

Zadovoljstvo poslom medicinskih sestara/tehničara: rad s istraživanjem

Rašetina, Maja

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

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:184:663605>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-18**

Repository / Repozitorij:

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



SVEUČILIŠTE U RIJECI
FAKULTET ZDRAVSTVENIH STUDIJA
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ
SESTRINSTVO

Maja Rašetina

ZADOVOLJSTVO POSLOM MEDICINSKIH SESTARA/TEHNIČARA:
rad s istraživanjem

Završni rad

Rijeka, 2023.

UNIVERSITY OF RIJEKA
THE FACULTY OF HEALTH STUDIES UNIVERSITY OF RIJEKA
PROFESSIONAL STUDY OF NURSING

Maja Rašetina

JOB SATISFACTION OF NURSES/TECHNICIANS: research

Final thesis

Rijeka, 2023.

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Saši Uljančić prof.reh..mag.med.techn., na nesebičnoj pomoći u izradi ovog diplomskog rada.

Zahvalu upućujem i svojoj obitelji koja je strpljivo i s mnogo razumijevanja pratila moje školovanje i uvijek bila uz mene.

Mentor rada: Viša predavačica Saša Uljančić prof. rehab., mag. med. techn.

Rad ima 49 stranice, 11 tablica i 76 literarna navoda.

Završni rad obranjen je dana _____ na Fakultetu zdravstvenih studija
Sveučilišta u Rijeci, pred povjerenstvom u sastavu:

Izvešće o provedenoj provjeri izvornosti studentskog rada

Opći podatci o studentu:

| | |
|------------------------|--|
| Sastavnica | FZSRI |
| Studij | DODIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ SESTRINSTVA |
| Vrsta studentskog rada | Završni rad |
| Ime i prezime studenta | Maja Rašetina |
| JMBAG | |

Podatci o radu studenta:

| | |
|-------------------------------|---|
| Naslov rada | ZADOVOLJSTVO POSLOM MEDICINSKIH SESTARA/TEHNIČARA |
| Ime i prezime mentora | Saša Uljančić |
| Datum zadavanja rada | 10.10.2022. |
| Datum predaje rada | 28.5.2023. |
| Identifikacijski br. podneska | 2107941481 |
| Datum provjere rada | 03.6.2023. |
| Ime datoteke | ZADOVOLJSTVO POSLOM MEDICINSKIH SESTARA/TEHNIČARA |
| Veličina datoteke | 227.12K |
| Broj znakova | 75109 |
| Broj riječi | 12701 |
| Broj stranica | 59 |

Podudarnost studentskog rada:

| | |
|--------------------|-----|
| PODUDARNOST | |
| Ukupno | 15% |
| Izvori s interneta | |
| Publikacije | |
| Studentski radovi | |

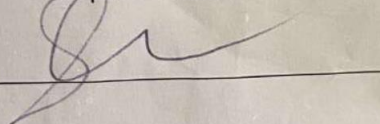
Izjava mentora o izvornosti studentskog rada

| | |
|--|-----------------------------------|
| Mišljenje mentora | |
| Datum izdavanja mišljenja | |
| Rad zadovoljava uvjete izvornosti | Rad zadovoljava uvjete izvornosti |
| Rad ne zadovoljava uvjete izvornosti | |
| Obrazloženje mentora (po potrebi dodati zasebno) | |

Datum

03.6.2023.

Potpis mentora



Sadržaj

| | |
|--|----|
| 1. UVOD..... | 1 |
| 1.1. Zadovoljstvo poslom..... | 2 |
| 1.2. Teorije zadovoljstva poslom..... | 3 |
| 1.2.1. Lockeov raspon teorije afekta..... | 3 |
| 1.2.2. Dispozicijski pristup..... | 3 |
| 1.2.3. Model karakteristika posla..... | 4 |
| 1.2.4. Teorija vlasničkog kapitala..... | 4 |
| 1.2.5. Teorija samoodređenja..... | 5 |
| 1.3. Motivacijske teorije..... | 5 |
| 1.3.1. Maslowljeva teorija hijerarhije potreba..... | 6 |
| 1.3.2. Herzbergova teorija motivacije..... | 6 |
| 1.3.3. Vroomova teorija očekivanja..... | 7 |
| 1.4. Čimbenici koji doprinose zadovoljstvu poslom..... | 8 |
| 1.4.1. Individualne karakteristike..... | 8 |
| 1.4.2. Intrinzične karakteristike posla..... | 9 |
| 1.4.3. Ekstrinzične karakteristike posla..... | 10 |
| 1.5. Čimbenici koji utječu na zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara..... | 11 |
| 1.5.1 Upravljanje i organizacija rada..... | 11 |
| 1.5.2. Sadržaj rada..... | 12 |
| 1.5.3. Samostalnost u radu..... | 12 |
| 1.5.4. Plaće, dodaci i nagrađivanje zaposlenika..... | 13 |
| 1.5.5. Stablnost i sigurnost zaposlenja i zaštita na radu..... | 13 |
| 1.5.6. Odnosi između zaposlenika, komunikacija i mobing..... | 14 |
| 1.6. Zadovoljstvo medicinskih sestara/tehničara na globalnoj razini..... | 15 |
| 2. CILJEVI I HIPOTEZE..... | 17 |
| 3. ISPITANICI I METODE..... | 19 |
| 3.1. Ispitanici..... | 19 |
| 3.2. Postupak i instrumentarij..... | 19 |

| | |
|---|----|
| 3.4. Etički aspekti istraživanja | 21 |
| 4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA | 22 |
| 4.1. Deskriptivna analiza rezultata istraživanja | 22 |
| 4.1.1. Sociodemografske karakteristike ispitanika | 22 |
| 4.1.2. Radne karakteristike ispitanika | 23 |
| 4.1.3. Deskriptivna analiza JASS upitnika..... | 24 |
| 4.2. Statistička analiza..... | 25 |
| 4.2.1. Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na spol, dob i godine radnog staža | 25 |
| 4.2.2. Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na bračni status i broj djece..... | 28 |
| 4.2.3. Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na stupanj obrazovanja..... | 29 |
| 4.2.4. Povezanost zadovoljstva poslom s brojem promjena radnog mjesta i visine mjesečnih primanja | 31 |
| 5. RASPRAVA | 33 |
| 6. ZAKLJUČAK | 36 |
| LITERATURA | 37 |
| PRILOZI | 44 |
| Tablice..... | 44 |
| Anketni upitnik | 44 |
| ŽIVOTOPIS | 49 |

SAŽETAK

Uvod: U sestrijskoj profesiji je utvrđeno da je zadovoljstvo poslom u pozitivnoj korelaciji s kvalitetom zdravstvene skrbi i najdosljedniji je prediktor zadovoljstva pacijenata. Zadovoljstvo poslom je stupanj ispunjenosti koji netko dobiva svojim poslom i važan je prediktor uspješnosti zaposlenika

Cilj: Glavni cilj istraživanja je utvrditi razinu zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara/tehničara

Metode: U istraživanju je sudjelovalo ukupno 180 medicinskih sestara/tehničara sa područja Republike Hrvatske, neovisno o dobi, spolu i stupnju obrazovanja. Zadovoljstvo poslom je ispitano JSS upitnikom o zadovoljstvu poslom (*engl. Job satisfaction survey*).

Rezultati: Ispitanici su pokazali umjereno zadovoljstvo poslom ocjenjujući ga srednjom ocjenom od 3.20 ± 0.69 , bili su najzadovoljniji sa suradnicima i prirodom posla dok su najnezadovoljniji plaćom i beneficijama. Najzadovoljniji poslom su bili oni u dobi mlađoj od od 25 godina, ispitanici u izvanbračnoj zajednici i oni sa troje i više djece. Ispitanici s radnim stažem manjim od 5 godina su statistički najzadovoljniji sa beneficijama, nagrađivanjem i komunikacijom. Sa plaćom su statistički značajno najzadovoljniji bili ispitanici sa završenim preddiplomskim studijem sestriinstva. Beneficijama i nagrađivanjem su statistički najzadovoljniji bili ispitanici koji rade samo jutarnje smjene. Ispitanici koji su radno mjesto promijenili veći broj puta imali su nižu razinu zadovoljstva poslom, manje su bili zadovoljni plaćom, beneficijama, i nagrađivanjem. Visina mjesečnih primanja nije bila povezana sa razinom zadovoljstva poslom.

Zaključak: U svjetlu modernog upravljanja sestriinstvom, zadovoljstvo poslom među medicinskim sestrama tema je od globalnog interesa jer utječe na uspješnost medicinskih sestara i kvalitetu zdravstvenih usluga. Nedostatak profesionalnog zadovoljstva među medicinskim sestrama ometa tempo rada i može negativno utjecati na povećanje stresa i izostanke s posla što utječe na predanost radu i narušava kvalitetu pružene skrbi pacijentima.

Ključne riječi: Ključne riječi: medicinske sestre/tehničari, zadovoljstvo poslom

SUMMARY

Introduction: In the nursing profession, job satisfaction has been found to be positively correlated with the quality of health care and is the most consistent predictor of patient satisfaction. Job satisfaction is the degree of fulfillment someone gets from their job and is an important predictor of employee performance.

Objective: The main objective of the research is to determine the level of job satisfaction among nurses/technicians

Methods: A total of 180 nurses/technicians from the Republic of Croatia participated in the research, regardless of age, gender and level of education. Job satisfaction was examined with the JSS job satisfaction survey.

Results: Respondents showed moderate satisfaction with their job, rating it with a mean score of 3.20 ± 0.69 , they were the most satisfied with their colleagues and the nature of their work, while they were the least satisfied with their salary and benefits. Those under the age of 25, respondents in an extramarital union and those with three or more children were the most satisfied with their jobs. Respondents with less than 5 years of experience are statistically the most satisfied with benefits, rewards and communication. Respondents with completed undergraduate studies were statistically significantly most satisfied with their salary. Respondents who only work morning shifts were statistically the most satisfied with benefits and remuneration. Respondents who changed workplaces more times had a lower level of job satisfaction, were less satisfied with salary, benefits, and remuneration. The amount of monthly income was not related to the level of job satisfaction.

Conclusion: In the light of modern nursing management, job satisfaction among nurses is a topic of global interest, as it affects the performance of nurses and the quality of health services. The lack of professional satisfaction among nurses hinders the pace of work and can have a negative effect on increasing stress and absenteeism, which affects commitment to work and impairs the quality of care provided to patients.

Key words: job satisfaction, nurses/technicians

1. UVOD

Zadovoljstvo poslom je stupanj ispunjenosti koji netko dobiva svojim poslom i važan je prediktor uspješnosti zaposlenika (1). Locke je definirao zadovoljstvo poslom kao ugodno ili pozitivno emocionalno stanje koje proizlazi iz procjene nečijeg posla ili radnih iskustava (2). Prilikom utvrđivanja razine zadovoljstva poslom fokus je usmjeren na to kako se zaposlenici osjećaju na svom poslu i osobnim odnosima na radnom mjestu te na to kako vodeće strukture utječu na zadovoljstvo zaposlenika. S jedne strane zadovoljni zaposlenici krajnji su cilj svake radne organizacije dok je s druge strane cilj svakog zaposlenika pronaći posao koji u najvećoj mogućoj mjeri odgovara njegovim sposobnostima i interesima, omogućuje mu uspjeh i mogućnost napredovanja. Zadovoljni zaposlenici imaju tendenciju biti produktivniji i predaniji u onome što rade (3,4).

U sestrijskoj profesiji je utvrđeno da je zadovoljstvo poslom u pozitivnoj korelaciji s kvalitetom zdravstvene skrbi i najdosljedniji je prediktor zadovoljstva pacijenata (5). Aiken i suradnici su proveli istraživanje u 9 europskih zemalja i ustanovili da je loše radno okruženje povezano s lošim ishodima kako za medicinske sestre tako i za bolesnike u smislu kvalitete skrbi koju dobivaju (6). Ključni čimbenici koji utječu na zadovoljstvo poslom medicinskih sestara/tehničara su radni uvjeti, odnosi s kolegama i voditeljima, financijska naknada za rad, napredovanje u poslu, sigurnost radnog mjesta, razina odgovornosti i radno vrijeme (7). Organizacijska podrška predstavlja ključ promicanja optimalnog učinka i rezultata zaposlenika, a samim time i poboljšanje zadovoljstva poslom i smanjenje fluktuacije radnika. Međuljudski odnosi i skrb o bolesnicima primarni su čimbenici koji dovode do povećanog zadovoljstva poslom (8). Također je utvrđeno da postoji umjerena do visoka pozitivna povezanost između socio demografskih varijabli dobi, godina ukupnog radnog iskustva, godina iskustva na trenutnom poslu, bračnog statusa, i stupnja obrazovanja i razine zadovoljstva poslom (9).

Ovim istraživanjem nastojati će se dobiti uvid u čimbenike koji u populaciji medicinskih sestara/tehničara u najvećoj mjeri utječu na zadovoljstvo poslom kako bi se što bolje razumjele i

uvažile njihove potrebe, a samim time i osiguralo pružanje kvalitetnije skrbi krajnjim korisnima zdravstvenih usluga.

1.1. Zadovoljstvo poslom

Povijest istraživanja zadovoljstva poslom datira iz 19. stoljeća. Prvo istraživanje zadovoljstva poslom pod nazivom "Hawthorne studija" proveli su Elton Mayo i Massachusetts 1924. godine, a bavilo se učinkom zadovoljstva poslom na produktivnost radnika (10). Godine 1935. psiholog Robert Hoppock proveo je istraživanje koje se prvenstveno fokusiralo na zadovoljstvo poslom vezano uz prirodu samog posla kao i na radne odnose između radnika i menadžera. Prije provođenja studije Hoppock je definirao zadovoljstvo poslom kroz kombinaciju psiholoških, fizioloških i okolišnih faktora (11).

Prve studije o zadovoljstvu poslom nastojale su pronaći učinke različitih uvjeta (najviše rasvjete) na produktivnost radnika i u konačnici su pokazale da promjene radnih uvjeta privremeno povećavaju produktivnost što je nazvano Hawthorne efekt. Ovo otkriće pružilo je čvrste dokaze da ljudi ne rade samo za plaću, što je otvorilo put istraživačima za istraživanje drugih čimbenika zadovoljstva poslom (11).

Zadovoljstvo i nezadovoljstvo poslom funkcije su fizioloških i psiholoških potreba. Fiziološke potrebe odnose se na čimbenike higijene koji uključuju: plaću, nadzor, operativne postupke, suradnike i komunikaciju, dok se psihološke potrebe odnose na čimbenike motivacije kao što su priroda posla i napredovanje. Čimbenici motivacije proizlaze iz prirode samog posla, a ne iz vanjskih nagrada koje rezultiraju zadovoljstvom. Nedostatak faktora motivacije dovodi do nedostatka zadovoljstva, a ne do nezadovoljstva. Čimbenici higijene povezani su s radnom okolinom koja je izvanjska u odnosu na zaposlenika i kontrolira je druga osoba, a ne radnik, što rezultira nezadovoljstvom (12).

Zadovoljstvo poslom proučava se iz područja humanističkih znanosti, psihologije i sociologije. Psihološki gledano, zadovoljstvo poslom je stanje u kojem zaposlenik ima emocionalnu percepciju situacije i reagira s osjećajima zadovoljstva ili boli. Sociološki gledano, zadovoljstvo poslom

odnosi se na to kako svaki zaposlenik razmišlja o svom radu i ocjenjuje ga. Heydari i sur. definiraju zadovoljstvo poslom kao pozitivno, ugodno emocionalno stanje proizašlo iz individualne procjene vlastitog posla ili radnog iskustva (13).

Smatra se da je zadovoljstvo poslom izravno povezano s produktivnošću rada i osobnim blagostanjem (14). Ključni elementi koji vode do zadovoljstva poslom su priznanje, prihodi, napredovanje te postizanje drugih ciljeva i osjećaja ispunjenosti (15). Zadovoljstvo poslom sastoji se od toga kako zaposlenici tretiraju svoj posao u cjelini, a također ovisi i o njihovom odnosu prema poslu (16).

1.2. Teorije zadovoljstva poslom

Iako postoje brojne definicije, konsenzus je da je zadovoljstvo poslom višedimenzionalni psihološki odgovor s tri glavna dijela: kognitivnim, afektivnim i bihevioralnim. Stavove prema svom poslu pojedinac formira tumačenjem svojih osjećaja, uvjerenja i ponašanja (17).

1.2.1. Lockeov raspon teorije afekta

Raspon teorije afekta Edwina Lockeja je jedan od najpriznatiji model zadovoljstva poslom. Lockeova teorija prepoznala je važnost toga koliko ljudi cijene različite aspekte svog posla, zajedno s time koliko su njihova očekivanja ispunjena. Ukratko, naše vrijednosti određuju naša očekivanja, a što su ona bliža stvarnosti, osjećamo se zadovoljnije (18).

1.2.2. Dispozicijski pristup

Sljedeća teorija o zadovoljstvu poslom ima drugačiji pogled. Opisan od strane Barryja Stawa i njegovih kolega, dispozicijski pristup formiran je u svjetlu dokaza da afektivna dispozicija predviđa zadovoljstvo poslom. Navedeni autori su tvrdili da je sklonost ljudi da doživljavaju pozitivne ili negativne emocije odgovorna za individualne razlike u zadovoljstvu poslom (19). Kao što su teoretičari osobina ličnosti pokazali da osobine ličnosti ostaju uglavnom

stabilne tijekom vremena, isto su dokazali i za zadovoljstvo poslom koje ostaje stabilno čak i kroz različite poslove i karijere (20).

U stabilnosti zadovoljstva poslom, neovisno o atributima posla pridonose slijedeći čimbenici (18):

- ✓ Samopoštovanje: viša razina samopoštovanja je povezana s većim zadovoljstvom poslom
- ✓ Samoučinkovitost: viša razina samoučinkovitosti povezana je s većim zadovoljstvom poslom
- ✓ Lokus kontrole: tendencija prema unutarnjem, a ne vanjskom lokusu kontrole povezana je sa zadovoljstvom poslom
- ✓ Neuroticizam: niža razina neuroticizma je povezana s većim zadovoljstvom poslom

1.2.3. Model karakteristika posla

Model karakteristika posla ima za cilj odrediti uvjete pod kojima su ljudi zadovoljni svojim poslom i motivirani za učinkovit rad (21). Uz meta-analize koje podržavaju ovu teoriju zadovoljstva poslom se često koristi za ispitivanje karakteristika posla koje vode do zadovoljstva s istim (22). Zabilježeno je pet ključnih karakteristika, zajedno s tri psihološka stanja koja djeluju kao neka vrsta 'vrata' do zadovoljstva (22):

- ✓ Raznolikost vještina koja se odnosi na prisutnost različitih vrsta izazova na poslu.
- ✓ Identitet zadatka je stupanj do kojeg posao zahtijeva angažman
- ✓ Značaj zadatka predstavlja koliko značajan utjecaj ima na život radnika
- ✓ Autonomija je stupanj slobode ili neovisnosti koji posao pruža.
- ✓ Povratna informacija znači koliko je jasno pojedincu rečeno o njegovom radnom učinku

1.2.4. Teorija vlasničkog kapitala

Teoriju vlasničkog kapitala 1960-ih godina je bihevioralni psiholog John Stacey Adams. Adams smatra da poslovi uključuju kontinuiranu procjenu toga koliko 'davanja i uzimanja' postoji između poslodavca i zaposlenika. Osnovna premisa ovog modela je da zadovoljstvo poslom i motivacija proizlaze iz pravedne ravnoteže između 'inputa' i 'outputa' zaposlenika (23).

Što je veća neravnoteža ili nejednakost između davanja i uzimanja manja je vjerojatnost da će se između poslodavca i zaposlenika pojaviti snažan, produktivan odnos (23).

1.2.5. Teorija samoodređenja

Teorija samoodređenja nastala je iz rada Edwarda Decija i Richarda Ryana. Kao makro teorija uspješno potvrđena u mnogim poljima intrinzične motivacije i ponašanja, teorija samoodređenja je u dobroj poziciji da pruži uvid u zadovoljstvo poslom. Za razliku od ekstrinzične motivacije, gdje se aktivnosti provode za vanjski cilj, intrinzična motivacija dovodi do pokretanja ponašanja za vlastitu nagradu. Ta bi nagrada može biti novac ili zadovoljstvo (24).

Na temelju toga, tri univerzalne potrebe uključene u samoodređenje prepoznate su kao ključne za takvu integraciju (25):

- potreba za kompetencijom,
- autonomijom,
- povezanošću

1.3. Motivacijske teorije

Motivacija se definira kao temeljno ponašanje pojedinca (26). S psihološkog stajališta, to je pokretačka snaga koja pojedinca navodi da nešto učini ili ne učini (27) kao i stanje osobe, povezano s pokretanjem, unutarnjim usmjerenjem, upornošću i ponašanjem usmjerenim na određenu radnju (28). Upravljačko značenje motivacije je radnja koju menadžeri izvode kako bi potaknuli druge da proizvedu željeni ishod ili rezultat (29). Teorije motivacije u literaturi o menadžmentu i organizacijskom ponašanju predstavljaju pokušaje istraživača da razumiju procese koji potiču ljude da djeluju produktivno u kontekstu radnog odnosa, za vlastitu dobrobit i dobrobit svojih poslodavaca. Teorije motivacije usko su povezane sa zadovoljstvom poslom (16).

Libano objašnjava da je zadovoljstvo poslom u sestrinstvu proizašlo iz Maslowljeve teorije hijerarhije potreba, Herzbergove dvofaktorske teorije i Vroomove teorije očekivanja. Ove tri

teorije pomažu pojedincima da razumiju vlastite potrebe i motive. Herzbergova dvofaktorska teorija uglavnom se usredotočuje na motivaciju zaposlenika i pozitivne osjećaje prema njihovom poslu, dok Maslowljeva teorija hijerarhije potreba spaja individualne potrebe s određenim razinama u zadovoljavanju tih potreba (11).

1.3.1. Maslowljeva teorija hijerarhije potreba

Jedna od najčešće citiranih, podučavanih i korištenih teorija motivacije je Maslowljeva teorija hijerarhije potreba i prikazuje se kao piramida. Na najnižoj razini piramide su najosnovnije potrebe, dok su složenije potrebe na vrhu piramide. Dno piramide čine osnovne fiziološke potrebe, uključujući potrebe za hranom, vodom, snom i toplinom. Nakon što se te potrebe na nižoj razini zadovolje, ljudi moraju biti u mogućnosti slijediti više razine zahtjeva, uključujući sigurnost i zadovoljstvo. Iako je uvelike kritiziran zbog mnogih svojih pretpostavki koje su hijerarhijske prirode, njegova popularnost sugerira da je vrlo značajan za one koji proučavaju ili pokušavaju primijeniti znanje o ljudskoj motivaciji u kontekstu rada (30).

1.3.2. Herzbergova teorija motivacije

Herzbergova teorija motivacije također se naziva i dvofaktorska teorija koja razlikuje čimbenike koji uzrokuju nezadovoljstvo i čimbenike koji uzrokuju zadovoljstvo. Herzbergova teorija se sastoji od dva faktora: motivacije i higijene. Čimbenici motivacije, poput osjećaja postignuća i odgovornosti, imaju za cilj inspirirati i angažirati zaposlenike. Čimbenici higijene, kao što su plaća i radni uvjeti, neophodni su kako bi zaposlenici održali zadovoljstvo na radnom mjestu. Prisutnost ili odsutnost ovih čimbenika može značajno utjecati na motivaciju i angažman zaposlenika, a različite kombinacije ovih čimbenika mogu utjecati na razinu zadovoljstva poslom (31).

Motivacijski čimbenici sastoje se od pozitivnog zadovoljstva i motivacije uključuje postignuća, napredovanje u karijeri, osobni rast, zanimanje za posao, priznanje i odgovornost. Različite kombinacije motivacijskih i higijenskih čimbenika daju različite rezultate u zadovoljstvu i motivaciji kod zaposlenika (31):

- Visoka higijena i visoka motivacija: Ovo je kombinacija koja će zaposlenike učiniti visoko angažiranima i motiviranim za njihov rad.
- Visoka higijena i niska motivacija: Ova kombinacija će značiti da će zaposlenici i dalje raditi u tvrtki i postići postavljene ciljeve kako bi zadržali svoj posao. Međutim, zaposlenici neće biti motivirani za postizanje ciljeva izvan postavljenih očekivanja.
- Niska higijena i visoka motivacija: Ovo nije najbolja situacija za zaposlenike. Iako zaposlenici mogu biti motivirani, ako minimalni uvjeti rada nisu zadovoljeni, zaposlenici mogu potražiti drugi posao s boljim radnim uvjetima.
- Niska higijena i niska motivacija: Ovo je najgora kombinacija. To može rezultirati velikom fluktuacijom osoblja i velikim nezadovoljstvom radom.

1.3.3. Vroomova teorija očekivanja

Teoriju očekivanja koja je primjenjiva u radnom okruženju razvio je Victor Vroom 1964. godine (32). Glavna ideja navedene teorije je da zaposlenici vjeruju da će postići bolje rezultate zahvaljujući većem trudu i učinkovitosti, ali na kraju žele zauzvrat nagradu. Teorija očekivanja zasnovana je na četiri pretpostavke (32):

- Pojedinci se pridružuju organizaciji i pritom imaju vlastita očekivanja temeljena na prošlim iskustvima, potrebama i motivaciji
- Individualno ponašanje uvjetovano je svjesnim izborom, što znači da volja pojedinaca ovisi o njihovim vlastitim očekivanjima
- Pojedinci žele od organizacije nagradu u koju spadaju dobra plaća, sigurnost posla, napredovanje i izazov
- Pojedinci optimiziraju rezultate prema vlastitim interesima i motivaciji

Teorija očekivanja sastoji se od tri glavna elementa (32):

- očekivanje
- instrumentalnost

- valencija

Očekivanje se definira kao samoprocijenjena mogućnost određene razine učinka za pojedinu osobu. Instrumentalnost je samo procijenjena mogućnost dane razine učinka koja dovodi do različitih ishoda. Valencija definira jačinu sklonosti zaposlenika prema određenoj nagradi (32). Odnos između očekivanja, instrumentalnosti, valencije i motivacije može se izraziti kao jednadžba u kojoj se množe očekivanje, instrumentalnost i valencija, a konačan rezultat je motivacija. Ukoliko izostane ijedan od tri faktora izostaje i motivacija (33).

1.4. Čimbenici koji doprinose zadovoljstvu poslom

Čimbenici koji doprinose zadovoljstvu poslom uključuju individualne karakteristike i intrinzične i ekstrinzične karakteristike posla. Individualne karakteristike pojedinca igraju važnu ulogu u samoj prosudbi posla. To je psihološki proces u kojem su uključeni kognicija i afekt (34). Individualne karakteristike uključuju dob, spol i obrazovanje. Intrinzične karakteristike posla su postignuće i osobni razvoj dok su ekstrinzični karakteristike posla plaća i radni uvjeti (35).

1.4.1. Individualne karakteristike

Individualne karakteristike zaposlenika povezane sa zadovoljstvom poslom su dob, razina obrazovanja i spol. Osobe različite dobi pokazuju različitu razinu zadovoljstva poslom zbog različitih prethodnih iskustava, dok ljudi s različitim razinama obrazovanja imaju različita znanja, sposobnost, što također utječe na percepciju zadovoljstva poslom (35). Što se tiče spola, istraživanja pokazuju da je zadovoljstvo poslom rodno uvjetovano. Muškarci su više usredotočeni na vanjske karakteristike posla kao što je plaća, dok su žene više usredotočene na intrinzične karakteristike posla kao što je sigurnost posla (36).

Dosadašnje studije pokazuju da je zadovoljstvo poslom među medicinskim sestrama uvelike povezano s dobi. Starije medicinske sestre zadovoljnije su svojim poslom (37) što je rezultat razlike u vrijednostima, ciljevima, prioritetima, radnoj etici i očekivanjima (38,39). Prema istraživanjima o zadovoljstvu poslom uzevši u obzir odnos među unutarnjim i vanjskim

karakteristikama posla, unutarnje karakteristike značajnije su od vanjskih karakteristika (40). Intrinzične karakteristike posla uključuju postignuća, povratne informacije, osobni razvoj, odgovornost i pravednost. S druge strane, ekstrinzične karakteristike posla uključuju plaću, nadzor, opterećenje, radne uvjete i međuljudske odnose. Uspoređujući utjecaj intrinzičnih karakteristika između mladih zaposlenika i starijih zaposlenika, utvrđeno je da su mlađi zaposlenici pod većim utjecajem unutarnjih karakteristika (41).

Medicinske sestre s različitim razinama obrazovanja mogu obavljati različite poslove, imati različit status i biti drugačije plaćene. Sve to može izravno utjecati na njihovo zadovoljstvo poslom. Medicinske sestre koje imaju diplomski ili poslijediplomski studij često su manje zadovoljne u usporedbi s onima s nižom razinom obrazovanja (35).

1.4.2. Intrinzične karakteristike posla

Intrinzično zadovoljstvo određeno je onim motivacijskim čimbenicima koji su svojstveni samom poslu i neovisni o vanjskim nagradama tj. zadovoljstvo koje zaposlenik dobiva obavljanjem specifičnih dužnosti i zadataka na svom poslu. Osoba dobiva intrinzično zadovoljstvo od onih unutarnjih elemenata posla koji pridonose njegovom ili njezinom osjećaju o tome što određeni posao čini ugodnim i zanimljivim (42).

Intrinzične karakteristike posla obuhvaćaju elemente radnog iskustva kao što su postignuća, povratne informacije, odgovornost i autonomiju, osobni razvoj, pravednost, sigurnost posla, vrijednost rada i suradnja s drugima (43). Prema Herzbergu uspjeh je jedan od glavnih faktora koje pojedinci žele od svog posla što znači da su zadovoljni tek kada uspiju u onome što rade te je potrebno osigurati povratnu informaciju zaposlenicima koja im omogućuje da znaju koliko dobro obavljaju svoj posao (43). Bez obzira kakva povratna informacija bila ona je nužno potrebna da bi se zaposlenik mogao samo evaluirati (44).

Medicinske sestre koje su postigle višu razinu autonomije izvijestile su o višoj razini zadovoljstva poslom što je u skladu s tim da prilika za učenje i uspjeh na poslu dovodi do manjeg nezadovoljstva poslom. Prethodno je utvrđeno da mogućnost napredovanja, potencijal za rast i samorazvoj vode

do više razine zadovoljstva i snažnog osjećaja postignuća (45). Jedan od važnih faktora zadovoljstva poslom je i sigurnost radnog mjesta (46).

1.4.3. Ekstrinzične karakteristike posla

Vanjsku motivaciju pokreću vanjski čimbenici kao što su očekivanje zadržavanja posla, napredovanje ili promaknuće, dobra plaća, zadovoljstvo šefa, stjecanje nekog priznanja ili pohvale za dobro obavljen posao, Drugim riječima, vanjska motivacija javlja se kada su pojedinci motivirani da se ponašaju ili uključe u aktivnost kako bi zaradili nagradu ili izbjegli kaznu (42).

Ekstrinzične karakteristike posla obuhvaćaju plaću, nadzor, opterećenje, uvjete rada, međuljudske odnose i administraciju. Prema Maslowljevoj teoriji potreba, plaća je najosnovnija potreba zaposlenika. Liou i sur. identificiraju plaću kao važan aspekt zadovoljstva poslom medicinske sestre koji također uključuje pravednost i način plaćanja (47,48).

S druge strane, čini se da nadzor ima važan utjecaj. Supervizori bi zaposlenicima trebali davati smjernice i primjenjivati strategije na temelju njihovog statusa i odgovornosti. Sestrinski nadzor je trajni sustavni proces koji potiče i podržava, kako stručno usavršavanje, tako i poboljšanje sestrinske prakse (39,43).

Mnoga istraživanja pokazuju da će preveliko opterećenje u bolnicama uzrokovati nisko zadovoljstvo poslom među medicinskim sestrama. Četiri su glavna razloga identificirana kao temeljni uzroci većeg opterećenja s kojim se suočavaju medicinske sestre (49):

- Povećana potražnja za medicinskim sestrama
- Smanjen broj osoblja i povećanje prekovremenog rad
- Smanjenje duljine boravka bolesnika

U studijama o zadovoljstvu poslom među medicinskim sestrama koje su se fokusirale na radne uvjete ulaganje u iste je jedan od značajnijih faktora za zadovoljstvo poslom (48,50). Otkriveno je da je poboljšanje radnog okruženja medicinskih sestara povezano s povećanjem zadovoljstva poslom kod 50% medicinskih sestara i smanjenjem izgaranja povezanog s poslom kod 33% sestara

(51). Međuljudski odnosi su također važni za zadovoljstvo poslom. Odnos između liječnika, nadređenih i medicinskih sestara značajno utječe na zadovoljstvo poslom (52).

1.5. Čimbenici koji utječu na zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara

U nastavku su navedeni čimbenici koji utječu na zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara razvrstani u šest skupina

1.5.1 Upravljanje i organizacija rada

Stil upravljanja u organizaciji može imati izravan utjecaj na sposobnost organizacije da zadrži radnu snagu. Stilovi upravljanja utječu na zadovoljstvo zaposlenika na različite načine. Participativni stil upravljanja omogućuje zaposlenicima sudjelovanje u procesima donošenja odluka, a sudjelovanje zaposlenika u donošenju odluka pozitivno doprinosi poštovanju i prepoznavanju pojedinca što zauzvrat povećava razinu zadovoljstva zaposlenika. Rukovodstvo ima važnu ulogu u zadovoljstvu zaposlenika poslom i često zaposlenici napuštaju posao zbog svojih šefova, a ne zbog samog posla. (53).

Zaposlenici preferiraju šefove koji imaju vezu s njima, vjeruju im, razumiju ih i pokazuju pravednost prema njima. Loša komunikacija između šefova i zaposlenika negativno utječe na zaposlenike i njihovo zadovoljstvo poslom (54).

Timski rad je grupni rad nezavisnih članova. Rad u timu ima smisla kada zadatak nadilazi okvire jedne profesije. Svatko u timu ima određena znanja i odgovoran je za svoje odluke, koje su podređene zajedničkom cilju u okviru određenog radnog zadatka. Nitko nikome nije podređen ili nadređen, a sve veže isti radni zadatak. Primjer za to nalazimo upravo u zdravstvu gdje tim su u tim uključeni liječnik i medicinska sestra ili medicinski tehničari. Međutim, u praksi su timovi često organizirani po principu subordinacije, odnosno po autokratskom principu (55).

Hayesa i sur. bilježe smanjenu fluktuaciju i veće zadovoljstvo zaposlenika u sestrinstvu s decentraliziranom organizacijskom strukturom, s utjecajem na profesionalnu neovisnost i dobru komunikaciju između menadžmenta i osoblja (56).

Menadžment u velikoj mjeri potiče zaposlenike te pravilnim načinom i stilom upravljanja utječe na dobre međusobne odnose među zaposlenicima, a integracija je pozitivna karakteristika timskog rada. Osjećaj pripadnosti dovodi do unutarnjeg "feedbacka" i motivacije za razvoj vještina potrebnih za obavljanje većih zadataka. Voditelji timova moraju biti vješti u stvaranju kreativnog okruženja za učenje, jer su članovi tima motiviraniji za stjecanje novih vještina ako su ohrabreni izazovnijim zadacima i okruženjem koje podupire učenje (55).

1.5.2. Sadržaj rada

U sadržaj rada uključuju se čimbenici zadovoljstva poslom poput obrazovanja i osposobljavanja, napredovanja i nagrađivanja, motivacije zaposlenika te interesa i ugleda posla ili profesije.

Obrazovanje je dugoročan i planiran proces razvoja znanja, vještina i navika pojedinca. Obrazovanje kao društvena aktivnost i kao djelatnost pojedinca od ključne je važnosti za razvoj svake profesije. Obrazovanje se oduvijek povezivalo s razvojem i promjenama, iako su se njegova uloga i značenje mijenjali. Učinci obrazovanja najčešće su neizravni i očituju se u većoj prilagodljivosti i unutarnjoj mobilnosti zaposlenika, produktivnosti i poboljšanju kvalitete rada te kreativnosti i inovativnosti zaposlenika. Osposobljavanje je sposobnost obavljanja određenog posla. Profesionalni status i ugled poboljšavaju se i podižu s višim obrazovanjem, što omogućuje veću neovisnost, veće i zahtjevnije radne zadatke i često veću plaću, što su dimenzije zadovoljstva poslom (57).

1.5.3. Samostalnost u radu

Za samostalnost u radu važni su suradnja ili sudjelovanje zaposlenika u donošenju odluka, mogućnost utjecaja na to što će i kako će zaposlenik raditi (stručna sprema i kompetencije) te marljivost u radu. Sudjelovanje zaposlenika u donošenju odluka Suodlučivanje ili sudjelovanje je istinski institucionalizirani proces uključivanja zaposlenika u određene faze donošenja odluka u organizaciji. Ključne dimenzije sudjelovanja zaposlenika su utjecaj zaposlenika na donošenje

odluka i razina i opseg sudjelovanja zaposlenika u donošenju odluka. Sudjelovanje radnika u odlučivanju opravdano je ekonomskim i humanim razlozima (58).

Kad je riječ o utjecaju i odlučivanju unutar zdravstvenog sustava, medicinsko osoblje je, unatoč brojnosti, manjina. Za sve medicinske sestre u Europi postoji značajan nedostatak ovlasti u donošenju odluka u zdravstvenoj skrbi na svim razinama. Imaju malu moć i utjecaj kako na razini zdravstvenog tima, tako i na razini države. Više od 90 posto svih ženskih i njegovateljskih zanimanja ima obilježja ostalih "ženskih" zanimanja: niske plaće, nizak status, loši radni uvjeti, malo mogućnosti za napredovanje i loše obrazovanje. Za medicinske sestre, suodlučivanje je jedan od najvažnijih čimbenika koji stoje iza zadovoljstva poslom i nalazi se na petom mjestu po važnosti među aspektima koji utječu na zadovoljstvo poslom (58).

1.5.4. Plaće, dodaci i nagrađivanje zaposlenika

Za većinu zaposlenika plaća je glavni izvor prihoda. Plaća je cijena koju društvo dodjeljuje radniku u skladu s odredbama ugovora o radu kao protuvrijednost za njegov radni učinak, odnosno za doprinos rezultatu društva tijekom obavljanja posla, zajedno s naknadama vezanim za rad. Rigidan i neprilagođen sustav nagrađivanja i motiviranja zaposlenika u javnom sektoru, kojeg država nije svjesna, djeluje nestimulativno na one zaposlenike koji rade i spremni su raditi više i bolje. Plaćeni su jednako ili samo simbolično bolje od nezainteresiranih radnika.

1.5.5. Stablnost i sigurnost zaposlenja i zaštita na radu

Stalni radni odnos znači veliku materijalnu sigurnost za radnika. Umjesto o stalnosti radnog odnosa, danas se govori o sigurnosti i kontinuitetu zaposlenja, što znači da se rad ili radno mjesto mijenja, a radni odnos i status radnika u istoj ili drugoj organizaciji nastavljaju.

Europska komisija ističe fleksibilnu sigurnost, koja se može definirati kao integrirana strategija za istovremeno jačanje fleksibilnosti i sigurnosti na tržištu rada. Fleksibilnost uključuje i fleksibilnu organizaciju rada, koja omogućuje brz i učinkovit odgovor na nove potrebe i vještine i znanja u

proizvodnji, te poticanje usklađivanja poslovnih i privatnih obveza. Stalno i sigurno zaposlenje ima pozitivne učinke na radnika (59).

1.5.6. Odnosi između zaposlenika, komunikacija i mobing

Za atmosferu u organizaciji najvažniji su međuljudski odnosi (osobito kada eskaliraju u sukobe) te njihovo preventivno rješavanje i prevencija. Ovdje je iznimno važna dobra komunikacija i brzo rješavanje konfliktnih situacija. Kvaliteta međuljudskih odnosa utječe na volju i pokretačku snagu kojom se obavlja određeni posao. Dobri odnosi podržavaju redovitu i otvorenu komunikaciju, ljudi uče slušati druge i drugima priznati svoje mane. S druge strane, loši međusobni odnosi, koji onemogućuju prijenos radnih zadataka, uglavnom dovode do toga da ljudi nisu spremni informirati druge o nastanku i tijeku rješavanja problema, javljaju se mržnja i nepovjerenje, a samim time i onemogućuje suradnja među zaposlenicima. Posljedica nerješavanja problema dovodi do neadekvatne komunikacije koja se nastavlja u oštre konfliktne situacije. Komunikacija je veza koja drži organizaciju na okupu (60).

Nasilje ima mnogo lica. Javlja se na radnom mjestu kao fizičko, psihičko i seksualno nasilje. Sukobi među zaposlenicima su značajno negativno povezani sa stresom na poslu i organizacijskom predanošću, zadovoljstvom i fluktuacijom medicinskih sestara (61).

Mobing je psihičko uznemiravanje, koje se ponavlja u obliku radnji, čiji je cilj i posljedica pogoršanje uvjeta rada radnika, što može predstavljati napad na ljudska prava i dostojanstvo, šteti tjelesnom i psihičkom zdravlju i ugrožava profesionalnu budućnost žrtve. Mobbing se može povezati s zlostavljanjem, diskriminacijom i viktimizacijom, a prije svega s nesposobnošću poslodavca da osigura radno okruženje u kojem radnik ili radnici nisu izloženi nepoželjnom ponašanju koje stvara zastrašujuće, neprijateljske ili ponižavajuće odnose i nepodnošljivo radno okruženje (62).

1.6. Zadovoljstvo medicinskih sestara/tehničara na globalnoj razini

O zadovoljstvu medicinskih sestara na globalnoj razini već je provedeno mnogo istraživanja. Brojna istraživanja pokazala su da je zadovoljstvo medicinskih sestara na srednjoj do niskoj razini (63).

Daehlen i sur. navode da kod medicinskih sestara često postoji nesklad između velikih očekivanja i ideala tijekom škole i studija i realnosti kad se zaposle. U istraživanju koje je provedeno među norveškim studentima u dvije etape, prva je bila tijekom studija a druga tri godine nakon završetka istog pokazalo se da postoji veliki jaz između teorije koju medicinske sestre steknu tijekom obrazovanja i stvarne prakse i rada u bolnici. U svom istraživanju također napominje i da su one medicinske sestre koje smatraju da su dobro i dovoljno plaćene zadovoljnije od onih koje se s tim ne slažu (64).

Golbasi i sur. nalaze da je zadovoljstvo turskih medicinskih sestara koje rade u bolnici slično onome u drugim zemljama, tj. da je zadovoljstvo na srednjoj do niskoj razini. U Turskoj su medicinske sestre podređene liječnicima. Unatoč stručnom znanju i iskustvu, nemaju sposobnost donošenja kliničkih odluka (63).

Sveinsdottir i suradnici na temelju prve nacionalne studije stresa, radnih uvjeta i zadovoljstva poslom provedene na Islandu i koja je obuhvatila sve medicinske sestre njih 2234 utvrdili su da su medicinske sestre najzadovoljnije s kolegama i glavnim sestrama, a najveće nezadovoljstvo bila je nemogućnost napredovanja i niska plaća (65).

Cavanagh napominje da se na temelju poznatih čimbenika (obuka, plaća, odgovornosti) može predvidjeti uzrok fluktuacije američkih medicinskih sestara u javnim bolnicama. Profesionalna autonomija važan je čimbenik zadovoljstva medicinskih sestara (66).

U jednoj od većih bolnica u Australiji provedeno je istraživanje na uzorku od 178 medicinskih sestara, gdje su medicinske sestre profesionalnu autonomiju označile kao najvažniji faktor zadovoljstva. Utvrđen je pozitivan odnos između zadovoljstva, profesionalne autonomije i

profesionalnog razvoja. Medicinske sestre s višom razinom obrazovanja imaju veću percepciju autonomije (67).

Kako navode Lu i sur. u svom pregledu literature najmanje su zadovoljne medicinske sestre u Sjedinjenim Američkim Državama, zatim slijede škotske, zatim engleske te medicinske sestre iz Kanade i Njemačke. Jedna trećina medicinskih sestara u Engleskoj i Škotskoj te više od jedne petine medicinskih sestara u Sjedinjenim Državama razmišlja o promjeni posla. Medicinske sestre mlađe od 30 godina češće razmišljaju o promjeni posla. Jedna trećina medicinskih sestara u Kanadi i Škotskoj sudjelovala je i svjesna je razvoja vlastite karijere. U Njemačkoj su medicinske sestre zadovoljnije mogućnošću napredovanja, dok su sestre u SAD-u i Kanadi zadovoljnije svojim plaćama (68).

Ne tako davno, 2006. godine Hrvatski strukovni sindikat medicinskih sestara/tehničara je proveo anketu u ukupno 79% javnih i 63% privatnih hrvatskih bolnica o zadovoljstvu na radnom mjestu. U istraživanju je sudjelovalo ukupno 9.996 medicinskih sestara/ tehničara. 48,5 % medicinskih sestara / tehničara nije zadovoljno poslom, a njih 97 % smatra da su preopterećeni na radnom mjestu (69).

2. CILJEVI I HIPOTEZE

Glavni cilj istraživanja je utvrditi razinu zadovoljstva poslom kod medicinskih sestara/tehničara
Specifični ciljevi:

C1 Utvrditi razinu zadovoljstva poslom s obzirom na spol, dob i godine radnog staža ispitanika
H1 Medicinske sestre/tehničari muškog spola, stariji od 46 godina i oni sa više od 21 godina radnog staža imati će višu razinu zadovoljstva poslom nego medicinske sestre/tehničari ženskog spola kao i medicinske sestre/tehničari koji su mlađi od 46 godina te oni koji imaju manje od 21 godinu radnog staža

C2 Utvrditi razinu zadovoljstva poslom s obzirom na bračni status i broj djece
H2 Medicinske sestre/tehničari koji su u braku i imaju troje i više djece imati će višu razinu zadovoljstva poslom nego medicinske sestre/tehničari koji nisu u braku i imaju manje od 3 djece.

C3 Utvrditi razinu zadovoljstva poslom s obzirom na stupanj obrazovanja
H3 Medicinske sestre/tehničari s visokim stupnjem obrazovanja imaju višu razinu zadovoljstva poslom nego medicinske sestre sa srednjim i višim stupnjem obrazovanja.

C4 Utvrditi razinu zadovoljstva poslom s obzirom na radno vrijeme
H4 Medicinske sestre/tehničari koji rade u turnusima ili dežurstvima imati će nižu razinu zadovoljstva poslom nego medicinske sestre tehničari koji rade samo u jutarnjem radu, u 2 smjene (jutro, podne), ili u 3 smjene (jutro, podne, noć)

C5 Utvrditi povezanost razine zadovoljstva poslom s obzirom na broj promjena radnog mjesta
H5 Manji broj promjena radnog mjesta je pozitivno povezan s višom razinom zadovoljstva poslom. Medicinske sestre tehničari koji su radno mjesto promijenili manji broj puta imati će višu razinu zadovoljstva poslom.

C6 Utvrditi povezanost razine zadovoljstva poslom s obzirom na visinu mjesečnih primanja

H6 Viša mjesečna primanja pozitivno su povezana s višom razinom zadovoljstva poslom. Medicinske sestre tehničari koji imaju viša mjesečna primanja imati će višu razinu zadovoljstva poslom.

3. ISPITANICI I METODE

3.1. Ispitanici

U istraživanju je sudjelovalo ukupno 180 medicinskih sestara/tehničara sa područja Republike Hrvatske, neovisno o dobi, spolu i stupnju obrazovanja. Ispitanici su imali mogućnost sami pristupiti istraživanju putem linka koji je bio podijeljen u interesnim grupama na društvenim mrežama u kojima se okupljaju medicinske sestre/tehničari iz cijele Republike Hrvatske baveći se temama u sestrinstvu. Istraživanje je provedeno tijekom travnja i svibnja 2023. godine.

3.2. Postupak i instrumentarij

Upitnik u ovom presječnom istraživanju podijeljen je u dva dijela. Prvi dio ispituje sociodemografske i radne karakteristike ispitanika kroz 9 pitanja; 7 pitanja je zatvorenog tipa dok su 3 pitanja koja se odnose na dob, godine radnog staža i broj promjena radnog mjesta tijekom profesionalne karijere otvorenog tipa.

Zadovoljstvo poslom je ispitano JSS upitnikom o zadovoljstvu poslom (*engl. Job satisfaction survey*) (70). JSS upitnik se sastoji od 36 čestica razdijeljenih u devet aspekata za procjenu stavova zaposlenika o poslu i aspektima posla (plaća 1, 10, 19, 28, unapređenje 2, 11, 20, 33, nadzor 3, 12, 21, 30, dodatne beneficije 4, 13, 22, 29, nagrađivanje za postignuto 5, 14, 23, 32, radni uvjeti 6, 15, 24, 31, suradnici 7, 16, 25, 34, priroda posla 8, 17, 27, 35 i komunikacija na radnom mjestu 9, 18, 26, 36).

Svaki aspekt se procjenjuje pomoću četiri čestice, a ukupni rezultat se izračunava zbrojem vrijednosti odgovora na sve čestice. Viši postignuti rezultat ujedno znači i višu razinu zadovoljstva poslom. Tvrdnje 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 19, 21, 23, 24, 26, 29, 31, 32, 34, 36 potrebno je reverzibilno bodovati. Ispitanici tvrdnje procjenjuju Likertovom skalom od 1 („u potpunosti se ne slažem“) do 6 (u potpunosti se slažem“). Za potrebe ovog istraživanja preuzeta je inačica upitnika prevedenog na hrvatski jezik (71). Dozvola za korištenje upitnika nije potrebna jer je autor dozvolio slobodnu upotrebu ljestvice u nekomercijalne svrhe kao što su studentski završni i

diplomski radovi i istraživanja na razinama radnih organizacija s molbom da mu se prosljede dobiveni rezultati, što će biti i učinjeno (72).

3.3. Statistička obrada podataka

U istraživanju su mjerene sljedeće nezavisne varijable; spol, dob, stupanj obrazovanja, bračni status i broj djece, radni staž u zdravstvu, broj promjena radnog mjesta, prosječna mjesečna primanja, radno vrijeme i zavisna kontinuirana varijabla razina zadovoljstva poslom.

Varijable spol, bračni status, i radno vrijeme su izražene na nominalnoj skali dok su varijable dob, stupanj obrazovanja, broj djece, godine radnog staža u zdravstvu, broj promjena radnog mjesta i prosječna mjesečna primanja izražene na ordinalnoj skali.

Razina zadovoljstva poslom izmjerena JSS upitnikom nalazi se na intervalnoj skali i prilikom testiranja hipoteza u funkciji je zavisne varijable. Deskriptivna analiza kategorijskih varijabli prikazana je frekvencijama i postotnim udjelima te prikazana tablično i grafički uporabom programa MS Excel i MS Word. Raspodjela normalnosti kontinuirane varijable je ispitana Kolmogorov-Smirnov testom, te su rezultati prikazati kao aritmetička sredina i standardna devijacija.

Za potrebe testiranja prve četiri postavljene hipoteze, korišteni su parametrijski testovi, studentov t-test za određivanje značajnosti razlika u srednjim vrijednostima zadovoljstva poslom između dvije skupine dok je analiza varijance (ANOVA) korištena za usporedbu zadovoljstva poslom za više od dvije skupine. Kod dokazivanja pete i šeste hipoteze korištena je korelacijska analiza.

Rezultati istraživanja su analizirani pomoću statističkog programa Statistica 14.0.0.15 (TIBCO Software Inc. i interpretirani na razini statističke značajnosti $p < 0,05$.

3.4. Etički aspekti istraživanja

Za provedbu ovog istraživanja nije bila potrebna suglasnost etičkog povjerenstva jer istraživanje nije izazivalo nikakvu štetu ili nelagodu kod ispitanika i svrstano je u istraživanje niskog rizika. U uvodnom dijelu upitnika ispitanici su upoznati s ciljem istraživanja i da je ono u potpunosti anonimno. Ispitanici svoju privolu za sudjelovanje u istraživanju daju potvrđivanjem dijaloškog okvira koji se nalazi u upitniku na karaju uvodnog teksta. Budući da je upitnik u online obliku nije bilo potrebno potpisivanje informiranog pristanka u pisanom obliku. Provedbom ovog istraživanja autor nije u sukobu interesa i rezultati dobiveni istraživanjem će biti dostupni jedino ispitivaču i korišteni isključivo za izradu ovog završnog rada.

4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

4.1. Deskriptivna analiza rezultata istraživanja

4.1.1. Sociodemografske karakteristike ispitanika

Kao što je prikazano u Tablici 1 u istraživanju je sudjelovalo ukupno 180 ispitanika, 144 (80%) ispitanika ženskog i 36 (20%) ispitanika muškog spola. Svi ispitanici su bili medicinske sestre/tehničari zaposleni u Republici Hrvatskoj. Najveći broj ispitanika je bio u dobi manjoj od 25 godina, 70 (38.89%), samaca je bilo 68 (37.78%), oženjenih/udatih i onih o izvanbračnoj zajednici je bilo ukupno 62%. Najveći broj ispitanika nije imao djecu, njih 114 (63.33%) dok je dvoje djece imalo 36 (20%) ispitanika. Većina ispitanika je bila sa srednjom stručnom spremom, odnosno njih 126 (70%), nakon čega slijede ispitanici sa višom 30 (16.67%) i visokom stručnom spremom 24 (13.33%).

Tablica 1 Raspodjela ispitanika prema sociodemografskim karakteristikama

| VARIJABLE | N | % |
|----------------------|----------|----------|
| SPOL | | |
| <i>Ženski</i> | 144 | 80% |
| <i>Muški</i> | 36 | 20% |
| <i>Ukupno</i> | 180 | 100% |
| DOB | | |
| <i>MANJE OD 25</i> | 70 | 38.89% |
| <i>26-35</i> | 58 | 31.81% |
| <i>36-45</i> | 40 | 22.22% |
| <i>46-55</i> | 8 | 4.44% |
| <i>56 I VIŠE</i> | 4 | 2.22% |
| <i>Ukupno</i> | 180 | 100% |
| BRAČNI STATUS | | |
| <i>Samac</i> | 68 | 37.78% |

| | | |
|-----------------------------------|-----|--------|
| <i>Nevjenčana zajednica</i> | 58 | 32.22% |
| <i>Oženjen/ udata</i> | 54 | 30% |
| <i>Ukupno</i> | 180 | 100% |
| <i>BROJ DJECE</i> | | |
| <i>Nemam djece.</i> | 114 | 63.33% |
| <i>1</i> | 20 | 11.11% |
| <i>2</i> | 36 | 20% |
| <i>3 i više</i> | 10 | 5.56% |
| <i>Ukupno</i> | 180 | 100% |
| <i>STUPANJ OBRAZOVANJA</i> | | |
| <i>Sss</i> | 126 | 70% |
| <i>Všs</i> | 30 | 16.67% |
| <i>Vss</i> | 24 | 13.33% |
| <i>Ukupno</i> | 180 | 100% |

4.1.2. Radne karakteristike ispitanika

Velika većina ispitanika je imala manje od 5 godina radnog staža u zdravstvu 78 (43.33%) nakon njih su bili najbrojniji ispitanici sa 11 do 20 godina radnog staža kojih je bilo 48 (26.67%) dok je ispitanika sa 31 i više godina radnog staža je bilo najmanje, njih svega 6 (3.33%).

Radno mjesto niti jednom nije promijenilo 76 (42.22%) ispitanika dok je njih 36 20% imalo dvije promjene radnog mjesta. Ispitanika koji su radno mjesto promijenili 4 i više puta bilo je 22 (12.22%). 98 (54.44%) ispitanika radi u turnusima ili dežurstvima dok najmanji broj ispitanika, njih 22 (12.22%) radi u tri osmosatne smjene (Tablica 2).

Tablica 2 Raspodjela ispitanika prema radnim karakteristikama

| <i>VARIJABLE</i> | <i>N</i> | <i>%</i> |
|--|----------|----------|
| <i>BROJ GODINA RADNOG STAŽA U ZDRAVSTVU</i> | | |
| <i>Manje od 5</i> | 78 | 43.33% |

| | | |
|--|------------|-------------|
| <i>6 do 10</i> | 34 | 18.89% |
| <i>11 do 20</i> | 48 | 26.67% |
| <i>21 do 30</i> | 14 | 7.78% |
| <i>31 i više</i> | 6 | 3.33% |
| UKUPNO | 180 | 100% |
| <i>BROJ PROMJENA RADNOG MJESTA</i> | | |
| <i>Niti jednom</i> | 76 | 42.22% |
| <i>1</i> | 20 | 11.11% |
| <i>2</i> | 36 | 20% |
| <i>3</i> | 26 | 14.43% |
| <i>4 i više</i> | 22 | 12.22% |
| UKUPNO | 180 | 100% |
| <i>RADNO VRIJEME</i> | | |
| <i>U turnusima ili dežurstvima (dan, noć, 24 sata)</i> | 98 | 54.44% |
| <i>Samo jutarnji rad</i> | 34 | 18.89% |
| <i>U 2 smjene (jutro, podne)</i> | 26 | 14.44% |
| <i>U 3 smjene (jutro, podne, noć)</i> | 22 | 12.22% |
| UKUPNO | 180 | 100% |
| <i>PROSJEČNA MJESEČNA PRIMANJA</i> | | |
| <i>Do 1.000,00 eura</i> | 32 | 17.78% |
| <i>Od 1.001,00 do 1.500,00 eura</i> | 52 | 28.89% |
| <i>Od 1.501,00 do 2.000,00 eura</i> | 96 | 53.33% |
| UKUPNO | 180 | 100% |

4.1.3. Deskriptivna analiza JASS upitnika

Ispitanici koji su sudjelovali u istraživanju su izrazili umjereno ukupno zadovoljstvo poslom ocjenjujući ga srednjom ocjenom od 3.20 ± 0.69 . Najzadovoljniji su suradnicima 3.94 ± 1.03 i prirodom posla 4.30 ± 0.95 dok su najnezadovoljniji plaćom 2.32 ± 1.09 i beneficijama 2.50 ± 0.91 (Tablica 3).

Tablica 3 Deskriptivna analiza JASS upitnika

| <i>JSS upitnik</i> | N | Min | Max | X | SD |
|----------------------------|-----|------|------|-------------|------|
| <i>Ukupno zadovoljstvo</i> | 180 | 1.67 | 5.33 | 3.20 | 0.69 |
| <i>Plaća</i> | 180 | 1.00 | 5.75 | 2.32 | 1.09 |
| <i>Unapređenje</i> | 180 | 1.00 | 6.00 | 2.71 | 1.02 |
| <i>Nadzor</i> | 180 | 1.00 | 6.00 | 3.78 | 1.21 |
| <i>Beneficije</i> | 180 | 1.00 | 5.25 | 2.50 | 0.91 |
| <i>Nagrađivanje</i> | 180 | 1.00 | 5.75 | 2.79 | 1.04 |
| <i>Radni uvjeti</i> | 180 | 1.00 | 6.00 | 3.00 | 0.99 |
| <i>Suradnici</i> | 180 | 1.75 | 6.00 | 3.94 | 1.03 |
| <i>Priroda posla</i> | 180 | 2.25 | 6.00 | 4.30 | 0.95 |
| <i>Komunikacija</i> | 180 | 1.00 | 6.00 | 3.46 | 1.08 |

4.2. Statistička analiza

4.2.1. Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na spol, dob i godine radnog staža

Analizom vrijednosti rezultata dobivenih JSS upitnikom nije pronađena razlika u zadovoljstvu poslom između ispitanika muškog i ženskog spola (Tablica 4)

Tablica 4 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na spol

| | Muški | | Ženski | | t | p |
|----------------------------|-------|------|--------|------|--------|-------|
| | X | SD | X | SD | | |
| <i>Ukupno zadovoljstvo</i> | 3.24 | 0.74 | 3.19 | 0.68 | 0.419 | 0.676 |
| <i>Plaća</i> | 2.53 | 1.10 | 2.26 | 1.09 | 1.302 | 0.195 |
| <i>Unapređenje</i> | 2.75 | 0.97 | 2.70 | 1.03 | 0.256 | 0.798 |
| <i>Nadzor</i> | 3.74 | 1.31 | 3.79 | 1.19 | -0.230 | 0.818 |
| <i>Beneficije</i> | 2.50 | 0.89 | 2.50 | 0.91 | -0.021 | 0.984 |
| <i>Nagrađivanje</i> | 2.88 | 0.80 | 2.77 | 1.09 | 0.521 | 0.603 |
| <i>Radni uvjeti</i> | 2.93 | 0.78 | 3.02 | 1.03 | -0.490 | 0.625 |
| <i>Suradnici</i> | 4.03 | 0.98 | 3.92 | 1.04 | 0.581 | 0.562 |
| <i>Priroda posla</i> | 4.35 | 0.99 | 4.28 | 0.95 | 0.352 | 0.725 |
| <i>Komunikacija</i> | 3.50 | 0.91 | 3.45 | 1.12 | 0.224 | 0.823 |

U tablici 5 je prikazana analiza zadovoljstva poslom među ispitanicima u odnosu na dob. Pronađena je statistički značajna razlika u ukupnom zadovoljstvu ispitanika u odnosu na dob gdje su ispitanici u dobi manjoj od 25 godina statistički najzadovoljniji sa svojim poslom ($f=4.24$, $p=0.003$). Ispitanici u dobi manjoj od 25 godina su također statistički značajno najzadovoljniji sa plaćom ($f=6.29$, $p=0.000$), unapređenjem ($f=7.62$, $p=0.000$), nagrađivanjem ($f=4.29$, $p=0.002$), beneficijama ($f=10.29$, $p=0.000$) i komunikacijom na radnom mjestu ($f=3.60$, $p=0.008$) za razliku od ispitanika s radnim stažem od 46 do 55 godina koji su u spomenutim aspektima rada najnezadovoljniji.

Tablica 5 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na dob

| | Manje od 25 | | 26-35 | | 36-45 | | 46-55 | | 56 i više | | f | p |
|----------------------------|-------------|------|-------|------|-------|------|-------------|------|-----------|------|-------|--------------|
| | X | SD | X | SD | X | SD | X | SD | X | SD | | |
| <i>Ukupno zadovoljstvo</i> | 3.41 | 0.60 | 3.21 | 0.75 | 2.96 | 0.65 | 2.69 | 0.78 | 2.93 | 0.08 | 4.24 | 0.003 |
| <i>Plaća</i> | 2.64 | 0.98 | 2.44 | 1.26 | 1.71 | 0.83 | 1.63 | 0.61 | 2.25 | 0.29 | 6.29 | 0.000 |
| <i>Unapređenje</i> | 3.04 | 0.99 | 2.84 | 1.02 | 2.18 | 0.86 | 1.81 | 0.51 | 2.25 | 0.29 | 7.62 | 0.000 |
| <i>Nadzor</i> | 3.76 | 1.01 | 3.95 | 1.07 | 3.75 | 1.52 | 3.00 | 1.97 | 3.50 | 0.87 | 1.18 | 0.321 |
| <i>Beneficije</i> | 2.93 | 0.91 | 2.43 | 0.83 | 2.50 | 0.49 | 1.91 | 1.32 | 2.00 | 0.29 | 10.29 | 0.000 |
| <i>Nagrađivanje</i> | 3.17 | 0.96 | 2.51 | 1.13 | 2.66 | 0.93 | 2.38 | 0.86 | 2.50 | 0.00 | 4.29 | 0.002 |
| <i>Radni uvjeti</i> | 3.11 | 0.75 | 3.08 | 1.03 | 2.88 | 1.26 | 2.38 | 0.94 | 2.50 | 0.29 | 1.56 | 0.186 |
| <i>Suradnici</i> | 3.95 | 0.86 | 3.84 | 1.16 | 4.04 | 1.11 | 3.94 | 1.23 | 4.25 | 0.00 | 0.32 | 0.859 |
| <i>Priroda posla</i> | 4.23 | 0.96 | 4.44 | 0.84 | 4.35 | 0.96 | 3.75 | 1.30 | 4.00 | 1.44 | 1.21 | 0.307 |
| <i>Komunikacija</i> | 3.81 | 0.94 | 3.34 | 1.06 | 3.19 | 1.30 | 2.88 | 0.55 | 3.13 | 0.14 | 3.60 | 0.008 |

Analizom rezultata nije pronadana razlika u ukupnom zadovoljstvu poslom među ispitanicima u odnosu na duljinu radnog staža, međutim ispitanici s radnim stažem manjim od 5 godina su statistički najzadovoljniji sa beneficijama ($f=5.78$, $p=0.003$), nagrađivanjem ($f=4.06$, $p=0.004$) i komunikacijom ($f=2.64$, $p=0.036$) za razliku od ispitanika sa duljinom staža od 6 do 10 godina. Sa aspektom unapređenja statistički su najzadovoljniji ($f=2.94$, $p=0.022$) ispitanici sa radnim

stažem od 6 do 10 godina a najnezadovoljniji ispitanici sa radnim stažem duljim od 31 godine (Tablica 6).

Tablica 6 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na godine radnog staža

| | Manje od 5 | | 6 do 10 | | 11 do 20 | | 21 do 30 | | 31 i više | | F | Sig. |
|----------------------------|-------------|------|-------------|------|----------|------|-------------|------|-------------|------|------|--------------|
| | X | SD | X | SD | X | SD | X | SD | X | SD | | |
| <i>Ukupno zadovoljstvo</i> | 3.34 | 0.62 | 3.07 | 0.62 | 3.12 | 0.85 | 3.11 | 0.71 | 2.98 | 0.10 | 1.53 | 0.195 |
| <i>Plaća</i> | 2.56 | 0.98 | 2.18 | 1.04 | 2.10 | 1.33 | 2.11 | 0.86 | 2.08 | 0.34 | 1.83 | 0.125 |
| <i>Unapređenje</i> | 2.75 | 1.04 | 2.96 | 0.99 | 2.49 | 0.98 | 2.25 | 0.99 | 2.17 | 0.26 | 2.94 | 0.022 |
| <i>Nadzor</i> | 3.78 | 0.99 | 3.76 | 1.18 | 3.71 | 1.47 | 4.25 | 1.58 | 3.25 | 0.77 | 0.86 | 0.492 |
| <i>Beneficije</i> | 2.84 | 0.92 | 2.09 | 0.75 | 2.35 | 0.80 | 2.21 | 1.01 | 2.33 | 0.56 | 5.78 | 0.003 |
| <i>Nagrađivanje</i> | 3.04 | 1.02 | 2.32 | 0.90 | 2.91 | 1.08 | 2.34 | 1.04 | 2.42 | 0.13 | 4.06 | 0.004 |
| <i>Radni uvjeti</i> | 3.10 | 0.73 | 2.94 | 0.81 | 2.80 | 1.26 | 3.43 | 1.53 | 2.75 | 0.45 | 1.47 | 0.213 |
| <i>Suradnici</i> | 3.83 | 0.88 | 3.82 | 1.15 | 4.09 | 1.08 | 4.00 | 1.28 | 4.67 | 0.65 | 1.40 | 0.238 |
| <i>Priroda posla</i> | 4.24 | 0.94 | 4.38 | 0.88 | 4.36 | 0.89 | 4.39 | 1.31 | 3.83 | 1.15 | 0.59 | 0.668 |
| <i>Komunikacija</i> | 3.74 | 0.92 | 3.31 | 0.83 | 3.27 | 1.37 | 3.00 | 1.26 | 3.33 | 0.34 | 2.64 | 0.036 |

Iz prethodne analize može se zaključiti da spol i duljina radnog staža nisu bili prediktori koji su imali značajan utjecaj na zadovoljstvo poslom među ispitanicima dok je dob imala značajan utjecaj na zadovoljstvo poslom.

Prva postavljena hipoteza koja je glasila da će medicinske sestre/tehničari muškog spola, stariji od 46 godina i oni sa više od 21 godina radnog staža imati višu razinu zadovoljstva poslom nego medicinske sestre/tehničari ženskog spola kao i medicinske sestre/tehničari koji su mlađi od 46 godina te oni koji imaju manje od 21 godinu radnog staža se odbacuje jer se pokazalo da spol i duljina radnog staža nisu imali značajan utjecaj na razinu zadovoljstva poslom dok su ispitanici mlađi od 25 godina bili najzadovoljniji sa svojim poslom i većinom aspekata rada.

4.2.2. Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na bračni status i broj djece

Kao što je vidljivo u tablici 7 ispitanici koji su u vanbračnoj zajednici imaju statistički najvišu razinu zadovoljstva poslom ($f=8.21$, $p=0.023$) te su statistički najzadovoljniji sa plaćom ($f=7.69$, $p=0.001$), unapređenjem ($f=7.55$, $p=0.001$) i beneficijama ($f=10.53$, $p=0.000$). Ispitanici koji su u braku su statistički najzadovoljniji prirodom posla ($f=4.38$, $p=0.014$).

Tablica 7 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na bračni status

| | U braku | | Vanbr. zajednica | | Samac | | F | Sig. |
|----------------------------|-------------|------|------------------|------|-------|------|-------|--------------|
| | X | Sd | X | Sd | X | Sd | | |
| <i>Ukupno zadovoljstvo</i> | 2.54 | 0.63 | 3.43 | 0.81 | 3.30 | 0.61 | 8.21 | 0.023 |
| <i>Plaća</i> | 1.89 | 0.95 | 2.66 | 1.10 | 2.36 | 1.09 | 7.69 | 0.001 |
| <i>Unapređenje</i> | 2.28 | 0.82 | 2.91 | 1.22 | 2.88 | 0.86 | 7.55 | 0.001 |
| <i>Nadzor</i> | 3.80 | 1.43 | 3.73 | 1.16 | 3.80 | 1.07 | 0.06 | 0.943 |
| <i>Beneficije</i> | 2.06 | 0.73 | 2.73 | 1.08 | 2.66 | 0.73 | 10.53 | 0.000 |
| <i>Nagrađivanje</i> | 2.54 | 0.92 | 2.90 | 1.14 | 2.91 | 1.01 | 2.43 | 0.091 |
| <i>Radni uvjeti</i> | 3.02 | 1.26 | 2.91 | 0.90 | 3.07 | 0.81 | 0.38 | 0.684 |
| <i>Suradnici</i> | 4.04 | 1.09 | 3.74 | 1.08 | 4.03 | 0.91 | 1.60 | 0.205 |
| <i>Priroda posla</i> | 4.56 | 0.87 | 4.03 | 0.88 | 4.32 | 1.02 | 4.38 | 0.014 |
| <i>Komunikacija</i> | 3.21 | 1.15 | 3.46 | 1.19 | 3.67 | 0.87 | 2.75 | 0.067 |

Analiza zadovoljstva poslom u odnosu na broj djece (Tablica 8) je pokazala da su ispitanici sa troje i više djece statistički najzadovoljniji poslom ($f=3.16$, $p=0.026$) dok su ispitanici s jednim djetetom najmanje zadovoljni. Sa aspektima posla kao što su plaća ($f=5.51$, $p=0.001$), unapređenje ($f=6.64$, $p=0.000$) i beneficije ($f=5.93$, $p=0.001$) su statistički najzadovoljniji ispitanici bez djece dok su ispitanici s troje i više djece statistički najzadovoljniji s nagrađivanje ($f=6.95$, $p=0.000$).

Tablica 8 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na broj djece

| | Bez djece | | 1 dijete | | 2 djece | | 3 i više djece | | f | p |
|----------------------------|-----------|------|-------------|------|---------|------|----------------|------|------|--------------|
| | X | Sd | X | Sd | X | Sd | X | Sd | | |
| <i>Ukupno zadovoljstvo</i> | 3.21 | 0.75 | 2.91 | 0.55 | 3.01 | 0.54 | 3.38 | 0.48 | 3.16 | 0.026 |

| | | | | | | | | | | |
|----------------------|-------------|------|-------------|------|-------------|------|-------------|------|------|--------------|
| <i>Plaća</i> | 2.55 | 1.16 | 1.95 | 0.82 | 1.81 | 0.72 | 2.25 | 1.05 | 5.51 | 0.001 |
| <i>Unapređenje</i> | 2.95 | 1.04 | 2.25 | 0.90 | 2.14 | 0.78 | 2.65 | 0.89 | 6.64 | 0.000 |
| <i>Nadzor</i> | 3.79 | 1.16 | 3.15 | 1.08 | 4.03 | 1.24 | 4.00 | 1.60 | 2.48 | 0.063 |
| <i>Beneficije</i> | 2.64 | 0.94 | 2.40 | 0.74 | 2.00 | 0.49 | 2.95 | 1.27 | 5.93 | 0.001 |
| <i>Nagrađivanje</i> | 2.97 | 1.10 | 2.20 | 0.88 | 2.39 | 0.76 | 3.40 | 0.36 | 6.95 | 0.000 |
| <i>Radni uvjeti</i> | 3.05 | 0.96 | 2.78 | 0.93 | 3.26 | 1.11 | 2.70 | 0.99 | 0.80 | 0.496 |
| <i>Suradnici</i> | 3.90 | 0.99 | 3.75 | 1.30 | 4.10 | 1.05 | 4.20 | 0.61 | 0.78 | 0.505 |
| <i>Priroda posla</i> | 4.28 | 0.96 | 4.43 | 0.51 | 4.25 | 1.10 | 4.40 | 1.06 | 0.20 | 0.898 |
| <i>Komunikacija</i> | 3.62 | 1.07 | 3.30 | 1.12 | 3.19 | 1.10 | 2.95 | 0.71 | 2.55 | 0.057 |

Slijedom prethodnih analiza bračni status i broj djece su se pokazali značajnim prediktorima o kojima ovisi ukupno zadovoljstvo poslom. Druga postavljena hipoteza koja je glasila da će medicinske sestre/tehničari koji su u braku i imaju troje i više djece imati višu razinu zadovoljstva poslom nego medicinske sestre/tehničari koji nisu u braku i imaju manje od 3 djece se može djelomično potvrditi jer su statistički značajno najvišu razinu zadovoljstva poslom imali ispitanici koji su u izvanbračnoj zajednici dok su ispitanici sa troje i više djece imali statistički značajno višu razinu zadovoljstva poslom od ostalih ispitanika.

4.2.3. Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na stupanj obrazovanja

Prosječno su najveće zadovoljstvo poslom pokazali ispitanici sa srednjom stručnom spremom ali bez statistički značajne razlike u odnosu na ostale ispitanike ($f=0.75$, $p=0,476$). Sa plaćom su statistički značajno najzadovoljniji bili ispitanici sa završenim preddiplomskim studijem sestrištva. U ostalim aspektima zadovoljstva poslom nije bilo statistički značajne razlike.

Slijedom provedene analize treća postavljena hipoteza koja je glasila da medicinske sestre/tehničari s visokim stupnjem obrazovanja imaju višu razinu zadovoljstva poslom nego medicinske sestre sa srednjim i višim stupnjem obrazovanja se odbacuje jer nije pronađena značajna razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na stupanj obrazovanja.

Tablica 9 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na stupanj obrazovanja

| | SSS | | VŠS | | VSS | | F | p |
|----------------------------|------|------|-------------|------|------|------|------|--------------|
| | X | Sd | X | Sd | X | Sd | | |
| <i>Ukupno zadovoljstvo</i> | 3.24 | 0.59 | 3.16 | 0.95 | 3.06 | 0.81 | 0.75 | 0.476 |
| <i>Plaća</i> | 2.31 | 1.01 | 2.67 | 1.34 | 1.90 | 1.03 | 3.43 | 0.035 |
| <i>Unapređenje</i> | 2.78 | 0.88 | 2.77 | 1.23 | 2.27 | 1.29 | 2.65 | 0.073 |
| <i>Nadzor</i> | 3.86 | 1.02 | 3.50 | 1.55 | 3.71 | 1.60 | 1.10 | 0.335 |
| <i>Beneficije</i> | 2.50 | 0.87 | 2.48 | 0.86 | 2.56 | 1.17 | 0.06 | 0.940 |
| <i>Nagrađivanje</i> | 2.83 | 0.96 | 2.68 | 1.19 | 2.77 | 1.25 | 0.23 | 0.792 |
| <i>Radni uvjeti</i> | 3.06 | 1.00 | 3.00 | 1.05 | 2.73 | 0.78 | 1.11 | 0.333 |
| <i>Suradnici</i> | 3.94 | 1.01 | 3.85 | 1.10 | 4.02 | 1.07 | 0.19 | 0.827 |
| <i>Priroda posla</i> | 4.33 | 0.98 | 4.13 | 0.93 | 4.35 | 0.84 | 0.54 | 0.583 |
| <i>Komunikacija</i> | 3.54 | 1.02 | 3.35 | 1.16 | 3.21 | 1.26 | 1.15 | 0.318 |

Analizom rezultata prikazanima u Tablici 10 nije pronađena razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na način rada ($f=2.14$, $p=0.097$) iako su ispitanici koji rade u turnusima i dežurstvima pokazali prosječno najvišu razinu zadovoljstva poslom 3.26 ± 0.69 . Beneficijama ($f=6.39$, $p=0.001$) i nagrađivanjem ($f=3.06$, $p=0.003$) su statistički najzadovoljniji ispitanici koji rade smo jutarnje smjene dok su sa suradnicima statistički najzadovoljniji ispitanici koji rade u turnusima i dežurstvima ($f=4.28$, $p=0.006$).

Tablica 10 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na način rada

| | Jutarnji rad | | 2 smjene | | 3 smjene | | Turnusi/ Dežurstva | | f | p |
|----------------------------|--------------|------|----------|------|-------------|------|-----------------------|------|------|--------------|
| | X | sd | X | sd | X | sd | X | sd | | |
| <i>Ukupno zadovoljstvo</i> | 3.21 | 0.56 | 3.24 | 0.85 | 2.86 | 0.64 | 3.26 | 0.69 | 2.14 | 0.097 |
| <i>Plaća</i> | 2.34 | 1.01 | 2.37 | 1.18 | 1.98 | 0.9 | 2.37 | 1.13 | 0.82 | 0.487 |
| <i>Unapređenje</i> | 2.75 | 0.85 | 3.13 | 1.21 | 2.39 | 1 | 2.66 | 0.99 | 2.42 | 0.068 |
| <i>Nadzor</i> | 3.68 | 1.14 | 3.54 | 1.37 | 3.32 | 1.36 | 3.98 | 1.13 | 2.44 | 0.066 |
| <i>Beneficije</i> | 3.06 | 1.08 | 2.5 | 1.04 | 2.16 | 0.57 | 2.39 | 0.78 | 6.39 | 0.001 |
| <i>Nagrađivanje</i> | 3.16 | 1.09 | 2.92 | 1.31 | 2.36 | 0.91 | 2.73 | 0.92 | 3.06 | 0.003 |
| <i>Radni uvjeti</i> | 3.01 | 0.92 | 2.69 | 0.78 | 3.05 | 0.97 | 3.07 | 1.06 | 1.03 | 0.379 |

| | | | | | | | | | | |
|----------------------|------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|------|--------------|
| <i>Suradnici</i> | 3.69 | 0.79 | 3.90 | 1.03 | 3.41 | 1.2 | 4.15 | 1.00 | 4.28 | 0.006 |
| <i>Priroda posla</i> | 3.9 | 1.14 | 4.37 | 0.81 | 4.20 | 0.82 | 4.24 | 0.91 | 2.94 | 0.085 |
| <i>Komunikacija</i> | 3.31 | 0.80 | 3.73 | 1.16 | 2.86 | 1.16 | 3.58 | 1.08 | 3.58 | 0.015 |

Na osnovi učinjene analize četvrta hipoteza koja je glasila da će medicinske sestre/tehničari koji rade u turnusima ili dežurstvima imati nižu razinu zadovoljstva poslom nego medicinske sestre/tehničari koji rade samo u jutarnjem radu, u 2 smjene ili u 3 smjene se odbacuje jer nije pronađena statistički značajna razlika u razini zadovoljstva poslom među ispitanicima u odnosu na način rada.

4.2.4. Povezanost zadovoljstva poslom s brojem promjena radnog mjesta i visine mjesečnih primanja

U tablici 11 prikazana je korelacijska analiza kojom se ispitala povezanost zadovoljstva poslom s brojem promjena radnog mjesta i visine mjesečnih primanja. Iz analize je vidljivo da je broj promjena radnog mjesta umjereno negativno povezan sa ukupnom razinom zadovoljstva poslom što bi značilo da ispitanici koji su radno mjesto promijenili veći broj puta imaju nižu razinu zadovoljstva poslom ($r=-0,131$, $p=0.021$), manje su zadovoljni plaćom ($r=-.232$, $p=0.002$), beneficijama ($r=-.318$, $p=0.000$) i nagrađivanjem ($r=-.185$, $p=0.013$).

Za razliku od pronađene povezanosti broja promjena radnog mjesta i razine zadovoljstva poslom ona nije pronađena kada je riječ o visini mjesečnih primanja.

Tablica 11 Povezanost zadovoljstva poslom s brojem promjena radnog mjesta i visine mjesečnih primanja

| | | Promjene radnog mjesta | Prosječna mjesečna primanja |
|----------------------------|---|------------------------|-----------------------------|
| <i>Ukupno zadovoljstvo</i> | r | -.131* | 0.027 |
| | p | 0.021 | 0.719 |
| <i>Plaća</i> | r | -.232** | -0.002 |
| | p | 0.002 | 0.976 |
| <i>Unapređenje</i> | r | .188* | -0.059 |
| | p | 0.011 | 0.428 |

| | | | |
|----------------------|---|---------|--------|
| <i>Nadzor</i> | r | -0.102 | 0.069 |
| | p | 0.174 | 0.354 |
| <i>Beneficije</i> | r | -.318** | -0.075 |
| | p | 0.000 | 0.320 |
| <i>Nagrađivanje</i> | r | -.185* | -0.047 |
| | p | 0.013 | 0.530 |
| <i>Radni uvjeti</i> | r | 0.118 | 0.086 |
| | p | 0.116 | 0.250 |
| <i>Suradnici</i> | r | -0.050 | 0.066 |
| | p | 0.504 | 0.378 |
| <i>Priroda posla</i> | r | -0.119 | 0.098 |
| | p | 0.111 | 0.191 |
| <i>Komunikacija</i> | r | 0.056 | 0.016 |
| | p | 0.457 | 0.831 |

Peta hipoteza koja je glasila da je manji broj promjena radnog mjesta pozitivno povezan s višom razinom zadovoljstva poslom se u potpunosti potvrđuje jer ispitanici koji su radno mjesto promijenili manji broj puta imaju višu razinu zadovoljstva poslom.. Medicinske sestre tehničari koji su radno mjesto promijenili manji broj puta imati će višu razinu zadovoljstva poslom.

Povezanost između razine zadovoljstva poslom i visine mjesečnih primanja nije pronađena pa se prema tome šesta hipoteza koja je glasila da su viša mjesečna primanja pozitivno povezana s višom razinom zadovoljstva poslom se u potpunosti odbacuje.

5. RASPRAVA

U istraživanju je sudjelovalo ukupno 180 ispitanika, 144 (80%) ispitanika ženskog i 36 (20%) ispitanika muškog spola. Svi ispitanici su bili medicinske sestre/tehničari zaposleni u Republici Hrvatskoj, 70 (38.89%) ispitanika je bilo u dobi manjoj od 25 godina, samaca je bilo 68 (37.78%), oženjenih/udatih i onih o izvanbračnoj zajednici je zajedno bilo 62%. Najveći broj ispitanika nije imao djecu, njih 114 (63.33%). Većina ispitanika je bila sa srednjom stručnom spremom kao i sa manje od 5 godina radnog staža u zdravstvu. Radno mjesto niti jednom nije promijenilo 76 (42.22%), 98 (54.44%) ispitanika radi u turnusima ili dežurstvima.

Ispitanici koji su sudjelovali u ovom istraživanju su izrazili umjereno zadovoljstvo poslom ocjenjujući ga srednjom ocjenom od 3.20 ± 0.69 , bili su najzadovoljniji sa suradnicima 3.94 ± 1.03 i prirodom posla 4.30 ± 0.95 dok su najnezadovoljniji plaćom 2.32 ± 1.09 i beneficijama 2.50 ± 0.91 .

2006. godine Hrvatski strukovni sindikat medicinskih sestara/tehničara je proveo anketu u ukupno 79% javnih i 63% privatnih hrvatskih bolnica o zadovoljstvu na radnom mjestu. U istraživanju je sudjelovalo ukupno 9.996 medicinskih sestara/tehničara. Samo je 11,8 % ispitanika bilo potpuno zadovoljno sa svojim poslom. Kao najveće izvore nezadovoljstva navode nepostojanje kriterija za vrednovanje rezultata rada 81,2 %, loš odnos nadređenih 80,4 %, ne postojanje standarda i normativa u radu 76,3 %, a 97 % ih smatra da su preopterećeni na radnom mjestu. 48,5 % medicinskih sestara/tehničara želi napustiti državu i otići u inozemstvo (69). Pretragom literature nije pronađeno niti jedno ovako opsežno novije istraživanje za našu državu, međutim iz vlastitog iskustva i iskustva iz okoline niti danas situacija nije puno bolja, sestara u zdravstvenom sustavu je sve manje dok se opseg posla samo povećava. Kako navode Lu i sur. u svom pregledu medicinske sestre/tehničari sa svojim položajem u zdravstvenom sustavu nisu zadovoljni ni na globalnoj razini. Najmanje su zadovoljne medicinske sestre u Sjedinjenim Američkim Državama, zatim slijede škotske, zatim engleske te medicinske sestre iz Kanade i Njemačke. Jedna trećina medicinskih sestara u Engleskoj i Škotskoj te više od jedne petine medicinskih sestara u Sjedinjenim Državama razmišlja o promjeni posla. Medicinske sestre mlađe od 30 godina češće

razmišljaju o promjeni posla. U Njemačkoj su medicinske sestre zadovoljnije mogućnošću napredovanja, dok su sestre u SAD-u i Kanadi zadovoljnije svojim plaćama (63).

Sveinsdottir i suradnici na temelju prve nacionalne studije stresa, radnih uvjeta i zadovoljstva poslom provedene na Islandu i koja je obuhvatila sve medicinske sestre njih 2234 utvrdili su da su medicinske sestre najzadovoljnije s kolegama i glavnim sestrama, a najveće nezadovoljstvo bila je nemogućnost napredovanja i niska plaća (65).

U našem istraživanju spol i duljina radnog staža nisu imali značajan utjecaj na razinu zadovoljstva poslom dok su ispitanici mlađi od 25 godina bili najzadovoljniji sa svojim poslom i većinom aspekata rada također su statistički značajno najzadovoljniji sa plaćom ($f=6.29$, $p=0.000$), unapređenjem ($f=7.62$, $p=0.000$), nagrađivanjem ($f=4.29$, $p=0.002$), beneficijama ($f=10.29$, $p=0.000$) i komunikacijom na radnom mjestu ($f=3.60$, $p=0.008$) za razliku od ispitanika u dobi od 46 do 55 godina koji su u spomenutim aspektima rada najnezadovoljniji.

Ispitanici s radnim stažem manjim od 5 godina su statistički najzadovoljniji sa beneficijama ($f=5.78$, $p=0.003$), nagrađivanjem ($f=4.06$, $p=0.004$) i komunikacijom ($f=2.64$, $p=0.036$). Sa aspektom unapređenja statistički su najzadovoljniji ($f=2.94$, $p=0.022$) ispitanici sa radnim stažem od 6 do 10 godina a najnezadovoljniji ispitanici sa radnim stažem duljim od 31 godine.

Statistički značajno najvišu razinu zadovoljstva poslom imali su ispitanici koji su bili u izvanbračnoj zajednici kao i ispitanici sa troje i više djece dok su sa aspektima posla kao što su plaća ($f=5.51$, $p=0.001$), unapređenje ($f=6.64$, $p=0.000$) i beneficije ($f=5.93$, $p=0.001$) statistički najzadovoljniji bili ispitanici bez djece.

Iako je u našem istraživanju pronađena povezanost dobi, bračnog statusa i broja djece sa zadovoljstvom s poslom Datuah i sur u svojem istraživanju nisu pronašli značajan utjecaj sociodemografskih varijabli na zadovoljstvo s poslom (73).

Prosječno su najveće zadovoljstvo poslom pokazali ispitanici sa srednjom stručnom spremom ali bez statistički značajne razlike u odnosu na ostale ispitanike ($f=0.75$, $p=0,476$). Sa plaćom su statistički značajno najzadovoljniji bili ispitanici sa završenim preddiplomskim studijem, a

najnezadovoljniji ispitanici sa diplomskim studijem sestinstva. Ovakav rezultat ne iznenađuje previše obzirom na donošenje zakona o koeficijentima za medicinske sestre s završenim diplomskim studijem međutim doneseni zakon nije obuhvatio sve sestre već samo one koje rade na određenim visokorizičnim radnim mjestima koja zahtijevaju posebna znanja i kompetencije. Iako je zakon u svojim točkama jasan priznavanje zakonom donesenih koeficijenata, a samim time i podizanje mjesečnih primanja još uvijek ovisi isključivo o bolničkim ustanovama u kojima iste rade. Sve navedeno izaziva osjećaj nepravde i porast nezadovoljstva kod medicinskih sestara.

Coomber i sur. navode da su obrazovanje medicinske sestre zadovoljnije svojim poslom od niže obrazovanih kolegica (74).

U našem istraživanju nije pronađena razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na način rada ($f=2.14$, $p=0.097$) iako su ispitanici koji rade u turnusima i dežurstvima pokazali prosječno najvišu razinu zadovoljstva poslom 3.26 ± 0.69 . Beneficijama ($f=6.39$, $p=0.001$) i nagrađivanjem ($f=3.06$, $p=0.003$) su statistički najzadovoljniji bili ispitanici koji rade samo jutarnje smjene. Rezultati istraživanja Moradi sur. su pokazali da su medicinske sestre koje su dobrovoljno odabrale smjenski rad bile zadovoljnije svojim poslom u usporedbi s onima koji ne žele raditi u smjenama. Sličan rezultat navode i Bohle i sur (75,76).

Ispitanici koji su radno mjesto promijenili veći broj puta imali su nižu razinu zadovoljstva poslom ($r=-0.131$, $p=0.021$), manje su bili zadovoljni plaćom ($r=-.232$, $p=0.002$), beneficijama ($r=-.318$, $p=0.000$) i nagrađivanjem ($r=-.185$, $p=0.013$). Trenutačni nedostatak medicinskih sestara u cijelom svijetu izaziva veliku zabrinutost, a zadovoljstvo poslom među medicinskim sestrama identificirano je kao ključni čimbenik pri zapošljavanju i zadržavanju medicinskih sestara.

Visina mjesečnih primanja je važna ali u našem istraživanju nije bila povezana sa razinom zadovoljstva s poslom. Prema Maslowljevoj teoriji potreba, plaća je najosnovnija potreba zaposlenika. Liou i sur. identificiraju plaću kao važan aspekt zadovoljstva poslom medicinske sestre koji također uključuje pravednost i način plaćanja (47,48). Nasuprot naših rezultata Daehlen i sur. također navode da su one medicinske sestre koje smatraju da su dobro i dovoljno plaćene zadovoljnije s poslom od onih koje se s tim ne slažu (64).

6. ZAKLJUČAK

Rezultati provedenog istraživanja su pokazali slijedeće:

- Ispitanici su pokazali umjereno zadovoljstvo poslom ocjenjujući ga srednjom ocjenom od 3.20 ± 0.69 , bili su najzadovoljniji sa suradnicima i prirodom posla dok su najnezadovoljniji plaćom i beneficijama
- ispitanici mlađi od 25 godina bili najzadovoljniji sa svojim poslom
- Ispitanici s radnim stažem manjim od 5 godina su statistički najzadovoljniji sa beneficijama, nagrađivanjem i komunikacijom
- Statistički značajno najvišu razinu zadovoljstva poslom imali su ispitanici koji su bili u izvanbračnoj zajednici i ispitanici sa troje i više djece
- Sa plaćom su statistički značajno najzadovoljniji bili ispitanici sa završenim preddiplomskim studijem
- Beneficijama i nagrađivanjem su statistički najzadovoljniji bili ispitanici koji rade samo jutarnje smjene.
- Ispitanici koji su radno mjesto promijenili veći broj puta imali su nižu razinu zadovoljstva poslom manje su bili zadovoljni plaćom, beneficijama, i nagrađivanjem
- Visina mjesečnih primanja nije bila povezana sa razinom zadovoljstva s poslom

U svjetlu modernog upravljanja sestriinstvom, zadovoljstvo poslom među medicinskim sestrama tema je od globalnog interesa, jer utječe na uspješnost medicinskih sestara i kvalitetu zdravstvenih usluga. Nedostatak profesionalnog zadovoljstva među medicinskim sestrama ometa tempo rada i može negativno utjecati na povećanje stresa i izostanke s posla što utječe na predanost radu i narušava kvalitetu pružene skrbi pacijentima.

LITERATURA

1. Hamid S, Malik AU, Kamran I, Ramzan M. Job satisfaction among nurses working in the private and public sectors: a qualitative study in tertiary care hospitals in Pakistan. *J Multidiscip Healthc.* 2013 Jan 3;7:25–35.
2. Azeem SM. Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in the Sultanate of Oman. *PSYCH.* 2010;01(04):295–9.
3. Al-Aameri AS. Job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Saudi Med J.* 2000 Jun;21(6):531–5.
4. Tzeng HM. The influence of nurses' working motivation and job satisfaction on intention to quit: an empirical investigation in Taiwan. *Int J Nurs Stud.* 2002 Nov;39(8):867–78.
5. AsimaFarman, Kousar R, Hussain M, Waqas A, Gilani SA. Impact of Job Satisfaction on Quality of Care Among Nurses on the Public Hospital of Lahore, Pakistan. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences.* 2017 Jun 1;vol3:511.
6. Vainieri M, Seghieri C, Barchielli C. Influences over Italian nurses' job satisfaction and willingness to recommend their workplace. *Health Serv Manage Res.* 2021 May;34(2):62–9.
7. Lorber M, Skela Savič B. Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals. *Croat Med J.* 2012 Jun;53(3):263–70.
8. Poghosyan L, Ghaffari A, Liu J, McHugh MD. Organizational Support for Nurse Practitioners in Primary Care and Workforce Outcomes. *Nursing Research.* 2020 Aug;69(4):280.
9. Reid C, Hurst C, Anderson D. Examination of socio-demographics and job satisfaction in Australian registered nurses. *Collegian.* 2013 Sep 1;20(3):161–9.
10. Ugwa AE, Charity U. A Narrative Review of Factors Affecting Job Satisfaction among Nurses in Africa. *Hospital Practices and Research.* 2016;1(3):79–82.
11. Shiyani V. Job Satisfaction: Meaning, Definition, Importance, Factors, Effects and Theories [Internet]. *Essays, Research Papers and Articles on Business Management.* 2019 [cited 2023 Mar 22]. Available from: <https://www.businessmanagementideas.com/human-resource-management-2/job-satisfaction/job-satisfaction-meaning-definition-importance-factors-effects-and-theories/19709>

12. Haile DG, Zeleke T, H., Desalegn B. Job Satisfaction and Associated Factors among Nurses in East Zone Public Hospitals Northwest Ethiopia. *Journal of Nursing and Care*. 2017;6(3):1–6.
13. Heydari A, Meshkinyazd A, Soudmand P. The effect of Spiritual Intelligence Training on Job Satisfaction of Psychiatric Nurses. *Iranian Journal of Psychiatry*. 2017;2:128–33.
14. Vijayalakshmi P, Kalidoss K. Determinants of job satisfaction of bank employees: A study with reference to public sector banks in mayiladuthurai town. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development*. 2015;2(4):175–7.
15. Kaliski BS. *Encyclopedia of Business and Finance*. Second. Thompson Gale, Detroit; 2007. p. 446.
16. Wang H, Ni Y, Xie B. Main factors influencing nurse job satisfaction: a cross-country study. In: *Master Dissertation in International Business*. Sweden: Kristianstad University College; 2006.
17. Weiss HM. Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*. 2002;12:173–94.
18. Judge TA, Locke EA, Durham CC. The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*. 1998;19:151–88.
19. Staw BM, Bell NE, Clausen JA. The dispositional approach to job attitudes: A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly*. 1986;31(1):56–77.
20. Staw BM, Cohen-Charash Y. The dispositional approach to job satisfaction: More than a mirage, but not yet an oasis: Comment. *Journal of Organizational Behavior*. 2005;26(1):59–78.
21. Hackman JR, Oldham GR. Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*. 1976;16(2):250–79.
22. Fried Y, Ferris GR. The validity of the job characteristics model: A review and meta-analysis. *Personnel Psychology*. 1987;40(2):287–322.
23. Jex SM. *Organizational psychology: A scientist-practitioner approach*. John Wiley; 2002.
24. Deci EL. Effects of externally mediated rewards on intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1971;18:105–15.

25. Ryan RM, Deci EL. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*. 2000;55(1):68–78.
26. Guay F, Chanal J, Ratelle CF, Marsh HW, Larose S, Boivin M. Intrinsic, identified, and controlled types of motivation for school subjects in young elementary school children. *British Journal of Educational Psychology*. 2010;80(4):711–35.
27. Broussard SC, Garrison MEB. relationship between classroom motivation and academic achievement in elementary school-aged children. *Family and Consumer Sciences Research Journal*. 2004;33(2):106–20.
28. Landy, Becker. Motivation theory reconsidered. *Research in organizational behavior*. 1987;
29. Bhadoriya, Chauhan. A Critical Analysis on Intrinsic & Extrinsic Factors of Motivation. *IJMBS*. 2013;3(ue 3).
30. Wu W. The relationship between Incentives to Learn and Maslow’s Hierarchy of Needs, *SciVerse Science Direct. Physics Procedia*. 2012;24:1335–42.
31. Herzberg Two Factor Theory: Business | StudySmarter [Internet]. StudySmarter UK. [cited 2023 Mar 23]. Available from: <https://www.studysmarter.co.uk/explanations/business-studies/human-resources/herzberg-two-factor-theory/>
32. Vroom VH. *Work and motivation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass; 1964.
33. C LF. Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering Expectations. *International Journal of Management, Business, and Administration*. 2011;15(1):1–6.
34. Judge TA, S. P, Colebert AE, Heller D, Ilies R. Job satisfaction: Across-cultural Review. In: Anderson, editor. *Handbook of industrial, work and organizational psychology*. London: SAGE; 2001. p. 25–52.
35. Ganzach Y. Intelligence, Education, and Facets of Job Satisfaction. *Work & Occupations*. 2003;30(1):97–123.
36. Wang S. The nursing human resource states and the reform trend of nurses education in China. *Chinese journal of nursing*. 2004;education.2 (2):52-53.
37. Shields MA, Ward M. nurse retention in the National Health Service in England: the impact of job satisfaction on intentions to quit. *Journal of Health Economics*. 2001;20(5):667–701.
38. Duchscher JEB, Cowin L. *Multigenerational nurses in the workplace*. 2004.

39. Hackman JR, Oldham GR. Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*. 1976;16(2):250–79.
40. Ngo C, Sansgiry. S.S (2004).Job satisfaction of pharmacists at a large medical center. *American Journal of Health-System Pharmacy*. 61(4):405–7.
41. Moyes GD, Williams PA, Koch B. The effects of age and gender upon the perceptions of accounting professionals concerning their job satisfaction and work-related attributes. *Managerial Auditing Journal*. 2006;21(5):536–61.
42. Intrinsic & Extrinsic Motivation in Job Satisfaction | Ifioque.com [Internet]. [cited 2023 Mar 24]. Available from: https://www.ifioque.com/miscellaneous/motivation_and_job_satisfaction
43. Herzberg F, Mausner B. & Snyderman, B.B (1993).The motivation to work: with a new introduction by Frederick Herzberg. New Brunswick: N.J. Transaction Publishers, cop;
44. Watling D, Lingard. Understanding responses to feedback: the potential and limitations of regulatory focus theory. 2012.
45. Ellis S, Dick P. Introduction to organizational behavior. England: McGraw-Hill; 2003.
46. Boothby JL, Clements CB. Job satisfaction of correctional psychologists: Implications for recruitment and retention. *Professional psychology, research and practice*. 2002;33(3):310–5.
47. Tzeng HM. The influence of nurses‘ working motivation and job satisfaction on intention to quit: an empirical investigation in Taiwan. *International Journal of Nursing Studies*. 2002;39(8):867–78.
48. C.N. L, W.H. S, Tseng KY. Job satisfaction of a medical centers‘ nurses and related factors. *VGH nursing*. 1997;14(2):143–52.
49. Dolan SL, Ameringen MR, Corbin S, Arsenault A. Lack of professional latitude and role problems as correlated or propensity to quit amongst nursing staff. *Journal of advanced nursing*. 1992;17(12):1455–9.
50. Agho AO. The moderating effects of dispositional affectivity on relationships between job characteristics and nurses‘ job satisfaction. *Research in nursing and health*. 1993;16(6):451–8.
51. Liu Y, Chen, Aike. The relationship between hospital work environment and nurse outcomes in Guangdong, China: a nurse questionnaire survey. *J Clin Nurse*. 2012;21(9–10):1476–85.

52. Adams A, Bond S. Hospital Nurses' Job Satisfaction, Individual and Organizational Characteristics. *Journal of Advanced Nursing*. 2000;32:536–43.
53. Unutmaz S. Factors affecting Job Satisfaction of employees in public institution. 2014.
54. Saeed R, Lodhi RN, Iqbal A, Nayyab HH, Mussawar S, Yaseen S. Factors Influencing Job Satisfaction of Employees in Telecom Sector of Pakistan. *Middle East Journal of Scientific Research*. 2013;16(11):1476–82.
55. What Is Teamwork and Why Does It Matter? [Internet]. [cited 2023 Mar 25]. Available from: <https://www.betterup.com/blog/what-is-teamwork>
56. Hayesa LJ, O'Brien-Pallasa L, Duffieldb C, Shamianc JB, J. H, F. SL, et al. Nurse turnover: A literature review'. *International Journal of Nursing Studies*. 2006;43:237–63.
57. Willema A, Buelens M, Jonghe DI. Impact of organizational structure on nurses' job satisfaction: A questionnaire survey'. In: *International Journal of Nursing Studies* 44. 2006. p. 1011–20.
58. Mitchinson S. Are nurses independent and autonomous practitioners? [Internet]. *Nursing Standard*; [cited 2023 May 9]. Available from: <https://journals.rcni.com/nursing-standard/are-nurses-independent-and-autonomous-practitioners-ns.10.34.34.s45>
59. Employment security [Internet]. [cited 2023 May 9]. Available from: <https://www.ilo.org/global/topics/employment-security/lang--en/index.htm>
60. Mobbing and Its Impact on Interpersonal Relationships at the Workplace - Ana Lúcia da Silva João, António Fernando Saldanha Portelada, 2019 [Internet]. [cited 2023 May 9]. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0886260516662850>
61. Workplace Violence - Overview | Occupational Safety and Health Administration [Internet]. [cited 2023 May 9]. Available from: <https://www.osha.gov/workplace-violence>
62. Ares Camerino A, Ortega Marlasca MM. Mobbing in health workplace. *Med Clin (Barc)*. 2018 Mar 1;150(5):198–201.
63. Golbasi Z, Kelleci M, Dogan S. Relationships between coping strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurses: cross-sectional questionnaire survey. *Int J Nurs Stud*. 2008 Dec;45(12):1800–6.
64. Daehlen M. Job satisfaction and job values among beginning nurses: A questionnaire survey'. *International Journal of Nursing Studies*. 2008;45:1789–99.

65. Sveinsdottir H, Biering P, Ramel A. Occupational stress, job satisfaction, and working environment among Icelandic nurses: A cross-sectional questionnaire survey'. *International Journal of Nursing Studies*. 2006;43:875–89.
66. Cavanagh S. Predictors of nursing staff turnover'. *Journal of Advanced Nursing*. 1990;15:373–80.
67. Finn CP. Autonomy: an important component for nurses' job satisfaction'. *International Journal of Nursing Studies*. 2001;38:349–57.
68. Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction among nurses: a literature review. *Int J Nurs Stud*. 2005 Feb;42(2):211–27.
69. osvrt-na-rezultate-ankete-medicinskih-sestara-provedene-u-bolnickom-sustavu-rh.pdf [Internet]. [cited 2023 May 9]. Available from: <https://www.hssms-mt.hr/media/2681/osvrt-na-rezultate-ankete-medicinskih-sestara-provedene-u-bolnickom-sustavu-rh.pdf>
70. Job Satisfaction Survey [Internet]. Paul Spector. [cited 2023 Jan 15]. Available from: <https://paulspector.com/assessments/pauls-no-cost-assessments/job-satisfaction-survey-jss/>
71. Job Satisfaction Survey Translations [Internet]. Paul Spector. [cited 2023 Jan 15]. Available from: <https://paulspector.com/assessments/pauls-no-cost-assessments/job-satisfaction-survey-jss/job-satisfaction-survey-translations/>
72. Conditions for Using These Assessments [Internet]. Paul Spector. [cited 2023 Feb 9]. Available from: <https://paulspector.com/assessments/pauls-no-cost-assessments/conditions-for-using-these-assessments/>
73. Datuah JN, Aninanya GA, Habib I, Aryee PA. SOCIO-DEMOGRAPHIC CORRELATES OF JOB SATISFACTION AMONG NURSES AND MIDWIVES IN HEALTH FACILITIES IN THE BOLE DISTRICT OF THE SAVANNAH REGION, GHANA. *UDS International Journal of Development*. 2021;8(2):674–87.
74. Coomber B, Barriball KL. Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature'. *International Journal of Nursing Studies*. 2007;44:297–314.
75. Bohle P, Quinlan M, Kennedy D, Williamson A. Working hours, work-life conflict and health in precarious and “permanent” employment. *Rev Saude Publica*. 2004 Dec;38 Suppl:19–25.
76. Moradi S, Farahnaki Z, Akbarzadeh A, Gharagozlou F, Pournajaf A, Abbasi A, et al. The Relationship between Shift Work and Job Satisfaction among Nurses: a Cross-sectional Study. *international journal of hospital research* [Internet]. 2014 Jun 1 [cited 2023 May 9]; Available

from: <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Relationship-between-Shift-Work-and-Job-among-a-Moradi-Farahnaki/88e8fa1f2ac1843988576ae9d3f2693e81727543>

PRILOZI

Tablice

| | |
|---|----|
| Tablica 1 Raspodjela ispitanika prema sociodemografskim karakteristikama | 22 |
| Tablica 2 Raspodjela ispitanika prema radnim karakteristikama | 23 |
| Tablica 3 Deskriptivna analiza JASS upitnika..... | 25 |
| Tablica 4 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na spol | 25 |
| Tablica 5 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na dob..... | 26 |
| Tablica 6 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na godine radnog staža | 27 |
| Tablica 7 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na bračni status..... | 28 |
| Tablica 8 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na broj djece | 28 |
| Tablica 9 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na stupanj obrazovanja..... | 30 |
| Tablica 10 Razlika u zadovoljstvu poslom u odnosu na način rada | 30 |
| Tablica 11 Povezanost zadovoljstva poslom s brojem promjena radnog mjesta i visine mjesečnih primanja | 31 |

Anketni upitnik

Poštovani,

U sklopu izrade završnog rada na Fakultetu zdravstvenih studija u Rijeci, provodi se istraživanje na temu „Zadovoljstvo poslom medicinskih sestara/tehničara“ kojim će se ispitati zadovoljstvo poslom medicinskih sestara/tehničara u Republici Hrvatskoj. Molim Vas da iskreno odgovorite na ponuđena pitanja. Sudjelovanje u istraživanju je dobrovoljno i anonimno. Rezultati istraživanja koristiti će se isključivo za potrebe izrade ovog završnog rada. Nastavkom rješavanja upitnika dajete svoju privolu za sudjelovanje u istraživanju.

Unaprijed zahvaljujem na izdvojenom vremenu

Maja Rašetina

Sociodemografski upitnik

1. Spol

- a) Muški
- b) Ženski

2. Dob u godinama

- a) Manje od 25
- b) 26-35
- c) 36-45
- d) 46-55
- e) 56 i više

3. Bračni status:

- a) Oženjen/ udata
- b) Udovac/ udovica
- c) Rastavljen/rastavljena
- d) Samac
- e) Nevjenčana zajednica

4. Broj djece

- a) Nemam djece.
- b) 1
- c) 2
- d) 3 i više

8. Stupanj obrazovanja

- a) SSS
- b) VŠS
- c) VSS
- d) Doktor znanosti

6. Koliko imate godina radnog staža u zdravstvu?

- a) Manje od 5
- b) 6 do 10

- c) 11 do 20
- d) 21 do 30
- e) 31 i više

7. Koliko ste puta mijenjali radno mjesto u tijeku karijere:

- a) Niti jednom
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4 i više

8. Radno vrijeme:

- a) Samo jutarnji rad
- b) U 2 smjene (jutro, podne)
- c) U 3 smjene (jutro, podne, noć)
- d) U turnusima ili dežurstvima (dan, noć)

9. Vaša prosječna mjesečna primanja

- a) Do 1.000,00 eura
- b) Od 1.001,00 do 1.500,00 eura
- c) Od 1.501,00 do 2.000,00 eura
- d) 2.001,00 i više

JSS upitnik o zadovoljstvu poslom

Pred vama se nalazi 36 tvrdnji o zadovoljstvu poslom te sukladno vlastitoj procjeni svaku od tvrdnji ocijenite na Likertovoj skali od 1 do 6.

1-u potpunosti se ne slažem ... 6- u potpunosti se slažem

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Smatram da sam primjereno plaćen/a za obavljanje svog posla. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Na mom poslu je zapravo vrlo malo prilika za promaknuće. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | Moj/a nadređeni/a je doista kompetentan za obavljanje svog posla. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | Nisam zadovoljan/na dobivenim povlasticama. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | Primjereno se prepoznaje kad dobro obavim svoje radne zadatke. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|
| 6 | Mnoga od pravila i procedura u našoj organizaciji otežavaju kvalitetno obavljanje posla. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | Dragi su mi ljudi s kojima radim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8 | Ponekad osjećam kako je moj posao besmislen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9 | Komunikacija u ovoj organizaciji doima se dobra. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10 | Povišice se rijetko dobivaju. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11 | Oni koji dobro obavljaju svoj posao imaju primjerenu priliku za promaknuće. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12 | Moj/a nadređeni/a se nepravedno odnosi prema meni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13 | Povlastice koje dobivamo su podjednake onima u većini drugih organizacija. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14 | Ne osjećam kako se moj rad dostatan cijeni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15 | Rijetko nailazim na zapreke pri nastojanju da dobro obavim svoj posao. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16 | Uviđam kako sam zbog nekompetentnosti kolega primoran napornije raditi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17 | Sviđa mi se obavljati zadaće koje radim u sklopu svog posla. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18 | Nejasni su mi ciljevi ove organizacije. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 19 | Kad pomislim na plaću, osjetim kako me poslodavac baš i ne cijeni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 20 | Ovdje se napreduje jednako brzo kao i drugdje. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21 | Moj/a nadređeni/a pokazuje premalo interesa za osjećaje podređenih. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 22 | Povlastice koje dobivamo su odgovarajuće poslu i tržištu. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 23 | Zaposlenici su premalo nagrađivani. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 24 | Imam previše obveza na poslu. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 25 | Ugodno mi je raditi s ovim kolegama. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 26 | Često osjećam kako ne znam što se događa s mojom organizacijom. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 27 | Osjećam ponos dok obavljam svoj posao. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 28 | Zadovoljan/na sam prilikama za povišicu. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 29 | Smatram da bismo trebali imati određene povlastice koje sada nemamo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|
| 30 | Sviđa mi se kako se moj/a nadređeni/a odnosi prema meni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 31 | Imam previše administrativnih obveza. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 32 | Ne smatram da se moj trud primjereno nagrađuje. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 33 | Zadovoljan/na sam prilikom za promaknuće. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 34 | Na poslu je previše svađa i nesuglasica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 35 | Moj posao je ugodan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 36 | Radne zadaće su nedostatno objašnjene. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

ŽIVOTOPIS

Rođena sam u Rijeci 4. ožujka 1985.god. Osnovnu školu pohađala sam u školi „Srdoči“. Medicinsku školu u Rijeci upisala sam 1999. god. i završila 2003. god. Izvanredni preddiplomski stručni studij sestrinstva u Rijeci upisala sam 2020. god.

Radno iskustvo:

- pripravnički staž u KBC Rijeka (od 2004. do 2005.)
- Dom za starije i nemoćne osobe „NINA“ (od 2005. do 2008.)
- KBC Rijeka od 2008. do danas

