

Aktivnost na poslu	Broj (%) ispitanika						
	U potpunosti se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Donekle se ne slažem	Donekle se slažem	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem	Ukupno
Ima mnogo sestrinskih pravila i procedura u radu koje mi otežavaju posao.	11(8)	21(16)	14(11)	34(26)	29(22)	23(17)	132(100)
Administracija mi ne smeta puno i mogu dobro obaviti svoj posao	23(17)	19(14)	27(20)	31(23)	21(16)	11(8)	132(100)
Na poslu imam previše zadataka za učiniti.	8(6)	17(13)	24(18)	31(24)	21(16)	29(22)	130(100)
U mom poslu ima previše papirologije.	5(4)	2(2)	16(12)	34(26)	30(23)	44(34)	131(100)

Tablica 9. Zadovoljstvo ispitanika u domeni suradnika

Suradnici	Broj (%) ispitanika						
	U potpunosti se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Donekle se ne slažem	Donekle se slažem	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem	Ukupno
Volim ljude s kojima radim.	4(3)	3(2)	10(8)	36(27)	52(39)	27(20)	132(100)
Mislim da moram raditi više zbog nekih ljudi koji su nekompetentni.	7(5)	13(10)	27(21)	39(30)	19(15)	25(19)	130(100)
Volim raditi sa svojim kolegama/kolegicama.	4(3)	2(2)	12(9)	36(27)	47(36)	30(23)	131(100)
Previše je svađe i sukoba na poslu.	10(8)	17(13)	29(22)	42(32)	13(10)	20(15)	131(100)

U domeni organizacije rada većina ispitanika ne misli da im je posao beskoristan. Samo su 3 (2 %) ispitanika odgovorila da se uglavnom ne slažu s tvrdnjom da vole raditi svoj posao. Većina ispitanika osjeća se ponosno obavljajući svoj posao, a da im je posao ugodan donekle se slažu 44 (34 %) ispitanika (Tablica 10.).

Tablica 10. Zadovoljstvo ispitanika u domeni organizacije rada

Organizacija rada	Broj (%) ispitanika						
	U potpunosti se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Donekle se ne slažem	Donekle se slažem	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem	Ukupno
Ponekad mislim da je moj posao beskoristan	56(42)	31(23)	17(13)	15(11)	8(6)	5(4)	132(100)
Volim raditi svoj posao.	0	3(2)	0	13(10)	37(28)	77(59)	130(100)
Osjećam se ponosno obavljajući svoj posao.	3(3)	4(3)	7(6)	18(16)	31(27)	53(46)	116(100)
Moj posao je ugodan.	9(7)	12(9)	27(21)	44(34)	24(19)	13(10)	129(100)

S tvrdnjom da je komunikacija u njihovu timu dobra ne slaže se u potpunosti, uglavnom ili donekle 38 (30 %) ispitanika. Da im nisu jasni ciljevi organizacije za koju rade slaže se donekle, uglavnom ili u potpunosti 48 (38 %) ispitanika. Većina ispitanika, njih 44 (34 %), navodi da često imaju osjećaj kako ne znaju što se događa u njihovoj firmi. Da radni zadatci nisu u potpunosti objašnjeni slažu se 54 (41 %) ispitanika (Tablica 11.). Značajno je manje zadovoljstvo u domeni suradnika (Mann-Whitneyev U-test, $P = 0,04$) i u domeni komunikacija (Mann-Whitneyev U-test, $P = 0,002$) kod ispitanika zaposlenih u KB-u Merkur, u odnosu na ispitanike iz KBC-a Zagreb. Ukupno zadovoljstvo značajno je veće kod ispitanika iz KBC-a Zagreb, medijana 117 (interkvartilnog raspona od 107,5 do 125) (Mann-Whitneyev U-test, $P = 0,007$) (Tablica 12.).

Tablica 11. Zadovoljstvo ispitanika u domeni komunikacija

Komunikacija	Broj (%) ispitanika						
	U potpunosti se ne slažem	Uglavnom se ne slažem	Donekle se ne slažem	Donekle se slažem	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem	Ukupno
Komunikacija u mojem timu je dobra.	6(5)	13(10)	19(15)	44(34)	35(27)	14(11)	131(100)
Nisu mi jasni ciljevi organizacije za koju radim.	24(19)	28(22)	29(22)	28(22)	14(11)	6(5)	129(100)
Često imam osjećaj kako ne znam što se događa u mojoj firmi.	9(7)	19(15)	28(21)	44(34)	19(15)	12(9)	131(100)
Radni zadatci nisu u potpunosti objašnjeni.	21(16)	27(21)	29(22)	30(23)	15(11)	9(7)	131(100)

Tablica 12. Ocjena pojedinih domena i ukupne skale zadovoljstva u odnosu na bolnicu

	Medijan (interkvartilni raspon)			P*
	KBC Zagreb	KB Merkur	Ukupno	
Plaća	10 (7 – 13,5)	9 (5 – 12)	9 (6 – 13)	0,18
Napredovanje	12 (8,5 – 15)	13 (10 – 16)	12 (9,25 – 15)	0,65
Nadređeni	20 (18 – 23)	20 (17 – 22)	20 (18 – 23)	0,48
Povlastice	11 (9 – 13)	10 (8 – 14)	11 (8,25 – 13)	0,61
Potencijalne nagrade	14 (11,5 – 15)	13 (11 – 15)	13 (11,25 – 15)	0,37
Aktivnost na poslu	12 (9 – 15)	10 (8 – 13)	12 (9 – 14)	0,07
Suradnici	16 (14 – 18)	14 (12 – 17)	15 (13 – 18)	0,04
Organizacija rada	19 (16 – 21)	18 (15 – 21)	19 (16 – 21)	0,18
Komunikacija	16 (13,5 – 18)	14 (10 – 16)	15 (13 – 17)	0,002
Ukupno zadovoljstvo	117 (107,5 – 125)	107 (98 – 120)	115 (106 – 123)	0,007

*Mann-Whitneyev U-test

S obzirom na razinu obrazovanja, značajno je manje zadovoljstvo ispitanika srednje stručne spreme u domeni organizacije rada, medijana 17,5 (interkvartilnog raspona od 15 do 21) u odnosu na ispitanike koji imaju višu spremu, ili su prvostupnici ili magistri sestrinstva (Mann-Whitneyev U-test, $P = 0,01$), dok u ostalim domenama i u ukupnoj skali nema značajnih razlika s obzirom na razinu obrazovanja (Tablica 13.).

Tablica 13. Ocjena pojedinih domena i ukupne skale zadovoljstva u odnosu na razinu obrazovanja

	Medijan (interkvartilni raspon)			P*
	Srednja stručna sprema	Bacc. med. techn. / dipl. sestra / magistra sestrinstva	Ukupno	
Plaća	9 (6 – 14)	10 (6 – 12,5)	9 (6 – 13)	0,83
Napredovanje	13 (10 – 16)	11,5 (9 – 14)	12 (9,25 – 15)	0,12
Nadređeni	20 (17,25 – 22,75)	21 (18 – 23)	20 (18 – 23)	0,18
Povlastice	11,5 (9 – 14)	10,5 (8 – 13)	11 (8,25 – 13)	0,25
Potencijalne nagrade	13 (11,25 – 15)	13 (11,25 – 14,75)	13 (11,25 – 15)	0,91
Aktivnost na poslu	12 (9 – 14)	11,5 (8,25 – 14)	12 (9 – 14)	0,86
Suradnici	15 (14 – 18)	15 (13 – 18)	15 (13 – 18)	0,62
Organizacija rada	17,5 (15 – 21)	20 (17 – 22)	19 (16 – 21)	0,01
Komunikacija	15 (12 – 17)	16 (13 – 18)	15 (13 – 17)	0,39
Ukupno zadovoljstvo	117 (106 – 123)	112,5 (106 – 124)	115 (106 – 123)	0,73

*Mann-Whitneyev U-test

Spearmanovim koeficijentom korelacije ocijenili smo povezanost dobi ispitanika i duljine radnog staža s domenama i ukupnom skalom zadovoljstva. Jedina značajna povezanost je između duljine radnog staža i aktivnosti na poslu, odnosno ispitanici s više radnog staža manje su zadovoljni aktivnošću na poslu i obratno (Spearmanov koeficijent korelacije $Rho = -0,180$; $P = 0,04$) (Tablica 14.).

Tablica 14. Povezanosti dobi i duljine radnog staža s pojedinim domenama i ukupnom skalom zadovoljstva na radu

Spearmanov koeficijent korelacije (ρ) (P-vrijednost)		
	Dob ispitanika	Duljina radnog staža
Plaća	0,034 (0,70)	-0,067 (0,45)
Napredovanje	-0,100 (0,25)	-0,128 (0,14)
Nadređeni	0,132 (0,13)	0,085 (0,34)
Povlastice	-0,109 (0,22)	-0,154 (0,08)
Potencijalne nagrade	0,037 (0,67)	-0,065 (0,46)
Aktivnost na poslu	-0,166 (0,06)	-0,180 (0,04)
Suradnici	0,062 (0,48)	0,021 (0,81)
Organizacija rada	-0,017 (0,84)	-0,117 (0,19)
Komunikacija	0,071 (0,42)	-0,018 (0,84)
Ukupno zadovoljstvo	-0,033 (0,70)	-0,077 (0,38)

U pojedinim domenama ukupan zbroj ocjena pojedinih čestica od 4 do 11 označava nezadovoljstvo, zbroj od 12 do 15 označava da ispitanici nisu ni nezadovoljni ni zadovoljni (ambivalentnost), a zbroj od 16 do 24 znači zadovoljstvo. Ocjena ukupne skale zadovoljstva poslom od 36 do 107 znači nezadovoljstvo, od 108 do 143 označava da ispitanici nisu ni nezadovoljni ni zadovoljni (ambivalentnost), a zbroj od 144 do 216 odražava zadovoljstvo.

U domeni suradnika, od ukupno 60 (45 %) zadovoljnih ispitanika, značajno je više ispitanika iz KBC-a Zagreb, njih 46 (52 %) (χ^2 test, $P = 0,02$), kao i u domeni organizacije rada, gdje je od 101 (77 %) zadovoljnog ispitanika njih 72 (81 %) iz KBC-a Zagreb (χ^2 test, $P = 0,02$).

U domeni komunikacije značajno su zadovoljniji ispitanici iz KBC-a Zagreb, a značajnije nezadovoljniji ispitanici iz KB-a Merkur (χ^2 test, $P = 0,01$). Ocjena cijele skale zadovoljstva pokazala je da su 43 (33 %) ispitanika nezadovoljna, njih 82 (62 %) nije ni nezadovoljno ni zadovoljno, dok je samo 7 (5 %) ispitanika zadovoljno na poslu. Značajno su nezadovoljni ispitanici iz KB-a Merkur, a značajno ih više nije ni nezadovoljno ni zadovoljno iz KBC-a Zagreb (χ^2 test, $P = 0,01$) (Tablica 15.).

Tablica 15. Zadovoljstvo ispitanika u odnosu na mjesto rada

	Broj (%) ispitanika			P*
	KBC Zagreb	KB Merkur	Ukupno	
Plaća				
Nezadovoljni	63 (71)	31 (72)	94 (71)	0,53
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	18 (20)	6 (14)	24 (18)	
Zadovoljni	8 (9)	6 (14)	14 (11)	
Napredovanje				
Nezadovoljni	37 (42)	18 (42)	55 (42)	0,72
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	34 (38)	14 (33)	48 (36)	
Zadovoljni	18 (20)	11 (26)	29 (22)	
Nadređeni				
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	6 (7)	5 (12)	11 (8)	0,34
Zadovoljni	83 (93)	38 (88)	121 (92)	
Povlastice				
Nezadovoljni	45 (51)	25 (58)	70 (53)	0,33
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	36 (40)	12 (28)	48 (36)	
Zadovoljni	8 (9)	6 (14)	14 (11)	
Potencijalne nagrade				
Nezadovoljni	22 (25)	11 (26)	33 (25)	0,94
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	48 (54)	24 (56)	72 (55)	
Zadovoljni	19 (21)	8 (19)	27 (20)	
Aktivnost na poslu				
Nezadovoljni	38 (43)	27 (63)	65 (49)	0,11
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	34 (38)	11 (26)	45 (34)	
Zadovoljni	17 (19)	5 (12)	22 (17)	
Suradnici				
Nezadovoljni	5 (6)	9 (21)	14 (11)	0,02
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	38 (43)	20 (47)	58 (44)	
Zadovoljni	46 (52)	14 (33)	60 (45)	
Organizacija rada				
Nezadovoljni	5 (6)	0	5 (4)	0,02
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	12 (13)	13 (31)	25 (19)	
Zadovoljni	72 (81)	29 (69)	101 (77)	
Komunikacija				
Nezadovoljni	9 (10)	13 (30)	22 (17)	0,01
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	32 (36)	15 (35)	47 (36)	
Zadovoljni	48 (54)	15 (35)	63 (48)	
Ukupno – skala zadovoljstva				
Nezadovoljni	22 (25)	21 (49)	43 (33)	0,01
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	63 (71)	19 (44)	82 (62)	
Zadovoljni	4 (4)	3 (7)	7 (5)	

* χ^2 test

S obzirom na razinu obrazovanja, jedina je značajna razlika u domeni organizacije rada, gdje je nezadovoljno 5 (4 %) ispitanika, ni nezadovoljno ni zadovoljno je njih 25 (19 %), a zadovoljan je 101 (77 %) ispitanik, od kojih su značajno zadovoljniji organizacijom rada (48 (87 %)), ispitanici koji imaju višu razinu obrazovanja od srednje stručne spreme (χ^2 test, $P = 0,04$) (Tablica 16.).

U domeni nadređenih, značajno su zadovoljniji stariji ispitanici (Mann-Whitneyev U-test, $P = 0,03$) i ispitanici s duljim radnim stažem (Mann-Whitneyev U-test, $P = 0,03$). U domeni aktivnosti na poslu, značajno su zadovoljniji ispitanici s najkraćim stažem (Kruskal-Wallisov test, $P = 0,03$). U ukupnoj skali zadovoljstva, značajno su zadovoljniji ispitanici s najkraćim radnim stažem, dok su oni s duljim radnim stažem značajno nezadovoljniji (Kruskal-Wallisov test, $P = 0,01$) (Tablica 17.).

Tablica 16. Zadovoljstvo ispitanika u odnosu na razinu obrazovanja

	Broj (%) ispitanika			P*
	Srednja stručna sprema	Bacc. med. techn. / dipl. sestra / magistra sestriinstva	Ukupno	
Plaća				
Nezadovoljni	52 (68)	42 (75)	94 (71)	0,64
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	16 (21)	8 (14)	24 (18)	
Zadovoljni	8 (11)	6 (11)	14 (11)	
Napredovanje				
Nezadovoljni	27 (36)	28 (50)	55 (42)	0,20
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	29 (38)	19 (34)	48 (36)	
Zadovoljni	20 (26)	9 (16)	29 (22)	
Nadređeni				
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	6 (8)	5 (9)	11 (8)	> 0,99
Zadovoljni	70 (92)	51 (91)	121 (92)	
Povlastice				
Nezadovoljni	38 (50)	32 (57)	70 (53)	0,53
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	28 (37)	20 (36)	48 (36)	
Zadovoljni	10 (13)	4 (7)	14 (11)	
Potencijalne nagrade				
Nezadovoljni	19 (25)	14 (25)	33 (25)	0,57
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	39 (51)	33 (59)	72 (55)	
Zadovoljni	18 (24)	9 (16)	27 (20)	
Aktivnost na poslu				
Nezadovoljni	37 (49)	28 (50)	65 (49)	0,92
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	27 (36)	18 (32)	45 (34)	
Zadovoljni	12 (16)	10 (18)	22 (17)	
Suradnici				
Nezadovoljni	7 (9)	7 (13)	14 (11)	0,82
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	34 (45)	24 (43)	58 (44)	
Zadovoljni	35 (46)	25 (45)	60 (45)	
Organizacija rada				
Nezadovoljni	3 (4)	2 (4)	5 (4)	0,04
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	20 (26)	5 (9)	25 (19)	
Zadovoljni	53 (70)	48 (87)	101 (77)	
Komunikacija				
Nezadovoljni	14 (18)	8 (14)	22 (17)	0,69
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	28 (37)	19 (34)	47 (36)	
Zadovoljni	34 (45)	29 (52)	63 (48)	
Ukupno skala zadovoljstva				
Nezadovoljni	25 (33)	18 (32)	43 (33)	> 0,99
Ni nezadovoljni ni zadovoljni	47 (62)	35 (63)	82 (62)	
Zadovoljni	4 (5)	3 (5)	7 (5)	

* χ^2 test

Tablica 17. Dob i duljina radnog staža s obzirom na zadovoljstvo pojedinom domenom i ukupnom skalom zadovoljstva

	Medijan (interkvartilni raspon)			P*
	Nezadovoljni	Ni nezadovoljni ni zadovoljni	Zadovoljni	
Plaća				
Dob ispitanika	32 (26 – 40)	33 (25 – 39)	37 (27 – 43)	0,53
Duljina radnog staža	5 (2 – 15)	6 (1 – 16)	7 (1 – 20)	0,79
Napredovanje				
Dob ispitanika	31 (26 – 39)	36 (28 – 41)	26 (24 – 40)	0,07
Duljina radnog staža	5 (2 – 19)	8 (3 – 16)	3 (1 – 12)	0,23
Nadređeni				
Dob ispitanika	-	26 (25 – 28)	34 (26 – 40)	0,03[†]
Duljina radnog staža	-	3 (1 – 5)	7 (2 – 16)	0,04[†]
Povlastice				
Dob ispitanika	35 (27 – 40)	30 (25 – 39)	28 (24 – 41)	0,24
Duljina radnog staža	7 (3 – 17)	4 (2 – 16)	1 (0,5 – 19)	0,11
Potencijalne nagrade				
Dob ispitanika	31 (26 – 39)	35 (26 – 40)	30 (26 – 41)	0,65
Duljina radnog staža	3 (2 – 17)	7 (2 – 16)	4 (1 – 14)	0,44
Aktivnost na poslu				
Dob ispitanika	36 (27 – 40)	30 (25 – 40)	27 (25 – 39)	0,13
Duljina radnog staža	9 (3 – 18)	6 (2 – 16)	2 (0,9 – 9)	0,03
Suradnici				
Dob ispitanika	26 (25 – 40)	32 (26 – 39)	34 (26 – 40)	0,62
Duljina radnog staža	6 (3 – 10)	4 (2 – 20)	10 (2 – 16)	0,92
Organizacija rada				
Dob ispitanika	26 (26 – 37)	32 (28 – 39)	34 (25 – 40)	0,75
Duljina radnog staža	4 (1 – 11)	8 (3 – 18)	4 (2 – 16)	0,56
Komunikacija				
Dob ispitanika	29 (25 – 38)	32 (26 – 39)	35 (26 – 41)	0,59
Duljina radnog staža	5 (3 – 16)	3 (2 – 16)	8 (2 – 16)	0,97
Ukupno skala zadovoljstva				
Dob ispitanika	31 (26 – 39)	36 (26 – 45)	27 (25 – 35)	0,50
Duljina radnog staža	4 (2 – 12)	9 (2 – 19)	0,9 (0,5 – 3)	0,01

*Kruskal-Wallisov test; [†]Mann-Whitneyev U-test

5. RASPRAVA

Svrha ovog istraživanja bila je ispitati zadovoljstvo poslom s obzirom na godine radnog iskustva, dob, stručnu spremu i radna mjesta kod medicinskih sestara i medicinskih tehničara u KBC-u Zagreb i KB-u Merkur, ispitati zadovoljstvo mogućnostima napredovanja ispitanika u obje bolnice, utvrditi povezanost zadovoljstva poslom s nadređenima na radnome mjestu u obje bolnice. U istraživanju su sudjelovala 132 ispitanika, podijeljena u dvije skupine, iz obje skupine zastupljeni su ispitanici s kirurških odjela. Prvu skupinu čine ispitanici s kirurških odjela KBC-a Zagreb, a drugu skupinu ispitanici s kirurških odjela KB-a Merkur. Nema značajne razlike u dobi i duljini radnog staža u odnosu na bolnice. Ukupno zadovoljstvo je značajno veće kod ispitanika iz KBC-a Zagreb, medijana 117 u odnosu na KB Merkur medijana 107. U KBC Zagreb ima više sestara, veći je obrtaj pacijenata, kod slaganja rasporeda rada, glavna sestra ima veće mogućnosti izbora koja će sestra s kojom raditi u odnosu na mogućnosti izbora glavne sestre odijela u KB Merkur. U KB Merkur veća je mogućnost rada u smjenama sa kolegicama koje se ne podnose, manja je sredina u kojoj se radi s toga je veća šansa da radiš sa kolegicama s kojima se ne slažeš.

S obzirom na razinu obrazovanja, značajno je manje zadovoljstvo ispitanika srednje stručne spreme u domeni organizacije rada, u odnosu na ispitanike koji imaju višu spremu, ili su prvostupnici ili magistri sestrinstva dok u ostalim domenama i u ukupnoj skali nema značajnih razlika s obzirom na razinu obrazovanja. Medicinske sestre srednje stručne spreme nisu tijekom školovanja učile i proučavale organizaciju rada na odjelima, medicinske sestre za višom stručnom spremom, prvostupnice, magistri sestrinstva posjeduju više znanja o organizaciji rada.

Značajna povezanost je između duljine radnog staža i aktivnosti na poslu, odnosno ispitanici s više radnog staža manje su zadovoljni aktivnošću na poslu i obratno. Ocjena cijele skale zadovoljstva pokazala je da malo više od četvrtine ispitanika nezadovoljna, većina nisu ni nezadovoljna ni zadovoljna, dok je nekolicina ispitanika zadovoljno na poslu. Značajno su nezadovoljni ispitanici iz KB-a Merkur, a značajno ih više nije ni nezadovoljno ni zadovoljno iz KBC-a Zagreb. U ukupnoj skali zadovoljstva, značajno su zadovoljniji ispitanici s najkraćim radnim stažem, dok su oni s duljim radnim stažem značajno nezadovoljniji. Medicinske sestre i medicinski tehničari na početku karijere, upijaju znanje od starijih kolega i kolegica, potrebna im je edukacija, pripremaju se za osamostaljenje, potreban im je novac, u njihovim životima nema puno mjesta negodovanju i nezadovoljstvu. S druge strane kolege i kolegice sa duljim

radnim stažem imaju znanje, educirani su, žele više, žele plaću u skladu sa svojim znanjem i potrebama, manje se boje priznati da žele više i da zaslužuju više za razliku od mladih, neiskusne kolega koji se boje priznati da žele više s obzirom na to da još nisu dovoljno sigurni u sebe.

Istraživanje je pokazalo da se najviše ispitanika u potpunosti ili uglavnom ne slaže s tvrdnjom da su dovoljno plaćeni za posao koji obavljaju. Da povišicu dobivaju rijetko slaže nešto manje od polovice ispitanika, nešto više od četvrtine ispitanika se u potpunosti slaže da se osjećaju podcijenjeno kad razmišljaju o visini svoje plaće. Razlog ovog rezultata proizlazi iz činjenice da nedostaje medicinskog osoblja, osoblja je sve manje, napuštaju radna mjesta, posao je velik, odgovornost je ogromna, povećava se broj okretaja bolesnika, a plaća i nagrade u većini slučajeva ostaju iste.

Istraživanje motivacijskih mehanizama financiranja temeljeno na rezultatima rada zdravstvenih radnika u Malavi pokazalo je da novac može biti mali motivator, ali financiranje na temelju rada samo poboljšava da osoba bolje radi svoj posao (25).

Nešto više od četvrtine ispitanika donekle se slažu s tvrdnjom da postoji mala šansa za napredovanjem, nešto više od četvrtine ispitanika se donekle slaže s tvrdnjom da oni koji se pokažu dobri u poslu imaju prilike za napredovanjem. Većina ispitanika ne slaže se s tvrdnjama da ljudi u njihovu poslu napreduju jednako brzo kao i u drugim zanimanjima, kao i da su zadovoljni svojim mogućnostima napredovanja. Većina kolega i kolegica uspoređuje medicinsku struku, sa daleko razvijenijim i bogatijim zemljama npr. Njemačkom. U Njemačkoj medicinske sestre imaju bolji status, bolje su plaćene, skrbe za manji broj pacijenata. U ljudskoj je prirodi da želimo što više u životu postići na što bezbolniji način, iako većina ne zna kakvi su životni standardi npr. Njemačke i kako ljudi tamo žive, ponekad ljudi čuju samo ono dobro a da ne znaju pozadinu, ili znaju ali smatranju da zaslužuju bolji i kvalitetniji život, što je u našoj prirodi i naravi.

Analiza podataka prikupljenih tijekom 4 godine u Izraelu ukazuje na usklađivanje univerzalnih i izraelskih specifičnih trendova u zdravstvenoj zaštiti i razvoju uloga medicinskih sestara u izraelskim zdravstvenim planovima. Nalazi pružaju potporu stalnim naporima u zdravstvenim planovima kako bi se medicinskim sestrama pružilo više ovlasti i odgovornosti u upravljanju kroničnim bolesnim pacijentima, što je središnja uloga u naporima za promicanje zdravlja. Mogućnost da se usredotoče na uloge i zadatke koji zahtijevaju stručnjake za njegu (26).

Istraživanje je pokazalo da svojeg nadređenog u potpunosti poštuje većina ispitanik. Više od polovice ispitanika navodi da je nadređeni u potpunosti kompetentan za posao koji obavlja, dok manje od četvrtine ispitanika navodi da se donekle, uglavnom ili u potpunosti slažu s tvrdnjom da je nadređeni nepravedan prema njima. Da im nadređeni pokazuje premalo interesa za svoje podređene donekle, uglavnom ili u potpunosti se slaže nešto više od četvrtine ispitanika. U domeni nadređenih, značajno su zadovoljniji stariji ispitanici i ispitanici s duljim radnim stažem. Stariji ispitanici i oni sa duljim stažem duže, više i bolje poznaju svoje nadređene, imaju razvijene taktike, zajedničke interese, s obzirom na ispitanike sa kraćim radnim stažem ili onima koji su tek došli raditi.

Iako su provedene brojne studije o zadovoljstvu poslom kod medicinskih sestara, nedostaje istraživanja s obzirom na etičke perspektive vodstva i organizacijske klime u zadovoljstvu poslom. Svrha korejske studije bila je razjasniti utjecaj etičke klime i etičkog vodstva kako ih medicinske sestre shvaćaju kada je riječ o zadovoljstvu poslom u Južnoj Koreji. Opisana i korelativna studija provedena je pomoću uzorka od 263 medicinske sestre iz četiri opće bolnice u Južnoj Koreji. Etička razmatranja: studiju je odobrio Institut za reviziju Hallym sveučilišta prije prikupljanja podataka. Rezultat studije zadovoljstva poslom pozitivno je povezan s etičkom klimom i etičkim vodstvom. Etička klima u odnosu s bolnicama i vodstvo orijentacije ljudi bili su utjecajni čimbenici u razini zadovoljstva poslom kod medicinskih sestara. Organizacije u medicinskom okruženju trebale bi obratiti pažnju na poboljšanje etičke klime s prihvatljivim etičkim normama na radnome mjestu, a vođe sestara trebaju poštovati, podržavati i istinski se brinuti o svojim medicinskim sestrama u etičkim okvirima (27).

Cilj slovenske studije bio je utvrditi razinu zadovoljstva radnika medicinskih sestara u slovenskim bolnicama i čimbenike koji utječu na zadovoljstvo poslom u sestrinstvu. Malo je pozitivne korelacije između zadovoljstva radnika medicinskih sestara i njihove obrazovne razine te negativne korelacije između zadovoljstva poslom i vrste posla, znači da vođe sestara imaju veće zadovoljstvo poslom od medicinskih sestara te se zadovoljstvo poslom povećava s razinom obrazovanja. Osim toga, sve ispitivane kompetencije menadžera, stil vođenja, osobne karakteristike vođa pozitivno su povezane sa zadovoljstvom posla medicinskih sestara u Sloveniji (28).

Istraživanje je pokazalo da se nešto više od četvrtine ispitanika ne slažu s tvrdnjom da su povlastice koje dobivaju jednako dobre kao u većini zanimanja. Donekle se slaže manje od četvrtine ispitanika s tvrdnjom da nisu zadovoljni olakšicama koje dobivaju. S tvrdnjom da su povlastice koje imaju na poslu pravedne, većina ispitanika se ne slaže, dok ih se većina slaže s tvrdnjom da neke pogodnosti na poslu nemaju, a trebali bi ih imati.

Ono što može objasniti takve rezultate je činjenica da neki ispitanici u povlastice ubrajaju dječji doplati i povlastice za djecu, dok neki ispitanici u povlastice koje bi trebali imati, a nemaju ubrajaju pauzu za ručak od pola sata ako rade u smjeni dvanaest sati ili u turnusima.

Kod domene potencijalnih nagrada više od četvrtine ispitanika se u potpunosti ne slažu s tvrdnjom da postoje nagrade za one koji su vrijedni, njih nešto više od četvrtine navodi da se uglavnom ne slažu s tvrdnjom da kada posao obavljaju dobro, to se prepoznaje i da dobiju pohvalu. Većina ispitanika, uglavnom se ili u potpunosti slaže s tvrdnjom da ne osjećaju da je njihov trud nagrađen koliko bi trebao.

Važno je razumjeti vrijednost nagrada za upravljanje sestrinskom skrbi. Sestrinski menadžeri trebali bi ponuditi različite nagrade svojim registriranim medicinskim sestrama za promicanje izvrsnih performansi i pomoći u osiguravanju i održavanju kvalitetne, sigurne skrbi o pacijentima. Korištenje odgovarajućih nagrada posebno je važno za poboljšanje zadovoljstva nagrađivanih medicinskih sestara i zadovoljstva poslom na globalnoj razini (29).

Većina ispitanika slaže se s tvrdnjama da ima mnogo sestrinskih pravila i procedura u radu koje im otežavaju posao, da na poslu imaju previše zadataka za učiniti te da na poslu ima previše papirologije. Većina, ne slaže se s tvrdnjom da im administracija ne smeta i da mogu dobro obaviti svoj posao. U domeni aktivnosti na poslu, značajno su zadovoljniji ispitanici s najkraćim stažem.

Administracija medicinskim sestrama i tehničarima zauzima puno kvalitetnog vremena, vremena koji bi mogli potrošiti na pacijenta a ne na papirologiju s druge strane ako se ne evidentira ono što se učini oko i za pacijenta tijekom rada onda kao da se ni nije dogodilo.

U centru pozornosti je pacijent. U 2012. godini, velika bolnica na Tajvanu provodila je samorazvijeni elektronički sustav crtanja koji se usredotočio na 217 podataka u bazi podataka. Učinkovit ali sveobuhvatan dokumentacijski sustav bitan je za smanjenje radnog opterećenja i osiguravanje odgovarajućeg vremena za izravnu pacijentovu skrb. Zaposlenici su izvijestili o niskom zadovoljstvu poslom i previše potrošenog vremena na dokumentaciju. Utvrđena su tri glavna pitanja, uključujući ponavljajuću i suvišnu dokumentaciju, pogrešne predloške i neobjašnjivu bazu podataka. Svrha ovog projekta bila je pregledati i revidirati elektronički sustav crtanja i razvijati nove smjernice za dokumentaciju kliničkih puteva. Projekt je ocijenio učinak tih promjena za vrijeme koje je potrebno na dokumentaciju i zadovoljstvo sestara. Na jednoj kirurškoj jedinici s 50 ležajeva primijenjen je stručnjak za kliničku skrb. Četrdeset i jedan fokus je revidiran i razvijeno je 13 novih fokusa za kliničke puteve.

Implementacija novih predložaka fokusiranja poboljšala je praksu na temelju dokaza i spriječila suvišnu dokumentaciju. Predlošci za fokus također su uključivali politike skrbi i/ili materijale za edukaciju pacijenata. Dva su bila pokazatelja ishoda: vrijeme provedeno dokumentiranjem i zadovoljstvo sestara. Projekt su ocijenili nakon 3 mjeseca provedbe projekta. Vrijeme dokumentacije smanjeno je za 60 % (od 138,5 do 55,8 sati) tjedno. Medijan vremena dokumentacije po pacijentu dnevno se smanjio s 18,4 minuta na 9,3 minuta. Prosječne ocjene zadovoljstva u upotrebi, sadržaju, funkcionalnosti i učinkovitosti, povećane su. Predlošci fokusiranja zasnovani na dokazima koji se koriste za dokumentaciju mogu smanjiti vrijeme dokumentacije i povećati zadovoljstvo sestara. Stručnjaci kliničke prakse igraju važnu ulogu u vođenju razvoja projekata poboljšanja kvalitete, a istodobno poboljšavaju učinkovitost rada (30).

Prema dobivenim rezultatima, većina ispitanika voli ljude s kojima radi, a njih manje od četvrtine se u potpunosti slaže s tvrdnjom da moraju raditi više zbog nekih ljudi koji su nekompetentni. Sa svojim kolegama u potpunosti voli raditi manje od četvrtine ispitanika, dok njih nešto više od polovice se donekle, uglavnom ili u potpunosti slaže s tvrdnjom da je na poslu previše svađa i sukoba. Značajno je manje zadovoljstvo u domeni i u domeni komunikacija kod ispitanika zaposlenih u KB-u Merkur, u odnosu na ispitanike iz KBC-a Zagreb. U domeni suradnika, od ukupno je nešto manje od polovice zadovoljnih ispitanika, značajno je više ispitanika iz KBC-a Zagreb, njih više od polovice.

KBC-a Zagreb surađuje sa brojnim suradnicima koji se konstantno mijenjaju, u KBC-u Zagreb provodi se klinička nastava veliki ja naglasak na zajedništvu i na suradnji. Medicinske sestre i medicinski tehničari trude se da odnosi među suradnicima budu što bolji i kvalitetniji. KB Merkur je klinička bolnica, manja je od KBC-a Zagreb, manje je suradnika u KB Merkur. Činjenica da je suradnika brojčano manje s kojima surađuju medicinske sestre i medicinski tehničari u KB Merkur zadovoljstvo bi trebalo biti veće, za očekivati je da su više povezani s obzirom da ih je manje ali rezultati zadovoljstva pokazuju suprotno.

Cilj studije u Kaliforniji bio je opisati povezanost između horizontalnog nasilja i zadovoljstva poslom u bolnicama kod registriranih medicinskih sestara i stupanj do kojeg se međusobni odnosi posreduju. Utvrđena je povezanost između medicinskih sestara i radnih karakteristika i zadovoljstva poslom. Horizontalno nasilje pojava je koja se javlja kao šikaniranje između radnika na jednakom položaju u hijerarhijskoj organizaciji. Ponekad se osoba, zaposlenici ili grupa radnika može osjećati ugroženo što može dovesti do ljubomore i zavisti. Ako se osobu koja trpi mobing makne iz sredine u kojoj radi, to može dovesti do promaknuća i napretka u karijeri onoga koji vrši nasilje. Često se žrtva ove vrste mobinga ističe

kvalitetom i privrženosti poslu, radnim zadacima, brojnim nagradama, većoj plaći i pohvalama. Horizontalno nasilje je i kad čitava grupa radnika zbog napetosti i ljubomore izabere jednog radnika, žrtvu, na kojoj žele dokazati da su snažniji i sposobniji. Horizontalno nasilje glavni je prediktor zadovoljstva poslodavaca medicinskih sestara. Ipak, ne zna se dovoljno o odnosu tih varijabli. Zadovoljstvo poslom je važna varijabla za proučavanje jer je prediktor kvalitete i sigurnosti pacijenata na međunarodnoj razini. Međusobni odnosi, zadovoljavajući posao za medicinske sestre, identificirani su kao potencijalni posrednik u vezi između horizontalnog nasilja i zadovoljstva poslom. Ispitivanje uzoraka mehanizama bilo je u obliku presječne studije. Metode koje su koristili su anonimno četveročlano istraživanje slučajnog uzorka 175 hospitalnih djelatnika koji su registrirane medicinske sestre koje rade u Kaliforniji. Podatci o horizontalnom nasilju, međusobnim odnosima, zadovoljstvu poslom i medicinskim sestrama i radnim karakteristikama prikupljeni su između ožujka i kolovoza 2010.

Rezultati istraživanja: nađena je statistički značajna negativna povezanost između horizontalnog nasilja i međusobnih odnosa, zadovoljstva poslom i statistički značajno pozitivne relacije između međusobnih odnosa i zadovoljstva poslom. Međusobni odnosi posredovali su u povezanosti između horizontalnog nasilja i zadovoljstva poslom.

Zadovoljstvo poslom više su prijavile medicinske sestre koje su radile u bolnicama u kojima se podučava. Nije bilo statistički značajnih razlika u zadovoljstvu poslom na temelju spola, etničke pripadnosti, osnovnog obrazovanja sestara, najvišeg stupnja, veličine bolnice ili kliničkog područja.

Rezultati sugeriraju da međusobni odnosi mogu ublažiti negativni odnos između horizontalnog nasilja i zadovoljstva poslom. To dodatno dopunjuje postojeću literaturu o odnosu između horizontalnog nasilja i zadovoljstva poslom. Rezultati otkrivaju odnose ravnopravnih partnera kao važnog čimbenika pri razmatranju učinkovitih intervencija koje potiču bolničko osoblje na to da je zadovoljstvo poslom medicinskih sestara evidentirano u prisutnosti horizontalnog nasilja (31).

U domeni organizacije rada većina ispitanika ne misli da im je posao beskoristan. Većina ispitanika osjeća se ponosno obavljajući svoj posao, a da im je posao ugodan donekle se slažu nešto više od četvrtine ispitanika.

U većini slučajeva kod provođenja medicinsko-tehničkih zahvata pacijenti su izloženi brojnim za njih novima i neugodnim situacijama u kojima se nalaze ponekad prvi puta u životu npr. kod obavljanja kolonoskopije, kod obavljanja nužde u noćnu posudu. Iz takvih situacija

proizlazi, bezobzira koliko su pacijenti educirani od strane medicinskog osoblja, oni osjećaju sram i nelagodu. Zbog takvih situacija posao koji obavljaju medicinske sestre i tehničari nije nimalo ugodan.

U domeni organizacije rada, gdje je od većine zadovoljnog ispitanika njih većina iz KBC-a Zagreb. S tvrdnjom da je komunikacija u njihovu timu dobra ne slaže se u potpunosti, uglavnom ili donekle više od četvrtine ispitanika. U domeni komunikacije značajno su zadovoljniji ispitanici iz KBC-a Zagreb, a značajnije nezadovoljniji ispitanici iz KB-a Merkur. Da im nisu jasni ciljevi organizacije za koju rade slaže se donekle, uglavnom ili u potpunosti više od četvrtine ispitanika. Više od četvrtine ispitanika, navodi da često imaju osjećaj kako ne znaju što se događa u njihovoj firmi. Da radni zadatci nisu u potpunosti objašnjeni slažu se nešto manje od polovice ispitanika. Značajna je razlika u domeni organizacije rada, gdje je nezadovoljno nekoliko ispitanika, ni nezadovoljno ni zadovoljno njih manje od četvrtine, a zadovoljna je većina ispitanika, od kojih su značajno zadovoljniji organizacijom rada ispitanici koji imaju višu razinu obrazovanja od srednje stručne spreme.

Medicinske sestre imaju veliku ulogu u pružanju pravovremenih, kvalitetnih zdravstvenih usluga u bolnicama. Važno je utvrditi čimbenike koji utječu na rad medicinskih sestara kako bi se poboljšala kvaliteta zdravstvene skrbi koju pružaju zdravstvene organizacije. Cilj studije u Addis Abebi, Etiopija, bio je utvrditi čimbenike koji utječu na radni učinak medicinskih sestara u javnim bolnicama. Istraživanje presječne studije provedeno je od lipnja 2010. do prosinca 2010. u pet javnih bolnica u Addis Abebi. Od 658 medicinskih sestara koje su ispunile kriterije za uključivanje, procijenjena veličina uzorka 290 medicinskih sestara odabrana je jednostavnom metodom slučajnog uzorkovanja. Podatci su prikupljeni putem upitnika koji je podijeljen ispitanicima. Ukupno je provedeno 230 (80 %) od 290 upitnika. Rezultati istraživanja pokazali su da su medicinske sestre ocijenile sljedeće kao ispod prosjeka: uspješnost radnog mjesta (prosjek = 2,71, SD = 0,48), zadovoljstvo poslom (srednja vrijednost = 2,55, SD = 0,39) i organizacijska predanost (srednja = 2,45, SD = 0,36). Organizacijska predanost ($\beta = 0,69$, $P < 0,01$), razvoj karijere ($\beta = 0,39$, $P < 0,01$), plaćanje ($\beta = 0,41$, $P < 0,01$), odnos s kolegama ($\beta = 0,32$, $P < 0,05$) i dugogodišnje iskustvo ($\beta = 0,27$, $P < 0,05$) imaju značajan utjecaj na radni učinak medicinskih sestara.

Ova je studija istaknula da su organizacijska predanost, zadovoljstvo poslom i radno iskustvo značajni prediktori uspješnosti rada medicinskih sestara. Zdravstvena organizacija trebala bi više pažnje posvetiti čimbenicima koji doprinose zadovoljstvu poslom i organizacijskim obvezama za poboljšanje radnih sposobnosti medicinskih sestara (32).

6. ZAKLJUČAK

Na temelju provedenog istraživanja i dobivenih rezultata, mogu se izvesti sljedeći zaključci:

- značajno je manje zadovoljstvo u domeni suradnika i u domeni komunikacija kod ispitanika zaposlenih u KB-u Merkur u odnosu na ispitanike iz KBC-a Zagreb
- ukupno zadovoljstvo je značajno veće kod ispitanika iz KBC-a Zagreb
- s obzirom na razinu obrazovanja, značajno je manje zadovoljstvo ispitanika srednje stručne spreme u domeni organizacije rada u odnosu na ispitanike koji imaju višu spremu, ili su prvostupnici ili magistri sestrinstva
- u ostalim domenama i u ukupnoj skali nema značajnih razlika s obzirom na razinu obrazovanja
- značajna povezanost je između duljine radnog staža i aktivnosti na poslu, odnosno ispitanici s više radnog staža manje su zadovoljni aktivnošću na poslu i obratno
- u domeni suradnika i u domeni organizacije rada značajno je više zadovoljnih ispitanika iz KBC-a Zagreb
- u domeni komunikacije značajno su zadovoljniji ispitanici iz KBC-a Zagreb, a značajnije nezadovoljniji ispitanici iz KB-a Merkur
- više od polovice ispitanika nije ni nezadovoljno ni zadovoljno na poslu
- značajno su nezadovoljni ispitanici iz KB-a Merkur, a značajno je više onih koji nisu ni nezadovoljni ni zadovoljni iz KBC-a Zagreb
- značajna razlika je u domeni organizacije rada, većina je zadovoljna od kojih su značajno zadovoljniji organizacijom rada, ispitanici koji imaju višu razinu obrazovanja od srednje stručne spreme
- u domeni nadređenih, značajno su zadovoljniji stariji ispitanici i ispitanici s duljim radnim stažem
- u domeni aktivnosti na poslu, značajno su zadovoljniji ispitanici s najkraćim stažem
- u ukupnoj skali zadovoljstva, značajno su zadovoljniji ispitanici s najkraćim radnim stažem, dok su oni s duljim radnim stažem značajno nezadovoljniji
- ispitanici su skloniji da nisu zadovoljni svojom mogućnošću za napredovanjem
- većima se slaže da ima mala šansa za napredovanjem
- nije utvrđena povezanost zadovoljstva poslom s nadređenima na radnom mjestu u KBC-u Zagreb i KB-u Merkur

7. SAŽETAK

Cilj: ciljevi ovog istraživanja su ispitati zadovoljstvo poslom s obzirom na godine radnog iskustva, dob, stručnu spremu i radna mjesta kod medicinskih sestara i medicinskih tehničara u obje bolnice, ispitati zadovoljstvo mogućnostima napredovanja u ispitanika u obje bolnice, utvrditi povezanost zadovoljstva poslom s nadređenima na radnome mjestu u obje bolnice.

Nacrt studije: provedeno je presječno istraživanje u KBC-u Zagreb i KB-u Merkur.

Ispitanici i metode: istraživanje je provedeno na 132 ispitanika, od kojih je 89 (67,4 %) zaposleno u KBC-u Zagreb, a 43 (32,6 %) u KB-u Merkur. Iz obje bolnice zastupljeni su ispitanici s kirurških odjela. Kao instrument istraživanja korišten je standardiziran (valjani i pouzdani) upitnik, namijenjen ispitivanju generalnog stava i područja zadovoljstva poslom.

Rezultati: u ukupnoj skali zadovoljstva, značajno su zadovoljniji ispitanici s najkraćim radnim stažem, dok su oni s duljim radnim stažem značajno nezadovoljniji. Ukupno zadovoljstvo je značajno veće kod ispitanika iz KBC-a Zagreb, medijana 117 (interkvartilnog raspona od 107,5 do 125) (Mann-Whitneyev U-test, $P = 0,007$). Ocjena cijele skale zadovoljstva pokazala je da su 43 (33 %) ispitanika nezadovoljna, njih 82 (62 %) nije ni nezadovoljno ni zadovoljno, dok je samo 7 (5 %) ispitanika zadovoljno na poslu.

Zaključak: istraživanje je pokazalo da je samo 5 % medicinskih sestara/tehničara zadovoljno na poslu. Većina ispitanika smatra da ne napreduju jednako brzo kao i u drugim zanimanjima, većina nije zadovoljna svojim mogućnostima napredovanja.

Ključne riječi: medicinska sestra; uvjeti rada; zadovoljstvo poslom; zdravstvena njega

8. SUMMARY

Nurses job satisfaction in Clinical Hospital Center Zagreb and Clinical Hospital Merkur

Purpose: the objectives of this study were to analyse job satisfaction concerning years of work experience, age, qualifications and workplace amongst nurses and medical technicians in both hospitals, to analyse the satisfaction with advancement opportunities amongst the respondents in both hospitals, as well as to establish the correlation between job satisfaction and the superiors at workplace in both hospitals.

Study design: a cross-sectional survey was conducted at the University Hospital Centre Zagreb and the University Hospital Merkur.

Respondents and methods: the survey was conducted on 132 respondents, of whom 89 (67.4%) were employed at the University Hospital Centre Zagreb and 43 (32.6%) at the University Hospital Merkur. The respondents from both hospitals were employed at the Departments of Surgery. A questionnaire-scale was used as a research instrument to determine the general attitude and job satisfaction.

Results: on the overall satisfaction scale, the respondents with the shortest work experience were significantly more satisfied, while those with longer work experience were significantly more dissatisfied. Overall satisfaction was significantly higher amongst the respondents from the University Hospital Centre Zagreb, the median stood at 117 (interquartile range from 107.5 to 125) (Mann Whitney U test, $P = 0.007$). The overall satisfaction score showed that 43 (33%) of the respondents were dissatisfied, 82 (62%) were either dissatisfied or satisfied, while only 7 (5%) respondents showed job satisfaction.

Conclusion: the research study has shown that only 5% of nurses/medical technicians showed job satisfaction. Most respondents believed that they were not advancing as fast as in other professions and most of them were not satisfied with their career advancement opportunities.

Key words: nurses; working conditions; job satisfaction; health care

9. LITERATURA

1. Ilić B, Čukljek S. Iskustva medicinskih sestara pri vođenju sestrinske dokumentacije. CROSB. 2013; 33-36.
2. Mojslović Z, i sur. Sestrinstvo u zajednici: priručnik za studij sestrinstva. Zagreb: Zdravstveno veleučilište; 2004.
3. Strateške smjernice razvoja sestrinstva u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2017-2027. Nacrt. Savjetovanje sa zainteresiranom javnošću. HUMS Dostupno na: www.hkms.hr/.../Strateske-smjernice-HKMS-savjetovanje-sa-zainteresiranom-javnoscu-srpanj-2017 Datum pristupa stranici: 18.08.2017
4. Šegota I. Etika sestrinstva: smiju li medicinske sestre štrajkati?. Društvena istraživanja: časopis za društvena istraživanja. 1995:101-124.
5. Brunner LS, Suddarth, DS. Textbook of Medical-Surgical Nursing, Six Edition. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins; 1988.
6. Sretan je čovjek koji je plaćen za ono što strastveno želi raditi. Poslovni dnevnik. Dostupno na: <http://www.poslovni.hr/tips-and-tricks/sretan-je-covjek-koji-je-placen-za-ono-sto-strastveno-zeli-raditi-83934> Datum pristupa stranici: 18. 8. 2017.
7. Knežević I. Uloga percipirane podrške ravnatelja i radne motivacije u objašnjenju zadovoljstva poslom i sagorijevanja na poslu kod učitelja. Dostupno na: <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unizd%3A745/datastream/PDF/view> Datum pristupa stranici 24. 8. 2016.
8. Habazin I. Čimbenici zadovoljstva poslom i izgradnja na poslu medicinskih sestara i tehničara zaposlenih u zdravstvenom i penalnom sustavu. Doktorska disertacija, Sveučilišta u Zagrebu. 2013.
9. Kalauz S, Orlić-Šumić M, Šimunec D. Sestrinstvo u Hrvatskoj: prošlost, sadašnjost i budućnost. Croatian medical journal. 2008;49(3):298-306.
10. Lučanin D, Despot Lučanin J. Komunikacijske vještine u zdravstvu. 1. izd. Jastrebarsko: Naklada slap; 2010.
11. Zakon o sestrinstvu. Narodne novine, br. 121/03, 117/08, 57/11.
12. Barać I, Plužarić J, Kanisek S, Dubac Nemet L. Zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara i tehničara u odnosu na mjesto rada. Sestrinski glasnik. 2015;20:27-32.
13. Carmona-Monge FJ, Rollan Rodrigues GM, Quiros Herranz C, Garcia Gomez S, Marin Morales D. Evaluation of the nursing workload through the Nine Equivalent

- for Nursing Manpower Use Scale and the Nursing Activities Score: a prospective correlation study. *Intensive Crit Care Nurs.* 2013;29(4):228-33.
14. Proroković, A, Miliša Z, Knez A. Radne vrijednosti i zadovoljstvo poslom s obzirom na neke sociodemografske varijable. *Acta Iadertins.* 2009;6:3-17.
 15. Škegro I. Radne vrijednosti i zadovoljstvo poslom na područjima posebne državne skrbi. Diplomski rad, Sveučilište u Zadru. 2008.
 16. Sveinsdottir H, Ragnarsdottier ED, Blondal K. Praise matters: the influence of nurse unit managers' praise on nurses' practice, work environment and job satisfaction: a questionnaire study. *Journal of Advanced Nursing.* 2016;72(3):558–568.
 17. Atefi N, Abdullah KL, Wong LP. Job satisfaction of Malaysian registered nurses: a qualitative study. *Nurs Crit Care.* 2016;21(1):8-17.
 18. Ritter D. The relationship between healthy work environments and retention of nurses in a hospital setting. *J Nurs Manag.* 2011;19(1):27-32.
 19. Kutleša V. Povezanost nekih stavova prema radu s radnim učinkom i namjerom napuštanja organizacije kod znanstvenih djelatnika. Diplomski rad, Sveučilište u Zagrebu. 2005.
 20. Thich Nhat Hanh. Posao. Kako pronaći smisao i radost u svakodnevnim obavezama. Zagreb: Planetopija; 2015.
 21. Leiter MP, Maslach C. Spriječite sagorijevanje na poslu: šest strategija za poboljšanje vašeg odnosa s poslom. Zagreb: MATE d.o.o.; 2011.
 22. Marušić M, i sur. Uvod u znanstveni rad u medicini. 4. izd. Zagreb: Medicinska naklada; 2008.
 23. Ivanković D, i sur. Osnove statističke analize za medicinare. Zagreb: Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu; 1988.
 24. Spector PE. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology.* 1985;13:693-713.
 25. Lohmann J, Wilhelm D, Kambala C, Brenner S, Muula AS, De Allegri M. The money can be a motivator, to me a little, but mostly PBF just helps me to do better in my job.' An exploration of the motivational mechanisms of performance-based financing for health workers in Malawi. *Health Policy Plan.* 2018;1;33(2):183-191.
 26. Nissanholtz-Gannot R, Rosen B, Hirschfeld M. The changing roles of community nurses: the case of health plan nurses in Israel. *Isr J Health Policy Res.* 2017;23;6(1):69.
 27. Jang Y, Oh Y. Impact of ethical factors on job satisfaction among Korean nurses. *Nurs*

- Ethics.2017.
28. Lorber M, Skela Savič B. Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals. *Croat Med J.*2012;53(3):263-70.
 29. Seitovirta J, Lehtimäki AV, Vehviläinen-Julkunen K, Mitronen L, Kvist T. Registered nurses' perceptions of rewarding and its significance. *J Nurs Manag.* 2017.
 30. Hsieh HY, Henker R, Ren D, Chien WY, Chang JP, Chen L, i sur. Improving Effectiveness and Satisfaction of an Electronic Charting System in Taiwan. *Clin Nurse Spec.* 2016; 30(6):E1-E6.
 31. Purpora C, Blegan MA. Job satisfaction and horizontal violence in hospital staff registered nurses: the mediating role of peer relationships. *J Clin Nurs.*2015;24(15-16):2286-94.
 32. Negussie N, Berehe C. Factors affecting performance of public hospital nurses in Addis Ababa region, Ethiopia. *J Egypt Public Health Assoc.* 2016; 91(1):26-30.

10. ŽIVOTOPIS

OSOBNI PODATCI:

Ime i prezime: Klaudia Knezić

Datum i mjesto rođenja: 19. 5. 1991. godine, Zagreb

Adresa: Sutlanske Doline 70, Dubravica, Prosinec

Telefon: 099 826 33 54

E-mail: klaudia.knezic@gmail.com

OBRAZOVANJE:

Školske godine 2006./2007. upisala sam program obrazovanja za stjecanje strukovne kvalifikacije/zanimanja medicinska sestra – medicinski tehničar u Školi za medicinske sestre Vrapče, koji sam završila 2010. godine. 1. 10. 2011. upisala sam preddiplomski studij Sestrinstvo na Medicinskom fakultetu u Osijeku. Izvođenje studija bilo je u Pregradi te sam ga završila 15. 6. 2015. Godine 2015. upisala sam sveučilišni diplomski studij Sestrinstvo na Medicinskom fakultetu Osijek, dislocirani studij u Čakovcu.

RADNO ISKUSTVO:

6. 12. 2010. – 10. 1. 2012. obavila sam pripravnički staž na Odjelu za traumatologiju i koštano-zglobnu kirurgiju.

Od 20. 3. 2012. radim na Zavodu za plastičnu rekonstruktivnu kirurgiju i kirurgiju dojke.

Od 1. 12. 2016 – voditeljica sam smjene na Zavodu za plastičnu rekonstruktivnu kirurgiju i kirurgiju dojke.

VJEŠTINE: engleski jezik te poznavanje rada na računalu

Članstva: HKMS – 10. 2. 2012. – srednja stručna sprema

HKMS – 29. 7. 2015. – prvostupnica sestrinstva

HUMS – od 17. rujna 2016. sve do danas

Članica Društva kirurških sestara pri HUMS-u od 17. rujna 2016. sve do danas.

Članica Društva za hospicijsku i palijativnu zdravstvenu njegu pri HUMS-u.

Članica Društva za kvalitetu pri HUMS-u.

10.1. STRUČNI SKUPOVI

1) XXVII. stručni skup Društva kirurških sestara Slavonije i Baranje

XVI. stručni skup kirurških sestara Hrvatske

Osijek, 23. – 24. rujna 2016.

Predavač: Sestrinska skrb kod frakture femura

2) Simpozij društva patronažnih sestara HUMS-a

Istraživačko sestrinstvo – nositelj patronažne djelatnosti 21. stoljeća

Karlovac 23. – 24. rujna 2016.

Pasivno sudjelovanje: slušač

3) 13. simpozij Društva za dijabetes, endokrinologiju i bolesti metabolizma HUMS-a

Trakošćan 14. – 16. listopada 2016.

Predavač: Proces zdravstvene njege kod bolesnika oboljelog od šećerne bolesti

4) Druga edukativna konferencija o Alzheimerovoj bolesti

Hotel International 10. – 11. studenog 2016.

Predavač: Iskustva u radu s osobama oboljelim od Alzheimerove bolesti u zdravstvenim i socijalnim ustanovama u RH

5) Hrvatski liječnički zbor

Simpozij s međunarodnim sudjelovanjem

Prehrana, hidracija u palijativnoj skrbi bolesnika

Vukovar 1. – 3. 12. 2016.

Pasivno sudjelovanje: slušač

6) Međunarodni kongres „Kvaliteta, sigurnost, edukacija“, Imamo li viziju

Vodice, 16. – 18. 3. 2017.

Predavač: Sigurnost bolesnika tijekom transporta iz operacijske sale – zadaće medicinske sestre/tehničara

7) Konferencija Društva za kvalitetu

Kontrola kvalitete zdravstvene njege

Zadar, 24. – 25. ožujka 2017.

Predavač: Radni uvjeti i karakteristike radnih mjesta

8) Dani zdravstvenih karijera u RH

Predavač: Medicinska sestra/tehničar u palijativi

Fakultet Sveučilišta u Zagrebu 9. – 10. 6. 2017.

9) Kongres Hrvatske udruge medicinskih sestara s međunarodnim sudjelovanjem

Sestrinstvo bez granica

Opatija 15. – 18. 2017.

Predavač: Sestrinska skrb za palijativnog bolesnika

Moderator na skupu

10) 4. simpozij Društva za hospicijsku i palijativnu zdravstvenu njegu HUMS-a

Terapijsko-rehabilitacijske metode u palijativnoj skrbi

Zagreb, Zaklada Hrvatska kuća srce

Slušač

Moderator na skupu

11) 8. Pomurski in 4. Mednarodni simpozij o kronični rani – simpozij o kronični rani, Kronična rana in izzivi prehodnosti

Zbornik radova:

Radenci 27. 10. 2017.

Aktivno sudjelovanje: predavač na skupu: Presadak kože kod dekubitalne rane – prikaz slučaja

12) KBC Zagreb – Razvojni putevi sestrinstva 2.

Pasivno sudjelovanje.7. – 8. prosinca 2017.