

# Zadovoljstvo poslom djelatnika zaposlenih u hitnim medicinskim službama

---

**Tomas, Tomislav**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Dental Medicine and Health Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Fakultet za dentalnu medicinu i zdravstvo Osijek**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:243:538629>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-02**

*Repository / Repozitorij:*

[Faculty of Dental Medicine and Health Osijek  
Repository](#)



**SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU**

**FAKULTET ZA DENTALNU MEDICINU I ZDRAVSTVO**

**OSIJEK**

**PREDDIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ SESTRINSTVO**

**Tomislav Tomas**

**ZADOVOLJSTVO POSLOM**

**DJELATNIKA ZAPOSLENIH U HITNIM**

**MEDICINSKIM SLUŽBAMA**

**Završni rad**

**Osijek, 2022.**

**SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU**

**FAKULTET ZA DENTALNU MEDICINU I ZDRAVSTVO**

**OSIJEK**

**PREDDIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ SESTRINSTVO**

**Tomislav Tomas**

**ZADOVOLJSTVO POSLOM  
DJELATNIKA ZAPOSLENIH U HITNIM  
MEDICINSKIM SLUŽBAMA**

**Završni rad**

**Osijek, 2022.**

Rad je ostvaren u Osijeku.

Mentor rada: doc. dr. sc. Ivana Barać, prof. psych.

Rad ima 37 listova i 7 tablica.

**Znanstveno područje:** Biomedicina i zdravstvo

**Znanstveno polje:** Kliničke medicinske znanosti

**Znanstvena grana:** Sestrinstvo

## *Zahvala*

*Zahvaljujem se doc. dr. sc. Ivana Barać, prof. psych. na mentorstvu, savjetima, potpori tijekom studiranja i pomoći tijekom izrade ovoga završnog rada. Zahvaljujem se Ivanu Anušiću županu Osječko baranjske županije i njegovim suradnicima. Zahvaljujem se Silvani Sabo, univ. spec. oec ravnateljici Zavoda za hitnu medicinu OBŽ sa suradnicima na pruženoj prilici i pomoći tijekom studiranja. Zahvaljujem se dekanu FDMZ prof. dr. sc. Aleksandru Včevu, svim profesorima i suradnicima i djelatnicima fakulteta.*

*Neizmjereno sam zahvalan svojoj djeci i supruzi, roditeljima i cijeloj obitelji na potpori, razumijevanju i pomoći tijekom studiranja.*

## **SADRŽAJ**

<b>1. UVOD .....</b>	<b>1</b>
1.1. Hitna medicinska pomoć kao karijerni izbor.....	1
1.2. Emocionalni faktori koji utječu na zadovoljstvo poslom u hitnoj medicinskoj službi.....	3
1.3. Zadovoljstvo karijerom u hitnoj medicini .....	6
1.4. Ostali čimbenici rizika za djelatnike hitne medicinske pomoći .....	10
<b>2. CILJ RADA .....</b>	<b>12</b>
<b>3. MATERIJALI I METODE .....</b>	<b>13</b>
3.1. Ustroj studije .....	13
3.2. Ispitanici .....	13
3.3. Metode.....	13
3.4. Statističke metode .....	14
3.5. Etička načela .....	14
<b>4. REZULTATI .....</b>	<b>15</b>
4.1. Osnovna obilježja ispitanika .....	15
4.2. Rezultati istraživanja .....	16
<b>5. RASPRAVA.....</b>	<b>20</b>
<b>6. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>25</b>
<b>7. SAŽETAK.....</b>	<b>26</b>
<b>8. SUMMARY.....</b>	<b>27</b>
<b>9. LITERATURA .....</b>	<b>28</b>
<b>10. ŽIVOTOPIS.....</b>	<b>32</b>

## 1. UVOD

Čimbenici vanjske i unutarnje (individualne karakteristike osobe) organizacijske strukture doprinose zadovoljstvu u odabranoj karijeri. Jedna je kvalitativna studija istraživala zadovoljstvo karijerom zdravstvenih djelatnika hitne pomoći te je utvrdila da čimbenici vanjskog stresa (npr. duge smjene, noćne smjene, psihološki zahtjevi, nedostatak stalne edukacije) te unutarnji čimbenici stresa (npr. strategije suočavanja, tipovi osobnosti, tjeskoba zbog pogrešaka i smrti pacijenata) utječu na zadovoljstvo poslom (1). Čimbenici povezani s nižim razinama zadovoljstva karijerom koje su zdravstveni djelatnici naveli su nedovoljno vremena za osobni život, nedostatak kolegijalne podrške, probleme s autonomijom i kontrolom svojih radnih uvjeta, umor, temeljne vlastite osobine ličnosti, nedostatak uključenosti u posao, pretjerano kliničko opterećenje, noćne smjene i poremećaji spavanja, problemi s pokrivenošću subspecijalnosti, osjećaj neadekvatnog znanja i nedostatak mogućnosti za prisustvovanje na daljnjim edukacijama (2).

Djelatnici hitne medicinske pomoći tijekom COVID – 19 pandemije iskusili su visoke razine psihološkog stresa i profesionalne izloženosti riziku za vlastito zdravlje dok su radili u zahtjevnim kliničkim uvjetima usred globalne pandemije (2). U ovom će se završnom radu analizirati samoprocjena zadovoljstva poslom kod djelatnika izvanbolničke hitne službe Zavoda za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije tijekom 2022. godine. Rad će prikazati rezultate sličnih istraživanja te ih usporediti s dobivenima. Djelatnici hitne medicinske pomoći često su izloženi nepredvidivim situacijama u radnoj okolini, a pojačano su izloženi i stresu za razliku od nekih kolega koji rade u bolničkim uvjetima. Zahtjevne intervencije, poremećaji u cirkardijarnom ritmu, visoke razine stresa, suočavanje s traumatskim situacijama i nasilnošću pacijenta, nedostatak osoblja te poštovanja u zajednici mogu dovesti do razvoja nezadovoljstva poslom i posljedično promjene karijere. Ipak, zdravstveni djelatnici hitne medicinske pomoći svaki dan odgovorno rade svoj posao, a ova i slične studije mogu pomoći upravama u organizaciji poticajne radne okoline koja bi povećala kvalitetu života djelatnika (3).

### 1.1. Hitna medicinska pomoć kao karijerni izbor

Hitna medicina kao specijalnost dobro je uspostavljena u svijetu. U Republici Hrvatskoj tako postoje specijalizacije iz hitne medicine za medicinske tehničare te za liječnike. Slična je situacija i u Sjedinjenim Američkim Državama, u Kanadi se polaže certifikacijskim ispitima. Iako postizanje priznanja specijalizacije iz hitne medicine, ostaje pitanje o važnosti te održivosti hitne medicine

karijernog izbora. U raspravama na nacionalnim i međunarodnim sastancima često se ističu problemi s nedostatkom radne snage zdravstvenih djelatnika hitne pomoći i njihovom fluktuacijom. Medicinska literatura nudi proturječne zaključke o stopi fluktuacije liječnika hitne pomoći i dugovječnosti karijere. Mali broj specijalizantskih mjesta dodijeljenih hitnoj medicini ponuđen je kao jedno od objašnjenja za manjak radne snage. Međutim, u hrvatskom javnozdravstvenom sustavu, također, postoji nedostatak radne snage, iako je liječnicima omogućen rad u hitnoj medicini i bez posebne obuke (3).

Danas, većina istraživača sugerira da je visoka stopa fluktuacije zdravstvenih djelatnika glavni uzrok manjka radne snage. Buduće planiranje radne snage, odnosno zapošljavanje djelatnika hitne medicinske pomoći mora se razvijati nakon utvrđivanja razloga visoke stope fluktuacije zdravstvenih djelatnika na odjelima za hitnu medicinsku pomoć. Neki su od razloga koji se navode: relativno slabije cijenjena specijalnost hitne medicine u odnosu na neke bolničke specijalnosti, stres, traumatski događaji, strah od ozljeda na radu, rad u smjenama, izgaranje i nezadovoljstvo poslom. Povećanje broja pozicija za obuku medicinskih djelatnika u hitnoj medicinskoj pomoći ne bi smanjilo fluktuacije osoblja. Bilo bi, naime, nelogično izdvajati dodatna sredstva za proširenje broja rezidencijalnih mjesta bez prvotnog ocjenjivanja razine zadovoljstva poslom djelatnika hitne medicinske pomoći. Ocjene zadovoljstva mogu se koristiti za razvoj politika koje bi pomogle u napretku radnog okruženja, a tako bi se i povećala kvaliteta obavljenog posla (4).

Zadovoljstvo poslom ključni je element koji je usko povezan s kvalitetom pružene zdravstvene usluge. Bez obzira na specijalnost i položaj, istraživanja iz SAD-a uglavnom pokazuju da su medicinske sestre manje zadovoljne od liječnika. Djelatnici hitne medicinske pomoći moraju se baviti pacijentima s nediferenciranim problemima i problemima širokog raspona hitnosti. Često trebaju implementirati obavljanja više različitih zadataka u varijabilnim radnim okolinama koje se obično karakteriziraju prenapučenošću i prometom. Stres i zadovoljstvo poslom djelatnika hitne medicinske pomoći utječe ne samo na njihov privatni život i zdravlje, nego i na kvalitetu medicinske skrbi koju pružaju pacijentima (5).

Rezultati su studija tako pokazali da nezadovoljni liječnici koriste više ukupnih ambulantnih postupaka nego liječnici koji su bili zadovoljni. Djelatnici hitne medicinske pomoći odlučuju napustiti posao iz različitih razloga, uključujući nedostatak zadovoljstva poslom, želju za geografskom promjenom, prilikom za zaposlenje supružnika ili zbog svakodnevnog proživljenja



stresa, necijenjenosti od strane kolega, administrativnih pritisaka, nasilja koje proživljavaju od strane pacijenata i slično (6).

Postoji određeni broj lokalnih studija o stresu na poslu i zadovoljstvu zdravstvenih radnika svojim radnim mjestom. Razumijevanje relativne razine zadovoljstva djelatnika kroz proučavanje različitih aspekata njihovog posla i njihov utjecaj na namjeru napuštanja trenutnog posla može pomoći u optimizaciji radne okoline. Također, istražuje se učestalost i intenzitet različitih čimbenika stresa na zdravstvene djelatnike. S obzirom na izrazito uslužnu i radno intenzivnu prirodu zdravstvene industrije, a poglavito odjela za hitnu medicinsku pomoć, ljudski su resursi vrlo važna odrednica za njegovu učinkovitost. Učinak fluktuacija pružatelja zdravstvenih usluga mogla bi biti štetna za njegu pacijenata, kao i za organizacije koje pružaju zdravstvene usluge. Razumijevanje trenutne situacije može pomoći dionicima u strateškom planiranju i prilagođavanju politike te dugoročno povećanju zadovoljstva djelatnika njihovim radnim mjestima (7, 8).

Zadovoljstvo različitim aspektima posla ima veliki utjecaj na namjeru zdravstvenog djelatnika o napuštanju svog trenutnog posla. Zadovoljstvo poslom definirano je kao "ugodno ili pozitivno emocionalno stanje koje proizlazi iz procjene nečijeg posla ili radna iskustva". Iz perspektive menadžmenta, vjeruje se, da je zadovoljstvo poslom ključni čimbenik koji utječe na učinak pojedinaca i organizacija te je usko povezan s kvalitetom pruženih usluga. Stoga, ne čudi da su menadžeri, nadzornici, stručnjaci za ljudske resurse, zaposlenici i javnost zabrinuti za poboljšanje zadovoljstva poslom (9). Medicinska praksa u odjelu hitne medicinske pomoći uključuje upravljanje dijagnostičkim i terapijskim postupcima unutar općenito stresnog i ponekad čak neprijateljskog okruženja. Osim toga, česta prenatrpanost bolničkih hitnih službi i oskudica resursa dovodi do značajnih fizičkih i psihičkih tegoba za zdravstvene radnike i može izazvati profesionalno izgaranje, ozljede na radu i nezadovoljstvo radom. Međutim ne postoji dovoljan broj prethodno provedenih studija koje bi ispitale razinu zadovoljstva poslom među različitim pružateljima zdravstvenih usluga u hitnoj medicini, kao što su liječnici, medicinske sestre, vozači, dispečeri i administrativno osoblje, u svijetu (10).

### **1.2. Emocionalni faktori koji utječu na zadovoljstvo poslom u hitnoj medicinskoj službi**

Prihvatljiva profesionalna kvaliteta života za zdravstvene profesionalce zahtijeva optimiziranje zadovoljstva i osjećaja suosjećanja. Pojam „umor suosjećanja“ u literaturi se opisuje kao visoka razina emotivnog izgaranja te je prouzrokovan sekundarnim traumatskim stresom koji može

rezultirati nesposobnošću njegovatelja za poticanje suosjećajne i brižne interakcije. Izgaranje je produljena reakcija na kronične emocionalne i interpersonalne stresore (11). Izgaranje je primarno karakterizirano beznađem i apatijom. Sekundarni traumatski stres može biti uzrokovan izlaganjem i skrbi za pacijente koji su doživjeli traumatski ili stresni događaj. Ovaj tip svjedočenja traumama rezultira afektivnim simptomima i poteškoćama za mentalno zdravlje pružatelja zdravstvene skrbi. Umor suosjećanja trebao bi biti u ravnoteži sa suosjećanjem i zadovoljstvom koje proizlazi iz dobro obavljenog posla te zahvalnošću koja se razvija nakon uspješno provedene intervencije (12, 13).

Istraživanja i intervencije koje bi spriječile umor suosjećanja u zdravstvu sve češće analiziraju utjecaj profesionalnog obavljanja zdravstvene njege na kvalitetu života zdravstvenih djelatnika. Intenzivne interakcije s pacijentima mogu pozitivno i negativno utjecati na kvalitetu života zdravstvenih djelatnika. Dokazi jasno povezuju povezanost izgaranja u zdravstvenoj radnoj snazi i loših ishoda za sigurnost pacijenata. Velik dio rada u ovom području naglašavao utjecaj izravnih intervencija djelatnika hitne medicinske pomoći, no izgaranje i sekundarni traumatski stres, također, može negativno utjecati na ishode liječenja pacijenata (14).

Istraživanja u populaciji medicinskih sestara pokazuju da ova skupina zdravstvenih djelatnika gotovo 4 puta češće doživljava izgaranje u usporedbi s ostalim profesionalnim zanimanjima, što vjerojatno pridonosi smanjenom zadovoljstvu poslom i namjeri da napuste svoja radna mjesta (13). Zdravstveni djelatnici upravljaju višestrukim, složenim prioritetima, težeći poboljšanju kliničkih ishoda za pacijente te osiguranju fiskalne produktivnosti pod pritiskom administrativnih čelnika organizacija ili ustanova u kojima djeluju. Čimbenici koji doprinose profesionalnom izgaranju zdravstvenih djelatnika vrlo su složeni. Kompetentni kliničari mogu biti unaprijeđeni u rukovodeće uloge bez procjene odgovarajućih liderskih vještina, znanja i obuke. Kliničari tako moraju implementirati organizacijske zahtjeve u poslovanje dok se bore s ravnotežom između posla i privatnog života u okruženju koje je iznimno stresno (14, 15).

Dodatno, uloga zdravstvenih djelatnika u bolničkom okruženju visokog je intenziteta te je često komplicirana i nejasno definirana. Voditelji timova, također su podložni su emocionalnim i traumatičnim situacijama koje se javljaju zdravstvenim djelatnicima prilikom izravne skrbi u interakciji s pacijentima, obitelji i drugim pružateljima usluga, a osim toga, ponekad su odgovorni za odluke svojih podređenih (16). U organizacijskom okruženju u kojem čelnici često izvješćuju o teškom radnom opterećenju, napregnutim resursima i nemogućnosti osiguravanja dosljedne

kvalitete skrbi, razine izgaranja rastu u odnosu na poslovne odgovornosti među djelatnicima. Osim toga, istraživanja pokazuju kako radna okruženja definirana lošim vodstvom i stalnim nedostatkom zaposlenika te s visokim razinama autonomije povećavaju mogućnost izgaranja te nezadovoljstva (8, 12).

Nasuprot tome, voditelji medicinskih sestara motivirani su dobivanjem priznanja, a obeshrabreni nepravednošću u nagradama i priznanjima. U boljem razumijevanju umora suosjećanja, rezultati pokazuju da, kvantitativno, lideri pokazuju slične razine izgaranja i sekundarnog traumatskog stresa, a neka istraživanja pokazuju i više rezultate što se može povezati s povećanom odgovornošću. Osim toga, godine iskustva zdravstvenih djelatnika mogu biti prediktor zadovoljstva poslom, a s više godina iskustva povezuje se viša razina zadovoljstva. Ovo može biti povezano s profesionalnim sazrijevanjem koje je svojstveno većem iskustvu. Izgaranje se može promatrati i uslijed organizacijskog stresa od nedostatka mogućnosti za napretkom i nemogućnosti da se zaposlenik na kraju radnog dana "isključi". Čimbenici koji doprinose mogu uključivati zastarjelu tehnologiju, nedostatak podrške izvršnog vodstva, nedostatak podrške kolega za pravilnu pokrivenost radnih zadataka i nedovoljno zarađenih novčanih sredstva (17).

Prepoznavanje situacija gdje je nužno upravljati vlastitim psihološkim profilom može otvoriti prilike za promicanje obnove emocionalne energije i zadovoljstva. Nasuprot tome, postizanje određenog stupnja ravnoteže između posla i privatnog života može povećati nečije zadovoljstvo poslom. Prepoznavanje sveprisutne prirode nezadovoljstva na radnom mjestu u svim zdravstvenim djelatnosti u hitnoj medicinskoj službi mora se koristiti za stvaranje novih politika koje bi dovele do razvoja pozitivne poslovne klime (18). Poduzeća i organizacije trebaju se dalje usredotočivati na podizanje zadovoljstva djelatnika uz kontinuirano poboljšanje radnog okruženja. Okvir za poboljšanje trebao bi se bazirati na prevenciji izgaranja među djelatnicima i osiguranje potencijala za sreću, samoaktualizaciju, što znači, njegovanje osjećaja zadovoljstva i svrhe prilikom obavljanja nečijeg posla (19).

Ovakav bi okvir mogao ponuditi korisne temeljne strategije za povećanje zadovoljstva poslom i sprječavanje izgaranja, uključujući autonomiju, prepoznavanje, timski rad i aktivnosti koje bi povećale dobrobit i otpornost mentalnog, ali i fizičkog zdravlja. Osim poticanja zadovoljstva, politiku unaprjeđenja zadovoljstva na radnom mjestu trebali bi provoditi uprava, ali i menadžeri. Identitet uloga za vođe pomaže u postavljanju granica za prepoznavanje potreba za podrškom na

različitim razinama vodstva (18, 20). Osim identificiranja nužnosti potpore liderima na različitim razinama, potrebno je nastaviti s procjenom rizika narušavanja mentalnog zdravlje djelatnika. Razvoj mehanizama za bavljenje organizacijskim opterećenjem i pomoći voditeljima u postavljanju granica o očekivanjima može smanjiti izgaranje i promicati dobrobit zaposlenika. Taktika mora promicati suosjećanje, zadovoljstvo, angažman te kvalitetu ravnoteže između poslovnog i privatnog života, a zadržavanje djelatnika uključuje i osiguranje pokrivenosti radnih dana i aktivnosti koje omogućuju daljnje napredovanje (20).

### **1.3. Zadovoljstvo karijerom u hitnoj medicini**

Dok zdravstveni djelatnici doživljavaju slične organizacijske stresore, karakteristike rada u hitnoj medicini povećavaju mogućnost za razvoj dodatnih stresnih čimbenika. Zdravstveni djelatnici u hitnoj medicini suočavaju se s dodatnim emocionalnim opterećenjem koje je uvjetovano samom prirodom posla s osobama u nevolji. Čini se da su neki kritični čimbenici rizika posebno primjenjivi na hitnu medicinsku pomoć i čestu izloženost traumama. Kroz izlaganje klijentima te proživljavanje traumatičnih iskustava, zdravstveni djelatnici mogu razviti simptome uključujući depresiju, anksioznost, nametljive slike, fenomene otupljivanja i izbjegavanja, kognitivne promjene, kao i društvene i relacijske probleme. Takve su negativne posljedice opisane u prethodnim terminima: umor od suosjećanja i izgaranja (21).

S druge strane, pozitivan ishod rada s klijentima omogućuje zadovoljstvo te produbljuje suosjećanje. Zadovoljstvo odražava emocionalnu nagradu brige za druge te je identificirano kao mogući element koji uravnotežuje rizike koje nosi karijera u hitnoj medicinskoj pomoći. Čini se da je zadovoljstvo u negativnoj korelaciji, to jest da veće razine umora mogu nadvladati djelatnikov osjećaj učinkovitosti i spriječiti ga da iskusi zadovoljstvo na poslu (22). Literatura, izgaranje definira kao stanje fizičke, emocionalne i mentalne iscrpljenosti uzrokovane dugotrajnom uključenošću u emocionalno zahtjevne situacije. Za razliku od umora suosjećanja, sagorijevanje nije izravno povezano s izloženošću traumatskom događaju. Izgaranje se postupno razvija, a posljedica je emocionalne iscrpljenosti. Umor suosjećanja može se pojaviti iznenada. Oba pojma dugoročno smanjuju zaposlenikovu želju za ostankom u djelatnosti hitne medicinske pomoći, a budući da je prevalencija oba pojma u porastu kod djelatnika hitne pomoći, potrebno je razviti različite mehanizme za nošenje sa stresnim situacijama (23).

Razvoj negativnih osjećaja vezanih za skrb i obavljanje vlastitih svakodnevnih zadataka može biti potencijalna prijetnja dobrobiti osoblja i, posljedično, smanjiti kvalitetu pružene njege pacijentima. Među štetnim su učincima dokazi visoke stope fluktuacije djelatnika na odjelima za hitnu medicinsku pomoć, negativnih stavova prema pacijentima, nedostatka komunikacije i češća stopa kliničkih pogrešaka. Mogući su čimbenici rizika i zaštite za djelatnika identificirani, uključujući: sociodemografske karakteristike, kao što su dob, bračni status i obrazovanje; stilovi suočavanja sa stresnim situacijama; izloženost traumi; osobna povijest traume; faktori vezani uz posao, uključujući radno opterećenje, duljinu iskustva i prisustvovanje obuci; i konačno čimbenici radne okoline (24). Iako je literatura o stresu na poslu u zdravstvenom sektoru dobro ispitana, još uvijek postoji ograničena količina pregleda literature u svim trima dimenzijama umora suosjećanja, izgaranja i zadovoljstvo zajedno te rijetko uključujuće širok raspon kategorija stručnjaka za mentalno zdravlje; umjesto toga većina se studija fokusira samo na jednog ili dva profesionalca kategorije odjednom. Čini se da su umor zbog suosjećanja i izgaranje povezani s psihološkim problemima ili direktno narušenim mentalnim zdravljem (25).

Zadovoljstvo karijerom vitalni je čimbenik koji utječe na profesionalnu dugovječnost, dobrobit djelatnika i sigurnost pacijenata. Kada se govori o dobrobiti zdravstvenog, zadovoljstvo je karijerom važno jer studije pokazuju manju fluktuaciju i namjeru napuštanja radnog mjesta kada je zadovoljstvo karijerom veće. Također postoji sve više dokaza da loša percepcija osoblja o radnom mjestu utječe na zadržavanje osoblja, a time i na osoblje i profesionalni kapital na odjelu za hitnu medicinu (26). Osim toga, percepcije na radnom mjestu usredotočene su na sljedeće teme: percipirano pretjerano opterećenje, timski rad i osjećaj da je osoba vješt i cijenjen član tima, učinci traumatskih događaja, potreba za podrškom (menadžerskom, vršnjačkom i društvenom) i autonomija. Faktori profesionalnog zadovoljstva opisani u literaturi, vjerojatno su bili dodatno složeni za vrijeme pandemije COVID-19, kada su se zdravstveni djelatnici, koji su već bili pod visokim stupnjem stresa na poslu, susreli s jedinstvenom povijesnom pandemijom s izvanrednim izazovima za pružanje u akutne skrbi diljem svijeta. Ipak, istraživanja su pokazala kako izloženost zaraznim bolestima nije značajan faktor koji pridonosi zadovoljstvu u karijeri (24, 26). Budući radovi trebali bi ispitati utjecaj izloženosti zaraznim bolestima na zadovoljstvo karijerom djelatnika hitne medicinske pomoći koji su bili na prvoj crti pandemije COVID-19.

Kao dodatak istraživanju percepcije zadovoljstva na radnom mjestu, iscrpljenost i stres imaju statistički negativan utjecaj na zadovoljstvo karijerom u hitnoj medicini, potvrđujući postojeću literaturu, liječnici s percipiranim zadovoljstvom s bolničkom upravom i svojim medicinskim kolegama u korelaciji su s većim ukupnim zadovoljstvom hitnom medicinom. Nadalje, analizirajući komponente prijavljenog zadovoljstva, otkriveni su sljedeći čimbenici koji direktno utječu na razinu zadovoljstva karijerom (27):

- iscrpljenost i stres,
- obitelj i osobno vrijeme
- neklinički prilike,
- medicinsko znanje,
- spolna i rasna diskriminacija,
- radni uvjeti,
- elektronički zdravstveni karton,
- prenapučenost hitne pomoći,
- administracija i
- poštovanje.

Ovi čimbenici pokazuju da zadovoljstvo karijerom ovisi o međuovisnosti osobnih čimbenika i organizacijskih/operativnih čimbenika. Nacionalna medicinska akademija utvrdila je da se mali dio dobrobiti i otpornosti liječnika temelji na osobnim čimbenicima, dok je najveći udio dobrobiti kliničara određen organizacijskim i operativnim čimbenicima. Osim toga, prethodni su radovi pokazali važnost rješavanja organizacijskih pitanja, kao što su sigurnost posla, financijski poticaji, interakcija s kolegama i kooperativni radni odnosi s kolegama i upravom, kao važne prediktore ukupnog zadovoljstva karijerom. Ovi nalazi dodatno pokazuju da organizacijski i operativni čimbenici značajno doprinose zadovoljstvu karijerom hitne medicine (28).

Zdravstveni djelatnici primarno imaju narušene razine zadovoljstva zbog količine vremena potrošenog na administrativne poslove i povećanog vremena za pisanje dokumentacije elektroničkog zdravstvenog kartona. Iako mnogi sustavni čimbenici utječu na liječnike svih

medicinskih specijalnosti, pretrpanost hitne pomoći i gužva jedinstveni su operativni čimbenici koji prvenstveno utječu na zdravstvene djelatnike hitne pomoći. Istraživanja su pokazala da osim povećanja radnog opterećenja i štetnih događaja koji su bili čimbenici utvrđeni u prethodnim studijama, gužva te nedostatak osoblja također dovode do smanjenog zadovoljstva poslom i karijerom (14).

Uz organizacijske čimbenike, osobni čimbenici također pridonose zadovoljstvu karijerom u hitnoj medicini, ističući važnost integracije poslovnog i privatnog života te potencijal da utječu jedno na drugo. Brojni izazovi poput obiteljskih odgovornost, osobnih obaveza te spolnih i rasnih predrasuda vjerojatno imaju sekundarne učinke na psihološki stres i zadovoljstvo u karijeri. Uzorci djelatnika hitne medicinske pomoći uglavnom široko predstavljaju demografiju specijalnosti hitne medicine u vrijeme uzorkovanja, rezultati variraju od studije do studije ovisno o broju ispitanika (10). Ipak, jedna je studija pokazala veliku razliku između ispitanica i ispitanika gdje je postojala statistički značajna razlika između srednjeg zadovoljstva žena i srednjeg zadovoljstva muškaraca. Ovo se može odraziti na prošla istraživanja koja su otkrila da žene često nose veliku količinu odgovornosti za brigu o djeci te kućanske dužnosti, a balansiranje tim odgovornostima može utjecati na zadovoljstvo u karijeri (12).

Buduća istraživanja potrebna su kako bi se razjasnile daljnje povezanosti ili odnosi. Dodatni osobni čimbenik koji doprinosi zadovoljstvu u karijeri održavanje je trenutnog medicinskog znanja. U studiji koju su proveli Goldberg i suradnici o djelatnicima hitne pomoći starijim od 55 godina, 25% ispitanika prijavilo je manju sposobnost uključivanja novih modaliteta dijagnoze i liječenja nego što su mogli prije 5 godina. Briga o učenju novih vještina i praćenju novosti te daljnjim napredovanjem može omogućiti povećanje razine zadovoljstva među djelatnicima hitne medicinske pomoći (16).

Čimbenici koji pridonose zadovoljstvu u karijeri prvenstveno potječu iz unaprjeđenja sustava ili organizacijske razine medicine. Procjenjuje se da postoji relativno mali udio čimbenika koji potječu s osobne ili individualne razine. Ipak, važno je naglasiti da je većina djelatnika hitne medicinske pomoći bila zadovoljna i vrlo zadovoljna svojom karijerom u hitnoj medicini unatoč značajnom riziku od narušavanja kvalitete života. Velik je izazov unutar ove specijalnosti održati ovu visoku razinu zadovoljstva dok se stvaraju sustavna rješenja koja olakšavaju angažman djelatnika i dok se stvara kultura promjene koja daje prednost dobrobiti zaposlenika. Buduća

istraživanja koja se usredotočuju na organizacijske i operativne čimbenike, kao i na integraciju poslovnog i privatnog života, mogu ponuditi djelotvorne inicijative za poboljšanje dobrobiti i profesionalnog zadovoljstva liječnika hitne pomoći (17).

#### **1.4. Ostali čimbenici rizika za djelatnike hitne medicinske pomoći**

Kako je tema zdravlja među zdravstvenim djelatnicima sve češća tema mnogih istraživanja, zadnjih su godina proučavani te identificirani novi čimbenici koji mogu utjecati na razinu ukupnog zadovoljstva prilikom bavljenja poslom. Najčešće proučavani čimbenici rizika za razvoj nezadovoljstva na radnom mjestu uključuju organizacijsku sposobnost, radno iskustvo, osobnost i sociodemografske karakteristike. Djelatnici hitne medicinske pomoći pod pojačanim su pritiskom zbog samog odabira svoje specijalnosti. Suočeni su sa svakodnevnim proživljavanjem traumatskih događaja i neočekivanih situacija. Izloženost smrti pacijenta dodatno narušava njihovo emocionalno zdravlje. Zbog izloženosti i direktnog kontakta s pacijentom u vanjskoj okolini, hitna medicinska pomoć jedna je od medicinskih specijalizacija gdje su najčešći verbalni i nasilni susreti te prijetnje. Dugotrajna izloženost ovim profesionalnim stresnim čimbenicima, a koja se ne smanjuje, tijekom godina provedenih u hitnoj medicini također može dovesti do nezadovoljstva poslom (18).

Smjenski rad, loša organizacija rasporeda i radnih sati te nedostatak djelatnika povećava utjecaj opsega posla na emocionalno stanje zaposlenika te razinu fizičkog umora. Djelatnici moraju balansirati rad koji varira između noćne i dnevne smjene. Zbog prirode intervencija u hitnoj medicini, u literaturi se spominje češća incidencija učestalosti mišićno-koštanih poremećaja, ozljeda na radu, izostanaka s posla, iscrpljenosti, nezadovoljstva poslom i zlouporabom supstanci. Djelatnici hitne medicine nemaju pravo za priznanje ozljeda na radu, a često obavljaju intervencije na nepristupačnim terenima, izlažući vlastito tijelo riziku od ozlijede zbog nužnosti hitne intervencije kod životno ugroženih pacijenata. Fizička iscrpljenost, mentalne bolesti i narušeno mentalno zdravlje smanjuje kvalitetu skrbi koju zdravstveni djelatnici mogu samostalno pružiti pacijentima. Ova bi se saznanja trebala koristiti kako bi uprave mogle optimizirati odgovornosti zdravstvenih djelatnika u hitnoj medicini i tako povećati stopu zadovoljstva na poslu (20).

Nedostatak sna može dovesti do čestih promjena raspoloženja, povećane pospanosti, umora, razdražljivosti i poteškoćama s koncentracijom. Bez obzira na smjenski rad, djelatnici hitne medicinske pomoći moraju raditi na očuvanju kvalitete cirkardijarnog ritma kako bi očuvali vlastito



tjelesno zdravlje. Stresni uvjeti u kojima rade imaju veliki utjecaj na njihov bioritam, metabolički sustav organizma, a samim tim i pojavnost tjelesnih bolesti (21).

Svi ovi opisani čimbenici rizika utječu na moral osoblja, dovode do izostanaka s posla i rezultiraju mislima o napuštanju posla. Nedovoljno zainteresirano vodstvo, loša organizacija radnoga mjesta i nerealna očekivanja uprave stvaraju značajne profesionalne stresore i povećavaju sve simptome. Ostali čimbenici koji mogu utjecati na razvoj rizika za nezadovoljstvo poslom su nedostatak obrazovanja, profesionalnog razvoja, kvalificiranih medicinskih sestara, loša organizacijska struktura te nedostatak ohrabrenja i priznanja. Istraživanje odnosa između iscrpljenosti i namjere napuštanja posla ključno je za održavanje kvalitetne radne atmosfere u odjelima hitne medicinske pomoći (22).

Preopsežna količina posla jedan je od najčešće spominjanih čimbenika stresa kod zdravstvenih djelatnika hitne medicinske pomoći. Stalni protok pacijenata, česte intervencije te premali broj osoblja također dovodi do problema jer nepravilna raspodjela poslova i dodatnih odgovornosti povećavaju radno opterećenje. Percepcija zdravstvenih djelatnika o svom radnom okruženju često uključuje osjećaj necijenjenosti, teškoće s posvećivanjem pacijentima zbog prevelikog opsega posla, nemogućnosti ispunjavanja poslovnih očekivanja i nedostatak vremena za pravilno obavljanje svojih dužnosti. Problemi s kojima se mogu suočavati su i negativni stavovi pacijenata prema zdravstvenim djelatnicima. Moralni i emocionalni problemi također su dio rizičnih čimbenika, a zdravstveni djelatnici hitne medicinske pomoći često nemaju pristup psihološkoj potpori na odjelu koja bi im mogla pomoći u nošenju sa stresnim situacijama (23).

## 2. CILJ RADA

Cilj istraživanja bio je ispitati razinu zadovoljstva poslom djelatnika hitne medicinske pomoći zaposlenih u Zavodu za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije.

Specifični ciljevi rada su

- ispitati zadovoljstvo poslom djelatnika hitne medicinske pomoći ovisno o dobi, duljini radnog staža te vrsti radnog mjesta i
- ispitati zadovoljstvo poslom djelatnika hitne medicinske pomoći ovisno o namjeri napuštanja trenutnog radnog mjesta.

### 3. MATERIJALI I METODE

#### 3.1. Ustroj studije

Provedeno je presječno istraživanje, prospektivnom metodom prikupljanja podataka, od siječnja do ožujka 2022. godine (29).

#### 3.2. Ispitanici

U istraživanju je sudjelovao 102 ispitanika, od kojih je 71 muškarac te 31 žena. Ispitanici su osobe koje rade u Zavodu za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije, na radnom mjestu vozača, medicinskog tehničara/sestre ili liječnika. Medijan dobi bio je 38,5 (IQ 29 - 50,2).

#### 3.3. Metode

Ispitivanje je provedeno između siječnja i ožujka 2022. godine. Ispitanici su u istraživanju sudjelovali dobrovoljno te su prije ispitivanja dobili informacije o temi i ciljevima istraživanja. Instrument istraživanja bio je anketni upitnik. Ispitanici su upitnik ispunjavali samostalno ili uz pomoć ispitivača. Za ispunjavanje upitnika bilo je potrebno 15 minuta.

Prvi dio upitnika činila su pitanja o općim i demografskim osobitostima ispitanika (spol, dob, duljina radnog staža na trenutnom radnom mjestu, mjesto stanovanja, procjena zadovoljstva socioekonomskim statusom, zanimanje koje obavlja, vrsta smjene koje obavlja te namjera napuštanja trenutnog radnog mjesta).

Drugi dio upitnika uključivao je instrument Job Satisfaction Survey (JSS), a konstruirao ga je Paul E. Spector. Upitnik je validiran i objavljen na hrvatski jezik i hrvatsko govorno područje, autorice Barać I. Za upitnik je dobivena suglasnost autorice hrvatske inačice upitnika. Namijenjena je ispitivanju stava o zadovoljstvu poslom, kako općeg stava, tako i pojedinih područja zadovoljstva poslom. Upitnik je modificiran za područje ovog istraživanja. Upitnikom su obuhvaćene tvrdnje koje se odnose na izvršavanje radnih zadataka, rad u timu, odnos s nadređenima te uvjetima rada. Ukupno ima 17 tvrdnji. Svaka tvrdnja vrednuje se na petstupanjskoj Likertovoj skali od „uopće se ne slažem – 1“, do „u potpunosti se slažem – 6“. Nakon obrnutog bodovanja, odnosno u obradi rezultata kodiranja pojedinih negativnih tvrdnji, ukupan raspon rezultata na skali iznosi od 17 do 102, pri čemu veći broj označava i veći stupanj zadovoljstva poslom.

Pouzdanost skale zadovoljstvo poslom ispitana je pomoću Cronbach alpha koeficijenta. Vrijednost Cronbach alpha koeficijenta (0,815) pokazuje visoku razinu pouzdanosti upitnika skale zadovoljstava poslom.

#### **3.4. Statističke metode**

Kategorijski podatci predstavljeni su apsolutnim i relativnim frekvencijama. Numerički podatci opisani su aritmetičkom sredinom i standardnom devijacijom. Normalnost raspodjele numeričkih varijabli testirana je Kolmogorov-Smirnovljevim testom. Kako nije bilo značajnog odstupanja od normalne raspodjele, numeričke varijable između dviju nezavisnih skupina testirane su t-testom. Numeričke varijable u slučaju 3 i više nezavisnih skupina zbog odstupanja od normalne raspodjele testirane su jednosmjernom analizom varijance (ANOVA). Za analizu povezanosti koristio je Spearmanov koeficijent korelacije. Sve P vrijednosti su dvostrane. Razina značajnosti je postavljena na  $\alpha = 0,05$ . Za statističku analizu korišten je statistički program SPSS (inačica 18.0, SPSS Inc., Chicago, IL, SAD).

#### **3.5. Etička načela**

Ispitivanje je provedeno uz dozvolu Etičkog povjerenstva, URBROJ:381-2212, KLASA:034-01/22/01/10 i ravnateljice Zavoda. Ispitanici su u istraživanju sudjelovali dobrovoljno, a prije ispitivanja dobili su informacije o temi i ciljevima istraživanja.

## 4. REZULTATI

## 4.1. Osnovna obilježja ispitanika

Medijan dobi bio je 38,5 (IQ 29 - 50,2). Dob najmlađeg ispitanika bila je 22 godine, a najstarijeg 64 godine. Medijan ukupne duljine radnog staža iznosi je 16 ( IQ 4 - 26), a medijan radnog staža u Zavodu za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije iznosio je 6,5 (IQ 2 18,25) od kojih ih ima sa minimumom od 1 godine radnog staža do 43 godine radnog staža (Tablica 1).

Tablica 1. Osnovna obilježja ispitanika

Obilježja ispitanika		Broj (%) ispitanika	P*
Spol	Muškarci	71(69,6)	< 0.001
	Žene	31(30,4)	
Dob (godina)	< 29	27(26,5)	0,27
	30–38	24(23,5)	
	39–49	25(24,5)	
	> 50	26(25,5)	
Radni staž	< 2	32(31,4)	< 0.001
	3–6	19(18,6)	
	7–18	26(25,5)	
	> 19	25(24,5)	
Zanimanje	vozač	28(27,5)	< 0.001
	medicinski tehničar	50(49,0)	
	liječnik/liječnica	24(23,5)	
Smjenski rad	Dvije smjene	6(5,9)	< 0.001
	Turnus	89(87,3)	
	Samo prijepodne	7(6,9)	
Mjesto stanovanja	Grad	74(72,5)	< 0.001
	Selo	11(10,8)	
	Prigradsko naselje	17(16,7)	
Broj članova u kućanstvu	1 - 2 člana	38(37,3)	< 0.001
	3 člana	28(27,5)	
	4 člana	30(29,4)	
	5 i više članova	6(5,9)	
Zadovoljstvo socio ekonomskim statusom	Potpuno zadovoljan	41(40,2)	< 0.001
	Djelomično zadovoljan	55(53,9)	
	zadovoljan	6(5,9)	
	Nezadovoljan		

\* $\chi^2$  test

#### 4.2. Rezultati istraživanja

Na ovom radnom mjestu planira nastaviti raditi 74,5 % ispitanika i ne bi mijenjalo profesiju njih 82,4 %. Njih 26,5 % ispitanika bi ipak promijenilo ovo radno mjesto, ali unutar svog područja zanimanja, dok bi 22,5 % ispitanika napustilo Republiku Hrvatsku i otišlo raditi izvan nje, ali u području svog zanimanja (Tablica 2).

Tablica 2. Opće mišljenje o trenutnom poslu i mogućnostima

Mišljenje o trenutno poslu i mogućnostima	Broj ispitanika (%)
Namjera mi je nastaviti raditi na ovom radnom mjestu	
Da	76 (74,5)
Ne	26 (25,5)
Razmišljam o napuštanju profesije kako bi se bavio/la s nečim drugim	
Da	18 (17,6)
Ne	84 (82,4)
Želim promijeniti ovo radno mjesto ali unutar područja mojeg zanimanja	
Da	27 (26,5)
Ne	75 (73,5)
Otišao/la bi raditi izvan Republike Hrvatske, a u području moje profesije	
Da	23 (22,5)
Ne	79 (77,5)

Najveći broj ispitanika smatra da može sudjelovati u donošenju odluka u organizaciji posla i slažu se da ih se uvažava kao profesionalca. No više od 50 % ispitanika smatra da posao mora odraditi bez pogovora, njih 33 (32,4 %) se uglavnom slaže, dok se njih 27 (26,5 %) u potpunosti slaže s ovom tvrdnjom. Većina ispitanika smatra da ima dobre uvjete rada, da voditelj tima uvažava njihovo mišljenje te da ima prijatelja u sklopu posla. Podjednako su ispitanici vrednovali težinu posla u odnosu na svoju dob, gdje i mlađi i stariji smatraju da im s godinama posao postaje sve teži. Preko 20 % ispitanika smatra da im ipak izvor frustracija na poslu čine i članovi obitelji pacijenta kada ulaze u kuću pacijenta, njih 8,8 % se u potpunosti slaže, njih 7,8 % se uglavnom ili

donekle slaže s ovom tvrdnjom. Da je posao fizički zahtjevan smatra njih čak 56,9 %. Također, preko 90 % njih smatra da na zadovoljstvo poslom utječe suradnja s kolegama. Za primjerenost plaćenosti posla koji obavljaju, ispitanici su podjednako raspoređeni u mišljenjima (Tablica 3).

Tablica 3. Zadovoljstvo poslom prema tvrdnjama i ukupno

Skala zadovoljstva poslom	Broj (%) ispitanika					
	U potpunosti se NE slažem	Uglavnom se NE slažem	Donekle se NE slažem	Donekle se slažem	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem
Mogu sudjelovati u donošenju odluka o organizaciji posla	8 (7,8)	11 (10,8)	8 (7,8)	33 (32,4)	22 (21,6)	20(19,6)
Uvažavaju me kao profesionalca	2 (2,0)	4 (3,9)	3 (2,9)	17 (16,7)	47 (46,1)	29 (28,4)
*Svaki posao moram odraditi bez pogovora	5 (4,9)	3 (2,9)	13 (12,7)	21 (20,6)	33 (32,4)	27 (26,5)
Voditelj tima uvažava moje mišljenje	6 (5,9)	4 (3,9)	10 (9,8)	21 (20,6)	31 (30,4)	30 (29,4)
Smatram da imam dobre uvjete rada	2 (2,0)	3 (2,9)	9 (8,8)	15 (14,7)	36 (35,3)	37 (36,3)
Na poslu imam nekoliko prijatelja	2 (2,0)	5 (4,9)	7 (6,9)	14 (13,7)	28 (27,5)	46(45,1)
* Što sam starija/stariji teže mi je raditi ovaj posao	13 (12,7)	11 (10,8)	15 (14,7)	24 (23,5)	18 (17,6)	21(20,6)
*Članovi obitelji pacijenata predstavljaju mi izvor frustracija	19 (18,6)	30 (29,4)	15 (14,7)	21 (7,8)	8 (7,8)	9(8,8)
*Posao je fizički zahtjevan	1 (1,0)	2 (2,0)	4 (1,9)	14 (8)	23 (100)	<b>58(56,9)</b>
*Zbog obveza posla zapostavljam vlastite interese	23 (22,5)	14 (13,7)	16 (15,7)	31 (30,4)	10 (9,8)	8(7,8)
*Zahtjevi s posla opterećuju me i u slobodno vrijeme	31(30,4)	27(26,5)	18(17,6)	11(10,8)	10(9,8)	5(4,9)
Uz posao me vežu lijepa sjećanja	3(2,9)	4(3,9)	13(12,7)	28(27,5)	29(28,4)	25(24,5)
Općenito sam zadovoljan/zadovoljna poslom	1(1,0)	2(2,0)	11(10,8)	23(22,5)	29(28,4)	36(35,3)
Na moje zadovoljstvo poslom utječe suradnja s kolegama	0 (0)	4(3,9)	3(2,9)	23(22,5)	<b>42(41,2)</b>	<b>30(29,4)</b>
Primjereno sam plaćen/a za posao koji obavljam	10(9,8)	13(12,7)	12(11,8)	28(27,5)	20 (19,6)	19(18,6)
*Želim promijeniti radno mjesto	36(35,3)	23(22,5)	18(17,6)	11(10,8)	5(4,9)	9(8,8)
*Da mogu promijenio/la bih zanimanje	47(46,1)	22(21,6)	6(5,9)	12(11,8)	7(6,9)	8(7,8)

Postoji statistički značajna razlika između kategorija dobi ispitanika ( $P = 0,02$ ), pri čemu prema srednjim vrijednostima aritmetičke sredine, najveće zadovoljstvo imaju najmlađi ispitanici, starosti 29 i manje godina ( $M = 75,3$ ;  $SD = 10,3$ ). Najmanju razinu zadovoljstva iskazuju ispitanici u dobi između 39 i 49 godine života ( $M = 65,6$ ;  $SD = 12,9$ ). Ispitanici u dobi između 30 i 38 godina kao i oni stariji od 50 godina imaju podjednaku srednju razinu zadovoljstva poslom (Tablica 4).

Tablica 4. Zadovoljstvo poslom u odnosu na dob ispitanika

	Aritmetička sredina (standardna devijacija) prema dobi				P*
	< 29	30 - 38	39 - 49	50 >	
zadovoljstvo poslom	75,3 (10,3)	69,3 (10,8)	65,6 (12,9)	68,5 (10,8)	<b>0,02</b>

\* jednosmjerna analiza varijance (ANOVA)

Postoji statistički značajna razlika između kategorija duljine radnog staža ( $P < 0,001$ ), pri čemu prema srednjim vrijednostima aritmetičke sredine, najveće zadovoljstvo imaju ispitanici s najmanje godina radnog staža ( $M = 75,3$ ;  $SD = 9,4$ ). Također, visoke vrijednosti imaju i oni ispitanici koji su između 3 i 6 godina radnog staža ( $M = 74,9$ ;  $SD = 10,6$ ). Najmanju razinu zadovoljstva iskazuju ispitanici koji imaju između 7 i 18 godina radnog staža ( $M = 64,1$ ;  $SD = 9,5$ ). (Tablica 5).

Tablica 5. Zadovoljstvo poslom u odnosu na duljinu radnog staža

	Aritmetička sredina (standardna devijacija) prema duljini radnog staža				P*
	< 2 godine	3 - 6 godina	7 - 18 godina	> 19 godina	
zadovoljstvo poslom	75,3 (9,4)	74,9 (10,6)	64,1 (9,5)	64,8 (12,4)	<b>&gt; 0,000</b>

\* jednosmjerna analiza varijance (ANOVA)

Nema statistički značajne razlike u odnosu na zanimanje koje ispitanici obavljaju ( $P = 0,21$ ).

Prema srednjim vrijednostima aritmetičke sredine, najviše su zadovoljni poslom ispitanici koji rade kao vozači ( $M = 73,1$ ;  $SD = 11,3$ ), a najmanje su zadovoljni poslom ispitanici koji rade kao medicinski tehničari ( $M = 67,7$ ;  $SD = 12,9$ ) (Tablica 6).



Tablica 6. Zadovoljstvo poslom u odnosu na zanimanje koje obavlja u izvanbolničkoj hitnoj medicini

	Aritmetička sredina (standardna devijacija) prema zanimanju			P*
	vozač	medicinski tehničar	liječnik	
zadovoljstvo poslom	73,1 (11,3)	67,7 (12,9)	70,1 (8,1)	0,21

\* jednosmjerna analiza varijance (ANOVA)

Nema statistički značajne razlike u zadovoljstvu poslom u odnosu na namjeru napuštanja ovog radnog mjesta ( $P = 0,38$ ). No zanimljivo je kako su oni ispitanici koji su izrazili mišljenje da bi mogli napustiti ovo radno mjesto, zadovoljniji poslom ( $M = 71,6$ ;  $SD = 11,2$ ) od onih koji su naveli kako ne bi napuštali ovo radno mjesto ( $M = 64,5$ ;  $SD = 11,5$ ) (Tablica 7).

Tablica 7. Zadovoljstvo poslom u odnosu na namjeru napuštanja ovog radnog mjesta

	Aritmetička sredina (standardna devijacija) prema namjeri napuštanja posla		P*
	Da, namjeravam	Ne	
zadovoljstvo poslom	71,6 (11,2)	64,5 (11,5)	0,38

\* jednosmjerna analiza varijance (ANOVA)

## 5. RASPRAVA

Nezadovoljstvo na poslu može izazvati mnoge probleme te imati posljedice na psihofizičko zdravlje radnika. Također, nezadovoljstvo i posljedice kontinuiranog stresa predstavljaju izazov za organizaciju sigurnosti i zaštite na radu (30). Oboje su negativni faktori koji djeluju na sve zaposlenike nekoga poduzeća i dok su direktne posljedice primarno vezane za njihovu kvalitetu života, nezadovoljstvo poslom utječe i na rad koji obavljaju, a samim tim i na ekonomske ishode poslovanja. Radnici pod visokim razinama stresa te oni koji su nezadovoljni svojim poslom češće pate od različitih fizičkih i emocionalnih poteškoća te češće razmišljaju o napuštanju radnog mjesta što mijenja cijelu dinamiku poslovanja tvrtke u kojoj rade. Velike fluktuacije u radnom osoblju povećavaju troškove poslovanja poduzeća, a smanjuje se produktivnost cijelog tima (31).

Istraživanja pokazuju kako postoje varijabilnosti u razini stresa koju zaposlenici doživljavaju na radnom mjestu (32). Čak i u zdravstvenim djelatnostima, neke specijalnosti su izazovnije od drugih jer stavljaju radnike pred nešto veće psihičke i fizičke zahtjeve. Rad u hitnoj medicini uključuje konstantnu izloženost izazovnim i često opasnim situacijama koje mogu biti uznemirujuće, stalan protok pacijenata tokom radnog vremena, velike neizvjesnosti i suočavanje s izvanrednim situacijama što otežava obavljanje radnih zadataka i povećava razine stresa. Stresori se mijenjaju ovisno o intervencijama, a česte su intervencije kada su pacijenti životno ugroženi (33).

Važno je pravilno educirati sve djelatnike izvanbolničke hitne medicine o budućim radnim zadacima jer pravilna i jasna raspodjela radnih zadataka smanjuje razinu stresa kod djelatnika. Tečajevi i edukacije pomažu djelatnicima organizirati svoje zadatke (33). Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je većina djelatnika hitne medicinske pomoći zadovoljna svojim poslom i ne bi mijenjala svoju profesiju, a ukoliko bi mijenjali svoju profesiju ostali bi unutar svog područja zanimanja. Jedna petina ispitanika promijenila bi radno mjesto izvan granica Republike Hrvatske, ali bi ostali raditi na području hitne medicine. Jedan od razloga za ovaj rezultat može biti i bolja plaćenost istoga zanimanja u inozemstvu.

Većina ispitanika ovog istraživanja sudjeluje u donošenju odluka prilikom organizacije posla, a rezultati su pokazali i da se većina slaže da su profesionalno uvaženi kao stručnjaci što svakako stavlja Republiku Hrvatsku ispred nekih razvijenijih zemalja u svijetu. Tako na primjer, djelatnici hitne medicine u SAD-u i Kanadi uglavnom navode da misle da su manje poštovani od svojih kolega koji rade u kliničkim specijalnostima (27). Većina ispitanika zadovoljna je trenutnim

uvjetima rada i svojim voditeljima timova, a ovi rezultati velik su čimbenik koji utječe na ukupno zadovoljstvo poslom budući da inozemna istraživanja pokazuju da je za zadovoljstvo poslom jedna od najvažnijih stavki kvalitetna suradnja s radnim kolegama koja može umanjiti negativne učinke ostalih stresora.

Težinu posla ovisno o vlastitoj dobi jednako mjere svi ispitanici, ali jasno je da zbog fizičke zahtjevnosti posla i mlađi i stariji ispitanici uviđaju da težina posla raste s godinama radnoga staža. Na zadovoljstvo i težinu intervencije ovise i karakteristike pacijenata i obitelji koji mogu prouzrokovati negativne situacije ispitanicima te im otežati obavljanje radom. Jednaka je raspodjela zadovoljstva plaćom, a podjednak broj ispitanika je zadovoljan, odnosno nezadovoljan istom.

Dobiveni rezultati pokazali su da su mladi ispitanici te ispitanici s najmanje godina radnog staža najzadovoljniji. Ovo se može objasniti činjenicom da su i sami ispitanici uvidjeli da je posao s godinama sve zahtjevniji. Ipak, zanimljivo je za uočiti da su ispitanici između 39 i 49 godina najmanje zadovoljni s poslom. Budući da zadovoljstvo poslom u jednoj mjeri ovisi i o mogućnosti napredovanja i dodatnog usavršavanja, moguće je da ispitanici u ovim dobnim skupinama ne osjećaju da dodatno napreduju, odnosno da nezadovoljstvo proizlazi iz činjenice da su već postali vješti u svom poslu te ne uočavaju nove mogućnosti za napredak. U odnosu na zanimanje koje zaposlenici obavljaju nema statistički značajne razlike. Ipak vrijedi napomenuti da su najzadovoljniji vozači što je i očekivano, budući da imaju nešto niže razine odgovornosti u odnosu na liječnike i medicinske tehničare. Medicinski tehničari su najmanje zadovoljni poslom.

Rezultati ovog istraživanja u skladu su s istraživanjem Barač i suradnica koje je provedeno na drugim odjelima KBC-a Osijek (34). Pokazali su da postoji značajna povezanost između radnog staža i ukupnog zadovoljstva poslom. Navedeno istraživanje, provedeno u osječkom KBC-u, utvrdilo je da su medicinske sestre zadovoljne svojim poslom bez obzira na mjesto rada. Rezultati provedenog istraživanja potvrdili su ove podatke pa su tako djelatnici Zavoda za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije ukupno zadovoljni sa svojim poslom.

Rezultati ovih i sličnih istraživanja mogu se koristiti za implementaciju politika koje bi povećale učinkovitost osoblja kroz osiguranje kvalitetnog radnog okruženja (34). Istraživanje koje je proveo Popovečki analiziralo je razine stresa povezane s djelatnošću u hitnoj medicini za vrijeme COVID – 19 te je pokazalo da ispitanici imaju velik broj kognitivnih, emotivnih i tjelesnih manifestacija

ovisno o razinama stresa koje proživljavaju. Većina ispitanika izjasnila se da su osjećali povećan pritisak za vrijeme pandemije. Potencijalno, postoji mogućnost za provedbu sličnog istraživanja i na djelatnicima Zavoda hitne medicine Osječko-baranjske županije (35).

Novak je u istraživanju manifestacija stresnih simptoma pokazao da postoji statistički značajna razlika u prisutnosti broja tjelesnih, emotivnih i kognitivnih manifestacija u zadnjih 9 mjeseci između osoba s obzirom na zadovoljstvo sadašnjom situacijom na poslu. Što je nezadovoljstvo bilo veće, to su ispitanici pokazivali više tjelesnih, emocionalnih i kognitivnih manifestacija. Rezultati istraživanja u sklopu ovog završnog rada mogli bi se koristiti za provedbu još jedne studije koja bi istražila povezanost pojavnosti simptoma stresa i izgaranja s općenitim zadovoljstvom na poslu (36).

Ispitanici koji su nezadovoljni poslom pokazivali su najveći prosječni broj navedenih manifestacija u istraživanju Novaka, a ovo upućuje da je zadovoljstvo poslom jedan od važnih čimbenika prevencije tjelesnih i mentalnih bolesti. Istraživanje koje je provela Suarez uključilo je 52 medicinske sestre, 22 liječnika i 30 administrativnog osoblja u hitnoj medicinskoj pomoći (25). Medicinske sestre i liječnici izvijestili su o većem stresu i radnom pritisku od administrativnog osoblja i opisali lošiju fizičku radnu okolinu. Administrativno osoblje bilo je značajno zadovoljnije od liječnika i medicinskih sestara, a slični rezultati dobiveni su i istraživanjem u sklopu ovog diplomskog rada. Studija koja je istraživala omjer zadovoljstva i stresnih čimbenika dispečera i ostalog osoblja hitne medicine u Splitsko-dalmatinskoj županiji također je pokazala da su dispečeri zadovoljniji i pod manjim stresom od ostalih kolega što se može povezati s nešto nižim kontaktom s traumatskim situacijama te s manjom odgovornošću. Međuljudske odnose djelatnici Zavoda za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije posebno visoko vrednuju smatrajući da uvelike utječu na zadovoljstvo poslom, a jednake rezultate prikazala je i Suarez (25). Međuljudski odnosi identificirani su kao snaga.

Vidović je u svom istraživanju ispitaio kako djelatnici hitne medicinske pomoći procjenjuju čimbenike koji utječu na zadovoljstvo poslom. Odnos prema drugim ljudima i mogućnost napredovanja povećava zadovoljstvo, a najveći utjecaj ima izjava: „Mogućnost da radim na način da uvijek imam čistu savjest” što bi značilo da moralne dileme uvelike utječu na stres prilikom obavljanja posla (37). Djelatnici Zavoda za hitnu medicinu Primorsko-goranske županije, u istraživanju koje je proveo Košulj, kao najveće uzroke za nezadovoljstvo na radu navode kontrolu

na radu, neadekvatnu upoznatost s promjenama u radu te prevelike zahtjeve u radu. Vidović je također pokazao da nemedicinsko osoblje doživljava manje razine stresa od medicinskog osoblja što je također potvrđeno u Osječko-baranjskoj županiji. Za sljedeća istraživanja bilo bi korisno istražiti stupanj zadovoljstva djelatnika u drugim specijalnostima u usporedbi s djelatnicima hitne medicinske pomoći (38).

Kvalitetno vodstvo i organizacija radnih zadataka svakako ima pozitivan učinak na tjelesno i psihičko blagostanje, upravljanje stresom i cjelokupnu izvedbu među zdravstvenim radnicima. Time se poboljšava i zadovoljstvo poslom, što je kasnije povezano s poboljšanjem kvalitete skrbi, većom sigurnošću kod pacijenata i padom troškova zdravstvenih usluga. Što se, pak, tiče dobi djelatnika hitne medicinske pomoći, Gökçen suradnici su također pronašli pozitivnu korelaciju između težine posla i dobi, a slični rezultati dobiveni su i u ovom istraživanju. Potrebno je proučiti ulogu stilova života u razinama zadovoljstva zdravstvenih djelatnika (20).

Zadovoljstvo karijerom u teoriji se povezuje i sa zdravim životnim navikama. Zdrave životne navike pomažu eliminirati čimbenike rizika koji dodatno opterećuju djelatnike hitne medicinske službe. Redovita rutina spavanja, izbjegavanje upotrebe stimulansa, izbjegavanje lijekova za pomoć pri spavanju, tjelovježba, dobra prehrana pomažu djelatnicima nositi se s izazovnim smjenama. Pokazalo se da tjelovježba i zdrava prehrana poboljšavaju cjelokupno zdravlje, uključujući poboljšanje spavanja i tolerancije na smjenski rad. Nečija prehrana treba uključivati obroke s visokim sadržajem proteina nakon buđenja i prelazak na složene ugljikohidrate prije spavanja kako bi se poboljšao ciklus spavanja (19).

Liječnici s najvećim zadovoljstvom u karijeri smatraju da se izgaranje može spriječiti putem odgovarajuće količine slobodnog vremena između smjena i fleksibilnost rasporeda (20). Prebacivanje iz noćnih u dnevne smjene iscrpljujuće je, a odgovarajuće vrijeme za oporavak ključno je za prilagodbu. Važna je i fleksibilnost rasporeda u životu izvan hitne pomoći. Na cirkadijalni ritam se manje utječe ako se radi 1-2 izolirane noći u tjednu. Upravo zbog toga, važna je dobra organizacija i raspored za izvršavanje zadataka. Ravnoteža između poslovnog i privatnog života povremeno je teška za održavanje, a potrebno je provoditi inicijative uz pomoć kojih bi se djelatnicima hitne medicinske pomoći mogla pružiti psihološka pomoć po potrebi i prilika za održavanje mentalne higijene. Praksa hitne medicine uključuje rad s više izvora neizvjesnosti, u kombinaciji s vrlo stresnim okruženjem, kombinacijom okolnosti koje se često povezuju sa

stresom, izgaranjem i gubitak zadovoljstva u karijeri. Prethodna istraživanja pokazuju da djelatnici hitne medicinske pomoći doživljavaju visoke razine stresa. Između 26,8% i 51% djelatnika hitne medicinske pomoći u životu barem jednom doživi značajne kliničke tegobe, u usporedbi sa 17,8% unutar opće populacije i 19 – 29% zdravstvenih djelatnika drugih specijalnosti. Ovi podaci pokazuju da se djelatnici hitne pomoći suočavajući s mnogo većim pritiskom i stresom u usporedbi s općom populacijom (21).

Međutim, zaključno važno je spomenuti da je zadovoljstvo poslom djelatnika hitne pomoći također visoko, a složeni međuodnos između izgaranja i zadovoljstva poslom treba biti dobro analiziran te se i dalje proučavati. Budući da ljudi provode značajan dio svog života na poslu, nije iznenađujuće da studije dosljedno pokazuju da su pojedinci, koji su zadovoljniji svojim poslom, ne samo sretniji nego i zdraviji. Rizik od depresije, kao i tjeskobe te stresa manji je među zadovoljnim radnicima, a zadovoljstvo poslom pozitivno utječe na zdravlje, sreću, subjektivno blagostanje i samopoštovanje. U smislu organizacijske koristi, zadovoljstvo poslom doprinosi boljem radnom učinku i rezultatima, poboljšava rad produktivnost i smanjuje izostanke s posla i fluktuaciju među djelatnicima. Studije provedene na populaciji medicinskih tehničara općenito su zaključile da je značajan broj otkaza posljedica nezadovoljstva poslom (23).

Brojne teorije pokušale su objasniti fenomen zadovoljstva poslom. Vanjski faktori kao sigurnost posla, plaća, dodatne beneficije, radni uvjeti jednako su važni kao i unutarnji koji uključuju priznanje za dobro obavljen posao, odgovornost, autonomiju, smislenost, uključenost u donošenje odluka, organizacijsku predanost i tako dalje. Ovi čimbenici zajedno povećavaju zadovoljstvo te osiguravaju osjećaj postignuća i osobni rast djelatnika. Njegovanje mogućnosti za unutarnji rast i razvoj zaposlenika dugoročno će promovirati veću produktivnost, poboljšan učinak i veće zadovoljstvo poslom kako u hitnoj medicinskoj službi, tako i na drugim poslovima, a time će se pomoći i napretku ustanove u kojoj djelatnici rade (31).

## 6. ZAKLJUČAK

Nakon provedenog istraživanja i rezultata koji su dobiveni izvedeni su sljedeći zaključci:

- od ukupnog broja ispitanika, više od dvije trećine zaposlenika ne bi mijenjalo profesiju te planira nastaviti raditi na svom radnom mjestu,
- većina ispitanika smatra da ima dobre uvjete rada, uvažavanje voditelja tima te prijatelja u sklopu posla,
- većina ispitanika smatra da je njihov posao fizički zahtjevan te da s godinama postaje sve teži,
- najveću razinu zadovoljstva imaju mlađi ispitanici te ispitanici s najmanje godina radnog staža,
- nema statistički značajne razlike u odnosu na posao koji obavljaju ispitanici i
- ispitanici koji razmišljaju o napuštanju radnog mjesta u pravilu su zadovoljniji poslom.

## 7. SAŽETAK

**Cilj istraživanja:** Cilj istraživanja bio je ispitati razinu zadovoljstva poslom djelatnika hitne medicinske pomoći zaposlenih u Zavodu za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije.

**Ustroj studije:** Provedeno je presječno istraživanje, prospektivnom metodom prikupljanja podataka, od siječnja do ožujka 2022. godine.

**Ispitanici i metode:** U istraživanju je sudjelovao 102 ispitanika, od kojih je 71 muškaraca te 31 žena. Ispitanici su osobe koje rade u Zavodu za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije, na radnom mjestu vozača, medicinskog tehničara/sestre ili liječnika. Instrument istraživanja bio je anketni upitnik. Prvi dio upitnika činila su pitanja o općim i demografskim osobitostima ispitanika, a drugi dio upitnika uključivao je instrument Job Satisfaction Survey (JSS), a konstruirao ga je Paul E. Spector. Namijenjen je ispitivanju stava o zadovoljstvu poslom, kako općeg stava, tako i pojedinih područja zadovoljstva poslom.

**Rezultati:** Na svom radnom mjestu planira nastaviti raditi 74,5 % ispitanika, a profesiju ne žele promijeniti njih 82,4 %. Većina ispitanika zadovoljna je radnim mjestom. Da je posao fizički zahtjevan smatra njih čak 56,9 % ispitanika, a preko 90 % njih smatra da na zadovoljstvo poslom utječe suradnja s kolegama. Najveće zadovoljstvo imaju najmlađi ispitanici te ispitanici s najmanje godina radnog staža. Nema statistički značajne razlike u odnosu na zanimanje koje ispitanici obavljaju te u zadovoljstvu poslom u odnosu na namjeru napuštanja ovog radnog mjesta.

**Zaključak:** Većina zaposlenika smatra da ima dobre uvjete rada, uvažavanje voditelja tima te prijatelja u sklopu posla, a oni s najmanje godina radnog staža su najzadovoljniji poslom.

**Ključne riječi:** hitna medicinska pomoć; stresni čimbenici; zadovoljstvo poslom



## 8. SUMMARY

**The aim of the research:** The aim of the research was to examine the level of job satisfaction of emergency medical workers employed in the Institute for Emergency Medicine of the Osijek-Baranja County.

**Structure of the study:** A cross-sectional survey was conducted, using a prospective data collection method, from January to March 2022.

**Respondents and methods:** 102 respondents participated in the research, including 71 men and 31 women. The respondents are persons who work in the Department of Emergency Medicine of the Osijek-Baranja County, at the workplace of a driver, medical technician/nurse or doctor. The research instrument was a questionnaire. The first part of the questionnaire consisted of questions about the general and demographic characteristics of the respondents, and the second part of the questionnaire included the Job Satisfaction Survey (JSS) instrument, constructed by Paul E. Spector. It is intended to examine the attitude about job satisfaction, both the general attitude and individual areas of job satisfaction.

**Results:** 74.5% of respondents plan to continue working in this position, and 82.4% of them would not change their profession. Most respondents are satisfied with their workplace. As many as 56.9% of respondents believe that work is physically demanding, and over 90% of them believe that cooperation with colleagues affects job satisfaction. The youngest respondents and respondents with the least number of years of service have the greatest satisfaction. There is no statistically significant difference in relation to the occupation performed by the respondents. There is no statistically significant difference in job satisfaction in relation to the intention to leave current workplace.

**Conclusion:** The majority of employees believe that they have good working conditions, the respect of team leaders and friends within the work, and those with the least number of years of service are the most satisfied with their work.

**Key words:** emergency medical care; stress factors; job satisfaction

**9. LITERATURA**

1. Kelly LA, Lefton C, Fischer SA. Nurse Leader Burnout, Satisfaction, and Work-Life Balance. *J Nurs Adm.* 2019;49(9):404-410.
2. Tokić A, Gusar I, Nikolić Ivanišević M. Zadovoljstvo poslom i mentalno zdravlje zdravstvenih djelatnika u Hrvatskoj u vrijeme pandemije COVID-19. *Društvena istraživanja.* 2021;30(2):401-421.
3. Jurišić M. Stres na radnom mjestu kod zdravstvenih djelatnika. *Zdravstveni glasnik.* 2019;5(2):45-52.
4. Cetrano G, Tedeschi F, Rabbi L, et al. How are compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction affected by quality of working life? Findings from a survey of mental health staff in Italy. *BMC Health Serv Res.* 2017;17(1):755.
5. Kelly L, Todd M. Compassion Fatigue and the Healthy Work Environment. *AACN Adv Crit Care.* 2017;28(4):351-358.
6. Specchia ML, Cozzolino MR, Carini E, et al. Leadership Styles and Nurses' Job Satisfaction. Results of a Systematic Review. *Int J Environ Res Public Health.* 2021;18(4):1552.
7. Sonmez LO, Gul M. Occupational burnout, job satisfaction and anxiety among emergency medicine doctors in Turkey. *Pak J Med Sci.* 2021;37(3):757-763.
8. Portero de la Cruz S, Cebrino J, Herruzo J, Vaquero-Abellán M. A Multicenter Study into Burnout, Perceived Stress, Job Satisfaction, Coping Strategies, and General Health among Emergency Department Nursing Staff. *J Clin Med.* 2020;9(4):1007.
9. Eiche C, Birkholz T, Konrad F, Golditz T, Keunecke JG, Prottengeier J. Job Satisfaction and Performance Orientation of Paramedics in German Emergency Medical Services-A Nationwide Survey. *Int J Environ Res Public Health.* 2021;18(23):12459.
10. Sachdeva S, Jamshed N, Aggarwal P, Kashyap SR. Perception of Workplace Violence in the Emergency Department. *J Emerg Trauma Shock.* 2019;12(3):179-184.
11. Tavakoli N, Shaker SH, Soltani S, et al. Job Burnout, Stress, and Satisfaction among Emergency Nursing Staff after Health System Transformation Plan in Iran. *Emerg (Tehran).* 2018;6(1):e41.

12. Li N, Zhang L, Xiao G, Chen J, Lu Q. The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses. *Int Emerg Nurs*. 2019;45:50-55.
13. Ting J. Does ambulatory and fast track allocation reduce immersion in acute and resuscitation training, and impair career satisfaction and job longevity for emergency medicine registrars?. *Emerg Med Australas*. 2019;31(5):889-890.
14. Olde Bekkink M, Farrell SE, Takayesu JK. Interprofessional communication in the emergency department: residents' perceptions and implications for medical education. *Int J Med Educ*. 2018;9:262-270.
15. Landel MMS, Dasgupta S. Sleep hygiene practices and its effects on job satisfaction in emergency medicine physicians and physicians-in-training. *Am J Emerg Med*. 2018;36(11):2118-2119.
16. Xiao Y, Wang J, Chen S, et al. Psychological distress, burnout level and job satisfaction in emergency medicine: A cross-sectional study of physicians in China. *Emerg Med Australas*. 2014;26(6):538-542.
17. Li N, Zhang L, Xiao G, Chen ZJ, Lu Q. Effects of organizational commitment, job satisfaction and workplace violence on turnover intention of emergency nurses: A cross-sectional study. *Int J Nurs Pract*. 2020;26(6):e12854.
18. Arora M, Asha S, Chinnappa J, Diwan AD. Review article: burnout in emergency medicine physicians. *Emerg Med Australas*. 2013;25(6):491-495.
19. Rocha LJ, Juste Werneck Cortes MDC, Dias EC, Fernandes FM, Gontijo ED. Burnout and job satisfaction among emergency and intensive care providers in a public hospital. *Rev Bras Med Trab*. 2020;17(3):300-312.
20. Boutou A, Pitsiou G, Sourla E, Kioumis I. Burnout syndrome among emergency medicine physicians: an update on its prevalence and risk factors. *Eur Rev Med Pharmacol Sci*. 2019;23(20):9058-9065.
21. Cydulka RK, Korte R. Career satisfaction in emergency medicine: the ABEM Longitudinal Study of Emergency Physicians. *Ann Emerg Med*. 2008;51(6):714-722.

22. Lucas RH, Dandar V. Importance of Mentoring on Workplace Engagement of Emergency Medicine Faculty: A Multi-institutional Study. *West J Emerg Med.* 2021;22(3):653-659.
23. Schwartz GR. Job satisfaction. *Am J Emerg Med.* 1994;12(3):385-386.
24. McGuire SS, Luke A, Klassen AB, Myers LA, Mullan AF, Sztajnkrzyer MD. It's Time to Talk to Prehospital Providers: Feedback Disparities among Ground-Based Emergency Medical Services Providers and its Impact on Job Satisfaction. *Prehosp Disaster Med.* 2021;36(4):486-494.
25. Shanafelt TD, Boone S, Tan L, et al. Burnout and satisfaction with work-life balance among US physicians relative to the general US population. *Arch Intern Med.* 2012;172(18):1377-1385.
26. Kagan I, Hendel T, Savitsky B. Personal initiative and work environment as predictors of job satisfaction among nurses: cross-sectional study. *BMC Nurs.* 2021;20(1):87.
27. Lall MD, Chang BP, Park J, et al. Are emergency physicians satisfied? An analysis of operational/organization factors. *J Am Coll Emerg Physicians Open.* 2021;2(6):e12546.
28. Yu X, Zhao Y, Li Y, et al. Factors Associated With Job Satisfaction of Frontline Medical Staff Fighting Against COVID-19: A Cross-Sectional Study in China. *Front Public Health.* 2020;8:426.
29. Marušić M i sur. *Uvod u znanstveni rad u medicini.* 5. izd. Zagreb: Medicinska naklada; 2013.
30. Setrinen Hansen NM, Mikkelsen S, Bruun H, From E, Milling L. Physicians' experiences working in emergency medicine in a rural area in Northern Sweden: a qualitative study. *Rural Remote Health.* 2021;21(3):6672.
31. Salvarani V, Rampoldi G, Ardenghi S, et al. Protecting emergency room nurses from burnout: The role of dispositional mindfulness, emotion regulation and empathy. *J Nurs Manag.* 2019;27(4):765-774.
32. Burušić J, Kaliterna Lipovčan Lj, Prizmić Z. Slobodne aktivnosti i zadovoljstvo osoba zaposlenih u sustavu zdravstvene skrbi. *Revija za socijalnu politiku.* 2009;16(3):271-280.

33. Sladić J. Profiliranje radnog mjesta dispečera u hitnoj medicinskoj službi. Karlovac: Veleučilište u Karlovcu; 2021.
34. Barać I, Plužarić J, Kanisek S, Dubac Nemet L. Zadovoljstvo poslom kod medicinskih sestara i tehničara u odnosu na mjesto rada. *Sestrinski glasnik*. 2015;20(1):27-32.
35. Novak R. Utjecaj stresa na djelatnike hitne službe. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Medicinski fakultet; 2018.
36. Popovački M. Stres liječnika, medicinskih sestara/medicinskih tehničara i vozača u izvanbolničkoj hitnoj medicinskoj službi u Republici Hrvatskoj za vrijeme pandemije bolesti COVID-19. Koprivnica: Sveučilište Sjever; 2021.
37. Vidović Z. Usporedba zadovoljstva poslom medicinskih sestara u timovima hitne medicine s liječnikom (T1) i timovima bez liječnika (T2) u Zavodu za hitnu medicinu Splitsko-dalmatinske županije. Split: Sveučilište u Splitu, Sveučilišni odjel zdravstvenih studija; 2017.
38. Košulj B. Izloženost stresu djelatnika zavoda za hitnu medicinu primorsko-goranske županije analizirana u 2020. godini. Rijeka: Sveučilište u Rijeci, Fakultet zdravstvenih studija u Rijeci; 2020.