

# USPOREDBA ZADOVOLJSTVA RADNIM MJESTOM KOD FIZIOTERAPEUTA U PRIVATNOM I JAVNOM SEKTORU: rad s istraživanjem

---

Kečkeš, Karlo

Master's thesis / Diplomski rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Rijeka, Faculty of Health Studies / Sveučilište u Rijeci, Fakultet zdravstvenih studija**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:184:249228>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-27**

Repository / Repozitorij:

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Health Studies - FHSRI Repository](#)



SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FAKULTET ZDRAVSTVENIH STUDIJA  
SVEUČILIŠNI DIPLOMSKI STUDIJ FIZIOTERAPIJA

Karlo Kečkeš

USPOREDBA ZADOVOLJSTVA RADNIM MJESTOM KOD  
FIZIOTERAPEUTA U PRIVATNOM I JAVNOM SEKTORU: rad s  
istraživanjem

Diplomski rad

Rijeka, 2024.

UNIVERSITY OF RIJEKA  
FACULTY OF HEALTH STUDIES  
GRADUATE UNIVERSITY STUDY OF PHYSIOTHERAPY

Karlo Kečkeš

COMPARISON OF JOB SATISFACTION BETWEEN PRIVATE AND PUBLIC  
SECTOR PHYSIOTHERAPISTS research

Master thesis

Rijeka, 2024.

Mentor rada: prof. dr. sc. Daniela Malnar

Diplomski rad obranjen je dana \_\_\_\_\_ na Fakultetu zdravstvenih studija u

Rijeci pred povjerenstvom u sastavu:

1. doc.dr.sc. Mirela Vučković
2. doc.dr.sc. Kata Ivanišević
3. prof. dr. sc. Daniela Malnar

## Izvešće o provedenoj provjeri izvornosti studentskog rada

## Opći podatci o studentu:

Sastavnica	Fakultet zdravstvenih studija
Studij	Diplomski studij Fizioterapija
Vrsta studentskog rada	Diplomski rad
Ime i prezime studenta	Karlo Kečkeš
JMBAG	

## Podatci o radu studenta:

Naslov rada	USPOREDBA ZADOVOLJSTVA RADNIM MJESTOM KOD FIZIOTERAPEUTA U PRIVATNOM I JAVNOM SEKTORU
Ime i prezime mentora	Prof.dr.sc.Daniela Malnar
Datum zadavanja rada	15.11.2023.
Datum predaje rada	29.06.2024.
Identifikacijski br. podneska	2450054917
Datum provjere rada	10.09.2024.
Ime datoteke	Konačna verzija
Veličina datoteke	731.02 K
Broj znakova	84 870
Broj riječi	13 331
Broj stranica	58

## Podudarnost studentskog rada:

PODUDARNOST	9%
Ukupno	9%
Izvori s interneta	6 %
Publikacije	1%
Studentski radovi	2%

## Izjava mentora o izvornosti studentskog rada

Mišljenje mentora	
Datum izdavanja mišljenja	10. rujan 2024.
Rad zadovoljava uvjete izvornosti	<input checked="" type="checkbox"/>
Rad ne zadovoljava uvjete izvornosti	<input type="checkbox"/>
Obrazloženje mentora (po potrebi dodati zasebno)	Rad zadovoljava sve uvjete znanstvenog rada.

Datum

Potpis mentora

FZSri

10. rujan 2024.

UNIRI

Feal

---

---

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
1.1. Povijest upitnika o zadovoljstvu na radnom mjestu i primjena JSS upitnika .....	1
1.2. Utjecaj zadovoljstva zaposlenika na produktivnost .....	5
1.3. Čimbenici koji utječu na zadovoljstvo radnim mjestom .....	7
1.4. Utjecaj zadovoljstva radnim mjestom na zdravlje.....	11
1.5. Fizioterapeuti i zadovoljstvo radnim mjestom .....	15
2. CILJEVI I HIPOTEZE .....	23
3. ISPITANICI (MATERIJALI) I METODE .....	24
3.1. Ispitanici/materijali .....	24
3.2. Postupak i instrumentarij .....	24
3.3. Statistička obrada podataka .....	24
3.4. Etički aspekti istraživanja .....	25
4. REZULTATI .....	26
4.1. Rezultati: Deskriptivna analiza i osnovni parametri .....	26
4.2. Rezultati: Inferencijalna analiza .....	31
5. RASPRAVA .....	36
6. ZAKLJUČAK .....	39
LITERATURA.....	40
PRIVITCI.....	44
KRATKI ŽIVOTOPIS PRISTUPNIKA .....	53

## SAŽETAK

Djelokrug rada fizioterapeuta rasprostranjen je na svim razinama zdravstvene zaštite te obuhvaća privatni i javni sektor. S tim u vidu, moguće su značajna odstupanja u zadovoljstvu radnim mjestom što posljedično može ostaviti traga i na samu kvalitetu života fizioterapeuta. Izrada ovog rada potaknuta je željom za olakšavanjem odabira radnog mjesta za nezaposlene fizioterapeute i unaprjeđenje radnog mjesta kod već zaposlenih fizioterapeuta.

Ciljevi istraživanja bili su usporediti zadovoljstvo radnim mjestom fizioterapeuta i fizioterapeutskih tehničara koji rade u državnim ustanovama i fizioterapeuta koji rade u privatnim ustanovama, ispitati povezanost zadovoljstva radnim mjestom s godinama radnog iskustva fizioterapeuta i fizioterapeutskih tehničara i usporediti zadovoljstvo radnim mjestom između fizioterapeuta i fizioterapeutskih tehničara.

U istraživanju je korišten *Job Satisfaction Survey (JSS)* upitnik za mjerenje zadovoljstva radnim mjestom. Podaci su prikupljeni anketnim upitnikom u obliku *Google forms-a*. Upitnik je u svrhu istraživanja podijeljen u Facebook grupi „Fizioterapeuti HR“.

Rezultati istraživanja pokazali su da nema statistički značajne razlike u zadovoljstvu radnim mjestom fizioterapeuta zaposlenih u privatnim i javnim ustanovama. Fizioterapeuti s manje godina radnog iskustva pokazali su veću razinu zadovoljstva radnim mjestom u odnosu na one s više godina radnog iskustva. Nije postojala statistički značajna razlika u zadovoljstvu radnim mjestom između fizioterapeuta i fizioterapeutskih tehničara.

Provedeno istraživanje pronalazi podudarnosti s ostalim istraživanjima provedenim na području Republike Hrvatske, no potrebna su daljnja istraživanja na ovu temu kako bi se mogla stvoriti realnija slika zadovoljstva radnim mjestom kod fizioterapeuta u Republici Hrvatskoj.

Unatoč relativno malom uzorku ispitanika, istraživanje doprinosi širem razumijevanju zadovoljstva radnim mjestom kod fizioterapeuta, iako su za stvaranje konkretnije slike potrebna dodatna istraživanja.

Ključne riječi: fizioterapeuti, javne zdravstvene ustanove, privatne zdravstvene ustanove, zadovoljstvo radnim mjestom



## SUMMERY

The scope of work for physiotherapists extends across all levels of healthcare and includes both the private and public sectors. With this in mind, significant variations in job satisfaction are possible, which could consequently affect the overall quality of life for physiotherapists. This paper was inspired by the desire to facilitate job selection for unemployed physiotherapists and improve job conditions for those already employed.

The aims of the research were to compare job satisfaction among physiotherapists and physiotherapy technicians working in public institutions and those working in private institutions, examine the relationship between job satisfaction and years of work experience among physiotherapists and physiotherapy technicians, and compare job satisfaction between physiotherapists and physiotherapy technicians.

The Job Satisfaction Survey (JSS) questionnaire was used in the study to measure job satisfaction. Data were collected through a survey in the form of Google Forms. The questionnaire was distributed for research purposes in the Facebook group "Fizioterapeuti HR."

The research results showed no statistically significant difference in job satisfaction between physiotherapists employed in private and public institutions. Physiotherapists with fewer years of work experience showed a higher level of job satisfaction compared to those with more years of work experience. There was no statistically significant difference in job satisfaction between physiotherapists and physiotherapy technicians.

The conducted research aligns with other studies carried out in the Republic of Croatia, but further research on this topic is needed to create a more realistic picture of job satisfaction among physiotherapists in the Republic of Croatia.

Despite the relatively small sample of respondents, the research contributes to a broader understanding of job satisfaction among physiotherapists, although further research is needed to create a more detailed picture.

Key words: job satisfaction, physiotherapists, private health services, public health services

## 1. UVOD

Fizioterapeuti kao zdravstveni stručnjaci djeluju na svim razinama zdravstvene zaštite te izvan nje u sklopu prevencije i promocije zdravlja. Također, fizioterapeut, ukoliko ima odobrenje za samostalan rad izdano od Hrvatske komore fizioterapeuta, utoliko može svoju djelatnost provoditi i u privatnoj praksi (1). Djelovanjem na svim razinama zdravstvene zaštite, djelokrug rada fizioterapeuta obuhvaća ustanove poput domova zdravlja, ustanova za kućnu njegu, poliklinikama, bolnicama, lječilištima, klinika, kliničkih bolnica i kliničkih bolničkih centara (2). Uzimajući u obzir rasprostranjenost posla kojim se bave fizioterapeuti, te da navedene ustanove mogu biti privatne i javne, zadovoljstvo radnim mjestom može varirati. Cambridgeov rječnik definira zadovoljstvo radnim mjestom kao osjećaj zadovoljstva i postignuća koji zaposlenik doživljava kada zna da je njegov posao vrijedan obavljanja, ili stupanj do kojeg njegov posao daje taj osjećaj (3). Istraživanje provedeno 2017. godine uspoređivalo je zadovoljstvo radnim mjestom zdravstvenih stručnjaka koji rade u privatnim ustanovama i onih koji rade u javnim ustanovama. Zaključili su kako je zadovoljstvo radnim mjestom veće u privatnim ustanovama (4). Nadalje, istraživanje iz 2023. godine ustvrdilo je kako je važan faktor koji utječe na zadovoljstvo rada fizioterapeuta dob i godine radnog iskustva. Zaključili su kako su stariji i iskusniji fizioterapeuti zadovoljniji radnim mjestom (5).

Cilj ovog istraživanja bit će usporediti zadovoljstvo radnim mjestom fizioterapeuta koji rade u javnim i privatnim ustanovama te istražiti faktore koji mogu utjecati na to zadovoljstvo. Uzimajući u obzir količinu vremena koju današnji čovjek provede na radnome mjestu, zadovoljstvo radnim mjestom može znatno utjecati na kvalitetu života (6).

Osim samog istraživanja, cilj ovog rada je i olakšati fizioterapeutima odabir radnog mjesta te već zaposlenim fizioterapeutima pomoći unaprijediti zadovoljstvo postojećim radnim mjestom.

### *1.1. Povijest upitnika o zadovoljstvu na radnom mjestu i primjena JSS upitnika*

Važnost zadovoljstva radnim mjestom potvrđuje longitudinalno istraživanje iz 2017. godine. Čileanski su psiholozi došli su do rezultata koji podržavaju hipotezu da pozitivna iskustva na

poslu doprinose većem životnom zadovoljstvu, kao što i negativna iskustva doprinose manjem životnom zadovoljstvu (7).

Što se tiče upitnika o zadovoljstvu radnim mjestom, njihov je razvoj krenuo 30-ih godina 20. stoljeća. Jedno od prvih istraživanja bilo je provedeno u Hawthorne postrojenju Western Electric Company u Ciceru, Illinois. Za razliku od modernog istraživanja Čileanskih psihologa koje je bilo motivirano procjenom mentalnog zdravlja, Hawthorne istraživanje bilo je motivirano usporednom učinkovitosti zadovoljnjih i nezadovoljnjih zaposlenika kako bi se u konačnici podigla razina učinkovitosti zaposlenika. Istraživanje je započelo 1924. godine. Glavni zaključci spomenutog istraživanja su da su zaposlenici koji se osjećaju cijenjeni od strane nadređenih te kada ih oni uključuju u donošenje odluka, pokazali veću razinu produktivnosti. Ovaj je zaključak čak i nazvan Hawthorne efektom. Važnost ovog istraživanja pokazuje i činjenica da je istraživanje objavljeno tek 1939. godine za vrijeme velike gospodarske krize. Svojevremeno se ovo istraživanje smatralo manifestom koji je promijenio pogled kako na rekonstrukciju menadžmenta tako i na organizaciju života. Iako je istraživanje bilo revolucionarno, nije bilo savršeno. Retrospektivnom pogledom na istraživanje uočeno je više nedostataka od kojih je jedan od vodećih bio zanemarivanja moći nadređenih koje su u ono vrijeme smatrano moralno čistima, a njihova je moć promatrana kao sposobnost utjecaja na drugu osobu isključivo u svrhu postizanja produktivnosti što u konačnici rezultira nedostatnom slikom stvarne moći nadređenog nad zaposlenim. Ipak, važnost ovog istraživanja potrebno je dodatno naglasiti uzimajući u obzir da je ovo istraživanje došlo bliže oblikovanju integrirane teorije ljudskog ponašanja nego itko prije (8).

Iako je navedeno istraživanje zastarjelo, zaključci istraživanja vrijede i danas što potvrđuje i istraživanje s Harvard poslovne škole. Njihovi su istraživači 2022.godine objavili meta-analizu koja je obuhvaćala 339 istraživanja i preko 1,8 milijuna zaposlenika, 82.248 poslovnih jedinica iz 230 nezavisnih organizacija, 49 različitih industrija, iz 73 zemlje. Osim potvrde hipoteze da zadovoljniji radnici pokazuju i veću produktivnost na poslu, meta-analiza ukazala je i na faktore koji utječu na zadovoljstvo radnim mjestom. Kao ključnu ulogu u zadovoljstvu radom, navedene su karakteristike poput radnih uvjeta, podrške nadređenih, mogućnosti za profesionalni razvoj i ravnoteža između poslovnog i privatnog života. Osim toga, priznanje i nagrađivanje rada zaposlenika također igraju ključnu ulogu u povećanju zadovoljstva poslom (9).

Bez obzira na to što je Hawthorne istraživanje iz 1939. godine i Harvard meta-analiza iz 2022. godine dolaze do sličnih rezultata. Ipak, današnja istraživanja pokazuju puno veći uvid u faktore koji doprinose zadovoljstvu radnim mjestom i naglašavaju važnost kvalitetnog poslodavca. Kvaliteti novijih istraživanja doprinosi i razvoj specifičnih upitnika za mjerenje zadovoljstva radnim mjestom. Jedan od takvih upitnika je i JSS (*job satisfaction survey*) upitnik. Razvio ga je Paul E. Spector 1985. godine s ciljem mjerenja zadovoljstva zaposlenika u humanitarnim uslugama, javnom sektoru i neprofitnim organizacijama. Razvoj JSS-a je započeo definiranjem domena zadovoljstva poslom kroz pregled literature koja je uključivala studije o dimenzijama zadovoljstva poslom. Odabrano je devet najčešće spominjanih i konceptualno značajnih dimenzija: zadovoljstvo plaćom, prilikama za promaknuće, dodatnim beneficijama, uvjetovanim nagradama, nadređenim, kolegama, prirodom posla, komunikacijom i radnim procedurama. Prvi korak u razvoju JSS-a uključivao je sastavljanje 74 stavke koje su obuhvaćale ovih devet dimenzija. Stavke su ocjenjivane s pomoću Likertove skale, od "potpuno se ne slažem" do "potpuno se slažem". Prva verzija upitnika je testirana na uzorku od 49 zaposlenika iz jednog centra za mentalno zdravlje, nakon čega su stavke koje su imale visoku korelaciju sa svojim podskalama zadržane, dok su ostale uklonjene. Konačna verzija JSS-a sadržavala je 36 stavki, s četiri stavke po podskali. JSS se pokazao pouzdanim i validnim alatom za mjerenje zadovoljstva poslom, posebno u humanitarnim službama. Interna konzistencija svih podskala i ukupne skale bila je visoka, što pokazuje da JSS može precizno mjeriti različite aspekte zadovoljstva poslom. Također, JSS se pokazao kao alat koji može razlikovati različite dimenzija zadovoljstva, omogućujući time organizacijama da bolje razumiju specifična područja nezadovoljstva među zaposlenicima (10).

Iako je osmišljen 1985. godine, JSS upitnik primjenjiv je i u današnje doba što potvrđuje i istraživanje Stankovske G. i suradnika. Oni su 2017. godine s pomoću JSS upitnika ispitali razinu zadovoljstva poslom među akademskim osobljem u visokoškolskim ustanovama u Turskoj. Istraživanje je posebno bilo usmjereno na identifikaciju faktora koji najviše doprinose zadovoljstvu poslom i kako različiti demografski faktori utječu na zadovoljstvo zaposlenih. U istraživanju je sudjelovalo 100 zaposlenika na fakultetima, uključujući asistentske, docentske i profesorske pozicije. Uzorak je podjednako raspoređen prema spolu (50 muškaraca i 50 žena), a prosječna starost ispitanika bila je 42,5 godine. Uz sam JSS upitnik, korišten je i *Job Motivation Questionnaire (JMQ)* za procjenu motiviranosti zaposlenika. Analize podataka izvršene su korištenjem deskriptivne statistike, Pearsonove

korelacije i jednosmjerne analize varijance (ANOVA). Rezultati su pokazali da je akademsko osoblje visoko motivirano i zadovoljno svojim poslom, ali su uočene razlike između zaposlenika po pitanju akademskog ranga. Asistenti su pokazali negativnu korelaciju između motivacije i zadovoljstva poslom, dok su viši rangovi (docenti i profesori) pokazali pozitivnu korelaciju. Također, zapaženo je da su ispitanici najzadovoljniji svojim plaćama, mogućnostima za napredovanjem, procedurama i odnosima s kolegama, dok su najmanje zadovoljni dodacima na plaću, nagradama za učinak, prirodom posla i komunikacijom. Istraživači su s pomoću JSS i JMQ upitnika došli do zaključka kojim upućuju na to da povećanje motivacije može direktno poboljšati zadovoljstvo akademskog osoblja, što bi moglo doprinijeti većoj razini produktivnosti i uspjeha unutar radnog mjesta (11).

Po pitanju mjerenja zadovoljstva poslom JSS upitnikom zadovoljstva kod zdravstvenih djelatnika 2022. godine Azmi M. i suradnici su za cilj imali utvrditi razinu nezadovoljstva poslom među zdravstvenim radnicima koji rade u zdravstvenim klinikama tipa 2 u sjeveroistočnoj Maleziji. Zdravstvene klinike tipa 2 obuhvaćaju sve zdravstvene klinike koje pružaju usluge za populacije veće od 50.000 stanovnika, s prosječnim brojem pacijenata između 500 i 800 dnevno. Fokus je bio na utvrđivanju prevalencije nezadovoljstva poslom i identifikaciji ključnih čimbenika koji doprinose nezadovoljstvu, kako bi se mogle predložiti efikasne strategije za poboljšanje zadovoljstva poslom među zdravstvenim radnicima. U istraživanje su bili uključeni zaposlenici četiriju zdravstvenih ustanova tipa 2 što je činilo ukupno 314 ispitanika. JSS upitnikom utvrđeno je da je veća razina nezadovoljstva uzorkovana nedostatkom resursa i mogućnosti za napredak, nedostatkom podrške nadređenog i visokim radnim opterećenjem. Također, stavka koja je utjecala na zadovoljstvo radnim mjestom je i smjenski rad. Naime, veće je nezadovoljstvo bilo zabilježeno u ustanovama sa smjenskim radom. Ukupno se 35,7% ispitanika izjasnilo nezadovoljnim svojim poslom. Istraživači su s pomoću JSS upitnika došli do zaključka kojim ukazuju na potrebu za poboljšanjem radnih uvjeta i pružanjem podrške zaposlenima, posebno mlađim zdravstvenim radnicima, kako bi se povećala njihova motivacija i zadržavanje u javnom zdravstvenom sistemu (12).

Nadalje, američko istraživanje iz 2017. godine, koristeći JSS upitnik, imalo je za cilj ispitati prevalenciju zadovoljstva poslom i sindroma sagorijevanja (*burnout*) među nekliničkim zaposlenicima medicinskog edukacijskog centra, kao i da se utvrdi povezanost između ova dva faktora te utvrditi faktore koji su povezani s uzrokovanjem burnoutom. Uz JSS upitnik

korišten je i *Maslach Burnout Inventory* (MBI) upitnik u svrhu mjerenja sindroma sagorijevanja te je u konačnici učinjena korelacijska analiza između ova dva upitnika kao i regresna analiza u svrhu utvrđivanja čimbenika koji pogoduju nastanku sindroma sagorijevanja. Ukupno je 95 zaposlenika sudjelovalo u istraživanju. Utvrđeno je da je 76 % ispitanika izjavilo da su zadovoljni poslom dok je 64 % ispitanika prijavilo nisku razinu sindroma sagorijevanja. Samo je 1% ispitanika iskusilo je visoku razinu sagorijevanja, dok je 35 % ispitanika iskusilo srednju razinu. Statistički značajna negativna korelacija pronađena je između zadovoljstva poslom i sindroma sagorijevanja. Regresnom je analizom je utvrđeno da su priroda posla ( $\beta=-0,49$ ) i odnosi sa suradnicima ( $\beta=-0,30$ ) bili značajni prediktori razine zagorijevanja. Drugim riječima, radnici koji su imali pozitivnije percepcije o prirodi svog posla i oni s boljim odnosima s kolegama pokazivali su niže razine sindroma sagorijevanja. Kao ključni faktori zadovoljstva poslom JSS upitnikom utvrđeni su pozitivni radni odnosi i podrška kolega. Nalazi sugeriraju da ulaganje u poboljšanje radnih odnosa i pružanje podrške kolegama može biti učinkovit pristup u smanjenju rizika od sindroma sagorijevanja. Ograničenja studije uključuju relativno mali uzorak i jednoličnost istraživane populacije, što može ograničiti generalizaciju rezultata. Ipak, rezultati ovog istraživanja nude vrijedne uvide za razvoj strategija koje mogu poboljšati blagostanje nekliničkih radnika u medicinskim obrazovnim centrima (13).

### *1.2. Utjecaj zadovoljstva zaposlenika na produktivnost*

Produktivnost zaposlenika pod značajnim je utjecajem zadovoljstva zaposlenika što je potkrijepljeno sljedećim istraživanjem. Prof. Thomas Katua Ngui proveo je istraživanje kao pregled postojeće literature koja se bavi faktorima koji utječu na zadovoljstvo radnim mjestom. Pregledani su radovi koji analiziraju različite unutarnje i vanjske čimbenike u organizacijama. Cilj istraživanja je bio utvrditi čimbenike koji utječu na razinu zadovoljstva radnim mjestom među zaposlenicima. Autor polazi od uvjerenja da "zadovoljan radnik je produktivan radnik" te naglašava uzajamnu vezu između zadovoljstva i performansi zaposlenika. Pregled je pokazao da su glavni faktori zadovoljstva poslom navedenih devet aspekata: plaća, unapređenje, supervizija ili nadređeni, dodatne pogodnosti, uvjetne nagrade, operativne procedure, kolege, priroda posla i komunikacija. Autor također navodi da iz pregleda dostupne literature zaključuje kako je vjerojatnije da su zadovoljni djelatnici ljubazniji i odgovorniji, što privlači kupce, dok nezadovoljni zaposlenici mogu dovesti do nezadovoljstva kupaca kada su u pitanju trgovačke djelatnosti (14).

Oxfordovo istraživanje iz 2019. godine je ispitivalo zadovoljstvo zaposlenika i produktivnost osoblja telekomunikacijske kompanije. Za cilj su imali ispitati i utjecaj vanjskih faktora poput vremenskih uvjeta na raspoloženje i, posljedično, na učinkovitost. Istraživanje je provedeno na uzorku od 1.793 radnika u 11 različitih centara za korisnike diljem Ujedinjenog Kraljevstva. Podaci o prodaji i ponašanju zaposlenika povezani su s tjednim anketama koje su mjerile njihovo zadovoljstvo. Anketa o sreći slala se radnicima e-mailom. U istraživanju je korišten jednostavan upitnik za mjerenje sreće zaposlenika, koji je dizajniran prema smjernicama OECD-a (Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj) za mjerenje subjektivne dobrobiti. Konkretno, zaposlenici su svakog tjedna putem e-maila dobivali anketu s jednim pitanjem: „Općenito, koliko ste sretni bili ovog tjedna?“ Pitanje je bilo popraćeno skalom s pet emotikona (lice skale), koja se kretala od vrlo tužnog do vrlo sretnog. Ovaj format je odabran zbog svoje intuitivnosti i sposobnosti da precizno uhvati afektivnu komponentu subjektivne dobrobiti. Kao prirodni eksperiment, istraživači su iskoristili varijacije u vremenskim uvjetima i vizualnu izloženost tim uvjetima, ovisno o arhitekturi zgrada. Rezultati istraživanja pokazuju da povećanje sreće za jedan stupanj na skali od 0 do 10 rezultira povećanjem od oko 12 % u tjednoj prodaji. Sretniji radnici su brže obavljali zadatke, bolje se pridržavali svojih dnevnih rasporeda i učinkovitije pretvarali pozive u prodaje. Nije bilo dokaza da su sretniji radnici radili više sati ili uzimali manje pauza. Rezultati su također pokazali i da vizualna izloženost vremenskim uvjetima značajno utječe na raspoloženje zaposlenika. Zaposlenici koji su u zgradama s više prozora, češće su mijenjali raspoloženje ovisno i vanjskim uvjetima za razliku od onih s manje prozora koji su promjene u raspoloženju rjeđe pokazivali. Istraživanje zaključuje da sretniji zaposlenici postižu veću produktivnost, ponajviše kroz poboljšanu sposobnost obavljanja složenijih kognitivnih zadataka i učinkovitije rješavanje problema. Ovi rezultati sugeriraju da tvrtke mogu povećati produktivnost svojih zaposlenika promicanjem pozitivne radne okoline i sreće zaposlenika (15).

U kontekstu produktivnosti na poslu, istraživanje iz 2022. imalo je za cilj identificirati ključne dimenzije radnog učinka (job performance) u zdravstvenom sustavu, utvrditi na koje se profesionalce i organizacije ove dimenzije odnose te identificirati faktore koje organizacije mogu koristiti za poboljšanje radnog učinka. Istraživanje je provedeno kao sustavni pregled literature koristeći PRISMA metodologiju. Pretražene su baze podataka Scopus, Web of Science, PubMed i Google Books, što je rezultiralo identifikacijom 763 zapisa. Nakon

selekcije i analize, uključeno je 92 članka koja su zadovoljavala kriterije. Analizirane su četiri ključne dimenzije radnog učinka: task performance (izvršavanje zadataka), contextual performance (kontekstualni učinak), adaptive performance (prilagodljivost) i counterproductive work behaviour (kontraproduktivno ponašanje). Po pitanju rezultata istraživanja, autori su faktore koji utječu na produktivnost podijelili na makro, mezo i mikro razinu. Na makro razini (organizacija), glavnim su se faktorima pokazali način na koji je organizacija strukturirana, percepcija zaposlenika o tome koliko ih organizacija podržava, inovativna i pozitivna organizacijska kultura. Na mezo razini (menadžment/tim), glavni su faktori bili kvaliteta podrške i nadzora od strane menadžmenta, dobra organizacija unutar timova i međusobna podrška među članovima tima i prisutnost socijalne podrške unutar radnog okruženja. Na poslijetku, čimbenici koji su najutjecajnije na produktivnost na mikro razini (pojedinaac) su jasno definirane uloge i određeni stupanj autonomije, viši stupanj obrazovanja, otvorenost za promjene, ekstrovertirani karakter i kreativnost. U radu se naglašava potreba za sveobuhvatnim pristupom poboljšanju radnog učinka u zdravstvu, koji uključuje intervencije na različitim organizacijskim razinama. Također, autori sugeriraju da bi buduća istraživanja trebala posvetiti više pažnje manje istraženim dimenzijama, poput prilagodljivosti i kontraproduktivnog ponašanja, koje su ključne za dinamična radna okruženja. Konačno, rad pruža temelj za daljnja istraživanja i praktične primjene u cilju poboljšanja učinkovitosti zdravstvenih djelatnika u različitim kontekstima. Iako se u radu ne spominje izravno pojam zadovoljstva radnim mjestom, jasno je da čimbenici koji utječu na produktivnost, poput podrške menadžmenta, organizacijske kulture i individualnih karakteristika zaposlenika, mogu biti usko povezani sa zadovoljstvom zaposlenika i njihovom motivacijom na radnom mjestu (16).

### *1.3. Čimbenici koji utječu na zadovoljstvo radnim mjestom*

Kada govorimo o samim uvjetima koji će rezultirati poboljšanjem zadovoljstva radnim mjestom, istraživanje provedeno 2022. godine u Mumbaiju pokušalo je strukturirati faktore koji će rezultirati zadovoljstvom radnim mjestom. Motivacija istraživača proizašla je iz rezultata prethodnih istraživanja koja su pokazala snažnu povezanost između zadovoljstva poslom i proizvodnje te rasta tvrtke i važnosti bankarskog sektora za cijelu naciju. Također, jedna od motivacija ovog istraživanja bila je i pružanje pomoći privatnim bankama sa sjedištem u Mumbaiju da utvrde ključne elemente koji su presudni i stupanj zadovoljstva poslom među radnom snagom. Istraživanje je provedeno na zaposlenicima privatnih banaka,



obuhvaćalo je 100 zaposlenika. Za potrebe istraživanja postojale su dvije vrste podataka: primarni podaci i sekundarni podaci. Primarni podaci odnosili su se na podatke prikupljene u kontekstu trenutnog istraživanja, dok su se sekundarni podaci sastojali od podataka koji su prethodno prikupljeni za potrebe nekog drugog istraživanja, ali imaju kontekstualnu važnost za trenutno istraživanje koje se provodilo. Primarni podaci prikupljeni su s pomoću upitnika koji je ocijenio stupanj zadovoljstva zaposlenika na Likertovoj skali od pet točaka. Podaci prikupljeni putem upitnika za bankovne zaposlenike analizirani su uz pomoć Statističkog paketa za društvene znanosti (SPSS). Analiza podataka uključivala je deskriptivnu i inferencijalnu analizu. T-test je primijenjen kako bi se testirala formulirana hipoteza istraživanja. Ovaj test nam pokazuje koliko je značajna razlika između srednjih vrijednosti grupa. Od ukupnog broja ispitanika, 50 % su bile žene, dok je 50 % bilo muških bankovnih zaposlenika. Istraživanje je došlo do zaključka da zadovoljstvo radnim mjestom predstavlja emocionalno stanje koje proizlazi iz procjene vlastitog posla ili radnog iskustva. Kao ključni faktori za zadovoljstvo zaposlenika navedeni su sigurnost posla, prepoznavanje i stabilnost. Također, istraživanje je pokazalo da su zaposlenici YES Bank, koja nije među najviše rangiranim bankovnim institucijama, zadovoljniji u usporedbi sa zaposlenicima najviše rangiranih banaka kao što su ICICI, HDFC i HSBC. Stoga se može zaključiti da, iako banka može biti na vrhu ljestvice, zadovoljstvo zaposlenika možda neće biti jednako visoko. Istraživači su kao zaključak donijeli da menadžment mora osigurati okruženje koje pruža sigurnost posla i stabilnost zaposlenja, te promovirati horizontalni i vertikalni rast unutar radne strukture. Kao preporuku za poslodavce navedene su stavke poboljšanje sigurnosti posla, pravedno i transparentno ocjenjivanje učinka, odgovarajuća delegacija zadataka prema sposobnostima zaposlenika pružanje odgovarajuće plaće, bonusa i povišica, organiziranje programa priznanja za zaposlenike i u konačnici smanjenje monotonije posla putem obogaćivanja posla (17).

Kada govorimo o zadovoljstvu radnim mjestom među zdravstvenim djelatnicima, njihovo je zadovoljstvo ispitano u istraživanju iz 2021. godine. Istraživanje je provedeno u Italiji. U obzir je uzeto 73.441 zaposlenik regionalnih zdravstvenih sustava. Zadovoljstvo ispitanika proučavano je kroz kontekst djelovanja u njihovoj radnoj jedinici, organizaciji i regionalnom zdravstvenom sustavu čime je stavljen naglasak na to da u obzir nije uzeta samo vlastita radna jedinica nego i percepcija o organizacijskoj klimi na različitim razinama zdravstvenog sustava. Istraživanje je provedeno u četiri različite regije u Italiji, u različitim periodima. Istraživanje je započelo u prvoj regiji u travnju 2018. godine, a završilo četvrtom regijom u

prosincu 2019. godine. Ispitivači su koristili upitnik koji je sadržavao izjave na koje su ispitanici odgovarali na Likertovoj skali od 1 do 5 (1 znači potpuno neslaganje, 5 znači potpuno slaganje). Upitnik je mjerio percepciju zaposlenika o njihovom poslu, organizaciji, menadžerskim praksama, procesima dijeljenja informacija, mogućnostima za obuku i radnim uvjetima. Rezultati istraživanja pokazali su da faktori koji doprinose razini zadovoljstva radnim mjestom su: adekvatnost opreme, sigurnost na radnom mjestu, upravljanje radnim opterećenjem, planiranje rada, osjećaj pripadnosti timu i kompetentnost nadređenih. Kao zaključak rada navedeno je da poboljšanje upravljanja i organizacijskih praksi, kao i osjećaj pripadnosti timu, značajno doprinose većem zadovoljstvu poslom na razini jedinice, organizacije i regionalnog zdravstvenog sustava (18).

U generaliziranom smislu i pojednostavljenju čimbenika koji utječu na zadovoljstvo radnim mjestom, Lee i suradnicu analizirali su takozvanu teoriju dva faktora. Teorija obuhvaća motivacijske faktore (poput postignuća, priznanja i samog posla) i higijenske faktore (poput plaće, poslovnih politika i radnih uvjeta). Analizirano je ukupno 355.199 recenzija zaposlenika iz devet različitih industrija (IT, građevina, obrazovanje, mediji, usluge, trgovina/transport, bankarstvo i financije, farmaceutski sektor i kemijska industrija) prikupljenih u razdoblju od 2014. do 2021. godine u Južnoj Koreji. Podaci su prikupljeni s pomoću *web-scraping* tehnike s platforme *Job Planet*, koja sadrži informacije o kompanijama, uključujući recenzije i ocjene bivših i sadašnjih zaposlenika. Kategorije koje su ispitanici ocjenjivali su zadovoljstvo poslom, mogućnosti za napredovanje, sistem plaća, ravnoteža između poslovnog i privatnog života, korporativna kultura i menadžment. Rezultati su pokazali da motivacijski faktori i higijenski faktori imaju značajan pozitivan utjecaj na zadovoljstvo poslom u svim analiziranim industrijama. Također, uočeno je da trenutni zaposlenici imaju veće zadovoljstvo poslom u usporedbi s bivšim zaposlenicima, ali su bivši zaposlenici iskazali veće zadovoljstvo u pogledu korporativne kulture i menadžmenta u određenim industrijama. Istraživanje je dovelo do zaključka kako su oba faktora, i higijenski i motivacijski, značajno utjecala na zadovoljstvo radnika te da organizacije trebaju usvojiti strategije za poboljšanje radnog okruženja, uključujući pravedne sustave za promociju i plaće, programe za ravnotežu između posla i privatnog života te pozitivnu korporativnu kulturu. Razlike između trenutnih i bivših zaposlenika u pogledu zadovoljstva poslom ukazuju na potrebu za prilagođavanjem strategija upravljanja ljudskim resursima prema specifičnostima industrije (19).

Istraživanje provedeno 2015. godine u Hrvatskoj imalo je za cilj utvrditi razinu motiviranosti i zadovoljstva zaposlenika, prikupiti saznanja o zainteresiranosti nadređenih i organizacije za motiviranost i zadovoljstvo zaposlenika, istražiti namjere zaposlenika u pogledu promjene radnog mjesta i procijeniti koliko je motivacijski sustav organizacija usklađen sa željama zaposlenika. Istraživanje je provedeno na uzorku od 165 ispitanika korištenjem online anketnog upitnika. Anketa je prikupljala podatke o općim karakteristikama ispitanika te njihovim stavovima o motivaciji i zadovoljstvu na radnom mjestu. Rad sadrži teorijsku i empirijsku analizu faktora koji određuju motiviranost i zadovoljstvo zaposlenika te pomažu u utvrđivanju razine motiviranosti i zadovoljstva kao i ocjenu pojedinih faktora motivacije. Rezultati istraživanja su pokazali da su glavni faktori koji utječu na zadovoljstvo poslom i motivaciju za radom sigurnost posla, redovitost rasta plaće i stalnost zaposlenja. Rezultati ankete su također pokazali da su opća motiviranost i zadovoljstvo na radnom mjestu ocijenjeni srednjom ocjenom, što ukazuje na potrebu za poboljšanjem motivacijskih sustava. Također je zaključeno kako su trenutni motivacijski sustavi u analiziranim organizacijama nedovoljno učinkoviti u poticanju visoke razine motivacije i zadovoljstva. Ispitanici su posebno naglasili potrebu za priznanjem i napredovanjem, što često izostaje u postojećim sustavima. Shodno tome, gotovo 31 % ispitanika očekuje da nadređeni sam prepozna koju vrstu nagrade zaposlenik želi za uspješno obavljeni posao. Istraživači zaključuju kako bi jednostavnije bilo izgraditi sveobuhvatan i djelotvoran sustav, a time i primjereniji potrebama i željama zaposlenika kada bi se češće zaposlenike pitalo za mišljenje, a ne odlučivalo umjesto njih, posebice kada bi oni bili spremniji artikulirati svoje želje i potrebe (20).

Haspari i sur. 2023. godine proveli su istraživanje s ciljem analiziranja faktora koji utječu na zadovoljstvo poslom kod zdravstvenih radnika. Istraživanje je sprovedeno putem sistemskog pregleda i meta-analize, kako bi se identificirali ključni faktori koji su povezani sa zadovoljstvom poslom kod zdravstvenih radnika, na osnovu rezultata prethodnih sličnih studija. Istraživanje je provedeno korištenjem PICO (Population, Intervention, Comparison, Outcome) okvira te je obuhvatilo zdravstvene radnike (P), visoke plaće i dostupnost nadzora (I), niske plaće i nedostatak nadzora (C), i zadovoljstvo poslom kao ishod (O). Podaci su prikupljeni iz baza podataka kao što su Google Scholar i PubMed, a uključene su studije koje su bile objavljene na engleskom jeziku i koristile su presječna istraživanja. Meta-analiza je obuhvatila 8 primarnih studija iz različitih zemalja kao što su Etiopija, Kina, i Nepal. Rezultati su pokazali da visoke plaće značajno povećavaju vjerojatnost zadovoljstva poslom

među zdravstvenim radnicima. Također je utvrđeno kako i dostupnost nadređenog značajno povećava vjerojatnost zadovoljstva poslom. Istraživači u zaključku ukazuju na važnost primjerenog nagrađivanja za obavljeni rad i podrške u radu u svrhe održavanja visoke razine zadovoljstva poslom što u konačnici dovodi može dovesti do boljih rezultata u uslugama zdravstvenih ustanova (21).

#### *1.4. Utjecaj zadovoljstva radnim mjestom na zdravlje*

Istraživanje provedeno u SAD-u 2019. godini, imao je cilj ispitati sindrom sagorijevanja i njegovu korelaciju s izostankom s posla, učinkovitosti i radne performanse kod medicinskih sestara. Svjetska zdravstvena organizacija *burn out* sindrom definira kao sindrom koji proizlazi iz kroničnog radnog stresa na koji se nije adekvatno odgovorilo i karakteriziraju ga tri dimenzije: osjećaj iscrpljenosti ili nedostatka energije, povećana mentalna distanca od posla ili osjećaj negativizma ili cinizma povezan s poslom i smanjena profesionalna učinkovitost (22). Američko je istraživanje provedeno u obliku presječne studija (cross-sectional study) s pomoću anonimne ankete koja je poslana na nacionalnom uzorku medicinskih sestara u SAD-u. Anketa je uključivala pitanja o demografiji, umoru, zadovoljstvu ravnotežom između posla i privatnog života, kao i validirane instrumente za mjerenje sindroma izgaranja, izostanaka s posla i radne učinkovitosti. Anketa je uključivala pitanja o demografskim podacima (dob, spol, bračni status roditeljski status), karakteristikama prakse (radno vrijeme, trenutno radno okruženje, godine rada kao medicinska sestra, najviši akademski stupanj vezan za sestrinstvo, certifikacija za naprednu praksu), zadovoljstvo ravnotežom između posla i privatnog života te standardizirane instrumente za mjerenje izostanaka, radne učinkovitosti, izgaranja, depresije i umora. 812 je medicinskih sestara sudjelovalo u istraživanju. U ovu analizu uključene su medicinske sestre koje su navele da imaju najmanje stupanj suradnika ili viši stupanj radnika (primjerice prvostupnik sestrinstva, magistar znanosti u sestrinstvu, doktorat iz prakse sestrinstva ili doktorat iz sestrinstva) te nisu bile pružatelji napredne prakse što se odnosi na certificirane registrirane medicinske sestre anesteziologinje, certificirane kliničke medicinske sestre specijalistice i certificirane medicinske sestre primalje. Pružatelji napredne prakse su isključeni jer se doprinosi i posljedice njihovog radnog stresa vjerojatno razlikuju od drugih medicinskih sestara zbog šireg opsega prakse. Razina i učestalost sindroma izgaranja ocjenjivani su Maslachovim inventarom izgaranja (MBI) koji se koristi za procjenu izgaranja kod profesionalaca u humanim službama. MBI uključuje tri podskale: emocionalnu iscrpljenost, depersonalizaciju i

nizak osjećaj osobnog postignuća. Rezultati istraživanja govore kako je 35.3 % medicinskih sestara imalo simptome izgaranja odnosno burn out sindrom. Rezultati sugeriraju da je izgaranje povezano s lošijom radnom učinkovitošću. Medicinske sestre koje pate od izgaranja imaju dvostruko veću vjerojatnost da će imati nisku radnu učinkovitost u usporedbi s onima kod kojih sindrom izgaranja nije zabilježen. Zaključak istraživanja ukazuje na potrebu za organizacijskim ulaganjima u strategije koje smanjuju izgaranje među medicinskim sestrama, što bi moglo imati pozitivan povrat ulaganja i poboljšati pokazatelje kvalitete njege osjetljive na sestrinstvo. Također, istraživanje je pokazalo i kako se sam sindrom češće pojavljivao kod medicinskih sestara koje su pokazivale veće nezadovoljstvo radnim mjestom što ukazuje na povezanost mentalnog zdravlja i zadovoljstva radnim mjestom (23).

Satuf C. i suradnici su 2018. godine proveli istraživanje s ciljem utvrđivanja mogućih učinaka zadovoljstva radnim mjestom na mentalno i fizičko zdravlje, sreću, subjektivno blagostanje i samopouzdanje. U istraživanju je sudjelovalo ukupno 971 odraslih osoba. Koristili su upitnike za prikupljanje podataka o zadovoljstvu poslom, zdravlju, sreći, blagostanju i samopouzdanju. Podaci su prikupljeni putem interneta, a korišteni su validirani instrumenti poput skale zadovoljstva na poslu, SF-36 za zdravstvene dimenzije, Covilhã upitnik za sreću i Rosenberg skala za procjenu samopouzdanja. Većina je ispitanika iskazala visoku razinu zadovoljstva suradnicima, prirodom posla i vodstvom, dok su najveće nezadovoljstvo iskazali u vezi sa plaćama i mogućnostima za napredovanje. Utvrđena je jaka korelacija između zadovoljstva poslom i sreće, emotivne dimenzije zdravlja i pozitivnih emocija, kao i umjerenih korelacija sa samopouzdanjem i fizičkim zdravljem. Rezultati istraživanja upućuju na to da zadovoljstvo poslom ima zaštitni učinak na zdravlje, sreću, subjektivno blagostanje i samopouzdanje. Kao zaključak istraživanja, autori su naveli da zadovoljstvo poslom ima važnu ulogu u održavanju zdravlja, sreće, blagostanja i samopouzdanja, te da politike upravljanja ljudskim resursima koje naglašavaju zadovoljstvo poslom mogu doprinijeti poboljšanju organizacijske efikasnosti. Istraživanje je imalo ograničenja, uključujući uzorak sastavljen pretežno od visoko obrazovanih osoba koje govore portugalski, te se autori preporučuju provođenje budućih longitudinalnih istraživanja (24).

Nadalje, sustavni pregled iz 2017. godine imao je za cilj sažeti dokaze o fizičkim, psihološkim i profesionalnim posljedicama sindroma izgaranja (*burnout*) na poslu u prospektivnim studijama. U samom je radu sindrom sagorijevanja definiran je kao sindrom koji proizlazi iz kroničnog stresa na poslu, a karakterizira ga prekomjerna iscrpljenost,

negativni stavovi ili nedostatak predanosti prema klijentima te nezadovoljstvo radnim učinkom. Proces izgaranja može dovesti do nepoželjnih posljedica za radnike, njihove obitelji, radno okruženje i organizacije. Pretraživane su baze podataka PubMed, Science Direct, PsycInfo, SciELO, LILACS i Web of Science bez jezičnih ili datumskih ograničenja. Uključena su istraživanja objavljena u časopisima s uredničkim odborom i recenzijom te prospektivna istraživanja koja istražuju sagorijevanje kao uvjet izloženosti za fizičke, psihološke ili profesionalne posljedice. Isključena su istraživanja populacija koje nisu radnici (studenti, pacijenti, itd.), urednički članci, komentari, pisma urednicima, sažeci, pregledi literature, kvalitativne studije, studije koje su izvijestile samo cross-sectional analize, pokusi, istraživanja koja su izvijestile validaciju metoda ili instrumenata i follow-up studije bez kontrolne skupine ili one koje su tretirale sindrom sagorijevanja kao ishod. 61 je istraživanje je uzeto u obzir. Istraživanje je zaključilo kako su najčešće posljedice sindroma sagorijevanja kardiovaskularne bolesti, mišićno-koštana bol, depresivni simptomi, liječenje psihotropnim i antidepressivnim lijekovima kao i nezadovoljstvo poslom. Primijećene su i ostale statistički značajne posljedice poput dijabetesa tipa 2, gastrointestinalni problemi, respiratorni problemi, hospitalizacija zbog mentalnog poremećaja, izostajanje s posla i smrtnost ispod 45 godina no te su se posljedice pojavljivale samo u pojedinačnim istraživanjima (25).

Khamisa N. i suradnici su 2015. godine istraživali odnos stresa na poslu, sindroma sagorijevanja (*burnout*), zadovoljstva poslom i općeg zdravlja. Također, za ciljeve su postavili i identificiranje ključnih stresora koji doprinose razvoju sindroma sagorijevanja i njihovom utjecaju na zadovoljstvo poslom i zdravlje te razviti preporuke za poboljšanje radnog okruženja i smanjenje negativnih učinaka stresa na zdravstvene radnike. Metodologija istraživanja je uključivala 1200 medicinskih sestara iz četiri bolnice u Južnoj Africi. Većinu ispitanika od čak 85 % činile su žene starije od 50 godina. Koristilo se pet upitnika: socio-demografski upitnik (SDQ), Inventar stresa u sestrinstvu (NSI), Maslachov inventar sagorijevanja (MBI-HSS), Anketa o zadovoljstvu poslom (JSS) i Opći zdravstveni upitnik (GHQ-28). Rezultati istraživanja pokazali su da je stres među medicinskim sestrama najvećim dijelom uzrokovan pitanjem osoblja, odnosno lošim menadžmentom osoblja, nedostatkom resursa i sigurnosnim rizicima na poslu što najvećim dijelom doprinosi sindromu sagorijevanja i nezadovoljstvu poslom. Također, sindrom sagorijevanja ima najveći utjecaj na mentalno zdravlje sestara, a samim time i na produktivnost, performanse i kvalitetu njege pacijenata. Po pitanju ostalih posljedica stresa kod medicinskih sestara, stres povezan s njegom pacijenata bio je najbolje povezan s anksioznošću i nesanicom, objašnjavajući 11 %

varijance. Emocionalna iscrpljenost i depersonalizacija bile su najviše povezane sa anksioznošću i nesanicom, objašnjavajući 31 % varijance. Ovaj rad pruža ključne uvide u način na koji radni stres i sindrom sagorijevanja utječu na opće zdravlje medicinskih sestara, posebno naglašavajući važnost upravljanja osobljem i resursima u zdravstvenim ustanovama. Istraživanje pokazuje da su negativni ishodi poput anksioznosti i nesaničnosti često posljedica loših radnih uvjeta i nezadovoljstva poslom, što naglašava potrebu za intervencijama usmjerenima na poboljšanje radnog okruženja. Preporuke koje proizlaze iz ovog istraživanja sugeriraju da unapređenje radnih uvjeta i smanjenje stresa mogu imati direktan pozitivan učinak na zdravlje i performanse zdravstvenih radnika. (26).

Kim JH i suradnici 2020. godine proveli su istraživanje u kojem su za cilj postavili ispitati razinu sindroma sagorijevanja i stresa na radnom mjestu kod fizioterapeuta i radnih terapeuta u različitim tipovima bolnica u Južnoj Koreji. Istraživanje je također imalo za cilj identificirati najranjivije skupine terapeuta, odnosno one koje su najviše podložne sindromu sagorijevanja, te utvrditi demografske i radne karakteristike povezane s povećanim rizikom od sagorijevanja i stresa na poslu. Istraživanje je provedeno na uzorku od 325 fizioterapeuta i radnih terapeuta iz devet bolnica u Južnoj Koreji, od kojih su četiri bolnice imale preko 100 kreveta, a pet manje od 100 kreveta. Podaci su prikupljeni putem niza standardiziranih upitnika, uključujući *Maslach Burnout Inventory* (MBI) i *Job Content Questionnaire* (JCQ). Analiza podataka uključivala je t-testove i ANOVA testove za usporedbu razine stresa i sagorijevanja prema različitim varijablama kao što su veličina bolnice, spol, dob, i druge demografske karakteristike. Rezultati su pokazali da terapeuti koji rade u manjim bolnicama (<100 kreveta) pokazuju značajno više razine stresa i sindroma sagorijevanja u usporedbi s onima u većim bolnicama. Žene u dvadesetim godinama koje rade u manjim bolnicama identificirane su kao posebno ranjiva skupina s najvišim razinama emocionalne iscrpljenosti (EE) i depersonalizacije (DP), uz nižu percepciju osobnog postignuća (PA). Također je utvrđeno da niži prihodi i nestalni radni odnosi povećavaju rizik od sindroma sagorijevanja. Istraživanje pokazuje i da su visoke razine stresa i sindroma sagorijevanja povezane sa smanjenim zadovoljstvom poslom, što može dovesti do većeg rizika od napuštanja posla i niže kvalitete života među fizioterapeutima i radnim terapeutima iako zadovoljstvo radnim mjestom nije glavna tema ovog rada. Kao zaključak rada, istraživači navode da u svrhu smanjenja rizika u ranjivim skupinama, preporuku za poboljšanje radnog okruženja, smanjenje opterećenja, te pružanje stalne emocionalne podrške i unapređenje radnog zadovoljstva za zdravstvene

radnike. Poticaji poput eliminacije rodne diskriminacije i poboljšanja radnih uvjeta mogli bi značajno unaprijediti kvalitetu zdravstvene skrbi (27).

### *1.5. Fizioterapeuti i zadovoljstvo radnim mjestom*

Istraživanje provedeno 2021. godine u Hrvatskoj tvrdi da su fizioterapeuti izloženi visokom riziku od profesionalnog sagorijevanja, što je povezano sa smanjenim zadovoljstvom posla. S tim u vidu, ovo je istraživanje za cilj imalo postavljeno utvrditi povezanost između sociodemografskih varijabli hrvatskih fizioterapeuta, zadovoljstva poslom i profesionalnog sagorijevanja. U istraživanju je sudjelovalo 404 fizioterapeuta od ukupno 3446 zaposlenih fizioterapeuta prema Hrvatskom zavodu za javno zdravstvo. Istraživanje je provedeno s pomoću anketnog upitnika koji je podijeljen na društvenim mrežama specijaliziranim za fizioterapiju. Upitnik je sastavljen od 3 kategorije. Prva je kategorije bila posvećena sociodemografskim podacima poput dobi, spola, radnog mjesta (javna ili privatna ustanova), godina radnog iskustva, razine obrazovanja i bračnog statusa. Druge dvije kategorije odnosile su se na zadovoljstvo poslom i sagorijevanje. Za ispitivanje zadovoljstva radnim mjestom korišten je Indeks opisa posla (JDI) koji zadovoljstvo mjeri kroz 5 stavki: zadovoljstvo s kolegama, nadređenima, samim radom, plaćom i prilikama za napredovanje. U svrhu evaluacije sagorijevanja korišten je Oldenburg inventar sagorijevanja (OLBI) koji mjeri sagorijevanje kroz kategorije disocijacije i iscrpljenosti. Rezultati i zaključak istraživanja ustvrdili su da su hrvatski fizioterapeuti generalno zadovoljni svojim poslom, ali i da imaju umjereno visoku razinu profesionalnog sagorijevanja. Kao čimbenici s najvećim utjecajem na zadovoljstvo radnim mjestom pokazali su se sociodemografski faktori poput dobi, spola, radnog iskustva i bračnog statusa, a važnu ulogu je također nosila i plaća. Zadovoljnijima su se pokazale žene, mlađi fizioterapeuti u dobi od 19 do 30 godina i oženjeni fizioterapeuti ili oni u vezi. Po pitanju plaće zadovoljnije su bile žene i fizioterapeuti zaposleni u privatnom sektoru. Sindrom sagorijevanja pokazao se učestalijim kod fizioterapeuta zaposlenim u javnim institucijama i kod samaca. Istraživanje kao zaključak navodi kako je potrebno pratiti zadovoljstvo radom fizioterapeuta kako bi se smanjio negativan utjecaj na primatelje usluga medicinske skrbi. Nadalje je navedeno kako procjena zadovoljstva radnim mjestom i sagorijevanja može povoljno rezultirati na očuvanje mentalnog zdravlja fizioterapeuta (28).



Slično je istraživanje objavljeno 2020. godine u Austriji. Latzke i sur. Za cilj istraživanja postavili su ispitati aspekte zadovoljstva poslom fizioterapeuta u Austriji u zavisnosti od njihovog radnog statusa koji je mogao biti zaposlen, samozaposlen ili kombinacija obje vrste zaposlenja. Specifičniji ciljevi bili su istražiti razlike u različitim aspektima zadovoljstva poslom između tri vrste radnih aranžmana, usporediti važnost i ostvarenje različitih aspekata uspjeha u karijeri prema respondentima te ispitati koji aspekti najviše utječu na ukupno zadovoljstvo poslom u svakoj od tri radne grupe. Istraživanje je provedeno u obliku online ankete od travnja do lipnja 2019. godine. U istraživanje su uključeni kvalificirani fizioterapeuti iz Austrije, koji su bili članovi austrijskog udruženja fizioterapeuta ili su bili zaposleni u nekoj od obrazovnih institucija za fizioterapiju. Ukupno je anketirano 581 fizioterapeut, od kojih je 342 bilo samozaposleno, 100 zaposleno, a 139 je bilo i zaposleno i samozaposleno. Anketa je bila specifično dizajnirana za navedeno istraživanje te je obuhvatila pitanja o osobnim karakteristikama, profesionalnim kvalifikacijama, zadovoljstvu poslom, stavovima prema istraživanju i preprekama za istraživanje u fizioterapiji. Rezultati istraživanja pokazali su relativno visoku razinu zadovoljstva poslom, no samozaposleni fizioterapeuti pokazali su veću razinu zadovoljstva u odnosu na zaposlene kolege i istovremeno zaposlene i samozaposlene kolege. Fizioterapeuti koji su istovremeno i zaposleni i samozaposleni pokazali su najveću problematiku uravnoteživanja poslovnog i privatnog života. Najveći nedostatak koji su pokazali samozaposleni je nedostatak mentorstva i podrške od strane kolega. Kao zaključak navedeno je da bi poslodavci i organizacije mogle unaprijediti zadovoljstvo poslom među zaposlenim fizioterapeutima pružanjem veće autonomije i priznanjem njihovih vještina, fizioterapeutima koji kombiniraju oba načina rada omogućiti veću ravnotežu između privatnog i poslovnog života, dok bi samozaposlenima mogla koristiti veća podrška kroz društvene mreže za fizioterapeute i mentorstvo (29).

Po pitanju zadovoljstva fizioterapeuta radnim mjestom, u Španjolskoj je provedeno istraživanje koje je otišlo i korak dalje po pitanju faktora koji utječu na zadovoljstvo radnim mjestom. Amalia Sillero Sillero i suradnici su za cilj postavili utvrditi kako svijest o moralnim pitanjima utječe na radno mjesto fizioterapeuta te kako etička klima i moralna osjetljivost mogu poboljšati radno okruženje i kvalitetu njege pacijenata. Istraživanje je provedeno u obliku anketnog upitnika u tri gradske bolnice u Valenciji. Obuhvaćeno je 104 fizioterapeuta. U anketnom su upitniku fizioterapeuti ispunjavali demografske podatke, upitnik o etičkoj klimi, anketu o zadovoljstvu radnim mjestom i skalu moralne osjetljivosti. Kako bi se ocijenila etička klima, korišten je *Hospital Ethical Climate Survey* (HECS) upitnik. Upitnik se

sastoji od 5 podskala koje ocjenjuju odnose ispitanika s njihovim kolegama, prepoznavanje očekivanja pacijenata, podršku menadžera, slaganje s politikama bolnice i odnos liječnika i fizioterapeuta. S druge strane, moralna je osjetljivost ispitana *Revised Moral Sensitivity Questionnaire* (RMSQ) upitnikom. Navedeni je upitnik ispitivao 9 stavki kroz 3 dimenzije koje se odnose na osjećaj moralnog tereta, sposobnost suočavanja s moralnim dilemama i preuzimanje odgovornosti za etičke odluke. U svrhu analize rezultata korištene su Pearsonova i Spearmanova korelacija i višestruke linearne regresije. Rezultati istraživanja pokazali su kako fizioterapeuti generalno pokazuju visoko zadovoljstvo radnim mjestom. Značajna je pozitivna korelacija između zadovoljstva radnim mjestom i etičke klime, odnosno kvaliteta odnosa s kolegama, pacijentima, nadređenim, liječnikom i politikom bolnice. Što se pak tiče moralne osjetljivosti, iako postoji pozitivna korelacija sa zadovoljstvom radnim mjestom ona se nije pokazala statistički značajnom (30).

Nadalje, Brite Brattig i suradnici 2014. su godine proveli istraživanje kojim su htjeli istražiti korelaciju nesreća na radnom mjestu, profesionalnih bolesti i stres uzrokovanog poslom sa zadovoljstvom posla fizioterapeuta u Njemačkoj. Motivacija za istraživanje proizašla je iz teze da su fizioterapeuti često izloženi nepravilnom položaju tijela prilikom raznih zadataka poput masaža ili prenošenja nepokretnih pacijenata što može dovesti do mišićno-koštanih tegoba i u konačnici utjecati na zadovoljstvo poslom i volju za nastavkom bavljenja profesijom. Također, Brite Brattig i suradnici navode kako do sada u Njemačkoj nisu provedena istraživanja o interakciji između fizičkog i psihosocijalnog stresa i zadovoljstva poslom fizioterapeuta. U metodološke svrhe analizirani su podaci Njemačkog instituta za osiguranje od nezgoda (BGW) o nesrećama i bolestima fizioterapeuta. Provedena je i anketa među 85 fizioterapeuta koristeći standardizirani upitnik za procjenu fizičkog i psihosocijalnog stresa te zadovoljstva poslom. Između 2007. i 2011. godine prijavljeno je 1.229 slučajeva profesionalnih bolesti BGW-u. Većina prijava odnosila se na kožne bolesti (73 %). Spoticanja i padovi bili su najčešći uzroci nesreća na radu (42,9 %). Osamdeset pet fizioterapeuta iz cijele Njemačke sudjelovalo je u anketi. Iskusili su visoke kvantitativne zahtjeve na poslu. Glavni fizički zahtjevi uključuju držanje trupa između 45° i 90° i visoku aktivnost ruku. Od 85 ispitanika, 51 % ima tegobe mišićno-koštanog sustava u području vrata i prsne kralježnice, a 24 % ima kožne bolesti. Većina fizioterapeuta (88 %) zadovoljna je svojim radom zahvaljujući visokom stupnju utjecaja na svoj rad i pauze, praktičnoj primjeni vještina i stručnog znanja, visokom ugledu svoje profesije, raznolikom radu i dobroj radnoj atmosferi. Unatoč visokim zahtjevima i stresu povezanim s adekvatnošću resursa, većina anketiranih

fizioterapeuta čini se zadovoljna svojim poslom. Glavni fokus akcije za promicanje zdravlja fizioterapeuta trebao bi biti na sprječavanju kožnih bolesti, problema mišićno-koštanog sustava i nesreća uzrokovanih spoticanjem i padom (31).

Istraživanje provedeno 2021. godine u zemljama na Bliskom Istoku imalo je za cilj istražiti zadovoljstvo radnim mjestom među fizioterapeutima u Jordan, Libanonu i Gazi te ispitati razlike u zadovoljstvu prema regijama, spolu, akademskim kvalifikacijama i godinama kliničkog iskustva. Istraživanje se provodilo u obliku online anketnog upitnika. Upitnik je sadržavao informacije o karakteristikama sudionika i Likertovu skalu od 17 stavki koja je mjerila zadovoljstvo radnim mjestom. Ukupno je sudjelovalo 413 ispitanika. Ukupno je zadovoljstvo iznosilo 66,1 % i nije bilo značajne razlike u zadovoljstvu prema regijama. Fizioterapeutkinje su pokazivale veće zadovoljstvo u okviru karijernih savjeta dok su generalno veće zadovoljstvo pokazivali fizioterapeuti s većim iskustvom i višim stupnjem obrazovanja. Glavni razlozi nezadovoljstva uključivali su čimbenike poput plaće, nedostatka podrške za kontinuirano obrazovanje i nedostatak prakse temeljene na dokazima u radnom okruženju. Kao zaključak istraživanja, navedena je potreba za povećanjem financijske nagrade, bolja podrška kontinuiranog obrazovanja i omogućiti prijemu prakse temeljene na dokazima (5).

Istraživanje u Zapadnoj Australiji imalo je za cilj ispita zadovoljstvo poslom i faktori koji utječu na zadovoljstvo radnim mjestom kod mišićno-koštanih fizioterapeuta u privatnoj praksi u Zapadnoj Australiji. Konkretno, istraživanje je obuhvatilo analizu zadovoljstva poslom u različitim fazama karijere, uključujući nedavnodiplomirane, iskusnije fizioterapeute, one s postdiplomskim kvalifikacijama, i vlasnike praksi. Istraživanje je provedeno koristeći kombiniranu metodu (mixed-methods design) s anonimnim samoadministriranim upitnikom koji je poslan fizioterapeutima u privatnim praksama. Upitnik koji je korišten u istraživanju bio je prilagođen kao skala zadovoljstva poslom koja je uključivala 10 izjava koje su sudionici ocjenjivali na Likertovoj skali od 5 točaka. Skala je obuhvatila različite aspekte zadovoljstva poslom kao što su prilike za napredovanje u karijeri, dostupnost mentorstva i podrške kolega, mogućnosti za profesionalni razvoj, autonomija u donošenju odluka, fleksibilnost radnog vremena, i prepoznavanje vještina i iskustva u trenutnoj poziciji. U istraživanju je sudjelovalo 205 fizioterapeuta iz 52 prakse. Rezultati su pokazali da je prosječna ocjena zadovoljstva poslom bila 41,9 od 50, što ukazuje na generalno visoku razinu zadovoljstva među ispitanicima. Što se tiče zadovoljstva u pojedinim fazama karijere, višu razinu zadovoljstva poslom pokazali su vlasnici praksi i fizioterapeuti koji su imali veću

autonomiju i kontrolu nad svojim radnim okruženjem, što je u ovom slučaju povezano s višim stupnjem obrazovanja i većim iskustvom. Po pitanju utjecaja plaće na zadovoljstvo poslom, fizioterapeuti koji zarađuju više od 150.001 AUD godišnje imali su znatno višu razinu zadovoljstva poslom u usporedbi s onima koji zarađuju manje. Također, postojala je snažna korelacija između zadovoljstva plaćom i ukupnog zadovoljstva poslom, ali i između razine obrazovanja i veličine plaće. Dostupnost podrške od strane kolega i mentorstvo su prepoznati kao ključni faktori za zadovoljstvo poslom, posebno među mlađim fizioterapeutima. Iako su svi ispitanici istaknuli važnost ove podrške, učestalost korištenja mentorstva i podrške smanjivala se kako su ispitanici napredovali u karijeri. Sljedeća stavka koja je doprinosila zadovoljstvu radnim mjestom bila je mogućnosti za napredovanje u karijeri. Mlađi fizioterapeuti istaknuli su ograničene karijerne puteve kao razlog nižeg zadovoljstva, dok su vlasnici praksi bili zadovoljniji mogućnostima napredovanja. Međutim, ispitanici su naveli da postoji "plafon" u mogućnostima za financijsko napredovanje, što je izazvalo frustraciju kod onih s većim iskustvom i kvalifikacijama. Kao zaključak istraživanja navedena je preporuka za poboljšanje podrške i priznanja za rad fizioterapeuta, posebno u ranim fazama karijere, kako bi se povećalo zadovoljstvo poslom i zadržali stručnjaci u ovoj profesiji (32).

Rosenberg M. i suradnici 2020. su godine proveli istraživanje u Norveškoj koje je za cilj imalo ispitati razinu zadovoljstva poslom psihomotornih fizioterapeuta te istražiti demografske faktore koji su povezani sa zadovoljstvom posla kod fizioterapeuta. Termin "psihomotorni fizioterapeuti" definirali su kao fizioterapeute koji su završili dodatno obrazovanje koje je usmjereno na emocionalne probleme i povezanost tih problema s tjelesnim senzacijama i pokretom. Istraživanje je provedeno u obliku online upitnika. Ispitanici su prikupljeni iz privatnog i javnog sektora te su ispunjavali 2 različita upitnika: Warr's Job Satisfaction Scale i Speakman's Job Satisfaction Scale. Razlog za korištenje dva različita upitnika bio je da se dobije sveobuhvatnija slika o zadovoljstvu poslom. Prednost Warr's Job Satisfaction Scale upitnika je sveobuhvatnost kroz različite aspekte zadovoljstva poslom dok je Speakman's Job Satisfaction Scale upitnik konstruiran specifično za fizioterapeute i sadrži 5 pozitivnih i 5 negativnih izjava koje procjenjuju zadovoljstvo poslom u kontekstu fizioterapije. Rezultati istraživanja pokazali su da su psihomotorni fizioterapeuti generalno zadovoljni, no psihomotorni fizioterapeuti koji su zaposleni su pokazali veću razinu zadovoljstva od samozaposlenih psihomotornih fizioterapeuta. Samozaposleni fizioterapeuti pokazali su veću razinu preopterećenja te su smatrali da je njihov posao fizički zahtjevniji u usporedbi s kolegama. Statističku značajnost nisu pokazali demografski utjecaji

poput dobi ispitanika, godina iskustva niti dobi ispitanika. Kao zaključak istraživanja navedeno je da su zaposleni psihomotorni fizioterapeuti zadovoljniji od samozaposlenih zbog manjeg fizičkog opterećenja iako su obje vrste psihomotornih fizioterapeuta generalno zadovoljni. Autori također navode da su za potrebe dubljeg razumijevanja uzroka ovakvih razloga potrebna dodatna istraživanja (33).

Presječno deskriptivno istraživanje u Turskoj imalo je za ciljeve ispitati razlike u razini suosjećanja kod fizioterapeuta s obzirom na spol, bračni status, vrstu rehabilitacije i vrstu institucije te utvrditi utjecaj suosjećanja na zadovoljstvo poslom i različite dimenzije sindroma sagorijevanja. Po pitanju vrste rehabilitacije, bili su uspoređivani fizioterapeuti koji rade u području ortopedije s onima koji rade u području neurologije. U istraživanju je sudjelovalo 147 fizioterapeuta, od čega su 40 njih bili muškarci, a 107 žene. Dob fizioterapeuta kretala se od 18 do 65 godina starosti. Ispitanici su popunjavali demografski upitnik, kao i upitnike za procjenu suosjećanja (*Compassion Scale*), zadovoljstva poslom (*Job Satisfaction Scale*) i sagorijevanja (*Maslach Burnout Inventory*). Podaci su prikupljeni putem online platformi. Rezultati istraživanja pokazali su da postoji pozitivna korelacija između skale za suosjećanje i skale za zadovoljstvo poslom. Suosjećanje je bilo u negativnoj korelaciji s emocionalnom iscrpljenošću i smanjenim osjećajem osobnog postignuća, no pokazana je pozitivna korelacija s depersonalizacijom. Kao značajan čimbenik u suosjećanju pokazao se spol ispitanika, pri čemu su muškarci pokazali niže razine suosjećanja u odnosu na žene, što je povezano s većim stupnjem emocionalne iscrpljenosti. U radu je depersonalizacija definirana kao emocionalno otuđenje ili distanciranje koje profesionalci razvijaju prema pacijentima kao mehanizam obrane osoba koje su pod stalnim stresom i emocionalnim opterećenjem. Nije utvrđen statistički značajna razlika u zadovoljstvo poslom kada se uspoređuju fizioterapeuti iz područja ortopedije s fizioterapeutima iz područja neurologije iako su fizioterapeuti u neurologiji pokazali niži osjećaj osobnog postignuća. Ipak, utvrđena je statistički značajna razlika između neuroloških i ortopedskih fizioterapeuta po pitanju sindroma sagorijevanja. Naime, fizioterapeuti koji rade u području neurologije pokazali su veći stupanj sindroma sagorijevanja u odnosu na kolege iz ortopedije pogotovo u kontekstu emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije. Istraživači kao zaključak navode važnost prepoznavanja i upravljanja suosjećanjem i sagorijevanjem u različitim specijalizacijama fizioterapije kako bi se osigurala dugoročna održivost u profesionalnom radu te upućuju na potrebu za ciljanom podrškom i intervencijama za fizioterapeute, posebno one koji rade u neurologiji, kako bi se smanjila stopa sagorijevanja i poboljšala kvaliteta rada (34).

Istraživanje provedeno u Hrvatskoj 2015. godine imalo je za cilj ispitati zadovoljstvo poslom fizioterapeuta zaposlenih u državnim i privatnim institucijama te ustanoviti stupanj zadovoljstva različitim aspektima posla. Istraživanje je provedeno u siječnju 2015. godine na uzorku od 50 fizioterapeuta, raspoređenih u dvije skupine po 25 fizioterapeuta koji rade u privatnim, odnosno državnim institucijama. Za ispitivanje zadovoljstva poslom korišten je "Minnesota Satisfaction Questionnaire" (MSQ) – kratka verzija sa 20 pitanja. Na pitanja su ispitanici odgovarali s pomoću Likertove skale sa 5 stupnjeva. Rezultati istraživanja pokazali su da su ispitanici u prosjeku zadovoljni do vrlo zadovoljni svojim poslom (prosječna ocjena 3,71). Nije pronađena statistički značajna razlika u zadovoljstvu poslom između muškaraca i žena, između ispitanika različite stručne spreme, niti između onih koji rade u državnim i privatnim institucijama. Međutim, pronađena je statistički značajna razlika u zadovoljstvu poslom s obzirom na rad u smjenama, pri čemu su radnici koji rade u smjenama zadovoljniji. Kao zaključak istraživanja, autori navode kako zadovoljstvo poslom zdravstvenih radnika ima velik utjecaj na kvalitetu i efikasnost obavljenog posla, a time i na troškove u zdravstvu te potiču praćenje zadovoljstvo poslom među zdravstvenim radnicima kako bi se povećala kvaliteta pruženih usluga te smanjili troškovi zdravstva (35).

Istraživanje provedeno u Saudiskoj Arabiji 2018. godine imalo je za cilj ispitati zadovoljstvo poslom među fizioterapeutima koji rade u državnim i privatnim bolnicama u Saudijskoj Arabiji, s posebnim fokusom na utjecaj stilova vođenja (leadership style) na njihovo zadovoljstvo poslom.. Koristili su se upitnici za mjerenje zadovoljstva poslom (Job Satisfaction Survey) i percepcije stilova vođenja (Multifactor Leadership Questionnaire). Podaci su prikupljeni putem e-pošte, a statistička analiza uključivala je chi-kvadrat test i Pearsonovu korelacijsku analizu za ispitivanje povezanosti između varijabli. U istraživanju je sudjelovalo 69 fizioterapeuta koji rade u različitim zdravstvenim ustanovama u Rijadu, od kojih je 52% radilo u državnim bolnicama, a 48% u privatnim bolnicama. Uzorak je bio gotovo ravnomjerno raspoređen između muškaraca i žena, s time da su žene činile 52% uzorka. Prosječno radno iskustvo iznosilo je 10,5 godina. Prosječni rezultat zadovoljstva poslom bio je unutar kategorije „ambivalentan“, što znači da ispitanici nisu bili ni potpuno zadovoljni ni nezadovoljni poslom. Sudionici su pokazali blago nezadovoljstvo u područjima plaće, promocije, dodatnih beneficija, uvjeta rada i komunikacije. Ovi su aspekti dobili ocjene koje su pokazivale blagu nesigurnost ili neslaganje. S druge strane, sudionici su pokazali blago zadovoljstvo u odnosima s nadređenima, suradnicima i prirodom posla. Žene su pokazale značajno višu razinu zadovoljstva poslom u usporedbi s muškarcima. Po pitanju

specijalizacije, fizioterapeuti koji rade u području mišićno-koštane rehabilitacije bili su značajno zadovoljniji poslom u usporedbi s onima u drugim specijalizacijama. Po pitanju stilova vođenja, zaposlenici su svoje nadređene ocijenili više kao transformacijske i transakcijske vođe nego kao vođe s pasivnim stilom vođenja. U radu je transformacijski stil vođenja odnosi se na stil vođenja u kojem nadređeni inspiriraju i potiču svoje sljedbenike na postizanje izvanrednih rezultata, dok istovremeno razvijaju vlastite liderske sposobnosti. S druge strane transakcijski stil vođenja fokusira se na ulogu nadzora, organizacije i grupne izvedbe. Lideri koji primjenjuju ovaj stil usmjereni su na specifične zadatke i koriste nagrade i kazne kao motivacijske alate za sljedbenike. U konačnici, stil vođenja ipak nije imao statistički značajnu ulogu u ukupnom zadovoljstvu poslom (36).

Piaget J. i Desouzart G. su 2022. godine u Portugalu proveli istraživanje s ciljem ispitivanja povezanost između duljine profesionalnog iskustva fizioterapeuta i njihove profesionalne satisfakcije u Portugalu, kako bi se utvrdilo postoje li statistički značajne razlike u profesionalnoj zadovoljstvu između fizioterapeuta s više ili manje godina iskustva. Istraživanje je provedeno kao kvantitativna, korelacijska i deskriptivna studija. Korišten je online upitnik koji je distribuiran putem digitalnih platformi i društvenih mreža. Uzorak je obuhvatio 780 fizioterapeuta koji su radili u Portugalu najmanje šest mjeseci. Podaci su analizirani pomoću deskriptivne i inferencijalne statistike. Rezultati su pokazali da su fizioterapeuti u Portugalu umjereno zadovoljni svojim zanimanjem, s prosječnom ocjenom zadovoljstva poslom od 6,74 (na skali od 1 do 10). Postoji pozitivna korelacija između broja godina iskustva i zadovoljstva poslom u dimenzijama kao što su sadržaj posla i naknada za rad. Fizioterapeuti s nižim primanjima i oni koji rade kao u ustanovama koje nisu specijalizirane za određene grane medicine izražavaju nižu razinu zadovoljstva. Također, fizioterapeuti koji tretiraju tri ili više pacijenata po satu imaju niži nivo zadovoljstva. Kao zaključak istraživanja, autori navode potrebu za poboljšanjem radnih uvjeta što se ponajviše odnosi na bolje nagrađivanje zaposlenika i smanjenje broja pacijenata po satu (37).

## 2. CILJEVI I HIPOTEZE

C1: Usporediti zadovoljstvo radnim mjestom fizioterapeuta i fizioterapeutskih tehničara koji rade u državnim ustanovama i fizioterapeuta koji rade u privatnim ustanovama

C2: Ispitati povezanost zadovoljstva radnim mjestom s godinama radnog iskustva fizioterapeuta i fizioterapeutskih tehničara

C3: Usporediti zadovoljstvo radnim mjestom između fizioterapeuta i fizioterapeutskih tehničara

H1: Fizioterapeuti i fizioterapeutski tehničari koji rade u privatnim ustanovama zadovoljniji su radnim mjestom od fizioterapeuta koji rade u državnim ustanovama

H2: Postoji pozitivna povezanost zadovoljstva radnim mjestom s brojem godina radnog staža

H3: Fizioterapeuti su zadovoljniji radnim mjestom u odnosu na fizioterapeutske tehničare



### 3. ISPITANICI (MATERIJALI) I METODE

#### 3.1. Ispitanici/materijali

Istraživanje je provedeno na fizioterapeutima i fizioterapeutskim tehničarima koji trenutno rade u držanim ili privatnim ustanovama. Kriterij uključenja i isključenja bili su da je minimalni radni staž ispitanika 1 godina te zaposlenost na području Republike Hrvatske. Uzorak iznosi 103 ispitanika, 59 zaposlenih u javnom sektoru i 44 zaposlenih u privatnom sektoru. Metoda uzorkovanja bila je prigodni uzorak dostupnih ispitanika u državnom i privatnom sektoru.

#### 3.2. Postupak i instrumentarij

Podaci su prikupljeni anketnim upitnikom u obliku *Google forms*-a. Za potrebe ovog istraživanja korišten je javnodostupni *Job Satisfaction Survey (JSS)*. Upitnik sadrži 36 izjava koja pokrivaju područja zadovoljstva radnim prostorom, zadacima, kolegama, nadređenima i samim obavljanjem rada. Na izjave iz svih kategorija, bit će moguće svoje slaganje s njima ocijeniti brojevima od 1 do 5. Ocjena 1 označava potpuno neslaganje, dok ocjena 5 označava potpuno slaganje s izjavom. U svrhu iskazivanja rezultata ovih pitanja korištena je intervalna skala. Upitnik također sadrži i 4 pitanja iz zasebne kategorije o demografskim podacima i općim podacima o radnom mjestu.

Upitnik je u svrhu istraživanja podijeljen u Facebook grupi „Fizioterapeuti HR“ čime je djelomično osigurano da anketni upitnik ispunjavaju samo fizioterapeuti uz određeni rizik da se u Facebook grupi nalaze i osobe koje nisu tog zanimanja. Također, rizik istraživanja predstavlja i upitna iskrenost ispitanika na što ne možemo utjecati.

#### 3.3. Statistička obrada podataka

Za obradu podataka koristio se statistički software R Statistical Software (v4.3.1; R Core Team 2023). U ovom radu korištene su različite statističke metode kako bi se ispitalo zadovoljstvo radnim mjestom u različitim sektorima i s obzirom na različite obrazovne razine. Deskriptivna statistika korištena je za prikaz osnovnih parametara kao što su srednja vrijednost, medijan, standardna devijacija, te distribucija frekvencija po spolu, zaposlenju, dobi, iskustvu i obrazovanju. Shapiro-Wilkov W test korišten je za procjenu normalnosti

distribucije podataka, a budući da su rezultati ukazali na značajna odstupanja od normalnosti za sve analizirane varijable, u nastavku analize korištene neparametrijske su metode koje analiziraju rangove. Za usporedbu zadovoljstva radnim mjestom između različitih skupina ispitanika korišten je Mann-Whitney U test. Za analizu povezanosti, primijenjena je Spearmanova korelacija kako bi se ispitala povezanost između broja godina radnog staža i zadovoljstva radnim mjestom. Statistička značajnost bila je procjenjivana na razini statističke značajnosti  $<0,05$ , tj. uz 95%-tne granice pouzdanosti.

### *3.4. Etički aspekti istraživanja*

Svaki je ispitanik bio upoznat s etički aspektima istraživanja uputama na početku samog upitnik koji je također sadržavao i pristanak na sudjelovanje u istraživanju. Ispitanicima je bila omogućena anonimnost i odustajanje od sudjelovanja u istraživanju u bilo kojem trenutku bez ikakvih negativnih posljedica dok su njihovi rezultati bili interpretirani isključivo u svrhe istraživanja i izrade diplomskog rada. Način obrade podataka također je bio obznanjen ispitanicima te se sama obrada provodila na razini cijelog uzorka, a ne pojedinačno. Osobni podaci nisu biti traženi čime se u konačnici i ostvarila anonimnost svakog ispitanika. Istraživanje i njezini rezultati nisu ni od kakvog rizika za ispitanike, a rezultati mogu biti od koristi prilikom odabira radnog mjesta.

## 4. REZULTATI

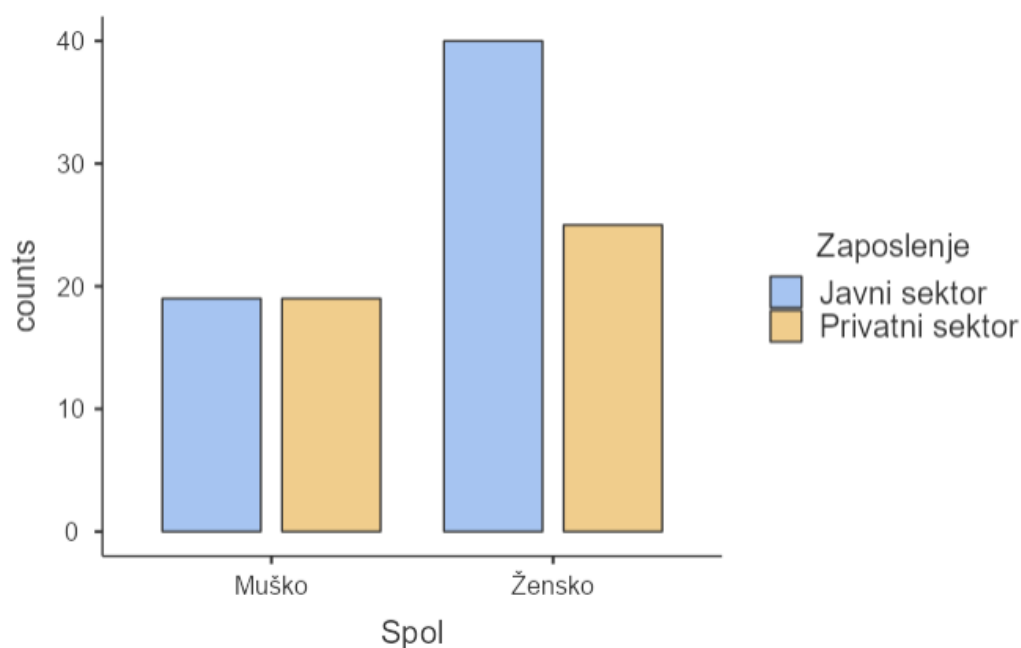
### 4.1. Rezultati: Deskriptivna analiza i osnovni parametri

**Tablica 1.** Distribucija frekvencija po spolu i zaposlenju

Distribucija po spolu i zaposlenju

Spol	Zaposlenje	Frekvencija	% od ukupno	Kumulativni %
Muško	Javni sektor	19	18.4 %	18.4 %
	Privatni sektor	19	18.4 %	36.9 %
Žensko	Javni sektor	40	38.8 %	75.7 %
	Privatni sektor	25	24.3 %	100.0 %

**Grafikon 1.** Prikaz frekvencija po spolu i zaposlenju



Deskriptivna analiza distribucije frekvencija po spolu i zaposlenju pokazuje da su muškarci podjednako zastupljeni u javnom (18,4%) i privatnom sektoru (18,4%), dok su žene dominantnije u javnom sektoru (38,8%) u usporedbi s privatnim sektorom (24,3%) (Tablica 1 i Grafikon 1).

**Tablica 2.** Deskriptivni parametri varijabli dob i iskustvo

	Zaposlenje	N	NaN	SV	MED	SD	Minimum	Maksimum
Dob	Javni sektor	53	6	29.34	26	7.94	18	53
	Privatni sektor	42	2	28.95	28.00	4.62	21	44
Iskustvo	Javni sektor	59	0	4.96	3.00	6.02	0.00	31.0
	Privatni sektor	44	0	3.50	2.00	3.96	1.00	15.0

**Legenda:** N = broj ispitanika; NaN = broj nedostajalnih podataka; SV = srednja vrijednost; MED = medijan; SD = standardna devijacija

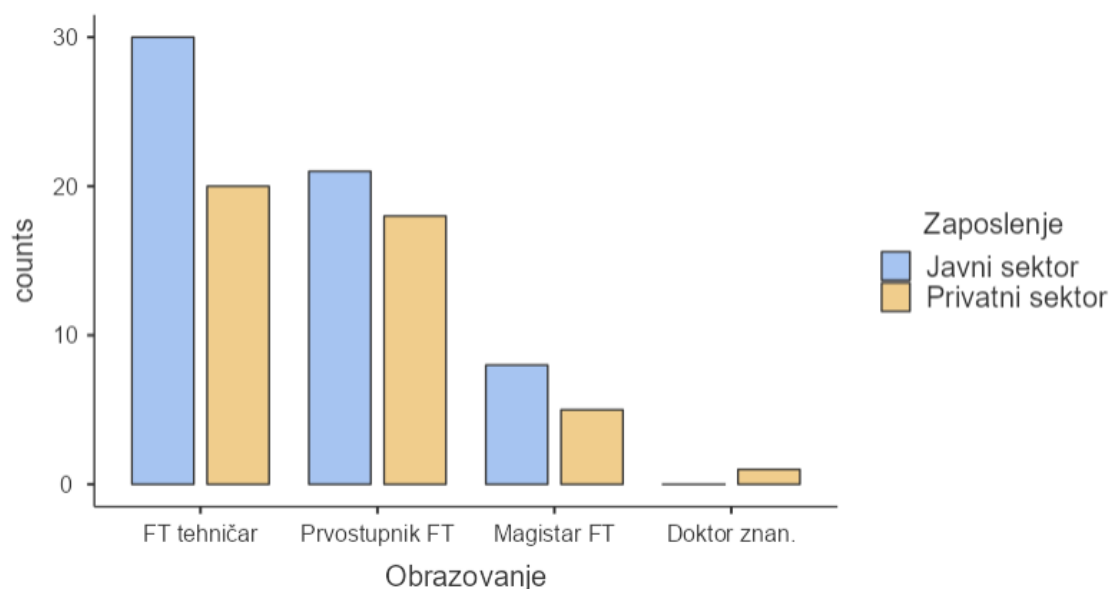
Analiza deskriptivnih parametara varijabli dob i iskustvo pokazuje razlike između zaposlenih u javnom i privatnom sektoru. Prosječna dob zaposlenih u javnom sektoru (N=53) iznosi 29,34 godine s medijanom od 26 godina, standardnom devijacijom od 7,94 godine, te rasponom od 18 do 53 godine. U privatnom sektoru (N=42), prosječna dob je 28,95 godina s medijanom od 28 godina, standardnom devijacijom od 4,62 godine, te rasponom od 21 do 44 godine. Iskustvo zaposlenih u javnom sektoru (N=59) prosječno iznosi 4,96 godina s medijanom od 3 godine, standardnom devijacijom od 6,02 godina, te rasponom od 1 do 31 godine. U privatnom sektoru (N=44), prosječno iskustvo je 3,5 godine s medijanom od 2 godine, standardnom devijacijom od 3,96 godina, te rasponom od 1 do 15 godina (Tablica 2).

**Tablica 3.** Distribucija frekvencija po obrazovanju i zaposlenju

Obrazovanje	Zaposlenje	Frekvencija	% od ukupno	Kumulativni %
FT tehničar	Javni sektor	30	29.1 %	29.1 %
	Privatni sektor	20	19.4 %	48.5 %
Prvostupnik FT	Javni sektor	21	20.4 %	68.9 %
	Privatni sektor	18	17.5 %	86.4 %

Obrazovanje	Zaposlenje	Frekvencija	% od ukupno	Kumulativni %
Magistar FT	Javni sektor	8	7.8 %	94.2 %
	Privatni sektor	5	4.9 %	99.0 %
Doktor znan.	Javni sektor	0	0.0 %	99.0 %
	Privatni sektor	1	1.0 %	100.0 %

**Grafikon 2.** Prikaz frekvencija po obrazovanju i zaposlenju



Tablica prikazuje distribuciju frekvencija prema razini obrazovanja i sektoru zaposlenja. Većina ispitanika su FT tehničari, od kojih je 29,1 % zaposleno u javnom sektoru, a 19,4 % u privatnom sektoru, što ukupno čini 48,5 %. Prvostupnici FT čine 20,4 % u javnom sektoru i 17,5 % u privatnom sektoru, dosežući ukupno 86,4 %. Magistara FT je manje, s 7,8 % u javnom sektoru i 4,9 % u privatnom sektoru, ukupno 99,0 %. Najmanje je doktora znanosti, s jednim zaposlenim u privatnom sektoru (1,0 %) (Tablica 3 i Grafikon 2).

Analiza deskriptivnih parametara domena i ukupnog rezultata JSS upitnika pokazuje razlike u zadovoljstvu između zaposlenih u javnom i privatnom sektoru. U domeni **zadovoljstva plaćom**, prosjek za javni sektor (N=59) iznosi 12,2 (SD=3,98), dok je za privatni sektor (N=41) 12,5 (SD=4,87). U domeni **napredovanja**, privatni sektor ima viši prosjek od 12,3

(SD=4,15) u odnosu na javni sektor s prosjekom od 10,4 (SD=3,75). Za **nadzor**, javni sektor (N=58) ima prosjek 15,5 (SD=3,71), dok privatni sektor (N=43) ima sličan prosjek od 15,4 (SD=4,60). Kada su u pitanju **beneficije**, privatni sektor (N=43) ima nešto viši prosjek od 12,7 (SD=4,69) u odnosu na javni sektor (N=59) s prosjekom od 12,3 (SD=3,71). U domeni **uvjetnih nagrada**, privatni sektor ima viši prosjek od 14,4 (SD=5,03) u odnosu na javni sektor s prosjekom od 12,9 (SD=3,90). **Proceduralne operacije** također pokazuju prednost privatnog sektora s prosjekom od 14,9 (SD=3,29) u odnosu na javni sektor s prosjekom od 14,1 (SD=3,15). **Suradnici** su bolje ocijenjeni u privatnom sektoru s prosjekom od 16,6 (SD=3,30) u odnosu na javni sektor s prosjekom od 15,5 (SD=3,59). **Priroda posla** ima slične prosječne ocjene u oba sektora (16,4 za javni i 16,2 za privatni sektor), dok **komunikacija** pokazuje identične prosječne vrijednosti s prosjekom od 14,6 u oba sektora, ali s većom varijabilnošću u privatnom sektoru (SD=4,28) u odnosu na javni sektor (SD=3,46). **Ukupni rezultat JSS upitnika** pokazuje da privatni sektor (N=41) ima nešto viši prosjek, ali i veći varijabilitet, od 128,7 (SD=31,24) u odnosu na javni sektor (N=55) s prosjekom od 123,3 (SD=25,02) (Tablica 4).

**Tablica 4.** Deskriptivni parametri domena i ukupnog rezultata JSS upitnika

	Zaposlenje	N	SV	MED	SD	Minimum	Maksimum
Plaća	Javni sektor	59	12.2	12	3.98	6	22
	Privatni sektor	41	12.5	12	4.87	6	22
Napredovanje	Javni sektor	59	10.4	10	3.75	5	21
	Privatni sektor	43	12.3	13	4.15	5	21
Nadzor	Javni sektor	58	15.5	15.0	3.71	8	22
	Privatni sektor	43	15.4	16	4.60	7	22

	<b>Zaposlenje</b>	<b>N</b>	<b>SV</b>	<b>MED</b>	<b>SD</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>
Beneficije	Javni sektor	59	12.3	12	3.71	6	21
	Privatni sektor	43	12.7	12	4.69	6	21
Uvjetne nagrade	Javni sektor	59	12.9	12	3.90	7	23
	Privatni sektor	43	14.4	14	5.03	7	23
Proceduralne operacije	Javni sektor	59	14.1	14	3.15	7	23
	Privatni sektor	44	14.9	15.0	3.29	8	23
Suradnici	Javni sektor	57	15.5	15	3.59	7	22
	Privatni sektor	44	16.6	16.0	3.30	9	22
Priroda posla	Javni sektor	58	16.4	17.0	3.54	6	21
	Privatni sektor	44	16.2	16.0	2.99	8	21
Komunikacija	Javni sektor	59	14.6	15	3.46	7	23
	Privatni sektor	42	14.6	14.0	4.28	8	23
JSS ukupno	Javni sektor	55	123.3	121	25.02	77	187

Zaposlenje	N	SV	MED	SD	Minimum	Maksimum
Privatni sektor	41	128.7	127	31.24	72	190

#### 4.2.Rezultati: Inferencijalna analiza

**Tablica 5.** Asimetrija, homogenost distribucije i rezultati Shapiro-Wilkovog W testa

	N	Skewness		Kurtosis		Shapiro-Wilk	
		Skewness	SE	Kurtosis	SE	W	p
Dob	95	1.6290	0.247	2.67930	0.490	0.838	< <b>0.001</b>
Iskustvo	103	2.4822	0.238	7.12041	0.472	0.671	< <b>0.001</b>
Plaća	100	0.2562	0.241	- 0.79124	0.478	0.956	<b>0.002</b>
Napredovanje	102	0.2026	0.239	- 0.58665	0.474	0.965	<b>0.009</b>
Nadzor	101	-0.0941	0.240	- 1.00801	0.476	0.959	<b>0.003</b>
Beneficije	102	0.2155	0.239	- 0.78837	0.474	0.963	<b>0.006</b>
Uvjetne nagrade	102	0.5590	0.239	- 0.24948	0.474	0.940	< <b>0.001</b>
Proceduralne operacije	103	0.3034	0.238	0.46661	0.472	0.974	<b>0.038</b>
Suradnici	101	-0.1286	0.240	- 0.51068	0.476	0.973	<b>0.035</b>



	N	Skewness		Kurtosis		Shapiro-Wilk	
		Skewness	SE	Kurtosis	SE	W	p
Priroda posla	102	-0.5619	0.239	- 0.00801	0.474	0.956	<b>0.002</b>
Komunikacija	101	0.4977	0.240	- 0.21995	0.476	0.959	<b>0.003</b>
JSS ukupno	96	0.4789	0.246	- 0.37076	0.488	0.965	<b>0.012</b>

Analiza asimetrije, homogenosti distribucije i rezultata Shapiro-Wilkovog W testa ukazuju na značajna odstupanja od normalnosti za sve analizirane varijable (Tablica 5).

- H1: Fizioterapeuti i fizioterapeutske tehničari koji rade u privatnim ustanovama zadovoljniji su radnim mjestom od fizioterapeuta koji rade u državnim ustanovama

Rezultati Mann-Whitney U testa za usporedbu zadovoljstva radnim mjestom između zaposlenih u javnom i privatnom sektoru pokazuju da postoji statistički značajna razlika u domeni napredovanja (U=904, p=0,013), dok u ostalim ispitivanim domenama nema statistički značajnih razlika. Specifični rezultati su: plaća (U=1177, p=0,819), nadzor (U=1226, p=0,885), beneficije (U=1216, p=0,724), uvjetne nagrade (U=1059, p=0,155), proceduralne operacije (U=1114, p=0,217), suradnici (U=1047, p=0,155), priroda posla (U=1187, p=0,546), komunikacija (U=1181, p=0,688), te ukupni rezultat JSS (U=1027, p=0,459). Ovi rezultati sugeriraju da, osim u domeni napredovanja, zaposlenici u javnom i privatnom sektoru ne pokazuju značajne razlike u zadovoljstvu radnim mjestom u ostalim ispitanim domenama (Tablica 6).

**Tablica 6.** Rezultati Mann-Whitney U testa za usporedbu zadovoljstva radnim mjestom s obzirom na rad u javnom ili privatnom sektoru

		U	p
Plaća	Mann-Whitney U	1177	0.819
Napredovanje	Mann-Whitney U	904	<b>0.013</b>
Nadzor	Mann-Whitney U	1226	0.885
Beneficije	Mann-Whitney U	1216	0.724
Uvjetne nagrade	Mann-Whitney U	1059	0.155
Proceduralne operacije	Mann-Whitney U	1114	0.217
Suradnici	Mann-Whitney U	1047	0.155
Priroda posla	Mann-Whitney U	1187	0.546
Komunikacija	Mann-Whitney U	1181	0.688
JSS ukupno	Mann-Whitney U	1027	0.459

Note.  $H_a \mu_{\text{Javni sektor}} \neq \mu_{\text{Privatni sektor}}$

- H2: Postoji pozitivna povezanost zadovoljstva radnim mjestom s brojem godina radnog staža

**Tablica 7.** Povezanosti zadovoljstva radnim mjestom s brojem godina radnog staža (Spearmanov rho)

	Iskustvo
Plaća	<b>-0.235 *</b>
Napredovanje	-0.145
Nadzor	-0.152
Beneficije	-0.180
Uvjetne nagrade	-0.172
Proceduralne operacije	-0.064
Suradnici	-0.185

	<b>Iskustvo</b>
Priroda posla	0.007
Komunikacija	-0.144
JSS ukupno	<b>-0.203 *</b>

Note. \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

Analiza Spearmanovog korelacijskog koeficijenta pokazuje slabe, negativne korelacije između broja godina radnog staža i zadovoljstva radnim mjestom u određenim domenama, pri čemu su neke od tih korelacija statistički značajne. Konkretno, staž negativno korelira s domenom plaća ( $r = -0,235$ ,  $p < 0.05$ ) i ukupnim JSS rezultatom ( $r = -0,203$ ,  $p < 0.05$ ), što sugerira da dulji radni staž može biti povezan s nižim zadovoljstvom u ovim aspektima. Ostale domene, poput napredovanja ( $r = -0,145$ ), nadzora ( $r = -0,152$ ), beneficija ( $r = -0,180$ ), uvjetnih nagrada ( $r = -0,172$ ), proceduralnih operacija ( $r = -0,064$ ), suradnika ( $r = -0,185$ ) i komunikacije ( $r = -0,144$ ), također pokazuju negativne korelacije sa stažem, ali te korelacije nisu statistički značajne. Domena Priroda posla pokazuje vrlo slabu pozitivnu korelaciju ( $r = 0,007$ ) sa stažem. Ovi rezultati upućuju na to da dulji radni staž može biti povezan s nižim zadovoljstvom, konkretno u pogledu plaće i ukupnog zadovoljstva radnim mjestom (Tablica 7), iako je potrebno napomenuti da su korelacije slabe.

- H3: Fizioterapeuti su zadovoljniji radnim mjestom u odnosu na fizioterapeutske tehničare

**Tablica 8.** Rezultati Mann-Whitney U testa za usporedbu zadovoljstva radnim mjestom s obzirom na obrazovanje (FT tehničari s obzirom na fizioterapeute)

		<b>U</b>	<b>p</b>
Plaća	Mann-Whitney U	1182	0.643
Napredovanje	Mann-Whitney U	1115	0.214

		U	p
Nadzor	Mann-Whitney U	1227	0.744
Beneficije	Mann-Whitney U	1219	0.589
Uvjetne nagrade	Mann-Whitney U	1216	0.575
Proceduralne operacije	Mann-Whitney U	1139	0.217
Suradnici	Mann-Whitney U	1269	0.970
Priroda posla	Mann-Whitney U	1157	0.336
Komunikacija	Mann-Whitney U	1190	0.567
JSS ukupno	Mann-Whitney U	1051	0.463

Note.  $H_a \mu_{FT \text{ tehničar}} \neq \mu_{Fizioterapeut}$

Rezultati Mann-Whitney U testa za usporedbu zadovoljstva radnim mjestom između FT tehničara i fizioterapeuta pokazuju da nema statistički značajnih razlika u zadovoljstvu između ovih dviju skupina. Specifični rezultati za pojedine domene su: plaća (U=1182, p=0,643), napredovanje (U=1115, p=0,214), nadzor (U=1227, p=0,744), beneficije (U=1219, p=0,589), uvjetne nagrade (U=1216, p=0,575), proceduralne operacije (U=1139, p=0,217), suradnici (U=1269, p=0,970), priroda posla (U=1157, p=0,336), komunikacija (U=1190, p=0,567), te ukupni rezultat JSS (U=1051, p=0,463). Ovi rezultati sugeriraju da obrazovna razina (FT tehničar naspram fizioterapeuta) ne dovodi do značajnih razlika u zadovoljstvu radnim mjestom u bilo kojoj od ispitanih domena (Tablica 8). Potrebno je napomenuti da su pod skupinu „fizioterapeuti“ uvršteni i magistri fizioterapije te osobe koje imaju završen doktorat znanosti, jer te skupine također zadovoljavaju temeljenje uvjete za zvanje fizioterapeuta.

## 5. RASPRAVA

Istraživanje je provedeno od travnja 2024. godine do rujna 2024. godine. Potencijalni nedostaci istraživanja su relativno malen uzorak od 103 ispitanika, te upitna iskrenost ispitanika. Nadalje, istraživanje je provedeno u Facebook grupi „Fizioterapeuti HR“ koja broji 4227 članova čime je pristup ispitanicima ograničen na taj broj. Također, nije moguće utvrditi jesu li u navedenoj grupi isključivo fizioterapeuti iako je grupa isključivo njima namijenjena.

Hipoteza da su u privatnom sektoru fizioterapeuti zadovoljniji u odnosu na javni sektor temeljena je na rezultatima istraživanja provedenog 2017. godine u Indiji koje je uspoređivalo zadovoljstvo zdravstvenih djelatnika u privatnom i javnom sektoru. Njihov je zaključak istraživanja bio da su zdravstveni djelatnici zadovoljniji u privatnom sektoru što nije u skladu s našim provedenim istraživanjem. Mogući uzroci razlika u rezultatima istraživanja su što je indijsko istraživanje uključivalo više vrsta zdravstvenih djelatnika, a provedeno samo fizioterapeute. Također, još jedan od mogućih okolnosti koje su utjecale na rezultate su i razlike u zdravstvenoj organizaciji u Indiji i Hrvatskoj (4).

Istraživanje Cuković I. provedeno 2023.godine također je za cilj imalo usporediti zadovoljstvo fizioterapeuta zaposlenih u privatnom i javnom sektoru. Rezultati navedenog istraživanja u kazuju da nema statistički značajne razlike u zadovoljstvu fizioterapeuta zaposlenih u privatnom i javnom sektoru što se podudara s rezultatima našeg provedenog istraživanja. Naše se provedeno istraživanje također slaže s istraživanjem Cuković I. po pitanju dobivenih rezultata pri usporedbi zadovoljstva radnim mjestom kod fizioterapeuta sa srednjom i visokom stručnom spremom. Naime, razlika u zadovoljstvu nije bila statistički značajna ni u jednom od ova dva istraživanja. Ipak, kao nedostatak istraživanja Cuković I., ali i provedenog istraživanja je relativno malen uzorak. Naime, u istraživanju Cuković I. je sudjelovalo 50 ispitanika, a u provedenom istraživanju 103 (35).

Hipoteza da postoji pozitivna povezanost zadovoljstva radnim mjestom s brojem godina radnog staža proizašla je iz rezultata istraživanja Kanaan i sur. iz 2023. godine. Oni su pozitivnu korelaciju zadovoljstva radnim mjestom objasnili većim stupnjem autonomije i samostalnosti u radu, dok se da hipoteza nije pokazala točnom u našem provedenom istraživanju. Štoviše, rezultati istraživanja upućivali su na suprotne rezultate gdje se s iskustvom fizioterapeuta zadovoljstvo radnim mjestom smanjivalo. Ovakvi bi se rezultati

mogli povezati s relativno niskim zadovoljstvom mogućnosti za napredovanje pogotovo u javnom sektoru (5).

Provedeno je istraživanje u suprotnosti i sa zaključcima istraživanja provedenog u Zapadnoj Australiji. Australski su istraživači došli do zaključka kako s godinama radnog iskustva i stupnja obrazovanja raste i zadovoljstvo radnim mjestom. Ovo je istraživanje u suprotnosti s provedenim istraživanjem u pogledu zadovoljstva i godinama radnog iskustva. Po pitanju stupnja obrazovanja, njihovo je istraživanje imalo pozitivnu korelaciju zadovoljstva i stupnja obrazovanja dok u našem istraživanju nije bilo statistički značajne razlike u zadovoljstvu radnim mjestom fizioterapeuta srednje stručne spreme i visoke stručne spreme. Mogući uzrok razlika u rezultatima istraživanja je drugačija organizacija zdravstvenog sustava u Zapadnoj Australiji i Hrvatskoj, te razlike u plaćama hrvatskih i australskih fizioterapeuta (32).

Rezultati našeg istraživanja također su oprečnih rezultata u usporedbi s portugalskih istraživanjem Desouza G. i Tome V. iz 2022. Njihovo je istraživanje također podržavalo hipotezu da postoji pozitivna korelacija s godinama radnog iskustva i zadovoljstvom radnim mjestom. Kao objašnjenje nezadovoljstva među mlađim fizioterapeutima u Portugalu, autori navode visoka očekivanja od mogućnosti napredovanja u karijeri dok su stariji fizioterapeuti prilagodili svoja očekivanja (36).

S druge strane, provedeno istraživanje pronalazi više sličnosti u rezultatima s istraživanjem Puhanić i sur. iz 2021. godine. U provedenom je istraživanju ukupno sudjelovalo 65 žena i 39 muškaraca. U istraživanju Puhanić i sur. omjer žena i muškaraca bio je 343 žene prema 61 muškarcu što također ukazuje na veći odaziv ženskih fizioterapeuta na sudjelovanje u istraživanjima o zadovoljstvu radnim mjestom. Puhanić i sur. također su u svojem istraživanju uspoređivali zadovoljstvo mlađi i starijih fizioterapeuta. Njihovo je istraživanje došlo do zaključka kako su generalno zadovoljniji fizioterapeuti oni mlađi, u dobi od 19 do 30 godina što se također slaže s provedenim istraživanjem, odnosno u suprotnosti je s polaznom hipotezom kako zadovoljstvo fizioterapeuta raste s godinama. Za razliku od ostalih istraživanja koja su potvrđivala korelaciju godina iskustva i zadovoljstvo, i provedeno istraživanje i istraživanje Puhanić i sur. je provedeno u Hrvatskoj stoga sličnost rezultata nije iznenađujuća (27).

Rosenborg M. i suradnici ispitivali su demografske faktore koji utječu na zadovoljstvo psihomotornih fizioterapeuta. Uspoređivali su zaposlene i samozaposlene fizioterapeute.

Zaključak njihovog istraživanja je da su zaposleni fizioterapeuti zadovoljniji radnim mjestom od samozaposlenih. Kategorija "samozaposleni" bi prema hrvatskim kriterijima spadala u privatni sektor, dok bi "zaposleni" mogli predstavljati i privatni i javni sektor. Prema njihovom istraživanju bi u tom slučaju postojala statistički značajna razlika između privatnog i javnog sektora. Autori također navode da ne postoji značajna razlika u zadovoljstvu radnim mjestom kada se u obzir uzme dob ispitanika što je također u suprotnosti s provedenim istraživanjem. Razlika dvaju istraživanja se svakako može objasniti razlikom u organizaciji zdravstvenog sustava između Hrvatske i Norveške gdje je istraživanje provedeno (33).

Istraživanje provedeno u Saudijskoj Arabiji bilo je sličnih ciljeva poput provedenog istraživanja. Njihov je primarni cilj bio ispitati zadovoljstvo fizioterapeuta u privatnom i javnom sektoru. Njihovi su rezultati u podudarnosti s rezultatima provedenog istraživanja po pitanju usporedbe zadovoljstva radnim mjestom između privatnog i javnog sektora. Naime, u navedenom istraživanju nije pronađena statistički značajna razlika u privatnom i javnom sektoru, a ukupno je zadovoljstvo radnim mjestom ocijenjeno kao osrednje. S druge strane naše provedeno je istraživanje oprečnih rezultata u usporedbi s navedenim po pitanju korelacije godina iskustva fizioterapeuta i zadovoljstva radnim mjestom. Naime, navedeno je istraživanje pokazalo kako postoji pozitivna korelacija zadovoljstva radnim mjestom i godinama iskustva u dimenzijama kao što su zadovoljstvo sadržajem posla i naknada za rad, dok nije bilo značajne korelacije u dimenziji međuljudskih odnosa na poslu (36).

## 6. ZAKLJUČAK

Iz provedenog istraživanja možemo zaključiti kako ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu fizioterapeuta zaposlenih u privatnom i javnom sektoru što upućuje na to da se hipoteza da su fizioterapeuti zaposleni u privatnom sektoru zadovoljniji radnim mjestom pokazala netočnom. Jedina domena u kojoj je postojala statistički značajna razlika je mogućnost napredovanja na radnom mjestu gdje su fizioterapeuti zaposleni u privatnim ustanovama pokazali veće zadovoljstvo.

S godinama radnog iskustva, zadovoljstvo fizioterapeuta je pokazivalo sve manju razinu. Konkretno, stariji su fizioterapeuti pokazivali veće nezadovoljstvo plaćom u odnosu na mlađe. Stariji su fizioterapeuti pokazivali nižu razinu zadovoljstva i u ostalim domenama no razlike nisu postigle razinu statističke značajnosti. Iz ovoga možemo zaključiti kako se i hipoteza da postoji pozitivna korelacija zadovoljstva radnim mjestom s brojem godina radnog staža pokazala netočnom odnosno da postoji negativna korelacija.

Nije pronađena statistički značajna razlika u zadovoljstvu radnim mjestom između fizioterapeuta i fizioterapeutskih tehničara što upućuje na to da hipoteza da su fizioterapeuti zadovoljniji radnim mjestom od fizioterapeutskih tehničara također netočna.

Pad zadovoljstva radnim mjestom s godinama iskustva upućuje na nesrazmjer u percepciji znanja fizioterapeuta i beneficija koje oni primaju u skladu sa znanjem pogotovo po pitanju plaća. Iako povećanje plaća s godinama radnog iskustva nije jednostavno riješe, ovo istraživanju upućuje na potrebom za njim. Uzimajući u obzir relativno mali uzorak, istraživanje nije adekvatno za donošenje općih konačnih zaključaka, ali doprinosi u stvaranju realne percepcije zadovoljstva radnim mjestom kod fizioterapeuta u Hrvatskoj. U svrhe stvaranja šire slike zadovoljstva radnim mjestom, smatram da bi bilo korisno na godišnjoj razini provoditi istraživanja ovakvog tipa.



## LITERATURA

1. Hrvatska komora fizioterapeuta. 1. <https://www.hkf.hr/pocetna/akti-komore/zakon-o-fizioterapeutskoj-djelatnosti/>. 2023. Zakon o fizioterapeutskoj djelatnosti.
2. Nada Prlić. Zdravstvena njega. 9th ed. Gordana Krznarić Vohalski, editor. Zagreb: Školska knjiga; 2009. 19–21 p.
3. Cambridge. Job satisfaction [Internet]. 2023. Available from: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/job-satisfaction>
4. Srivastava P. SM. Job satisfaction among healthcare professional in public and private healthcare setup in India. Paripex Indian Journal Of Research. 2017;6.
5. Kanaan SF, Abu Hanna AM, Hadoush H, Khalil H AK. Physiotherapists' job satisfaction in the workplace: A cross-sectional study in Jordan, Lebanon, West Bank, and Gaza. 2023.
6. Yavas, U., Karatepe, O., & Babakus E. Correlates of Nonwork and Work Satisfaction Among Hotel Employees: Implications for Managers. Journal of Hospitality Marketing & Management. 2013;22:375–406.
7. Unanue W, Gómez ME, Cortez D, Oyanedel JC, Mendiburo-Seguel A. Revisiting the link between job satisfaction and life satisfaction: The role of basic psychological needs. Front Psychol. 2017 May 1;8.
8. <https://www.library.hbs.edu/hc/hawthorne/anewvision.html#e> [Internet]. A New Vision An Essay by Professors Michel Anteby and Rakesh Khurana .
9. Krekel C, Ward G. Employee Well-being, Productivity, and Firm Performance: Evidence and Case Studies.
10. Spector PE. Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey 1. Vol. 13, American Journal of Community Psychology. 1985.
11. Stankovska G, Angelkoska S, Osmani F, Pandiloska Grncarovka S. Job Motivation and Job Satisfaction among Academic Staff in Higher Education.

12. Azmi MI, Daud A, Shafei MN, Abdul Hamid A. Job Dissatisfaction and Its Predictors among Healthcare Workers of 'Type 2 Health Clinics' in North-Eastern Malaysia. *Int J Environ Res Public Health*. 2022 Dec 1;19(23).
13. Ofei-Dodoo S, Scriptor C, Kellerman R. Job satisfaction and burnout among nonclinical workers in a medical education center. *Fam Med*. 2018 Mar 1;50(3):223–7.
14. Katua Ngui T. Determinants of Job Satisfaction: A Review of Empirical Literature. Available from: [www.rsisinternational.org](http://www.rsisinternational.org)
15. Bellet CS, De Neve JE, Ward G, Bryson A, Diener E, Edmans A, et al. Does Employee Happiness Have an Impact on Productivity? \* [Internet]. 2023. Available from: <https://ssrn.com/abstract=3470734>
16. Krijgsheld M, Tummers LG, Scheepers FE. Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Serv Res*. 2022 Dec 1;22(1).
17. Dr. B.S.Gaikwad. Factors Affecting Job Satisfaction Of Employees In Private Sector Bank: An Exploratory Study. *J Pharm Negat Results*. 2022 Nov 21;2044–50.
18. Cantarelli P, Vainieri M, Seghieri C. The management of healthcare employees' job satisfaction: optimization analyses from a series of large-scale surveys. *BMC Health Serv Res*. 2023 Dec 1;23(1).
19. Lee B, Lee C, Choi I, Kim J. Analyzing Determinants of Job Satisfaction Based on Two-Factor Theory. *Sustainability (Switzerland)*. 2022 Oct 1;14(19).
20. Brnad A, rad Anita Stilin S. ISTRAŽIVANJE MOTIVACIJE I ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIKA U REPUBLICI HRVATSKOJ 4 SAŽETAK). Vol. 4, Jambrek, Penić. Mafini, Poee; 2016.
21. hapsari FRP. Meta Analysis of Factors Associated with Job Satisfaction in Health Workers. *Journal of Health Policy and Management [Internet]*. 2023;8(3):214–23. Available from: <https://thejhpm.com/index.php/thejhpm/article/view/337>
22. World Health Organization. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>. 2019.

Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases.

23. Dyrbye LN, Shanafelt TD, Johnson PO, Johnson LA, Satele D, West CP. A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nurs.* 2019 Nov 21;18(1).
24. Satuf C, Monteiro S, Pereira H, Esgalhado G, Marina Afonso R, Loureiro M. The protective effect of job satisfaction in health, happiness, well-being and self-esteem. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics.* 2018 Apr 3;24(2):181–9.
25. Salvagioni DAJ, Melanda FN, Mesas AE, González AD, Gabani FL, De Andrade SM. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. Vol. 12, *PLoS ONE. Public Library of Science*; 2017.
26. Khamisa N, Oldenburg B, Peltzer K, Ilic D. Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *Int J Environ Res Public Health.* 2015 Jan 12;12(1):652–66.
27. Kim JH, Kim AR, Kim MG, Kim CH, Lee KH, Park D, et al. Burnout syndrome and work-related stress in physical and occupational therapists working in different types of hospitals: Which group is the most vulnerable? *Int J Environ Res Public Health.* 2020 Jul 2;17(14):1–18.
28. Puhanić P, Erić S, Talapko J, Škrlec I. Job Satisfaction and Burnout in Croatian Physiotherapists. *Healthcare (Switzerland).* 2022 May 1;10(5).
29. Latzke M, Putz P, Kulnik ST, Schlegl C, Sorge M, Mériaux-Kratochvila S. Physiotherapists’ job satisfaction according to employment situation: Findings from an online survey in Austria. *Physiotherapy Research International.* 2021 Jul 1;26(3).
30. Sillero Sillero A, Ayuso Margañon R, Moreno-Segura N, Carrasco JJ, Atef H, Ayuso Margañon S, et al. Physiotherapists’ Ethical Climate and Work Satisfaction: A STROBE-Compliant Cross-Sectional Study. *Healthcare (Switzerland).* 2023 Oct 1;11(19).

31. Brattig B, Schablon A, Nienhaus A, Peters C. Occupational accident and disease claims, work-related stress and job satisfaction of physiotherapists. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*. 2014 Dec;9(1).
32. Arkwright L, Edgar S, Debenham J. Exploring the job satisfaction and career progression of musculoskeletal physiotherapists working in private practice in Western Australia. *Musculoskelet Sci Pract*. 2018 Jun 1;35:67–72.
33. Rosenberg MK, Bonsaksen T. Job Satisfaction Among Psychomotor Physiotherapists in Norway. *Inquiry (United States)*. 2022;59.
34. KATIRCI KIRMACI Zİ, EREL S. Determining the Relationship Between Compassion Fatigue and Job Satisfaction and Burnout Levels in Physiotherapists. *Medical Records*. 2023 Oct 19;5(Supplement (1)):1–6.
35. Cuković I. Zadovoljstvo poslom fizioterapeuta zaposlenih u privatnim i državnim ustanovama. *Physiotherapia Croatica [Internet]*. 2023 [cited 2024 Sep 3];21(1):343–7. Available from: <https://hrcak.srce.hr/file/447170>
36. Alkassabi OY, Al-Sobayel H, Al-Eisa ES, Buragadda S, Alghadir AH, Iqbal A. Job satisfaction among physiotherapists in Saudi Arabia: Does the leadership style matter? *BMC Health Serv Res*. 2018 Jun 7;18(1).
37. Tomé, V. & Desouzart, G. (2022). Professional satisfaction of physiotherapists in Portugal. *Egitania Scientia, número especial: International Congress on Health and Well Being Intervention*, pp.9-26.

## PRIVITCI

# ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA POSLOM ( JOB SATISFACTION SURVEY - JSS)

Anketni se upitnik provodi s ciljem provođenja istraživanja za izradu diplomskog rada na Diplomskom sveučilišnom studiju fizioterapije na Fakultetu zdravstvenih studija u Rijeci. Sudjelovanje je dobrovoljno i svakom se sudioniku garantira anonimnost te svaki sudionik im pravo na odustajanje od istraživanja bez ikakvih posljedica.

Upute: Molimo pažljivo pročitajte svaku izjavu i naznačite koliko ste zadovoljni tim aspektom svog posla. Odaberite odgovor koji najbolje predstavlja kako se osjećate u vezi s navedenim aspektom.

Skala odgovora: 1 = U potpunosti se ne slažem 2 = Djelomično se ne slažem 3 = Neutralan 4 = Djelomično se slažem 5 = U potpunosti se slažem

karlo.keke.keckes@gmail.com [Promijeni račun](#)



Nije dijeljeno

\* Označava obavezno pitanje

Dob \*

Datum

dd.mm.gggg.

Spol \*

Muško

Žensko

Razina obrazovanja

- srednja stručna sprema, fizioterapeutski tehničar
- viša stručna sprema, prvostupnik fizioterapije
- visoka stručna sprema, magistar fizioterapije
- doktorat

Godine iskustva u trenutnoj tvrtki (upišite broj)

Vaš odgovor \_\_\_\_\_

Smatram da sam pošteno plaćen za količinu rada koju obavljam

1    2    3    4    5

U potpunosti se ne slažem

U potpunosti se slažem

Mogućnost za napredovanje je jako mala na mojem poslu

1    2    3    4    5

U potpunosti se ne slažem

U potpunosti se slažem

Moj nadređeni je prilično kompetentan u obavljanju svojeg posla

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Nisam zadovoljan beneficijama koje primam

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Kada dobro odradim posao, za to dobivam adekvatno priznanje

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U Potpunosti se slažem

Mnoga naša pravila i procedure otežavaju dobro obavljanje posla.

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Volim ljude s kojima radim

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Nekada se osjećam da je moj posao beznačajan

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Komunikacija unutar organizacije je dobra

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Povišica je premalo i prerijetke su

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Oni koji dobro odrađuju posao imaju dobre izgleda da budu promovirani

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Moj nadređeni je nepravedan prema meni

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem



Pogodnosti koje dobivamo jednako su dobre kao i u većini drugih organizacija.

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Ne osjećam da je cijenjen posao koji ja odradim

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Moja nastojanja da dobro obavim posao rijetko su blokirana birokracijom.

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Smatram da moram više raditi na svom poslu zbog nekompetentnosti ljudi s kojima radim.

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Volim ono što radim na poslu

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Ciljevi organizacije mi nisu jasni

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Osjećam da me organizacija ne cijeni kada pomislim na to koliko me plaćaju.

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Ljudi ovdje napreduju jednako brzo kao i drugdje.

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Moj nadređeni pokazuje premalo interesa za osjećaje podređenih

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Pogodnosti koje imamo su pravedne

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Malo je nagrada za one koji rade ovdje

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Imam previše toga za odraditi na poslu

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Uživam u društvu svojih suradnika

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Često imam osjećaj da sam neupućen u događaje vezane za organizaciju.

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Osjećam ponos što radim svoj posao

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Zadovoljan sam sa svojim izgledima za povišicu

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Postoje pogodnosti koje nemamo, a trebamo ih imati.

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Volim svojeg nadređenog

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Imam previše papirologije na poslu

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Ne osjećam da je moj trud nagrađen onako kako bi trebao biti

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Zadovoljan sam svojim mogućnostima za promaknućem.

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Previše je svađa na poslu

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Ugodno mi je odrađivati moj posao

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

Radni zadaci nisu u potpunosti objašnjeni.

1 2 3 4 5

U potpunosti se ne slažem      U potpunosti se slažem

## KRATKI ŽIVOTOPIS PRISTUPNIKA

Rođen sam 21.4.1998. godine u Zagrebu. U razdoblju od 2005. do 2013. godine pohađao sam osnovnu školu J.J. Strossmayer u Zagrebu. Po završetku osnovne škole, upisujem srednju školu, smjer fizioterapeutski tehničar na Zdravstvenom učilištu Zagreb. Srednju školu završavam 2017. godine te iste godine upisujem preddiplomski stručni studij Fizioterapije na Zdravstvenom veleučilištu u Zagrebu. Preddiplomski stručni studij završavam 2020. godine i iste godine upisujem sveučilišni diplomski studij Fizioterapije na Fakultetu zdravstvenih studija u Rijeci. Trenutno radim kao fizioterapeut u poliklinici T u Zagrebu.