

# Zadovoljstvo poslom na terenu medicinskih sestara - tehničara u zavodima za hitnu medicinu

---

Oškera, Marko

Master's thesis / Diplomski rad

2022

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:184:119897>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-17**

*Repository / Repozitorij:*

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



SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FAKULTET ZDRAVSTVENIH STUDIJA  
SVEUČILIŠNI DIPLOMSKI STUDIJ  
SESTRINSTVO- MENADŽMENT U SESTRINSTVU

Marko Oškera

ZADOVOLJSTVO POSLOM NA TERENU MEDICINSKIH  
SESTARA-TEHNIČARA U ZAVODIMA ZA HITNU  
MEDICINU: rad s istraživanjem

Diplomski rad

Rijeka, 2022.

UNIVERSITY OF RIJEKA  
FACULTY OF HEALTH STUDIES  
GRADUATE UNIVERSITY STUDY OF  
NURSING – MANAGEMENT IN NURSING

Marko Oškera

**SATISFACTION WITH WORK OF  
NURSES/TECHNICIANS ON THE FIELD IN  
EMERGENCY MEDICINE: research**

Master thesis

Rijeka, 2022.

Rijeka, 4. srpanj 2022.

## Odobrenje nacrtu diplomskog rada

Povjerenstvo za završne i diplomske radove Fakulteta zdravstvenih studija Sveučilišta u Rijeci  
odobrava nacrt diplomskog rada:

ZADOVOLJSTVO POSLOM NA TERENU MEDICINSKIH SESTARA-TEHNIČARA U  
ZAVODIMA ZA HITNU MEDICINU: rad s istraživanjem  
SATISFACTION WITH WORK OF NURSES/TECHNICIANS ON THE FIELD IN  
EMERGENCY MEDICINE: research

Student: Marko Oškera

Mentor: izv. prof. dr.sc. Gordana Pečić dr. med

Sveučilište u Rijeci, Fakultet zdravstvenih studija

Diplomski stručni studij Sestrinstvo – menadžment u sestrinstvu

Povjerenstvo za završne i diplomske radove

Predsjednik Povjerenstva



Pred. Helena Štrucelj, dipl. psiholog – prof.

## SADRŽAJ

SAŽETAK .....	VI
ABSTRACT .....	VIII
POPIS KRATICA .....	X
1 UVOD.....	1
1.1 STRES .....	1
1.1.1 Unutarnji naspram vanjskog stresa.....	2
1.1.2 Stres povezan s radnim okruženjem .....	2
1.1.3 Izgaranje na poslu.....	3
1.1.4 5 faza izgaranja.....	5
1.1.5 Čimbenici rizika i uzroci sagorijevanja na poslu.....	6
1.1.6 Uzroci izgaranja.....	7
1.1.7 Moguće posljedice sagorijevanja na poslu .....	7
1.2 TIMSKI RAD U HMS-u .....	8
2 CILJEVI I HIPOTEZE .....	11
3 ISPITANICI (MATERIJALI) I METODE .....	12
3.1 Ispitanici/materijali .....	12
3.2 Postupak i instrumentarij .....	12
3.3 Statistička obrada podataka.....	13
3.4 Etički aspekti istraživanja .....	14
4 REZULTATI .....	15
5 RASPRAVA.....	29
6 ZAKLJUČAK.....	37
REFERENCE .....	38
PRILOZI.....	43
<b>Prilog A: Popis ilustracija .....</b>	<b>43</b>

Popis slika:.....	43
Popis tablica: .....	43
<b>Prilog B: Anketni upitnik .....</b>	<b>44</b>
<b>Privitak B - Job satisfaction survey - Paul E. Spector .....</b>	<b>53</b>
ŽIVOTOPIS .....	55

## SAŽETAK

**UVOD:** Djelatnici hitne pomoći često moraju djelovati brzo i pružiti medicinsku pomoć u okolnostima života i smrti u nepoznatim i nezgodnim uvjetima, dok ih promatraju slučajni prolaznici i rodbina. Osim vanjskih čimbenika – kao što je sve veći broj hitnih slučajeva i sve veći udio starijih ljudi u populaciji – unutarnji stresori, kao što su strukturne promjene u samom sustavu hitne medicinske pomoći, sa sve većom odgovornošću stavlja medicinske sestre-tehničare zaposlene u hitnoj medicinskoj službi pod stalno rastući pritisak. Svrha ovog istraživanja je provesti statističku analizu zadovoljstva poslom i identificirati čimbenike rizika za nisko zadovoljstvo poslom medicinskih sestara-tehničara na terenu.

**CILJ ISTRAŽIVANJA:** Glavni cilj ovog istraživanja je utvrditi razinu zadovoljstva medicinskih sestara/tehničara poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu.

**ISPITANICI I METODE:** Za potrebe izrade empirijskog dijela ovog rada proveden je anketni upitnik među 60 medicinskih sestara-tehničara zaposleni pri Hrvatskom zavodu za hitnu medicinu. Anketiranje je provedeno putem online anketnog obrasca tijekom srpnja 2022. godine. U istraživanje su uključeni pripadnici oba spola i svih dobnih skupina iz cijele Hrvatske zaposleni pri Zavodu za hitnu medicinu.

**REZULTATI:** U istraživanju je sudjelovalo 56,67% muškaraca i 41,67% žena, najviše je ispitanika u dobnoj skupini od 30-39 godina života, nešto je više ispitanika sa srednjom stručnom spremom, iako je visok postotak i prvostupnika i magistra sestrinstva. Većina je zaposlena na neodređeno (86,67%), u braku (50%), s prosječnim neto primanjima od 7500-9500 kn (45%) i radnim stažem na trenutnom radnom mjestu do 10 godina (56,67%). Srednja razina zadovoljstva radnim okruženjem je 3,07, rukovoditeljima i upravom 3,18, pogodnostima, nagradama i priznanjima za rad 3,02, te komunikacijom i timskim radom 3,64. Srednja razina pozitivnog utjecaja posla na zdravlje, financije i društveni/obiteljski život je 2,25 dok je srednja razina zadovoljstva poslom je 2,57.

**ZAKLJUČAK:** Medicinske sestre-tehničari općenito su nezadovoljni poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu. Dužina radnog staža u Zavodu za hitnu medicinu ima utjecaj na zadovoljstvo poslom na terenu i to na način da su ispitanici koji rade duže,

manje zadovoljni poslom. Organizacijski čimbenici i međuljudski odnosi nisu pokazali statističku značajnost u utjecaju na zadovoljstvo radom u zavodima za hitnu medicinu.

**KLJUČNE RIJEČI:** hitna medicinska služba, medicinske sestre/tehničari, zadovoljstvo poslom



## **ABSTRACT**

**INTRODUCTION:** Emergency responders are often required to act quickly and provide medical assistance in life-and-death situations in unfamiliar and inconvenient conditions, with bystanders and relatives watching. In addition to external factors - such as the increasing number of emergency cases and the increasing proportion of elderly people in the population - internal stressors, such as structural changes in the emergency medical care system itself, place nurse-technicians employed in the emergency medical service with increasing responsibility under ever-increasing pressure. The purpose of this research is to conduct a statistical analysis of job satisfaction and identify risk factors for low job satisfaction of nurses-technicians in the field.

**RESEARCH GOAL:** The main objective of this research is to determine the level of satisfaction of nurses/technicians with their work in the field in Emergency Medical Services

**RESPONDENTS AND METHODS:** For the purposes of creating the empirical part of this work, a survey questionnaire was conducted among 60 nurse-technicians employed by the Croatian Institute for Emergency Medicine. The survey was conducted via an online survey form during July 2022. Members of both sexes and all age groups from all over Croatia employed at the Institute of Emergency Medicine were included in the research.

**RESULTS:** 56.67% of men and 41.67% of women participated in the research, the majority of respondents are in the age group of 30-39 years of age, there are slightly more respondents with secondary education, although there is a high percentage of both bachelor's and master's degrees in nursing. Most are employed on an indefinite basis (86.67%), married (50%), with an average net income of HRK 7,500-9,500 (45%) and up to 10 years of experience at their current workplace (56.67%). The average level of satisfaction with the work environment is 3.07, with managers and administration 3.18, with benefits, rewards and recognition for work 3.02, and with communication and teamwork 3.64. The mean level of positive impact of work on health, finances and social/family life is 2.25, while the mean level of job satisfaction is 2.57.

CONCLUSION: Nurse-technicians are generally dissatisfied with field work in Emergency Medicine Departments. The length of service in the Department of Emergency Medicine has an impact on job satisfaction in the field in such a way that respondents who work longer are less satisfied with their work. Organizational factors and interpersonal relationships did not show statistical significance in influencing work satisfaction in emergency medicine institutes.

KEY WORDS: emergency medical service, job satisfaction, nurses/technicians

## **POPIS KRIŠTENIH KRATICA**

<b>HMP</b>	Hitna medicinska pomoć
<b>MS/MT</b>	Medicinske sestre-tehničari
<b>SZO</b>	Svjetska zdravstvena organizacija
<b>MKB</b>	Međunarodna klasifikacija bolesti
<b>HZMZ</b>	Hrvatski zavod za hitnu medicinu
<b>SAD</b>	Sjedinjene Američke Države
<b>SSS</b>	Srednja stručna sprema
<b>VŠS</b>	Viša stručna sprema
<b>VSS</b>	Visoka stručna sprema
<b>RH</b>	Republika Hrvatska

## 1 UVOD

Vanbolnička hitna medicina smatra se zanimanjem u kojem se zaposlenici redovito suočavaju s vanjskim stresorima specifičnim za hitnu medicinsku pomoć (HMP), kao što su kritični bolesnici, nesreće, ali i fizički napori i opasnost (1). Unutarnji i vanjski stresori važni su faktori zadovoljstva poslom. Zadržavanje novih dobro obučениh zaposlenika u HMP-u je teško i vrlo je konkurentno. Nisko zadovoljstvo poslom može biti problematično u smislu nedostatka kvalificiranih radnika i zdravlja svakog zaposlenika. U studiji Van der Ploega i sur., utvrđeno je da su čimbenici kao što su nedostatak podrške kolega i nadređenih, kao i loša komunikacija, značajni prediktori posttraumatskog stresnog poremećaja, simptoma izgaranja i umora (2). Ovi simptomi su ponovno značajno povezani s negativnim sigurnosnim ishodima među osobljem hitne medicinske pomoći. Kritična povezanost između izgaranja, dobrobiti i proceduralnih pogrešaka dosljedno je prijavljivana u studijama zdravstvene skrbi (3). Aiken i sur. utvrdili da bolnice s pozitivnim radnim okruženjem imaju zadovoljnije medicinske sestre/tehničare (MS/MT) što dovodi do bolje kvalitete i sigurnosti skrbi te zadovoljnijih pacijenata. Poboljšanje radnog okruženja moglo bi biti organizacijska strategija za poboljšanje ishoda pacijenata i zadržavanje kvalificiranog osoblja (3). Moguće je da se ovaj odnos odnosi i na HMP. Time se razjašnjava važnost zadovoljstva poslom, ne samo iz osobnih razloga, već i u smislu sigurnosti i kvalitete rada. Međutim, kao što su pokazali Streud i sur., nisko zadovoljstvo poslom nakon jednogodišnjeg praćenja uglavnom su predvidjeli univerzalni stresori na radnom mjestu, kao što je nedostatak podrške nadređenih i članova tima, a ne čimbenici specifični za HMP (4). Djelatnici hitne pomoći često moraju djelovati brzo i pružiti medicinsku pomoć u okolnostima života i smrti u nepoznatim i nezgodnim uvjetima, dok ih promatraju slučajni prolaznici i rodbina. Osim vanjskih čimbenika – kao što je sve veći broj hitnih slučajeva i sve veći udio starijih ljudi u populaciji – unutarnji stresori, kao što su strukturne promjene u samom sustavu hitne medicinske pomoći, sa sve većom odgovornošću stavlja MS/MT zaposlene u HMS-u pod stalno rastući pritisak. Svrha ovog istraživanja je provesti statističku analizu zadovoljstva poslom i identificirati čimbenike rizika za nisko zadovoljstvo poslom MS/MT na terenu u HMS-u.

### 1.1 STRES

Za većinu ljudi stres je dio života. Osjećamo ga, žalimo se na stres i razmišljamo kako da ga se riješimo. No, razumijemo li doista što je stres i što bismo trebali učiniti u vezi s njim?

Jednostavno rečeno, stres je fizički odgovor na osjećaj, situaciju ili događaj koji ometa naš osjećaj dobrobiti. Čimbenici ili emocije koje uzrokuju osjećaj tjeskobe, napetosti ili straha nazivaju se stresorima. Percepcija stresa temelji se na individualnoj reakciji. Ono što nekome može biti stresno, drugome može biti uzbudljivo i izazovno.

### ***1.1.1 Unutarnji naspram vanjskog stresa***

Neki stresori su unutarnji — misli ili ponašanja koja izazivaju stres. Ove misli dolaze iz nečijeg psihološkog načina razmišljanja ili očekivanja. Primjeri uključuju stavljanje pritiska na sebe da budemo savršeni ili strah od javnog govora. U ozbiljnijim slučajevima unutarnji stresori mogu dovesti do osjećaja depresije i tjeskobe. Ostali stresori dolaze od vanjskih čimbenika, a to su sile koje ne možemo lako kontrolirati. Primjeri uključuju važne životne događaje, saznanje da nam je plaća smanjena, hitne rokove ili nadolazeći ispit. Unutarnji i vanjski stresori mogu imati iste fizičke i psihičke učinke. Osoba može imati problema sa spavanjem, izgubiti apetit ili izgubiti interes za dnevne aktivnosti. Može biti razdražljiva, imati glavobolje ili bolove u želucu ili lako zaplakati. S vremenom kronični stres može biti još štetniji. Dok naše tijelo ostaje u stanju pripravnosti, naš imunološki sustav može biti oslabljen. Osoba pod stresom može biti više izložena riziku od srčanog i moždanog udara. Kronični stres može poremetiti naš reproduktivni i probavni sustav.

### ***1.1.2 Stres povezan s radnim okruženjem***

Stres povezan s radom značajan je međunarodni zdravstveni i sigurnosni problem. Kumulativni stres povezan je s nekoliko štetnih učinaka na zdravlje, profesionalnim ishodima i životnim stilom, uključujući rane kardiovaskularne bolesti, mentalne bolesti, izgaranje, rano umirovljenje, zlouporabu tvari i sjedilački način života (5). Smatra se da tri teorijska okvira posreduju u lošem zdravlju povezanom sa stresom povezanom s radnom okolinom. To uključuje modele zahtjeva-kontrole-podrške, truda-nagrade i organizacijske pravde. U modelu zahtjeva-kontrole-podrške smatra se da radnici koji imaju visoke zahtjeve, niske razine kontrole i slabu društvenu podršku doživljavaju najniže blagostanje. Dok se ovaj model široko koristi u studijama organizacijske psihologije, suvremeniji modeli u psihologiji rada sugeriraju da su neravnoteža truda-nagrade i organizacijska nepravda značajni modifikatori dobrobiti na radnom mjestu. U modelu truda-nagrade, nagrade mogu biti opipljive, poput plaće ili napredovanja, ili nematerijalne, poput osjećaja da ih drugi cijene (6). Model organizacijske pravde uključuje relacijske komponente koje se bave kvalitetom interakcija i one proceduralne, kao što su

pravednost politika i način na koji su programi dizajnirani, implementirani i evaluirani u organizaciji (7). Profesije za koje je poznato da se susreću s visokim razinama profesionalnog stresa uključuju učitelje, vatrogasce i spasioce, policijske službenike, socijalne radnike, zatvorske službenike, poljoprivredne radnike i zdravstveno osoblje (8). Jedna skupina radnika s rizikom od susreta sa značajnim profesionalnim stresom je osoblje hitne pomoći. Ova se skupina zdravstvenih djelatnika po nekim istraživanjima susreće s razinama stresa koje su veće od njihovih bolničkih kolega (9). Učinci stresnih incidenata na osoblje hitne pomoći mogu biti duboki. Svjedočenje agresiji, nasilju ili smrti pacijenata, te sudjelovanje u reanimaciji može biti emocionalno i fizički zahtjevno. Osoblje hitne pomoći ima veliki obujam posla i mora donositi brze odluke pod pritiskom koji nosi značajan teret odgovornosti. Mnoge studije spominju veliki obujam posla i duge sate, kao i slabu kontrolu nad poslom, kao izvore stresa za radnike hitne pomoći. Neke studije također naglašavaju da radnici mogu imati više stresa jer ne dobivaju dovoljno podrške na poslu, nisu dovoljno plaćeni i nisu adekvatno priznati za svoj rad. Istraživači su također otkrili da je umor od suosjećanja, vrsta preopterećenja koja rezultira manjom brigom ili empatijom za druge, uobičajena u hitnoj službi. Pretjerani stres može rezultirati lošim fizičkim i psihičkim zdravljem, gubitkom zadovoljstva poslom i napuštanjem profesije. Radna mjesta puna stresa mogu biti manje produktivna i imati veću fluktuaciju osoblja. Unatoč učestalosti ovih događaja, osoblje hitne pomoći ne postaje imuno na stres i često su loše pripremljeni i nemaju dovoljno podrške da se s njime nose. Istraživači su pronašli samo dvije studije o intervencijama koje bi trebale pomoći u smanjenju stresa na poslu u hitnoj službi. Predugo je medicinska profesija zanemarivala proučavanje vlastitog osoblja i usredotočila se na brigu o pacijentima. Sada sve više shvaćamo da je mentalno i fizičko zdravlje osoblja ključno za brigu o pacijentima. Djelatnici koji boluju od izgaranja imaju veću vjerojatnost da će imati medicinske i psihološke probleme, zlouporabu droga i alkohola te veću stopu samoubojstava. Intervencije za podršku zaposlenicima uključuju smanjenje intenziteta rada, poboljšanje kontrole radnika nad načinom na koji rade svoj posao i pomaganje osoblju da se osjeća više cijenjenim zbog svojih napora.

### ***1.1.3 Izgaranje na poslu***

Izraz „*burnout*“ ili izgaranje osmislio je 1974. psiholog Herbert Freudenberger. Izgaranje na poslu posebna je vrsta stresa povezanog s poslom. To je stanje fizičke ili emocionalne iscrpljenosti koje također uključuje osjećaj smanjenog postignuća i gubitak osobnog identiteta (10). „Izgaranje“ nije medicinska dijagnoza. Neki stručnjaci misle da druga stanja, poput depresije, stoje iza izgaranja. Istraživači ističu da individualni čimbenici, kao što su osobine

ličnosti i obiteljski život, utječu na to tko će doživjeti izgaranje na poslu. Bez obzira na uzrok, izgaranje na poslu može utjecati na naše fizičko i mentalno zdravlje. Sagorijevanje na poslu karakteriziraju tri glavna simptoma:

- Nedostatak motivacije
- Nedostatak zadovoljstva u poslu
- Nedostatak vjere u svoju sposobnost da izvršite zadatke (osjećaj neučinkovitosti)

Svjetska zdravstvena organizacija (SZO) definira izgaranje kao „*stanje vitalne iscrpljenosti*“, što je samo vrh sante izgaranja. U svibnju 2020. godine 41% ispitanih zaposlenika izjavilo je da je izgorjelo zbog stresa upravljanja poslom usred pandemije COVID-19 (11) u odnosu na sličnu studiju koja je samo nekoliko mjeseci prije ukazala na izgaranje kod oko 23% zaposlenika (12).

Zbog prevalencije izgaranja i stresa na radnom mjestu te dubokog utjecaja koji to može imati na produktivnost i zdravlje, SZO je proširio svoju definiciju izgaranja u 11. izdanju Međunarodne klasifikacije bolesti (MKB). Sada je prepoznat kao „*profesionalni fenomen*“ koji se javlja kada se „*kroničnim stresom na radnom mjestu... nije uspješno upravljalo*“ (13).

### **Sagorijevanje na poslu može se dalje podijeliti u tri podvrste:**

- Izgaranje od preopterećenja
  - Preopterećenost je ono na što većina ljudi pomisli kada zamišlja izgaranje. Nastavlja raditi neodrživim tempom u potrazi za uspjehom, financijskom sigurnošću ili priznanjem.
- Izgaranje zbog premalo izazova
  - Baš kao što veliko opterećenje može dovesti do sagorijevanja, tako može i nedostatak izazovnog posla. Ljudi se trebaju osjećati stimulirano i angažirano kako bi bili zadovoljni u svojoj karijeri. Bez strasti za ono što rade, gube interes i prekidaju vezu.
- Izgaranje zbog zanemarivanja
  - Bez osjećaja svrhe i djelovanja na poslu, ljudi se osjećaju bespomoćno. Teško je ostati angažiran kada ništa što radite ne čini razliku. Ako zaposlenici osjećaju da je posao previše složen ili da jednostavno ima previše posla, izgorjet će.

### **Simptomi sagorijevanja na poslu:**

- Potreba za dokazivanjem

- Pretjerani rad
- Zanemarivanje osobnih potreba
- Premještanje sukoba
- Revizija vrijednosti (rad koji isključuje sve ostalo)
- Poricanje novonastalih problema
- Apstinencija (obično praćena samoliječenjem)
- Čudne promjene u ponašanju
- Depersonalizacija (nemogućnost povezivanja s drugima ili vlastitim potrebama)
- Unutarnja praznina
- Depresija
- Sindrom izgaranja

#### ***1.1.4 5 faza izgaranja***

U svom istraživanju izgaranja na radnom mjestu, Državno sveučilište Winona dodatno pojednostavljuje izgaranje u pet faza (14)(15):

##### 1) Faza medenog mjeseca

Oduševljeni ste poslom koji radite i kako to radite. Osjećate se kreativno, energetično i oživljeno. Ne smeta vam preskakanje ručka ili rad do kasno jer ste jako uzbuđeni svojim novim pothvatom. Nažalost, faza medenog mjeseca na novom poslu rijetko traje zauvijek. Ovdje počinjemo razvijati obrasce od kojih je u kasnijim fazama teško pobjeći.

##### 2) Ravnoteža

Stvari su u redu, ali posao je izgubio sjaj. Imate dobre i loše dane. Možda ćete primijetiti da čak i ako možete održati svoj učinak na poslu, od vas je potrebno više da to učinite. Mogli biste početi zaboravljati stvari ili ne možete spavati zbog početka stresa.

##### 3) Simptomi kroničnog stresa

Osjećate se pod stresom i nelagodno. Kad vas ljudi traže - bilo kod kuće ili drugdje - osjećate se ogorčeno. Možda ste iscrpljeni, apatični ili se oslanjate na kofein da izdržite dan. Možete se osjećati depresivno, cinično ili sumnjati da se stvari mogu promijeniti.

##### 4) Izgaranje



Počinjete osjećati mentalne, emocionalne i fizičke simptome izgaranja. Možda ćete početi preskakati posao, odgađati ili propuštati rokove. Razmišljate o odustajanju, bijegu - bilo čemu kako biste se izvukli iz svoje situacije.

#### 5) Zapetljavanje

Izgaranje je postalo vaša nova zadana postavka. Možda se nećete moći sjetiti vremena prije nego što ste se ovako osjećali. U ovom trenutku može vam se dijagnosticirati anksioznost ili depresija prije nego što prepoznate izgaranje kao temeljni uzrok.

#### ***1.1.5 Čimbenici rizika i uzroci sagorijevanja na poslu***

Neki poslovi, radna mjesta i situacije imaju reputaciju stresnih — ali ne dovodi svaki stresan posao do sagorijevanja. Suprotno tome, zaposlenici na manje zahtjevnim pozicijama ili oni s puno strasti za svoj posao također mogu doživjeti izgaranje. Dr. Christina Maslach ističe šest čimbenika rizika za organizaciju: radno opterećenje, kontrola, nagrada, zajednica, pravednost i vrijednosti. Ne postoji apsolutna jednadžba za izgaranje na poslu - tako da isti faktor rizika neće nužno uzrokovati izgaranje kod svih. Naša vlastita percepcija ovih čimbenika igra ulogu u tome što može uzrokovati izgaranje (16). U nastavku ćemo opisati svaki od njih.

- Radno opterećenje: posao za koji smo odgovorni, zajedno s pristupom resursima i podrškom koja nam je potrebna za postizanje tih ciljeva, pridonosi našem ukupnom radnom opterećenju. Ako smo skloni izolaciji, ugađanju ljudima ili perfekcionizmu, to može učiniti zahtjevno radno opterećenje nemogućim.
- Kontrola: Ako se osjećamo kao da stalno pokušavamo držati korak ili se ne osjećamo sposobnima promijeniti ili usmjeriti bilo koji dio svog posla, veća je vjerojatnost da ćemo doživjeti izgaranje. Sposobnost postavljanja i održavanja učinkovitih granica usko je povezana s ovim faktorom rizika, jer mnogi smatraju da ne mogu reći ne zahtjevima.
- Nagrada: postoji izreka: dobijete ono što platite. Kako bi održivo proizveli bilo što kvalitetno, moramo potrošiti više. U poslu ćemo možda morati više ulagati u svoje ljude kako bi osigurali da i dalje rade najbolje što mogu. Bonusi i promocije su lijepi oblici nagrade, ali prilike za rast, novi izazovi, vidljivost ili jednostavno pozitivne povratne informacije također mogu pomoći.
- Zajednica: U knjizi „The Burnout Fix“ dr. Jacinta Jimenez detaljno opisuje važnost psihološki sigurnog okruženja - to jest onog koje „osnažuje zaposlenike da dijele sebe i svoje ideje bez straha od negativnih posljedica“. Ako se osjećamo podržano, povezano

i ne bojimo se pokazati se autentično na poslu, daleko je manja vjerojatnost da ćemo doživjeti izgaranje (17).

- Pravednost: Okruženja u kojima vođe igraju favorite, ne uspijevaju postaviti jasna očekivanja u svim segmentima i nedosljedno nagrađuju/kažnjavaju zaposlenike pogodno su tlo za izgaranje. Nažalost, mnogi ljudi imaju problema s zalaganjem za pravednost, djelomično zato što se osjećaju usamljenima jer se prema njima postupa nepravedno, osobito kada nedostaje još jedan čimbenik (poput kontrole ili zajednice).
- Vrijednosti: Posao koji nije u skladu s našim vrijednostima će nas iscrpljivati. To se može dogoditi na mikrorazini (poput osjećaja da ne možemo biti iskreni sa svojim kolegama) ili na makro razini (rad s tvrtkom čija misija nije u skladu s našom). Prema Jane Jackson, trenerici i autorici knjige *Navigating Career Crossroads*, glavni razlozi zbog kojih ljudi napuštaju posao povezani su sa sukobom vrijednosti (18).

### ***1.1.6 Uzroci izgaranja***

Obično je izgaranje teško pripisati samo jednom uzroku. Teško radno okruženje može biti složeno životnim stresorima ili osobinama ličnosti. Po definiciji, sagorijevanje je fenomen radnog mjesta. Međutim, ako je bilo koji od šest gore navedenih čimbenika rizika prisutan uz sljedeće osobne okolnosti, šanse da osoba doživi izgaranje mnogo su veće:

- Osobine ličnosti
  - Sklonost perfekcionizmu, hipe kompetitivnost, poteškoće s traženjem pomoći ili podrške, identificiranje s poslom,
- Čimbenici životnog stila
  - iznenadna bolest (vlastita ili bliske osobe), skrb za člana obitelji, rad na dva ili više poslova, nedostatak vremena ili uključenosti za aktivnosti izvan posla, usklađivanje posla s drugim velikim životnim promjenama poput preseljenja, prinove...(19).

### ***1.1.7 Moguće posljedice sagorijevanja na poslu***

Ako se ne kontrolira, izgaranje može imati fizičke, mentalne i emocionalne posljedice koje utječu na svako područje života.

- Blago profesionalno sagorijevanje može rezultirati s:
  - Manje zadovoljstva u radu

- Iscrpljenosti
- Napetim radnim odnosima
- Ozbiljno sagorijevanje zaposlenika može dovesti do:
  - Kronične bolesti, uključujući poremećaje tjelesnog i mentalnog zdravlja
  - Napuštanja posla
  - Smrti

Članak BBC-ja iz 2016. detaljno opisuje fenomen *karoshi*, ili „smrt od prekomjernog rada“. Dok su slučajevi u Japanu dospjeli u međunarodne vijesti, u zemljama diljem svijeta bilo je smrtnih slučajeva pripisanih prekomjernom radu - a brojke nastavljaju rasti (20).

Jedan od čimbenika koji doprinosi stresu na poslu je strah od otkaza. Freudenberg i North opisali su to kao „*prisilu za dokazivanjem*“ (21). To stvara opasan krug koji nas sprječava da se uključimo u upravo onu vrstu razmišljanja i brige koja bi uopće umanjila učinke sagorijevanja.

## 1.2 TIMSKI RAD U HMS-U

Timovi se definiraju kao dvije ili više osoba koje međusobno djeluju i koordiniraju svoj rad u HMS-u kako bi postigle zajednički cilj ili svrhu. Timovi su organizacijske skupine HMS-a sastavljene od pojedinaca ili članova tima koji dijele zajedničke ciljeve i koji koordiniraju svoje aktivnosti kako bi postigli ciljeve i zahtjeve. Osim toga, tim dijeli zahtjeve misije i zajedničke odgovornosti. Istraživanja o učinkovitosti organizacijskih timova sugeriraju da korištenje timova dovodi do veće produktivnosti, učinkovitijeg korištenja resursa, boljih odluka i rješavanja problema, boljih usluga i povećane inovativnosti i kreativnosti (22). U HMS timu vodstvo se dijeli između pojedinaca kako bi se osigurao učinkovit odgovor na kritične situacije povezane s HMS-om. Daljnji podaci istraživanja brojnih timova pokazuju da učinkoviti lideri drže tim usredotočenim na ciljeve (23). Dodatno, povjerenje se temelji na poštenju, otvorenosti, dosljednosti i poštovanju, što je ključno za izgradnju suradničke klime kako bi članovi HMS tima mogli ostati usredotočeni, biti otvoreni jedni s drugima, slušali jedni druge, slobodno preuzimali odgovarajuće rizike i bili spremni nadopuniti jedni druge.

Model vodstva tima ima tri aspekta:

- Prva odluka voditelja HMS-a trebala bi biti jesu li određene radnje najprikladnije za osiguranje uspjeha tima

- Druga strateška odluka s kojom se suočavaju čelnici HMS-a uključuje određivanje kojim se timskim potrebama treba pozabaviti kako bi se osiguralo izvršenje zadataka tako da dinamika tima nije negativno pogođena
- Treća odluka za voditelje hitne pomoći je određivanje najprikladnije funkcije ili vještine potrebne za rješavanje učinka u svim hitnim situacijama

Razvoj tima vrlo je važan kako bi se osigurao uspješan odgovor hitne medicinske pomoći i liječenje pacijenata. Učinkovitost tima definirana je kao postizanje četiri ishoda učinka: inovacija/prilagodba, učinkovitost, kvaliteta i zadovoljstvo članova tima (24).

- Inovacija/prilagodba je stupanj u kojem članovi HMS tima učinkovito odgovaraju na operativne potrebe i promjene.
- Učinkovitost se odnosi na to pomaže li tim organizaciji postići ciljeve korištenjem odgovarajućih resursa i pružanjem pravog liječenja za pacijente.
- Kvaliteta se odnosi na postizanje manje problema s nedostacima i na odgovorno i učinkovito liječenje pacijenta.
- Zadovoljstvo članova tima hitne medicinske pomoći odnosi se na sposobnost tima da održi odgovarajuće obveze u hitnoj pomoći i skrbi za pacijente, kao i na entuzijazam u ispunjavanju operativnih zahtjeva misije (24).

Kohezivnost tima uključuje timsku interakciju, dijeljenje misije i ciljeva te osiguravanje da tim pronađe zajednički jezik i ima slične stavove i vrijednosti, uključujući uživanje u zajedničkom radu. Ovo su važni aspekti za postizanje kohezivnosti tima i održavanje kooperativnog i učinkovitog okruženja podrške HMS-u.

Osnovne komponente timskog rada uključuju pet sveobuhvatnih konstrukata:

- timsko vodstvo,
- timska orijentacija,
- zajedničko praćenje učinka,
- ponašanje i
- prilagodljivost.

Mnogi će opisati timski rad kao vitalno važnu komponentu rada hitne medicinske službe. Stanje pacijenta, mjesto događaja i brojni drugi čimbenici utječu na djelovanje i timski rad ekipe hitne pomoći (25). Za mnoge timove HMS-a, timski rad može se odvijati bez verbalnog usmjeravanja ili komunikacije. Timovi hitne medicinske pomoći u Hrvatskoj organizirani su u dva tima. Tim

1 čine liječnik/specijalist hitne medicine, medicinska sestra/tehničar i vozač, dok Tim 2 čine medicinske sestre-tehničari prvostupnici sestrinstva sa posebnom edukacijom iz hitne medicine. Po svojoj prirodi, djelatnici HMS-a obično se suočavaju sa situacijama života ili smrti. Sastav tima i struktura lokalnog zdravstvenog sustava definiraju povezanost i procese rada tima HMS-a. Okruženje u kojem rade MS/MT može se opisati kao hipe kompleksno.

## 2 CILJEVI I HIPOTEZE

Glavni cilj ovog istraživanja bio je utvrditi razinu zadovoljstva medicinskih sestara/tehničara poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu. Specifični ciljevi provedenog istraživanja bili su sljedeći:

- Utvrditi utječu li soci demografske karakteristike MS/MT na zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu
- Utvrditi koji čimbenici najviše utječu na nisku razinu zadovoljstva MS/MT poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu
- Utvrditi imaju li dobri međuljudski odnosi između MS/MT i ostalih članova tima HMS utjecaj na veće zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu

U skladu s postavljenim ciljevima definirane su istraživačke hipoteze, koje glase:

- H1: MS/MT općenito su nezadovoljni poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu
- H2: Soci demografske karakteristike MS/MT utječu na zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu
- H3: Na nisku razinu zadovoljstva MS/MT poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu najviše utječu organizacijski čimbenici
- H4: Dobri međuljudski odnosi između MS/MT i ostalih članova tima HMS značajno utječu na veće zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu

### **3 ISPITANICI (MATERIJALI) I METODE**

#### *3.1 Ispitanici/materijali*

Za potrebe izrade empirijskog dijela ovog rada proveden je anketni upitnik među 60 medicinskih sestara-tehničara zaposleni pri Hrvatskom zavodu za hitnu medicinu (HZMZ). Anketiranje je provedeno tijekom srpnja 2022. godine. U istraživanje su uključeni pripadnici oba spola i svih dobni skupina koji ispunjavaju sljedeće kriterije:

1. MS/MT zaposleni u nekom od HZMZ, neovisno o županiji u koji žive i rade
2. Pravilno ispunjena sva polja u anketnom upitniku

Kriteriji isključenja bili su:

1. MS/MT koji rade na drugim radilištima
2. Ispitanici koji nisu pravilno ispunili sva polja u anketnom upitniku.

#### *3.2 Postupak i instrumentarij*

Podaci za istraživanje prikupljeni su putem anketnog upitnika kreiranog za potrebe ovog istraživanja. Anketni upitnik (Privitak B) sastavio je autor ovog istraživačkog rada, a kao inspiraciju za dio pitanja poslužio je standardizirani upitnik za mjerenje zadovoljstva zaposlenika radom, „*Job satisfaction survey*“ (26) Upitnik o zadovoljstvu poslom ( Privitak C), autora Paul E. Spectora, namijenjen je procjeni zadovoljstva poslom, a primjenjuje se za procjenu zadovoljstva poslom kod uslužnih, javnih i neprofitnih djelatnosti. Pouzdanost i valjanost ovog upitnika višestruko je ispitivana, a koeficijent unutarne konzistencije, Cronbach alfa, koji navodi autor iznosi 0,91. Upitnik je javno dostupan, te autor na svojoj službenoj stranici daje dozvolu za korištenje upitnika u studentskim radovima i disertacijama, kao i prevođenje upitnika (27). U uvodnom djelu anketnog upitnika, ispitanike se upoznaje sa samom svrhom istraživanja, anonimnosti i dobrovoljnim sudjelovanjem, te da ispunjavanjem anketnog upitnika pristaju da se dani podaci iskoriste za provedbu ovog istraživanja te objave u stručnoj literaturi. Prvi dio ankete sadrži 7 pitanja (nominalna ljestvica) o soci demografskim podacima o ispitaniku (spol, dobna skupina, stručna sprema, status zaposlenja, bračni status, prosječna primanja i dužina radnog staža). Pitanja su zatvorenog tipa, te ispitanici imaju mogućnost odabrati jedan odgovor koji ih najbliže opisuje. Drugi dio anketnog upitnika podijeljen je u šest cjelina koje se odnose na radno okruženje (24 tvrdnje), rukovođenje (11 tvrdnji), nagrađivanje (9 tvrdnji), komunikaciju i timski rad (9 tvrdnji), utjecaj posla na zdravlje, financije i društveni

život (15 tvrdnji) te specifičnosti rada na terenu HZHM-a (7 tvrdnji). U ovom djelu nalaze se tvrdnje mjerene na Likertovoj skali (ordinalna ljestvica). Likertova skala slaganja/neslaganja stupnjevana je kroz pet točaka:

1. Uopće se ne slažem
2. Ne slažem se
3. Niti se slažem, niti se ne slažem
4. Slažem se
5. U potpunosti se slažem

osim u segmentu koji se odnosi na utjecaj posla na zdravlje, financije i društveni/obiteljski život, gdje je Likertova skala stupnjevana kroz četiri točke:

1. Često
2. Ponekad
3. Rijetko
4. Nikad

Online anketa dostavljena je ciljanoj skupini putem Google obrasca koji je objavljen na društvenim mrežama, te dijeljen između djelatnika HZMZ putem Vibera, WhatsApp-a, e-maila i sličnih online komunikacijskih servisa. Kao najveći nedostatak ovog istraživanja pokazao se slab odaziv ispitanika, zbog čega rezultati neće biti reprezentativni.

### *3.3 Statistička obrada podataka*

U radu se koriste metode grafičkog i tabelarnog prikazivanja kojima se prezentira struktura odgovora na anketna pitanja. Kao srednje vrijednosti koriste se aritmetička sredina i medijan, dok se kao pokazatelji odstupanja oko srednjih vrijednosti koriste standardna devijacija i interkvartilni raspon. Normalnost razdiobe podataka prethodno se ispituje upotrebom Komogorov-Smirnov testa.

Hipoteze se ispituju T-testom za jedan nezavisan uzorak, te regresijskom analizom, i to modelom višestruke regresije.

Analiza je rađena u statističkom softveru IBM SPSS 24 (Statistical Package for Social Sciences, 24.0, SPSS Inc, Chicago IL.).



### *3.4 Etički aspekti istraživanja*

Rezultati istraživanja korišteni su jedino i isključivo u svrhu izrade ovog završnog rada. Ispitanici su u uvodnom djelu ankete obavješteni o svrsi samog istraživanja, da je anketa anonimna i dobrovoljna, te da ispunjavanjem ankete i slanjem odgovora daju svoj pristanak za sudjelovanje u samom istraživanju. Anonimnost i povjerljivost podataka je zajamčena na način da online anketni upitnik ne sadrži ime i prezime ispitanika ili bilo koji podatak koji bi ga mogao identificirati kao osobu. Također je onemogućeno prikupljanje e-mail adresa sudionika. Prikupljenoj dokumentaciji pristup ima autor ovog završnog rada i mentor. Istraživanje je provedeno u skladu s etičkim načelima i ljudskim pravima u istraživanjima.

## 4 REZULTATI

### Soci demografska obilježja ispitanika

Jedan se ispitanik nije želio izjasniti. Među izjašnjenim ispitanicima muškarci su zastupljeniji 1,36 puta u odnosu na žene, dok ispitivanjem nije utvrđena prisutnost statistički značajne razlike ( $\chi^2=1,37$ ;  $P=0,241$ ) (tablica 1).

Tablica 1 Prikaz udjela ispitanika prema spolu

Spol	n	%	$\chi^2$	P
Žensko	25	41,67	1,37	0,241
Muško	34	56,67		
Ne želim se izjasniti	1	1,67		

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Najveći broj ispitanika je dobne skupine 30-39 godina koji su 6,75 puta učestalije zastupljeni u odnosu na zastupljenost ispitanika starosne dobi veće od 60 godina koji su zastupljeni sa najmanjim brojem ispitanika ( $\chi^2=30,50$ ;  $P<0,001$ ) (tablica 2).

Tablica 2 Prikaz udjela ispitanika prema dobi

Dobna skupina	n	%	$\chi^2$	P
18-29	16	26,67	30,50	<0,001
30-39	27	45,00		
40-49	7	11,67		
50-59	6	10,00		
>60	4	6,67		

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Najčešća stručna sprema ispitanika je srednja stručna sprema. Ispitanici sa završenom srednjom stručnom spremom su 1,29 puta učestalije zastupljeni u odnosu na ispitanike sa završenom višom stručnom spremom, dok ispitivanjem nije utvrđena prisutnost statistički značajne razlike ( $\chi^2=0,70$ ;  $P=0,705$ ) (tablica 3).

Tablica 3 Prikaz udjela ispitanika prema stručnoj spremi

Stručna sprema	n	%	$\chi^2$	P
SSS	22	36,67	0,70	0,705
VSS	17	28,33		
VSS	21	35,00		

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Najčešći status zaposlenja ispitanika je zaposlenje na neodređeno vrijeme, te su ispitanici zaposleni na neodređeno vrijeme 6,50 puta učestalije zastupljeni u odnosu na broj ispitanika zaposlenih na određeno vrijeme. Ispitivanjem je utvrđena prisutnost statistički značajne razlike ( $\chi^2=32,27$ ;  $P<0,001$ ) (tablica 4).

Tablica 4 Prikaz udjela ispitanika prema statusu zaposlenja

Status zaposlenja	n	%	$\chi^2$	P
Na određeno	8	13,33	32,27	<0,001
Na neodređeno	52	86,67		

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Najčešći bračni status ispitanika je brak, dok je jedan ispitanik sa bračnim statusom udovac/udovica. Nakon provedenog ispitivanja utvrđena je prisutnost statistički značajne razlike u zastupljenosti prema bračnom statusu ( $\chi^2=41,33$ ;  $P<0,001$ ) (tablica 5).

Tablica 5 Prikaz udjela ispitanika prema bračnom statusu

Bračni status	n	%	$\chi^2$	P
u braku	30	50,00	41,33	<0,001
samac/samica	13	21,67		
izvanbračna zajednica	11	18,33		
rastavljen/a	5	8,33		
udovac/udovica	1	1,67		

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Najveći broj ispitanika ima prosječnu neto plaću (sa svim beneficijama, prekovremenim...) u rasponu od 7.500 kuna do 9.500 kuna, te ih je 5,4 puta veći broj u odnosu na zastupljenost ispitanika sa plaćom između 5.000 kuna i 10.000 kuna. Ispitivanjem je utvrđena prisutnost statistički značajne razlike u zastupljenosti prema razini primanja ( $\chi^2=17,60$ ;  $P<0,001$ ) (tablica 6).

Tablica 6 Prikaz udjela ispitanika prema neto primanjima

Prosječna neto plaća (sa svim beneficijama, prekovremenim...)	n	%	$\chi^2$	P
5000-7500 kn	5	8,33	17,60	<0,001
7500-9500 kn	27	45,00		
9500 -11000 kn	17	28,33		
> 11000 kn	11	18,33		

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Najveći broj ispitanika ima radni staž na trenutnom radnom mjestu do 10 godina, te ih je 11,33 puta veći broj u odnosu na zastupljenost ispitanika sa radnim stažem na trenutnom radnom mjestu preko 30 godina, te je ispitivanjem utvrđena prisutnost statistički značajne razlike ( $\chi^2=35,33$ ;  $P<0,001$ ) (tablica 7).

Tablica 7 Prikaz udjela ispitanika prema duljini radnog staža na trenutnom radnom mjestu

Radni staž na trenutnom radnom mjestu	n	%	$\chi^2$	P
< 10 g	34	56,67	35,33	<0,001
10-20 g	12	20,00		
20-30 g	11	18,33		
> 30 g	3	5,00		

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Na set čestica koje se vezuju uz radno okruženje, ispitanici su izražavali slaganje u rasponu vrijednosti od 1 do 5, gdje vrijednost 1 upućuje na potpuno neslaganje, dok vrijednost 5 upućuje na potpuno slaganje.

Srednja razina zadovoljstva radnim okruženjem je 3,07 (SD=0,51).

Najveća razina slaganja je utvrđena na česticu „Postoje i druge vještine koje bih volio naučiti“ na koju je utvrđena srednja razina slaganja 4,00 (IQR=4,00-5,00), dok je najniža razina slaganja utvrđena na česticu „Oprema s kojom radim nova je i tehnički ispravna“ kod koje je utvrđena srednja razina slaganja 2,00 (IQR=1,00-3,25) (tablica 8).

Tablica 8 Radno okruženje

Radno okruženje	1		2		3		4		5		Me	IQR
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Mnoga naša pravila i procedure moraju se pojednostaviti	2	3,33	2	3,33	14	23,33	29	48,33	13	21,67	4,00	(3,00-4,00)
Svidaju mi se ljudi s kojima radim	2	3,33	3	5,00	9	15,00	35	58,33	11	18,33	4,00	(4,00-4,00)
Smatram da moram više raditi na svom poslu zbog nekompetentnosti ljudi s kojima radim.	2	3,33	17	28,33	17	28,33	18	30,00	6	10,00	3,00	(2,00-4,00)
Volim raditi stvari koje radim na poslu	0	0,00	4	6,67	12	20,00	29	48,33	15	25,00	4,00	(3,00-4,25)
Imam previše dužnosti i odgovornosti	0	0,00	13	21,67	22	36,67	9	15,00	16	26,67	3,00	(3,00-5,00)
Imam priliku sudjelovati na osposobljavanjima, webinarima, sastancima i dodatnim aktivnostima	6	10,00	12	20,00	11	18,33	15	25,00	16	26,67	4,00	(2,00-5,00)
Primam informacije, alate i resurse koji su mi potrebni za učinkovito obavljanje svog posla	9	15,00	12	20,00	14	23,33	16	26,67	9	15,00	3,00	(2,00-4,00)
Znam što se od mene očekuje na poslu	2	3,33	5	8,33	9	15,00	29	48,33	15	25,00	4,00	(3,00-4,25)
Dopušteno mi je/potiče me se da donosim odluke za rješavanje problema vezanih uz posao/pacijente	10	16,67	6	10,00	13	21,67	23	38,33	8	13,33	4,00	(2,00-4,00)
Znam izmjeriti kvalitetu svog rada	5	8,33	4	6,67	9	15,00	25	41,67	17	28,33	4,00	(3,00-5,00)
Ljudi s kojima radim surađuju kao tim	3	5,00	3	5,00	16	26,67	24	40,00	14	23,33	4,00	(3,00-4,00)
Imam sigurno radno mjesto	2	3,33	2	3,33	11	18,33	29	48,33	16	26,67	4,00	(3,00-5,00)
Ne bih razmišljao o napuštanju posla	7	11,67	8	13,33	14	23,33	21	35,00	10	16,67	4,00	(2,00-4,00)

Razmislio bih o tome da napustim svoj posao radi drugog u istoj profesiji	15	25,00	7	11,67	14	23,33	18	30,00	6	10,00	3,00	(1,00-4,00)
Razmislio bih o tome da napustim svoj posao radi drugog s boljom plaćom	11	18,33	4	6,67	12	20,00	22	36,67	11	18,33	4,00	(2,00-4,00)
Razmislio bih o tome da napustim svoj posao zbog nekog drugog s većim mogućnostima napredovanja.	12	20,00	5	8,33	12	20,00	23	38,33	8	13,33	4,00	(2,00-4,00)
Svi zaposlenici imaju jednake mogućnosti za daljnje školovanje i napredovanje	14	23,33	10	16,67	15	25,00	13	21,67	8	13,33	3,00	(2,00-4,00)
Osjećam da moj posao ima vrijednost za zajednicu	2	3,33	5	8,33	14	23,33	26	43,33	13	21,67	4,00	(3,00-4,00)
Postoje i druge vještine koje bih volio naučiti	1	1,67	1	1,67	9	15,00	30	50,00	19	31,67	<b>4,00</b>	<b>(4,00-5,00)</b>
Želio bih se paralelno osposobljavati/educirati u drugom području	5	8,33	1	1,67	12	20,00	31	51,67	11	18,33	4,00	(3,00-4,00)
Zabrinut sam zbog potencijalnog gubitka posla zbog promjena u financiranju i funkcioniranju zavoda/županije/države/	19	31,67	10	16,67	15	25,00	11	18,33	5	8,33	3,00	(1,00-4,00)
Na poslu uvijek ima dovoljan broj osoblja	21	35,00	17	28,33	13	21,67	7	11,67	2	3,33	2,00	(1,00-3,00)
Na poslu uvijek ima dovoljno opreme za rad	15	25,00	17	28,33	11	18,33	14	23,33	3	5,00	2,00	(1,00-4,00)
Oprema s kojom radim nova je i tehnički ispravna	17	28,33	15	25,00	13	21,67	12	20,00	3	5,00	<b>2,00</b>	(1,00-3,25)

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Na set čestica koje se vezuju za zadovoljstvo rukovoditeljima i upravom, ispitanici su izražavali slaganje u rasponu vrijednosti od 1 do 5, gdje vrijednost 1 upućuje na potpuno neslaganje, dok vrijednost 5 upućuje na potpuno slaganje. Srednja razina zadovoljstva rukovoditeljima i upravom je 3,18 (SD=0,73).

Promatrajući strukturu odgovora na čestice kojima je ispitano zadovoljstvo rukovoditeljima i upravom, najveća razina slaganja je utvrđena na čestice: „Moj nadređeni je prilično kompetentan u obavljanju svog posla“, „Moj nadređeni se prema meni odnosi s dostojanstvom i poštovanjem“, „Moj nadređeni mene i moje suradnike smatra odgovornima za učinak“, te „Postoji puno stvari koje ne funkcioniraju kako treba unutar organizacije“ kod kojih je utvrđena srednja razina slaganja 4 (IQR=3,00-4,00) (tablica 9).

Tablica 9 Zadovoljstvo rukovoditeljima i upravom

Rukovoditelji i uprava	1		2		3		4		5		Me	IQR
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Zavod u kojem radim ima prave ljude i vještine za obavljanje svog posla	6	10,00	14	23,33	20	33,33	18	30,00	2	3,33	3,00	(2,00-4,00)
Zavod u kojem radim prakticira visoke standarde i etiku	4	6,67	13	21,67	18	30,00	22	36,67	3	5,00	3,00	(2,00-4,00)
Moj nadređeni je prilično kompetentan u obavljanju svog posla	3	5,00	8	13,33	14	23,33	23	38,33	12	20,00	4,00	(3,00-4,00)
Moj nadređeni pokazuje zanimanje za moje osjećaje i moju zabrinutost	8	13,33	11	18,33	16	26,67	18	30,00	7	11,67	3,00	(2,00-4,00)
Moj nadređeni se prema meni odnosi s dostojanstvom i poštovanjem	5	8,33	8	13,33	15	25,00	22	36,67	10	16,67	4,00	(3,00-4,00)
Zavod u kojem radim dosljedno pokazuje podršku raznolikoj radnoj snazi	5	8,33	11	18,33	24	40,00	19	31,67	1	1,67	3,00	(2,00-4,00)
Moj nadređeni mene i moje suradnike smatra odgovornima za učinak	1	1,67	2	3,33	18	30,00	29	48,33	10	16,67	4,00	(3,00-4,00)
Mogu se osloniti na svog nadređenog	4	6,67	6	10,00	20	33,33	23	38,33	7	11,67	3,50	(3,50-4,00)
Često imam osjećaj da ne znam što se događa na poslu	7	11,67	14	23,33	17	28,33	19	31,67	3	5,00	3,00	(2,00-4,00)
Uvijek se mogu obratiti upravi ukoliko imam problema s nadređenim ili kolegama	6	10,00	13	21,67	13	21,67	23	38,33	5	8,33	3,00	(2,00-4,00)
Postoji puno stvari koje ne funkcioniraju kako treba unutar organizacije	5	8,33	9	15,00	15	25,00	20	33,33	11	18,33	4,00	(3,00-4,00)

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Na set čestica koje se vezuju za pogodnosti, nagrade i priznanja za rad, ispitanici su izražavali slaganje u rasponu vrijednosti od 1 do 5, gdje vrijednost 1 upućuje na potpuno neslaganje, dok vrijednost 5 upućuje na potpuno slaganje.

Srednja razina zadovoljstva pogodnostima, nagradama i priznanjima za rad je 3,02 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,43.

Najveća razina slaganja je utvrđena na česticu „Prekovremeni sati, dnevnice i ostali oblici bonusa, redovito se isplaćuju“ na koju je utvrđena srednja razina slaganja 4,00 (IQR=3,00-5,00), dok je najniža razina slaganja utvrđena na česticu „Moj učinak na poslu redovito se ocjenjuje“ gdje je utvrđena srednja razina slaganja 3,00 (IQR=2,00-3,00) (tablica 10).

Tablica 10 Pogodnosti, nagrade i priznanja za rad

Pogodnosti, nagrade i priznanja za rad	1		2		3		4		5		Me	IQR
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Osjećam da sam pošteno plaćen za posao koji radim	11	18,33	17	28,33	17	28,33	11	18,33	4	6,67	3,00	(2,00-3,25)
Nisam zadovoljan beneficijama koje primam	8	13,33	7	11,67	11	18,33	24	40,00	10	16,67	4,00	(2,00-4,00)
Želio bih raditi manje sati	6	10,00	8	13,33	22	36,67	18	30,00	6	10,00	3,00	(3,00-4,00)
U zavodu u kojem radim ne postoji sustav nagrađivanja u odnosu na produktivnost	7	11,67	5	8,33	11	18,33	22	36,67	15	25,00	4,00	(3,00-4,25)
Prekovremeni sati, dnevnice i ostali oblici bonusa, redovito se isplaćuju	4	6,67	5	8,33	10	16,67	22	36,67	19	31,67	4,00	(3,00-5,00)
Ne osjećam da se rad koji radim cijeni	7	11,67	11	18,33	17	28,33	16	26,67	9	15,00	3,00	(2,00-4,00)
Moj učinak na poslu redovito se ocjenjuje	8	13,33	16	26,67	27	45,00	8	13,33	1	1,67	3,00	(2,00-3,00)
Cijenio bih priznanje uprave za zalaganje na poslu na godišnjoj razini	3	5,00	3	5,00	15	25,00	26	43,33	13	21,67	4,00	(3,00-4,00)
Više mi znači priznanje koje dobivam od svojih timskih kolega, nego od nadređenog i/ili uprave	3	5,00	1	1,67	23	38,33	22	36,67	11	18,33	4,00	(3,00-4,00)

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Na set čestica koje se vezuju za komunikaciju i timski rad, ispitanici su izražavali slaganje u rasponu vrijednosti od 1 do 5, gdje vrijednost 1 upućuje na potpuno neslaganje, dok vrijednost 5 upućuje na potpuno slaganje.

Srednja razina zadovoljstva komunikacijom i timskim radom je 3,64 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,71. Najveća razina slaganja utvrđena je na česticu „S vremena na vrijeme prihvatio bih prekovremeni rad ili veći opseg posla kako bih pomogao



svojim kolegama“ kod koje je utvrđena srednja vrijednost 4,00 (IQR=4,00-5,00), dok je najniža razina stava utvrđena na česticu „Uključen sam u donošenje odluka koje se tiču načina rada i planova za poboljšanje“ kod koje je utvrđena srednja razina stava 3,00 (IQR=2,00-4,00) tablica 11).

Tablica 11 Komunikacija i timski rad

Komunikacija i timski rad	1		2		3		4		5		Me	IQR
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Komunikacija između mene i ostalih zaposlenika je zadovoljavajuća	0	0,00	3	5,00	12	20,00	33	55,00	12	20,00	4,00	(3,00-4,00)
Uključen sam u donošenje odluka koje se tiču načina rada i planova za poboljšanje	5	8,33	10	16,67	21	35,00	18	30,00	6	10,00	3,00	(2,00-4,00)
U mom timu nema problema u komunikaciji	2	3,33	7	11,67	13	21,67	30	50,00	8	13,33	4,00	(3,00-4,00)
U mom timu eventualne probleme rješavamo zajednički	2	3,33	4	6,67	11	18,33	33	55,00	10	16,67	4,00	(3,00-4,00)
U mom timu svi jednako vrijedno obavljaju svoj posao	6	10,00	8	13,33	15	25,00	25	41,67	6	10,00	4,00	(3,00-4,00)
S vremena na vrijeme prihvatio bih prekovremeni rad ili veći opseg posla kako bih pomogao svojim kolegama	1	1,67	4	6,67	7	11,67	29	48,33	19	31,67	4,00	(4,00-5,00)
S vremena na vrijeme moji kolege prihvatili bi prekovremeni rad ili veći opseg posla kako bi mi pomogli	2	3,33	3	5,00	11	18,33	29	48,33	15	25,00	4,00	(3,00-4,25)
Moj tim pruža mi najbolju moguću podršku	0	0,00	5	8,33	19	31,67	26	43,33	10	16,67	4,00	(3,00-4,00)
Na raspolaganju uvijek imam nekoga tko može brzo donijeti važnu odluku ako ta odluka nadilazi moje ovlasti	5	8,33	7	11,67	10	16,67	26	43,33	12	20,00	4,00	(3,00-4,00)

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Na set čestica kojim se ispituje utjecaj posla na zdravlje, financije i društveni/obiteljski život je ispitanici su izražavali učestalost u rasponu odgovora od nikad do često.

Srednja razina pozitivnog utjecaja posla na zdravlje, financije i društveni/obiteljski život je 2,25, sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,44. Riječ je o negativnom utjecaju budući da je srednja vrijednost manja od granične vrijednosti 2,50.

Najveća učestalost utjecaja posla na zdravlje, financije i društveni/obiteljski život je utvrđena kod čestice „Moj posao psihički je naporan“ gdje je utvrđena srednja razina pozitivnog utjecaja posla na zdravlje, financije i društveni/obiteljski život 1,00 (IQR=1,00-1,00), dok je najmanja razina utjecaja utvrđena kod čestice „Na poslu imam pristup psihološkoj pomoći ili programima za smanjenje stresa“, te čestice „U posljednjih 12 mjeseci prijetili su mi ili me na drugi način maltretirali kolege na poslu“ kod kojih je utvrđena srednja razina učestalosti 4,00 (IQR=3,00-4,00) (tablica 12).

Tablica 12 Utjecaj posla na zdravlje, financije i društveni/obiteljski život

	Često (1)		Ponekad (2)		Rijetko (3)		Nikada (4)		Me	IQR
	n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>Utjecaj posla na zdravlje, financije i društveni/obiteljski život</b>										
Zahtjevi na poslu ometaju moj društveni/obiteljski život	16	26,67	28	46,67	10	16,67	6	10,00	2,00	(1,00-3,00)
Zahtjevi društvenog/obiteljskog života ometaju moj posao	2	3,33	16	26,67	27	45,00	15	25,00	3,00	(2,00-3,25)
Nakon prosječnog radnog dana imam dovoljno vremena za opuštanje i bavljenjem stvarima koje volim	15	25,00	13	21,67	26	43,33	6	10,00	3,00	(1,00-3,00)
Na poslu imam pristup psihološkoj pomoći ili programima za smanjenje stresa	7	11,67	6	10,00	15	25,00	32	53,33	4,00	(3,00-4,00)
Moj posao zahtjeva ponavljano podizanje, guranje, povlačenje ili savijanje	42	70,00	5	8,33	6	10,00	7	11,67	1,00	(1,00-2,00)
Moj posao zahtjeva redovito ponavljanje ili forsirane pokrete ruku ili uključuje neugodne položaje tijela	43	71,67	9	15,00	3	5,00	5	8,33	1,00	(1,00-2,00)
Moj posao fizički je naporan	36	60,00	13	21,67	7	11,67	4	6,67	1,00	(1,00-2,00)
Moj posao psihički je naporan	46	76,67	10	16,67	3	5,00	1	1,67	1,00	(1,00-1,00)
Mjesečni prihod od posla dovoljan je za podmirenje uobičajenih mjesečnih troškova i računa	20	33,33	18	30,00	15	25,00	7	11,67	2,00	(1,00-3,00)

<b>Osjećam se diskriminirano na poslu</b>	3	5,00	11	18,33	19	31,67	27	45,00	3,00	(3,00-4,00)
<b>U posljednjih 12 mjeseci prijetili su mi ili me na drugi način maltretirali kolege na poslu</b>	3	5,00	11	18,33	7	11,67	39	65,00	4,00	(3,00-4,00)
<b>Tijekom posljednjih mjesec dana osjećam se iscrpljeno na kraju radnog dana</b>	13	21,67	31	51,67	7	11,67	9	15,00	2,00	(2,00-3,00)
<b>U posljednjih 12 mjeseci imam bolove u leđima</b>	19	31,67	23	38,33	7	11,67	11	18,33	2,00	(1,00-3,00)
<b>U posljednjih 12 mjeseci imam bolove u šakama, zapešćima, rukama ili ramenima</b>	19	31,67	19	31,67	10	16,67	12	20,00	2,00	(1,00-3,00)
<b>U posljednjih 12 mjeseci imam poteškoća sa spavanjem</b>	15	25,00	24	40,00	12	20,00	9	15,00	2,00	(1,00-3,00)

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Na set čestica kojim se ispituje specifičnost rada u HZHM ispitanici su izražavali slaganje u rasponu vrijednosti od 1 do 5, gdje vrijednost 1 upućuje na potpuno neslaganje, dok vrijednost 5 upućuje na potpuno slaganje. Srednja razina zadovoljstva poslom je 2,57, sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,56. Riječ je o niskoj razini zadovoljstva.

Najveća razina slaganja je utvrđena na čestice „Rad na terenu u HZMZ zahtjevniji je od ostalih radilišta u djelokrugu rada MS/MT“, „Prilikom rada na terenu redovito se susrećem sa situacijama koje su opasne po život“, „Prilikom rada na terenu ljudi kojima pomažem mogu biti agresivni“, te „Prilikom rada na terenu osjećam da činim nešto dobro“, dok je najniža razina slaganja utvrđena na čestice „Prilikom rada na terenu postoje situacije u kojima ne znam kako postupiti“, te „Prilikom rada na terenu često mi nedostaje potrebna oprema za rad“ kod kojih je utvrđena srednja razina slaganja 3,00 (IQR=3,00-4,00).

Tablica 13 Specifičnosti rada u HZHM

Specifičnosti rada u HZHM	1		2		3		4		5		Me	IQR
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>Rad na terenu u HZMZ zahtjevniji je od ostalih radilišta u djelokrugu rada MS/MT</b>	1	1,67	3	5,00	6	10,00	26	43,33	24	40,00	4,00	(4,00-5,00)
<b>Prilikom rada na terenu redovito se susrećem sa situacijama koje su opasne po život</b>	0	0,00	1	1,67	9	15,00	30	50,00	20	33,33	4,00	(4,00-5,00)

Prilikom rada na terenu postoje situacije u kojima ne znam kako postupiti	5	8,33	15	25,00	13	21,67	17	28,33	10	16,67	3,00	(2,00-4,00)
Prilikom rada na terenu često mi nedostaje potrebna oprema za rad	5	8,33	17	28,33	16	26,67	16	26,67	6	10,00	3,00	(2,00-4,00)
Prilikom rada na terenu ljudi kojima pomažem mogu biti agresivni	2	3,33	2	3,33	5	8,33	22	36,67	29	48,33	4,00	(4,00-5,00)
Prilikom rada na terenu često nailazim na situacije nakon kojih mi je potrebna psihološka pomoć	6	10,00	6	10,00	16	26,67	24	40,00	8	13,33	4,00	(3,00-4,00)
Prilikom rada na terenu osjećam da činim nešto dobro	1	1,67	4	6,67	5	8,33	26	43,33	24	40,00	4,00	(4,00-5,00)

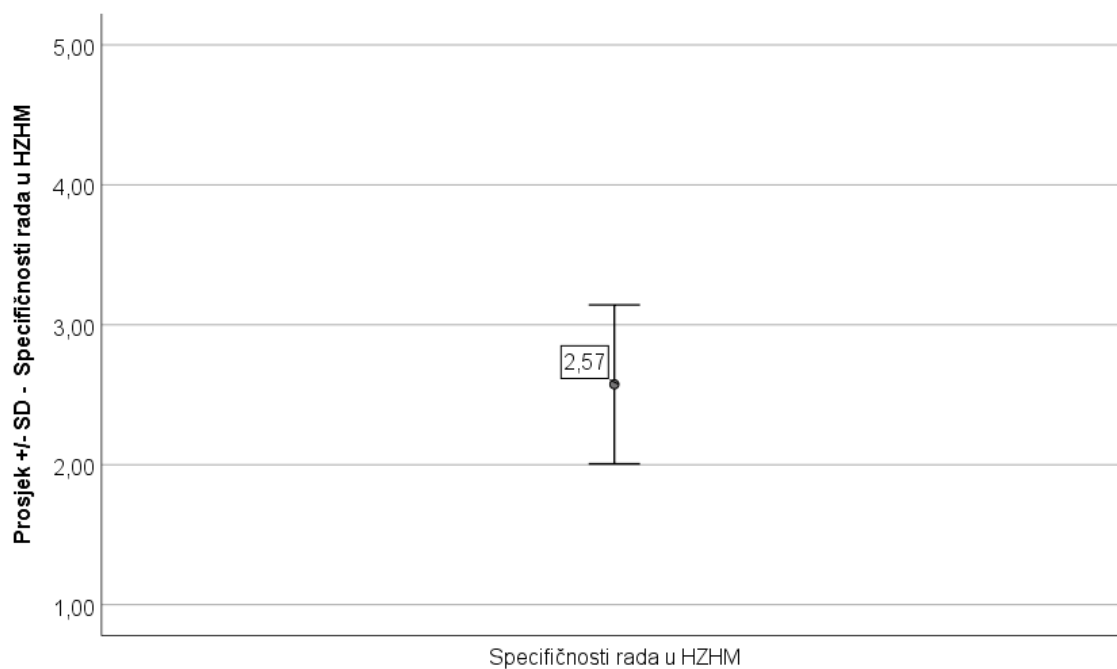
Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

### Ispitivanje hipoteza

S obzirom na postavljene glavne i specifične ciljeve postavljene su sljedeće hipoteze:

#### **H1: MS/MT općenito su nezadovoljni poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu**

Srednja razina zadovoljstva specifičnosti rada u HZHM je 2,57 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,57. Vrijednost je za 0,43 boda niža od granične vrijednosti 3 koja predstavlja prijelomnu vrijednost iz zadovoljstva u nezadovoljstvo (slika 1).



Slika 1 Srednja razina zadovoljstva specifičnosti rada u HZHM

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Nakon provedenog ispitivanja je utvrđena prisutnost statistički značajno niske razine zadovoljstva poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu ( $t=5,82$ ;  $P<0,001$ ) (tablica 14).

Tablica 14 Razina zadovoljstva poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu

	N	Prosjek	SD	"cut off"	razlika	t	P
<b>Specifičnosti rada u HZHM</b>	60	2,57	0,57	3,00	-0,43	5,82	<0,001

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Nakon provedenog ispitivanja donosi se zaključak da se hipoteza H1 kojom se pretpostavlja da MS/MT općenito su nezadovoljni poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu prihvaća kao istinita.

## **H2: Soci demografske karakteristike MS/MT utječu na zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu**

Hipoteza se ispituje upotrebom modela gdje se kao zavisna varijabla koristi varijabla specifičnosti rada u HZHM, dok se kao nezavisne varijable koriste soci demografske varijable spol, dobna skupina, stručna sprema, status zaposlenja, bračni status, prosječna neto plaća, te radni staž na trenutnom radnom mjestu (tablica 15).

Tablica 15 Ispitivanje utjecaja soci demografskih karakteristika na zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu

Specifičnosti rada u HZHM	$\beta$	P
$\alpha$	2,72	<0,001
<b>Spol</b>	0,18	0,269
<b>Dobna skupina</b>	0,21	0,054
<b>Stručna sprema</b>	-0,01	0,928
<b>Status zaposlenja</b>	-0,03	0,885
<b>Bračni status</b>	0,11	0,500
<b>Prosječna neto plaća (sa svim beneficijama, prekovremenim...)</b>	-0,04	0,718
<b>Radni staž na trenutnom radnom mjestu</b>	-0,39	0,004

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Prema procijenjenom modelu statistički značajan utjecaj na zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu ima radni staž na trenutnom radnom mjestu, i to svakim porastom radnog staža za jedan razredbeni rang se može očekivati smanjenje zadovoljstva poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu u prosjeku za 0,39 bodova i suprotno.

Nakon provedenog ispitivanja donosi se zaključak da se hipoteza H2 kojom se pretpostavlja da soci demografske karakteristike MS/MT utječu na zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu prihvaća kao istinita.

**H3: Na nisku razinu zadovoljstva MS/MT poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu najviše utječu organizacijski čimbenici**

Hipoteza se ispituje upotrebom modela gdje se kao zavisna varijabla koristi varijabla specifičnosti rada u HZHM, dok se kao nezavisne varijable koriste varijable koje se vezuju uz kvalitete radnog mjesta, i to radno okruženje, rad rukovoditelja i uprave, zadovoljstvo pogodnostima nagradama i priznanja za rad, te zadovoljstvo komunikacijom i timskim radom.

*Tablica 16 Ispitivanje utjecaja organizacijskih čimbenika na zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu*

Specifičnosti rada u HZHM	$\beta$	P
$\alpha$	1,90	0,002
<b>RADNO OKRUŽENJE</b>	0,28	0,223
<b>RUKOVODITELJI I UPRAVA</b>	0,23	0,123
<b>POGODNOSTI, NAGRADE I PRIZNANJA ZA RAD</b>	-0,18	0,326
<b>KOMUNIKACIJA I TIMSKI RAD</b>	-0,10	0,352

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Niti jedna od odabranih varijabli nema statistički značajan utjecaj na zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu ( $P > 0,050$ ).

Nakon provedenog ispitivanja donosi se zaključak da se hipoteza H3 kojom se pretpostavlja da na nisku razinu zadovoljstva MS/MT poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu najviše utječu organizacijski čimbenici odbacuje kao neistinita.

**H4: Dobri međuljudski odnosi između MS/MT i ostalih članova tima HMS značajno utječu na veće zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu**

Hipoteza se ispituje upotrebom modela gdje se kao zavisna varijabla koristi varijabla specifičnosti rada u HZHM, dok se kao nezavisne varijable koriste varijable koje se vezuju uz kvalitete radnog mjesta, i to radno okruženje, rad rukovoditelja i uprave, zadovoljstvo pogodnostima nagradama i priznanja za rad, te zadovoljstvo komunikacijom i timskim radom.

Tablica 17 Ispitivanje utjecaja organizacijskih čimbenika na zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu

Specifičnosti rada u HZHM	$\beta$	P
$\alpha$	1,90	0,002
<b>RADNO OKRUŽENJE</b>	0,28	0,223
<b>RUKOVODITELJI I UPRAVA</b>	0,23	0,123
<b>POGODNOSTI, NAGRADE I PRIZNANJA ZA RAD</b>	-0,18	0,326
<b>KOMUNIKACIJA I TIMSKI RAD</b>	-0,10	0,352

Izvor: izrada autora prema provedenom istraživanju

Niti jedna od odabranih varijabli nema statistički značajan utjecaj na zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu ( $P > 0,050$ ).

Nakon provedenog ispitivanja donosi se zaključak da se hipoteza H4 kojom se pretpostavlja da dobri međuljudski odnosi između MS/MT i ostalih članova tima HMS značajno utječu na veće zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu odbacuje kao neistinita.

## 5 RASPRAVA

Zadovoljstvo poslom jedno je od najsloženijih područja s kojima se današnji menadžeri suočavaju kada je riječ o upravljanju svojim zaposlenicima. Mnoga su istraživanja pokazala neuobičajeno velik utjecaj zadovoljstva poslom na motivaciju radnika, dok razina motiviranosti utječe na produktivnost, a samim time i na uspješnost poslovnih organizacija. Nažalost, u našim krajevima zadovoljstvo poslom još uvijek nije dobilo odgovarajuću pozornost ni znanstvenika ni menadžera raznih poslovnih organizacija. Zadovoljstvo poslom postalo je kritično pitanje za zdravstvene organizacije posljednjih godina, posebno u sestrinstvu, zbog potencijalnog nedostatka radne snage, njihovog učinka na skrb pacijenata i povezanih troškova.

Zadovoljstvo poslom glavni je čimbenik u zadržavanju MS/MT i pružanju visokokvalitetne skrbi, ali brze promjene u zdravstvenim uslugama postavile su veće zahtjeve pred MS/MT i to je povećalo potrebu za organizacijama da razmotre načine za održavanje i poboljšanje zadovoljstva medicinskih sestara poslom. Da bi to postigli, moraju razumjeti čimbenike koji utječu na zadovoljstvo i nezadovoljstvo poslom. Visoko zadovoljstvo poslom osoblja koje radi u hitnoj medicinskoj pomoći smisao je kvalitetne zdravstvene zaštite. Ovaj rad donosi rezultate istraživanja usmjerenog na ispitivanje i postizanje dubljeg razumijevanja čimbenika povezanih sa zadovoljstvom poslom MS/MT na terenu u zavodima za hitnu medicinu.

Analizom rezultata našeg istraživanja uočeno je da je veći postotak ispitanika muškog spola, točnije njih 56,67%. Kao što je već ranije spomenuto, rad na terenu iznimno je zahtjevan, psihički i fizički, stoga ne čudi podatak da su MT zastupljeniji u ovoj sferi sestrinstva. Sestrinstvo je kroz povijest bilo profesija kojom su dominirale žene, na sličan način na koji je medicina bila profesija kojom su dominirali muškarci. Ovi trendovi mogu biti povezani s vremenom kada su MS smatrane liječničkim „pomoćnicama“, a ne profesionalcima same po sebi. Iako su promjene u postotku muških medicinskih sestara sporije, zastupljenost muškaraca u sestrijskoj profesiji polako raste. Statistika pokazuje da je od 2013. do 2020. godine broj MS sa završenom prvostupanjskom naobrazbom u porastu, dok je broj MS sa srednjom stručnom spremom pao s oko 33% na 28%. Postotak MT porastao je sa 6,6% u 2013. na 9,4% u 2020 (28). Spol pružatelja zdravstvenih usluga također može utjecati na brigu o pacijentima. Baš kao što žene često radije dijele osobna zdravstvena stanja sa ženama, muškarci često radije razgovaraju s muškarcima. Općenito, profesija može biti najbolje uslužena kada bolje predstavlja populaciju ljudi kojoj služi. Raznovrsnija i uravnoteženija sestrijska profesija može pomaknuti fokus u sestrinstvu na uravnotežen pogled na znanost. Jedno istraživanje provedeno u Kini i Macau među studentima sestrinstva o iskustvu muških medicinskih sestara u izgradnji



profesionalnog identiteta došlo je do zanimljivih rezultata koji dodatno podupiru potrebu za MT u sestrinstvu. Oni su naime zaključili kako MT češće izbjegavaju sukob s pacijentima u slučaju neslaganja, ali preuzimaju dominaciju temeljenu na spolu i profesiji u rješavanju intenzivnih sukoba kako bi održali red u zdravstvu. Također, MT ne dovode u pitanje statusnu hijerarhiju između medicinskih sestara i liječnika, već uspijevaju održati skladne odnose s liječnicima uključivanjem u međuljudske aktivnosti s liječnicima u slobodno vrijeme (29). Vanbolnička hitna medicina mjesto je gdje susrećemo svakakve profile ljudi, stoga možemo zaključiti kako je dobra stvar da u takvom okruženju imamo veći broj MT koji će znati izaći na kraj s izazovnim situacijama i održati ravnopravan odnos među svim članovima tima.

U našem istraživanju najzastupljenija dobna skupina je od 30-39 godina, koji čine 45% ispitanika, a slijedi dobna skupina od 18-29 godina života. Očekivano, najmanje su zastupljeni ispitanici u dobnim skupinama iznad 40 godina života. Kao što je već više puta istaknuto, rad u vanbolničkoj hitnoj službi iznimno je zahtjevan, pa se MS/MT nakon određenog radnog staža u HMS-u odlučuju za lakša radna mjesta. S druge strane, MS/MT u najzastupljenijoj dobnj skupini zapravo čine osobe koje su na vrhuncu svog profesionalnog puta. U dobi od 30-39 godina života posjeduju potrebnu količinu znanja i iskustva za rad u izazovnom okruženju vanbolničke hitne službe. Uzmemo li u obzir i činjenicu da je 28,33% ispitanika sa VŠS i 35% ispitanika sa VSS, znači da su ispitanici, ukoliko su redovno studirali, utrošili još 3-5 godina života na dodatno školovanje. Zanimljiv je podatak da se, primjerice, u Sjedinjenim Američkim Državama (SAD) ljudi u kasnijoj dobi odlučuju za karijeru u području sestrinstva, što je posebno istaknuto kod osoba muškog spola. Naime, u SAD-u postoji drugačiji sustav obrazovanja, a kada je u pitanju hitna medicina zanimanja su drugačije definirana. Primjerice, u SAD-u se radi po Anglo-američkom sustavu hitnih medicinskih usluga, a to znači da se pacijenti dovode liječniku, a ne da liječnik dolazi pacijentu. Prvi koji dolaze na poziv su posebno educirani bolničari, *paramedici*, koji imaju završen dvogodišnji program praćen teoretskim i praktičnim ispitom i osposobljeni su za postupke pružanja hitne medicinske pomoći (30). Većina tih bolničara naknadno završava neku od specijalizacija u sestrinstvu, najčešće iz hitne medicine. Zbog toga u SAD-u postoji velik broj MT-a koji su u profesionalno sestrinstvo ušli u kasnijoj životnoj dobi nakon što su prešli u bolničare iz nekih sasvim drugih zanimanja. Potražnja za sestriškom strukom je velika u cijelom svijetu jer je riječ o zanimanju koje nosi sigurnost i relativno dobra primanja u odnosu na neka druga zanimanja (28). U prilog tome idu i podaci iz našeg istraživanja, gdje 45% ispitanika ima primanja 7500-9500 kn, a 46,66% od

9500 kn i više. Iako je to i dalje niska plaća s obzirom da su u taj iznos uključene sve beneficije i prekovremeni sati, to je i dalje relativno „dobra“ plaća u odnosu na hrvatski prosjek.

Naše istraživanje o zadovoljstvu poslom na terenu medicinskih sestara-tehničara u zavodima za hitnu medicinu podijeljeno je u šest cjelina koje se odnose na radno okruženje, rukovođenje, nagrađivanje, komunikaciju i timski rad, utjecaj posla na zdravlje, financije i društveni život te specifičnosti rada na terenu HZHM-a.

- **Radno okruženje**

Srednja razina zadovoljstva radnim okruženjem prema provedenom istraživanju iznosi 3,07. U ovom djelu ispitanici su istakli veliku želju za daljnjom edukacijom i usavršavanjem gdje je utvrđena srednja razina slaganja 4,00. S obzirom da u Republici Hrvatskoj (RH) ne postoji specijalizacija za MS/MT zaposlene na poslovima HMS-a, Zavod za hitnu medicinu RH je uz potporu Ministarstva zdravstva osmislio i organizirao različite programe edukacije kojima se osigurava kontinuirana kvaliteta i standard pružanja usluga hitne medicine (31). S ciljem unapređenja zdravstvene zaštite, Hrvatski zavod za hitnu medicinu je početkom 2021. godine započeo s programom *eUsavršavanje*, namijenjen djelatnicima vanbolničke HMS za edukaciju na daljinu (32). Istraživanje provedeno u Nebraski navodi kako su djelatnici HMS-a istakli da postoje nedostaci u njihovim vještinama, znanju i sposobnostima. Tematska područja nedostatka u obuci uključivala su kardiopulmonalna stanja, liječenje dijabetesa, masovne nesreće, zdravlje majki i porod, procjenu pacijenata, pedijatrijsku skrb i hitnu respiratornu skrb. Nedostaci u ne kliničkim vještinama odnosili su se na krizni menadžment, kao što je održavanje učinkovitog timskog rada. Sudionici su često identificirali kardiopulmonalnu skrb, pedijatrijsku skrb i masovne nesreće kao područja koja treba posebno usavršiti. Druge potrebe uključivale su tečajeve vezane uz održavanje života, ažuriranje protokola, dostupnost prekvalifikacije prilagođene ruralnim područjima, hitne slučajeve povezane s uporabom tvari i ozljede povezane s poljoprivredom (33). Osim želje za edukacijom, visoku razinu slaganja ispitanicu su iskazali prema izjavi da su sposobni evaluirati kvalitetu svoga rada, smatraju kako imaju sigurno radno mjesto i znaju što se od njih očekuje na poslu.

Najveću razinu nezadovoljstva u segmentu radnog okruženja ispitanici su izrazili prema količini, starosti i ispravnosti opreme s kojom rade, te broju osoblja. Na žalost prilikom pretraživanja literature za ovaj rad, uočeno je da postoji jako malo istraživanja koja se bave problematikom opremljenosti vozila HMS-a. Jedno istraživanje provedeno u Indiji ističe nekoliko čimbenika koji dovode do ugrožavanja sigurnosti pacijenata u vozilima hitne pomoći.

Među najistaknutijima su loša kvaliteta i nedovoljno održavana medicinska oprema, nehigijenski uvjeti odjeljka za pacijente u vozilu hitne pomoći i kašnjenje do mjesta intervencije (34). Što se osoblja tiče, nedostatak kvalificiranih radnika aktualan je globalni zdravstveni problem. Retrospektivna studija provedena u razdoblju od 1.1.2015. do 31.12.2015. u okrugu Cook identificirala je problem manjka MS/MT kao jedan od uzroka preopterećenosti HMS-a (35). Druga studija koja se bavila pretraživanjem literature o sigurnosti osoblja u HMS-u, također je zaključila kako je manjak osoblja povezan s lošijim rezultatima skrbi, iako postoji malo takvih dokaza u literaturi kada se govori isključivo o HMS-u. „S obzirom na to da je dokazana povezanost između broja MS/M i ishoda pacijenata na bolničkim odjelima, ovaj nedostatak u dokazima o broju MS/MT u hitnoj pomoći treba riješiti“, ističu u istraživanju (36).

- **Rukovodstvo i uprava**

Srednja razina zadovoljstva rukovoditeljima i upravom je 3,18. Identifikacija radnih opterećenja, povećana važnost psiholoških čimbenika i rezultirajuće zdravstvene posljedice skupina zanimanja dosegle su razine veće važnosti u istraživanju. Glavni čimbenici stresa na poslu uključuju osjećaj nepravdnosti na poslu, pritisak na učinak, smjenski rad, gubitak kontrole, nisku društvenu podršku na poslu i prekovremeni rad (37). Zanimljivo je da su u našem istraživanju ispitanici najvišu razinu slaganja pokazali na sljedeće tvrdnje: „Moj nadređeni je prilično kompetentan u obavljanju svog posla“, „Moj nadređeni se prema meni odnosi s dostojanstvom i poštovanjem“, i „Moj nadređeni mene i moje suradnike smatra odgovornima za učinak“, što nas navodi na zaključak da su ispitanici poprilično zadovoljni svojim nadređenima, međutim tvrdnja „Postoji puno stvari koje ne funkcioniraju kako treba unutar organizacije“ također je postigla isti rezultat iako je u suprotnosti s spomenute tri. Iz ovoga bi mogli zaključiti kako su ispitanici zadovoljni s osobama koje su im direktno nadređene, ali kako za nedostatke u organizaciji krive sam vrh organizacije ili možda čak i same vladine odredbe koje organizaciji onemogućuju bolje funkcioniranje. Naravno, ovo je samo pretpostavka na temelju dobivenih rezultata. Najnižu razinu slaganja ispitanici su iskazali na tvrdnju: „Zavod u kojem radim dosljedno pokazuje podršku raznolikoj radnoj snazi“ iz čega bi mogli zaključiti kako ispitanici smatraju da se rukovodstvo ne odnosi jednako prema svim zaposlenicima. Slično istraživanje koje je provedeno na 76 ispitanika Zavoda za hitnu medicinu Splitsko-dalmatinske županije, iskazalo je prosječnu razinu zadovoljstva veću od 3 na izjave o poslu i odnos s nadređenim, što ukazuje na visoku razinu gdje se prosječna razina zadovoljstva kreće u rasponu od 3,01 do 4,18 (38).

- **Pogodnosti, nagrade i priznanja za rad**

Srednja razina zadovoljstva pogodnostima, nagradama i priznanjima za rad u provedenom istraživanju je 3,02. U ovom djelu ispitanici smatraju da im se razni dodaci poput prekovremenih i dnevnica redovito isplaćuju, ali s druge strane nisu zadovoljni ocjenom njihovog učinka na radu. Većina ih također smatra kako nisu dovoljno plaćeni za posao koji rade, te bi voljeli da rade manje sati. Zdravstveni ured u Adis Abebi proveo je međusektorsko istraživanje od lipnja do prosinca 2010. u 5 javnih bolnica u Addis Abebi. Od 794 medicinske sestre, 259 je odabrano kao uzorak. Rezultati istraživanja su pokazali da medicinske sestre nisu motivirane te da postoji statistički značajna povezanost između nagrada i motivacije za rad medicinske sestre, a plaćanje je najvažnija i najutjecajnija varijabla (39).

- **Komunikacija i timski rad**

Timski rad je važan za sigurno pružanje zdravstvene zaštite. Ključne komponente timskog rada uključuju uzajamno povjerenje, zajedničke mentalne modele i zatvorenu komunikaciju. Loše ponašanje u timskom radu povezano je s negativnim ishodom pacijenata. Timovi HMS-a u RH organizirani su na načelu Tim 1 i Tim 2. U Timu 1 rade doktor medicine/specijalist hitne medicine, medicinska sestra/tehničar i vozač, dok Tim 2 čine 2 MS/MT, od kojih jedan upravlja vozilom HMS. Timski rad u HMS-u ključan je za učinkovito i sigurno pružanje skrbi. Djelatnici HMS-a moraju raditi zajedno kako bi uspostavili sigurnost na mjestu događaja, utovarili i premjestili pacijente, pružili stabilizacijsku skrb na mjestu događaja i tijekom transporta te prenijeli skrb o pacijentima u prijemne objekte. MS/MT u MS-u mora predvidjeti radnje i očekivanja svog partnera. Stres, umor i česte promjene u timovima uobičajene su karakteristike rada HMS-a koje mogu ugroziti timski rad između djelatnika. U provedenom istraživanju srednja razina zadovoljstva komunikacijom i timskim radom je 3,64. Ispitanici se u najvećoj mjeri slažu s tvrdnjom da bi prihvatili prekovremeni rad ili veći opseg posla kako bi pomogli kolegama, dok nanižu razinu slaganja iskazuju na tvrdnju da su uključeni u donošenje odluka koje pridonose poboljšanju posla. Nedavni podaci pokazuju da mnogi MS/MT rade s 19 različitih partnera godišnje – a neki rade s više od 50 partnera u jednoj godini (40). Česte promjene u partnerstvima mogu poremetiti kohezivnost tima, utjecati na ponašanje i ugroziti sigurnost. Međutim, izgraditi snažan tim lakše je reći nego učiniti. Kada se članovi tima ne povezuju dobro, to može dodati stres već stresnom okruženju. Za one u HMS-u važno je znati kako se uklapaju u timsko okruženje i doprinose cjelokupnom timskom radu. Pojedinci također moraju znati kako učinkovito raspršiti i prevladati sve izazove koji se mogu pojaviti unutar

tima. Neki znanstvenici tvrde da se pojedinci okupljaju pod okvirom slične izvedbe. Prema mišljenju Judith Stein (41), pod tim okvirom, ljudi u biti trebaju shvatiti jedni druge i razriješiti svoje razlike. Nakon što to učine, puno su sposobniji učinkovito nastupati kao tim. U svim timovima neizbježno je da će doći do sukoba među članovima, što može otežati zajednički rad. Kada dođe do ove situacije, važno je da članovi tima izravno razgovaraju o svojim razlikama. Ne pomaže situaciji ili učinku tima pretvaranje situacije u trač. Kada članovi tima otvoreno raspravljaju o svojim razlikama, često mogu doći do rješenja. Ponekad članovi tima ne mogu riješiti svoje razlike. Kada se to dogodi, posredovanje često može biti učinkovito rješenje. U HMS-u je važno o tim pitanjima razgovarati sa šefom ili drugom osobom na rukovodećem položaju. Cilj nije dovesti nekoga u nevolju, već postići međusobno razumijevanje i kompromis oko problema. Posebno u HMS-u važno je imati jake timove koji surađuju. U konačnici, svaki je član tima odgovoran za svoju ulogu u timu i mora smisliti kako raditi zajedno i izgladiti razlike prije nego što to postane problem. Idealno je međusobno razgovarati o tim pitanjima na civiliziran način, ali može biti potrebno posredovanje ako početni razgovori nisu konstruktivni.

- **Utjecaj posla na zdravlje, financije i društveni/obiteljski život**

Kada je u pitanju utjecaj posla na zdravlje, financije i društveni/obiteljski život, ovo istraživanje došlo je do rezultata koji upućuju negativan utjecaj posla na spomenute segmente života. Naime, srednja razina pozitivnog utjecaja posla na zdravlje, financije i društveni/obiteljski život je 2,25, a granična vrijednost postavljena je na 2,50. Da im je posao često psihički naporan složilo se 76,67% ispitanika, dok ih je svega 6,67% izjavilo kako im posao psihički naporan rijetko ili nikada. S druge strane, najmanje ispitanika složilo se s izjavom kako na poslu imaju pristup psihološkoj pomoći ili programima za smanjenje stresa. MS/MT u HMS-u uvijek su na čelu svakog incidenta ili katastrofe i osiguravaju sigurnost i dobrobit stanovništva. Oni su, međutim, u velikoj opasnosti da budu izloženi potencijalno traumatičnim situacijama koje predstavljaju opasnost od ozljeđivanja njih samih ili osoba o kojima skrbe. To predstavlja veliki rizik za njihovo mentalno zdravlje, izlažući ih riziku od stresa, PTSP-a, depresije, upotrebe supstanci te ideja i pokušaja samoubojstva. Utvrđeno je da su i prirodne i tehnološke katastrofe povezane s povećanim rizikom od ovih stanja, kao i čimbenici kao što su otpornost, povjerenje u sebe i tim, boravak na mjestu katastrofe, individualni stil suočavanja i podrška mentalnom zdravlju nakon katastrofe. Kako bi se poboljšalo mentalno zdravlje MS/MT u HMS-u, potreban je zajednički napor između vodstva organizacije i suradnika kako bi se uspostavilo radno okruženje koje pruža odgovarajuću obuku i osigurava otpornost i zdravlje MS/MT, štiteći ih od prekomjernog rada i pretjeranog stresa i podržavajući ih u traženju pomoći kada je potrebna.

MS/MT u HMS-u nose teret vlastite sigurnosti i dobrobiti, kao i onih kojima služe, pa bi stoga uvođenje programskih promjena kako bi ih se obrazovalo, ponudila im se podrška i zaštitilo njihovo zdravlje i dobrobit, smanjio rizik od izgaranja, umora, ili drugi zdravstveni problemi u ponašanju povezani s preopterećenošću, nesigurnošću ili stresom (42). Izloženost profesionalnim stresorima i traumi pridonosi promatranim stopama posttraumatske psihopatologije u ovoj skupini zanimanja s implikacijama na održivost radne snage. Vrste organizacijskih intervencija koje se nude MS/MT izloženima traumi nedosljedne su diljem zemlje, uz neizvjesnost oko toga kako angažirati osoblje. Nedavno istraživanje koje su proveli Auth i suradnici sustavnim pretraživanjem četiri baze podataka (OVID MEDLINE, EMBASE, PsycINFO i SCOPUS) došli su do zaključka kako MS/MT prepoznaju kako imaju koristi od vremena oporavka i neformalne podrške kolega od povjerenja nakon izlaganja traumatskom događaju. Također navode da kultura koja potiče traženje pomoći i otvoreni dijalog o mentalnom zdravlju može smanjiti stigmu i poboljšati oporavak od mentalnog oboljenja povezana s izloženošću traumi (43).

- **Specifičnost rada u HZHM**

Posljednji segment ovog istraživanja odnosio se na specifičnosti rada u HZHM. Srednja razina zadovoljstva poslom u provedenom istraživanju je 2,57, iz čega zaključujemo da je riječ o niskoj razini zadovoljstva. Ispitanici uglavnom smatraju kako je rad u HZMZ zahtjevniji od ostalih radilišta, te kako su često izloženi po život opasnim situacijama i agresivnim pacijentima, no pored tih negativnih aspekata ističu i kako prilikom rada na terenu osjećaju da čine nešto dobro. Zanimljivo je da se ne slažu u potpunosti s tvrdnjom kako im na terenu često nedostaje potrebna oprema za rad. Visoke stope mentalnog stresa, mentalnih bolesti i povezanih fizičkih učinaka psihičkih ozljeda koje je doživjelo osoblje hitne pomoći naširoko su zabilježene u kvantitativnim istraživanjima. Međutim, postoji ograničeno razumijevanje o tome kako priroda rada hitne pomoći pridonosi ovom problemu, a posebno o kasnom i kumulativnom razvoju stresa povezanog s poslom među ovom radnom snagom. Istraživanje koje su proveli Lawn i suradnici utvrdilo je da postoje interakcije između kritičnih incidenata i kulture i zahtjeva radnog mjesta koji imaju ogroman utjecaj na psihološko, fizičko i socijalno blagostanje osoblja hitne pomoći. To uključuje svakodnevne radnje i reakcije menadžera, utjecaj rada u smjenama, loše vođene rasporede i duge sate rada s malo vremena između oporavka. Problemi s mentalnim zdravljem proizlaze iz izloženosti traumatičnim događajima i načina na koji menadžeri i kolege reagiraju na stres radnika. Osoblje hitne pomoći koje pati od stresa povezanog s poslom osjeća se napušteno od strane kolega, uprave i službe tijekom bolesti, pri

povratku na posao i nakon umirovljenja (44). Druga studija koja se također bavila proučavanjem članaka na temu utjecaja posla na mentalno zdravlje zaposlenih u HMS-u došla je do zaključka da djelatnici hitne pomoći sudjeluju u negativnim zdravstvenim ponašanjima koja imaju određeni utjecaj na njihovo emocionalno i fizičko blagostanje (45). Detaljnim utjecajem posla na zdravlje bavila se Švedska studija u kojoj su mjereni markeri stresa (otkucaji srca i razine kortizola) tijekom različitih stanja povezanih s profesijom. Rezultati njihovog istraživanja pokazali su da švedsko osoblje hitne pomoći ima veću učestalost određenih zdravstvenih problema i bolesti kao što su paroksizmalna tahikardija, atrijska fibrilacija, srčane aritmije, visoki krvni tlak, artroza koljena, dorzopatije i poremećaji intervertebralnih diskova u usporedbi s drugim profesijama. Ova stanja mogu biti uzrokovana stresom na poslu, iako nisu jedini uzrok. U studiji su se pojavili neki čimbenici koji uzrokuju reakciju na stres koji se može povezati s profesijom hitne pomoći (46).

MS/MT hitne medicinske pomoći ključni su za zdravstvenu skrb, stoga je važno poboljšati njihovo zdravlje i dobrobit, budući da bi njihov nedostatak moglo utjecati na javno zdravlje.

## 6 ZAKLJUČAK

Provedenim istraživanjem došli smo do nekoliko bitnih saznanja kojima smo potvrdili ili odbacili postavljene hipoteze.

Tako smo, među ostalim utvrdili kako su MS/MT općenito nezadovoljni poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu, čime se prihvaća i prva hipoteza.

Nadalje, utvrdili smo kako dužina radnog staža u Zavodu za hitnu medicinu ima utjecaj na zadovoljstvo poslom na terenu i to na način da su ispitanici koji duže rade, manje zadovoljni poslom, čime se i druga postavljena hipoteza prihvaća.

S druge strane, organizacijski čimbenici i međuljudski odnosi nisu pokazali statističku značajnost u utjecaju na zadovoljstvo radom u zavodima za hitnu medicinu, čime se treća i četvrta postavljena hipoteza odbacuju kao neistinite.

Rezultati ovog istraživanja trebali bi pomoći organizacijskim strukturama u detektiranju problema koji proizlaze iz radnog okruženja u kojima MSMT rade u sklopu Zavoda za hitnu medicinu i pronalasku rješenja koji bi doveli do većeg zadovoljstva zaposlenika.



## REFERENCE

1. Van der Ploeg E. Acute and chronic job stressors among ambulance personnel: predictors of health symptoms. *Occup Environ Med.* 2003;60(>90001):40i–46.
2. Hall LH, Johnson J, Watt I, Tsipa A, O'Connor DB. Healthcare Staff Wellbeing, Burnout, and Patient Safety: A Systematic Review. Harris F, urednik. *PLoS One.* 2016;11(7):e0159015.
3. Aiken LH, Sermeus W, van den Heede K, Sloane DM, Busse R, McKee M, i ostali. Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ.* 2012;344(mar20 2):e1717–e1717.
4. Sterud T, Hem E, Lau B, Ekeberg Ø. A comparison of general and ambulance specific stressors: predictors of job satisfaction and health problems in a nationwide one-year follow-up study of Norwegian ambulance personnel. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology.* 2011;6(1):10.
5. Kouvonen A, Vahtera J, Oksanen T, Pentti J, Väänänen AKP, Heponiemi T, i ostali. Chronic workplace stress and insufficient physical activity: a cohort study. *Occup Environ Med.* 2013;70(1):3–8.
6. Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol.* 1996;1(1):27–41.
7. Greenberg J. A Taxonomy of Organizational Justice Theories. 1987;12(1):9–22.
8. Romanov K, Appelberg K, Honkasalo ML, Koskenvuo M. Recent interpersonal conflict at work and psychiatric morbidity: A prospective study of 15,530 employees aged 24–64. *J Psychosom Res.* 1996;40(2):169–76.
9. Estryng-Behar M, Doppia MA, Guetarni K, Fry C, Machet G, Pelloux P, i ostali. Emergency physicians accumulate more stress factors than other physicians-results from the French SESMAT study. *Emergency Medicine Journal.* 2011;28(5):397–410.
10. Freudenberger HJ, Richelson G. *Burn-out: The High Cost of High Achievement.* Bantam Books; 1981.

11. SHRM Survey: 41 Percent of Workers Feel Burnt Out During Pandemic [Internet]. [citirano 2022 kol 22]. Available from: <https://www.shrm.org/about-shrm/press-room/press-releases/pages/shrm-survey-41-percent-of-workers-feel-burnt-out-during-pandemic.aspx>
12. Employee Burnout Statistics You Need to Know | HR Exchange Network [Internet]. [citirano 2022 kol 22]. Available from: <https://www.hrexchangenetwork.com/employee-engagement/news/employee-burnout-statistics-you-need-to-know>
13. Burn-out an „occupational phenomenon“: International Classification of Diseases [Internet]. [citirano 2022 kol 22]. Available from: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
14. Veninga RL, Spradley JP. The Work/stress Connection: How to Cope with Job Burnout. Little, Brown; 1981.
15. bntstages [Internet]. [citirano 2022 kol 23]. Available from: <https://www.winona.edu/stress/bntstages.htm>
16. Maslach C, Leiter MP. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*. 2016;15(2):103–11.
17. Jiménez JM. The Burnout Fix: Overcome Overwhelm, Beat Busy, and Sustain Success in the New World of Work. McGraw-Hill Education; 2021.
18. (99+) Are Your Values in Misalignment with Your Boss? | LinkedIn [Internet]. [citirano 2022 kol 23]. Available from: <https://www.linkedin.com/pulse/your-values-misalignment-boss-jane-jackson-career-coach/>
19. Are You Languishing? Here’s How to Regain Your Sense of Purpose [Internet]. [citirano 2022 kol 24]. Available from: <https://www.betterup.com/blog/what-is-languish-how-to-flourish>
20. Can you work yourself to death? - BBC Worklife [Internet]. [citirano 2022 kol 24]. Available from: <https://www.bbc.com/worklife/article/20160912-is-there-such-thing-as-death-from-overwork>
21. Freudenberger HJ, North G. Burn-out bei Frauen: über das Gefühl des Ausgebranntseins. Fischer-Taschenbuch-Verlag;2012.

22. Parker GM. Team Players and Teamwork: New Strategies for Developing Successful Collaboration. Wiley;2008.
23. Larson CE, Larson C, LaFasto FMJ. Teamwork: What Must Go Right/What Can Go Wrong. SAGE Publications; 1989. (SAGE Series in Interpersonal Communication).
24. Daft RL, Lane PG. The Leadership Experience. Cengage Learning Asia; 2015.
25. Patterson PD, Weaver MD, Hostler D. Teams and Teamwork in Emergency Medical Services. Human Factors and Ergonomics of Prehospital Emergency Care. 2017;95–108.
26. Spector PE. Job Satisfaction Survey - Paul Spector [Internet]. 2021 [citirano 2022 srp 3]. Available from: <http://paulspector.com/scales/pauls-no-cost-assessments/job-satisfaction-survey-jss/>
27. paulspector.com 2022. Conditions for Using These Assessments - Paul Spector [Internet]. paulspector.com. 2022 [citirano 2022 srp 3]. Available from: <https://paulspector.com/assessments/pauls-no-cost-assessments/conditions-for-using-these-assessments/>
28. The Importance of Male Representation in Nursing | NurseJournal [Internet]. [citirano 2022 ruj 8]. Available from: <https://nursejournal.org/articles/male-nursing-representation/>
29. Mao A, Wang J, Zhang Y, Cheong PL, Van IK, Tam HL. Male Nurses' Dealing with Tensions and Conflicts with Patients and Physicians: A Theoretically Framed Analysis. J Multidiscip Healthc. 2020;13:1035.
30. Dick WF. Anglo-American vs. Franco-German emergency medical services system. Prehosp Disaster Med. 2003;18(1):29–37.
31. Pravilnik o dodatnom specijalističkom stručnom usavršavanju medicinskih sestara - medicinskih tehničara iz hitne medicinske pomoći [Internet]. [citirano 2022 ruj 8]. Available from: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010\\_04\\_52\\_1283.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010_04_52_1283.html)
32. eUsavršavanje - HZHM - Hrvatski zavod za hitnu medicinu [Internet]. [citirano 2022 ruj 8]. Available from: <https://www.hzhm.hr/projekti/e-usavrsavanje>

33. Wehbi NK, Wani R, Yang Y, Wilson F, Medcalf S, Monaghan B, i ostali. A needs assessment for simulation-based training of emergency medical providers in Nebraska, USA. *Advances in Simulation*. 2018;3(1).
34. Joshipura MK, Shah HS, Patel PR, Divatia PA, Desai PM. Trauma care systems in India. *Injury*. 2003;34(9):686–92.
35. Ramsey Z, Palter JS, Hardwick J, Moskoff J, Christian EL, Bailitz J. Decreased Nursing Staffing Adversely Affects Emergency Department Throughput Metrics. *Western Journal of Emergency Medicine*. 2018;19(3):496.
36. Recio-Saucedo A, Pope C, Dall’Ora C, Griffiths P, Jones J, Crouch R, i ostali. Safe staffing for nursing in emergency departments: evidence review. *Emerg Med J*. 2015;32(11):888–94.
37. Workplace Stressors & Health Outcomes: Health Policy for the Workplace - Article - Faculty & Research - Harvard Business School [Internet]. [citirano 2022 ruj 8]. Available from: <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=50306>
38. Vidović Z. Usporedba zadovoljstva poslom medicinskih sestara u timovima hitne medicine s liječnikom (T1) i timovima bez liječnika (T2) u Zavodu za hitnu medicinu Splitsko-dalmatinske županije [Master’s thesis]. [Split]: University of Split ; 2017.
39. Relationship Between Rewards and Nurses’ Work Motivation in Addis Ababa Hospitals [Internet]. [citirano 2022 ruj 11]. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/230639036\\_Relationship\\_Between\\_Rewards\\_and\\_Nurses%27\\_Work\\_Motivation\\_in\\_Addis\\_Ababa\\_Hospitals](https://www.researchgate.net/publication/230639036_Relationship_Between_Rewards_and_Nurses%27_Work_Motivation_in_Addis_Ababa_Hospitals)
40. Daniel Patterson P, Arnold RM, Abebe K, Lave JR, Krackhardt D, Carr M, i ostali. Variation in emergency medical technician partner familiarity. *Health Serv Res*. 2011;46(4):1319–31.
41. Welcome | MIT Human Resources [Internet]. [citirano 2022 ruj 11]. Available from: <https://hr.mit.edu/>
42. Dtač S. First Responders: Behavioral Health Concerns, Emergency Response, and Trauma. 2018.

43. Auth NM, Booker MJ, Wild J, Riley R. Mental health and help seeking among trauma-exposed emergency service staff: a qualitative evidence synthesis. *BMJ Open*. 2022;12(2):e047814.
44. Lawn S, Roberts L, Willis E, Couzner L, Mohammadi L, Goble E. The effects of emergency medical service work on the psychological, physical, and social well-being of ambulance personnel: a systematic review of qualitative research. *BMC Psychiatry*. 2020;20(1).
45. Hutchinson LC, Forshaw MJ, Poole H. Health behaviours in ambulance workers | *Journal Of Paramedic Practice*. *Journal of Paramedic Practice*. 2020;12(9):367–75.
46. Thesis D, Karlsson K. Health problems and work-related stress in Swedish ambulance personnel. *JOSE*. 2022;28(2).

## **PRILOZI**

### ***Prilog A: Popis ilustracija***

#### *Popis slika:*

Slika 1 Srednja razina zadovoljstva specifičnosti rada u HZHM.....	25
--	----

#### *Popis tablica:*

Tablica 1 Prikaz udjela ispitanika prema spolu.....	15
Tablica 2 Prikaz udjela ispitanika prema dobi .....	15
Tablica 3 Prikaz udjela ispitanika prema stručnoj spremi.....	16
Tablica 4 Prikaz udjela ispitanika prema statusu zaposlenja .....	16
Tablica 5 Prikaz udjela ispitanika prema bračnom statusu .....	16
Tablica 6 Prikaz udjela ispitanika prema neto primanjima .....	17
Tablica 7 Prikaz udjela ispitanika prema duljini radnog staža na trenutnom radnom mjestu..	17
Tablica 8 Radno okruženje.....	18
Tablica 9 Zadovoljstvo rukovoditeljima i upravom .....	20
Tablica 10 Pogodnosti, nagrade i priznanja za rad.....	21
Tablica 11 Komunikacija i timski rad .....	22
Tablica 12 Utjecaj posla na zdravlje, financije i društveni/obiteljski život .....	23
Tablica 13 Specifičnosti rada u HZHM .....	24
Tablica 14 Razina zadovoljstva poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu .....	26
Tablica 15 Ispitivanje utjecaja socidemografskih karakteristika na zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu .....	26
Tablica 16 Ispitivanje utjecaja organizacijskih čimbenika na zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu .....	27
Tablica 17 Ispitivanje utjecaja organizacijskih čimbenika na zadovoljstvo poslom na terenu u Zavodima za hitnu medicinu .....	28

## ***Prilog B: Anketni upitnik***

### **Zadovoljstvo poslom na terenu medicinskih sestara-tehničara u Zavodima za hitnu medicinu**

Poštovani,

pred Vama se nalazi anketni upitnik za provedbu istraživanja u sklopu diplomskog rada student diplomskog sveučilišnog studija "Menadžment u sestrinstvu", Fakulteta zdravstvenih studija u Rijeci. Tema rada je "Zadovoljstvo poslom na terenu medicinskih sestara-tehničara u zavodima za hitnu medicinu". Upitnik je u potpunosti anoniman i dobrovoljan, a dobiveni rezultati koristiti će se isključivo u svrhu ovog istraživačkog rada. Ispunjavanjem ovog anketnog upitnika pristajete da se dani podaci iskoriste za provedbu ovog istraživanja te objave u stručnoj literaturi. Molim Vas da pokušate biti što iskreniji u odgovaranju kako bi rezultati bili što precizniji.

Radno mjesto ima središnju ulogu u izazivanju stresa i različitih vrsta sindroma i bolesti. Općenito, organizacijski postupci i prakse mogu utjecati na kvalitetu života medicinskih sestara/ tehničara. Svrha ovog istraživanja je utvrditi utjecaj rada na terenu u zavodima za hitnu medicinu na zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara-tehničara.

Unaprijed zahvaljujem na suradnji,

Marko Oškera, bacc.med.tech.

### **Soci demografski podaci**

Spol

- Muško
- Žensko
- Ne želim se izjasniti

Dobna skupina

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- >60

Stručna sprema

- SSS

- VŠS
- VSS

**Status zaposlenja**

- Na određeno
- Na neodređeno
- Ostalo: \_\_\_\_\_

**Bračni status**

- samac/samica
- izvanbračna zajednica
- u braku
- rastavljen/a
- udovac/udovica

**Prosječna neto plaća (sa svim beneficijama, prekovremenim...)**

- < 5000 kn
- 5000-7500 kn
- 7500-9500 kn
- 9500 -11000 kn
- > 11000 kn

**Radni staž na trenutnom radnom mjestu**

- < 10 g
- 10-20 g
- 20-30 g
- > 30 g

**Zadovoljstvo poslom**

U nastavku se nalazi nekoliko odjeljaka s tvrdnjama koje se odnose na vaše radno okruženje, rukovođenje, nagrađivanje, komunikaciju i timski rad, utjecaj posla na zdravlje, financije i društveni život, te specifičnosti rada na terenu u HZHM-u. Molim Vas da se na svaku navedenu tvrdnju izjasnite u kojoj mjeri se slažete ili ne slažete, te koliko često se pojedina tvrdnja odnosi na Vas.

<b>Radno okruženje</b>	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem, niti se ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem



Mnoga naša pravila i procedure moraju se pojednostaviti					
Sviđaju mi se ljudi s kojima radim					
Smatram da moram više raditi na svom poslu zbog nekompetentnosti ljudi s kojima radim.					
Volim raditi stvari koje radim na poslu					
Imam previše dužnosti i odgovornosti					
Imam priliku sudjelovati na osposobljavanjima, webinarima, sastancima i dodatnim aktivnostima					
Primam informacije, alate i resurse koji su mi potrebni za učinkovito obavljanje svog posla					
Znam što se od mene očekuje na poslu					
Dopušteno mi je/potiče me se da donosim odluke za rješavanje problema vezanih uz posao/pacijente					
Znam izmjeriti kvalitetu svog rada					
Ljudi s kojima radim surađuju kao tim					
Imam sigurno radno mjesto					
Ne bih razmišljao o napuštanju posla					
Razmislio bih o tome da napustim svoj posao radi drugog u istoj profesiji					
Razmislio bih o tome da napustim svoj posao radi drugog s boljom plaćom					
Razmislio bih o tome da napustim svoj posao zbog nekog drugog s većim					

mogućnostima napredovanja.					
Svi zaposlenici imaju jednake mogućnosti za daljnje školovanje i napredovanje					
Osjećam da moj posao ima vrijednost za zajednicu					
Postoje i druge vještine koje bih volio naučiti					
Želio bih se paralelno osposobljavati/educirati u drugom području					
Zabrinut sam zbog potencijalnog gubitka posla zbog promjena u financiranju i funkcioniranju zavoda/županije/države/					
Na poslu uvijek ima dovoljan broj osoblja					
Na poslu uvijek ima dovoljno opreme za rad					
Oprema s kojom radim nova je i tehnički ispravna					

<b>Rukovoditelji i uprava</b>	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem, niti se ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Zavod u kojem radim ima prave ljude i vještine za obavljanje svog posla					
Zavod u kojem radim prakticira visoke standarde i etiku					
Moj nadređeni je prilično kompetentan u obavljanju svog posla					
Moj nadređeni pokazuje zanimanje za moje osjećaje i moju zabrinutost					

Moj nadređeni se prema meni odnosi s dostojanstvom i poštovanjem					
Zavod u kojem radim dosljedno pokazuje podršku raznolikoj radnoj snazi					
Moj nadređeni mene i moje suradnike smatra odgovornima za učinak					
Mogu se osloniti na svog nadređenog					
Često imam osjećaj da ne znam što se događa na poslu					
Uvijek se mogu obratiti upravi ukoliko imam problema s nadređenim ili kolegama					
Postoji puno stvari koje ne funkcioniraju kako treba unutar organizacije					

<b>Pogodnosti, nagrade i priznanja za rad</b>	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem, niti se ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Osjećam da sam pošteno plaćen za posao koji radim					
Nisam zadovoljan beneficijama koje primam					
Želio bih raditi manje sati					
U zavodu u kojem radim ne postoji sustav nagrađivanja u odnosu na produktivnost					

Prekovremeni sati, dnevnice i ostali oblici bonusa, redovito se isplaćuju					
Ne osjećam da se rad koji radim cijeni					
Moj učinak na poslu redovito se ocjenjuje					
Cijenio bih priznanje uprave za zalaganje na poslu na godišnjoj razini					
Više mi znači priznanje koje dobivam od svojih timskih kolega, nego od nadređenog i/ili uprave					

<b>Komunikacija i timski rad</b>	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem, niti se ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Komunikacija između mene i ostalih zaposlenika je zadovoljavajuća					
Uključen sam u donošenje odluka koje se tiču načina rada i planova za poboljšanje					
U mom timu nema problema u komunikaciji					
U mom timu eventualne probleme rješavamo zajednički					

U mom timu svi jednako vrijedno obavljaju svoj posao					
S vremena na vrijeme prihvatilo bih prekovremeni rad ili veći opseg posla kako bih pomogao svojim kolegama					
S vremena na vrijeme moji kolege prihvatili bi prekovremeni rad ili veći opseg posla kako bi mi pomogli					
Moj tim pruža mi najbolju moguću podršku					
Na raspolaganju uvijek imam nekoga tko može brzo donijeti važnu odluku ako ta odluka nadilazi moje ovlasti					

<b>Utjecaj posla na zdravlje, financije i društveni/obiteljski život</b>	Često	Ponekad	Rijetko	Nikad
Zahtjevi na poslu ometaju moj društveni/obiteljski život				
Zahtjevi društvenog/obiteljskog života ometaju moj posao				
Nakon prosječnog radnog dana imam dovoljno vremena za opuštanje i bavljenjem stvarima koje volim				

Na poslu imam pristup psihološkoj pomoći ili programima za smanjenje stresa				
Moj posao zahtjeva ponavljano podizanje, guranje, povlačenje ili savijanje				
Moj posao zahtjeva redovito ponavljanje ili forsirane pokrete ruku ili uključuje neugodne položaje tijela				
Moj posao fizički je naporan				
Moj posao psihički je naporan				
Mjesečni prihod od posla dovoljan je za podmirenje uobičajenih mjesečnih troškova i računa				
Osjećam se diskriminirano na poslu				
U posljednjih 12 mjeseci prijetili su mi ili me na drugi način maltretirali kolege na poslu				
Tijekom posljednjih mjesec dana osjećam se iscrpljeno na kraju radnog dana				
U posljednjih 12 mjeseci imam bolove u leđima				
U posljednjih 12 mjeseci imam bolove u šakama, zapešćima, rukama ili ramenima				
U posljednjih 12 mjeseci imam poteškoća sa spavanjem				

<b>Specifičnosti rada u HZHM</b>	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem, niti se ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
----------------------------------	--------------------	--------------	-----------------------------------	-----------	------------------------

Rad na terenu u HZMZ zahtjevniji je od ostalih radilišta u djelokrugu rada MS/MT					
Prilikom rada na terenu redovito se susrećem sa situacijama koje su opasne po život					
Prilikom rada na terenu postoje situacije u kojima ne znam kako postupiti					
Prilikom rada na terenu često mi nedostaje potrebna oprema za rad					
Prilikom rada na terenu ljudi kojima pomažem mogu biti agresivni					
Prilikom rada na terenu često nailazim na situacije nakon kojih mi je potrebna psihološka pomoć					
Prilikom rada na terenu osjećam da činim nešto dobro					

Zahvaljujem na sudjelovanju!

*Privitak B - Job satisfaction survey - Paul E. Spector*

<p align="center"><b>JOB SATISFACTION SURVEY</b></p> <p align="center">Paul E. Spector</p> <p align="center">Department of Psychology</p> <p align="center">University of South Florida</p> <p align="center">Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.</p>							
<p align="center">PLEASE CIRCLE THE ONE NUMBER FOR EACH QUESTION THAT COMES CLOSEST TO REFLECTING YOUR OPINION ABOUT IT.</p>		Disagree very much	Disagree moderately	Disagree slightly	Agree slightly	Agree moderately	Agree very much
1	I feel I am being paid a fair amount for the work I do.	1	2	3	4	5	6
2	There is really too little chance for promotion on my job.	1	2	3	4	5	6
3	My supervisor is quite competent in doing his/her job.	1	2	3	4	5	6
4	I am not satisfied with the benefits I receive.	1	2	3	4	5	6
5	When I do a good job, I receive the recognition for it that I should receive.	1	2	3	4	5	6
6	Many of our rules and procedures make doing a good job difficult.	1	2	3	4	5	6
7	I like the people I work with.	1	2	3	4	5	6
8	I sometimes feel my job is meaningless.	1	2	3	4	5	6
9	Communications seem good within this organization.	1	2	3	4	5	6
10	Raises are too few and far between.	1	2	3	4	5	6
11	Those who do well on the job stand a fair chance of being promoted.	1	2	3	4	5	6
12	My supervisor is unfair to me.	1	2	3	4	5	6
13	The benefits we receive are as good as most other organizations offer.	1	2	3	4	5	6
14	I do not feel that the work I do is appreciated.	1	2	3	4	5	6
15	My efforts to do a good job are seldom blocked by red tape.	1	2	3	4	5	6



16	I find I have to work harder at my job because of the incompetence of people I work with.	1 2 3 4 5 6
17	I like doing the things I do at work.	1 2 3 4 5 6
18	The goals of this organization are not clear to me.	1 2 3 4 5 6
<p><b>PLEASE CIRCLE THE ONE NUMBER FOR EACH QUESTION THAT COMES CLOSEST TO REFLECTING YOUR OPINION ABOUT IT.</b></p> <p>Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.</p>		<p>Disagree very much Disagree moderately Disagree slightly Agree slightly Agree moderately Agree very much</p>
19	I feel unappreciated by the organization when I think about what they pay me.	1 2 3 4 5 6
20	People get ahead as fast here as they do in other places.	1 2 3 4 5 6
21	My supervisor shows too little interest in the feelings of subordinates.	1 2 3 4 5 6
22	The benefit package we have is equitable.	1 2 3 4 5 6
23	There are few rewards for those who work here.	1 2 3 4 5 6
24	I have too much to do at work.	1 2 3 4 5 6
25	I enjoy my coworkers.	1 2 3 4 5 6
26	I often feel that I do not know what is going on with the organization.	1 2 3 4 5 6
27	I feel a sense of pride in doing my job.	1 2 3 4 5 6
28	I feel satisfied with my chances for salary increases.	1 2 3 4 5 6
29	There are benefits we do not have which we should have.	1 2 3 4 5 6
30	I like my supervisor.	1 2 3 4 5 6
31	I have too much paperwork.	1 2 3 4 5 6
32	I don't feel my efforts are rewarded the way they should be.	1 2 3 4 5 6
33	I am satisfied with my chances for promotion.	1 2 3 4 5 6
34	There is too much bickering and fighting at work.	1 2 3 4 5 6
35	My job is enjoyable.	1 2 3 4 5 6
36	Work assignments are not fully explained.	1 2 3 4 5 6

## **ŽIVOTOPIS**

### **OSOBNJE INFORMACIJE:**

Ime i prezime: Marko Oškera

Spol: muško

Datum i mjesto rođenja: 05.04.1991. Zrenjanin, Republika Srbija

Državljanstvo: Hrvatsko

### **OBRAZOVANJE:**

Nakon završene Osnovne škole „Fran Franković“ u Rijeci upisao sam Medicinsku školu u Rijeci smjer medicinska sestra – tehničar te sam maturirao 2010. godine, 2015. godine upisujem preddiplomski stručni studij Sestrinstvo na Fakultetu zdravstvenih studija Sveučilišta u Rijeci i 2018. godine stječem zvanje stručni prvostupnik sestrinstva. 2020. godine upisujem na istom fakultetu Sveučilišni diplomski studij Sestrinstvo – menadžment u sestrinstvu koji sam uspješno priveo kraju.

### **RADNO ISKUSTVO:**

2010/2011 Stručno osposobljavanje u Ordinaciji opće medicine Dr. med. Leonardo Bressan

2011 – 2013 Dom za starije i nemoćne „Vitanova“

2014- Zavod za Hitnu medicinu PGŽ

### **OSOBNJE VJEŠTINE:**

Razumijevanje, govor i pisanje engleskog jezika

### **RAČUNALNE VJEŠTINE:**

Osnove rada na računalu, poznavanje rada u MS Office i na internetu