

# PERCEPCIJA OSOBINA I POLOŽAJA MEDICINSKIH SESTARA U GRAĐANA SPLITA

---

**Dragičević, Dragana**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2014**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split / Sveučilište u Splitu**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:176:170738>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-10-16**

*Repository / Repozitorij:*



Sveučilišni odjel zdravstvenih studija  
SVEUČILIŠTE U SPLITU

[Repository of the University Department for Health Studies, University of Split](#)



UNIVERSITY OF SPLIT



SVEUČILIŠTE U SPLITU

Podružnica

SVEUČILIŠNI ODJEL ZDRAVSTVENIH STUDIJA

PREDDIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ

SESTRINSTVA

**Dragana Dragičević**

**PERCEPCIJA OSOBINA I POLOŽAJA MEDICINSKIH  
SESTARA U GRAĐANA SPLITA**

**Završni rad**

Split, 2014.

SVEUČILIŠTE U SPLITU

Podružnica

SVEUČILIŠNI ODJEL ZDRAVSTVENIH STUDIJA

PREDDIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ

SESTRINSTVA

**Dragana Dragičević**

**PERCEPCIJA OSOBINA I POLOŽAJA MEDICINSKIH  
SESTARA U GRAĐANA SPLITA**

**Završni rad**

Mentor:

**Ante Buljubašić, dipl.med.techn.**

Split, 2014.

## **Zahvala**

Zahvaljujem mentoru Anti Buljubašić na nesebičnoj pomoći i potpori prilikom izrade mog završnog rada.

Hvala i Matei Šarić na podršci i dostupnosti tijekom cijelog stadija. Od nje sam naučila da se svaki trud na kraju ipak isplati. Veliki čin ljubaznosti prema nekome obično ima značajne socijalne posljedice, nadam se da će, u našem slučaju, posljedice biti neka nova prijateljstva.

Na kraju zahvaljujem i mom suprugu, koji me kroz cijeli studij pratio i bio moja podrška i oslonac.

# SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. CILJ.....	3
3. IZVORI PODATAKA I METODE.....	4
4. REZULTATI.....	5
5. RASPRAVA.....	15
6. ZAKLJUČCI.....	18
7. LITERATURA.....	19
8. SAŽETAK.....	21
9. SUMMARY.....	22
10. ŽIVOTOPIS.....	23
PRILOG.....	25

# 1.UVOD

Suvremeno sestrinstvo počinje pričom mlade engleskinje Florence Nightingale i njezinim otvaranjem škole za izobrazbu sestara 1860. godine u Londonu. Florence Nightingale rođena je 12. svibnja 1820. godine u Firenci. Nakon široke edukacije, koja se u njezino vrijeme za žene smatrala nepotrebnom, 1842. godine F. Nightingale pokazuje zabrinutost za jad i patnju ljudi. U 24. godini postaje uvjerenjena kako svoj život treba posvetiti skrbi za bolesne, te idućih sedam godina proučava sestrinstvo. Godine 1854, na zahtjev ministra rata, odlazi u Krimski rat, zajedno s 38 medicinskih sestara, gdje je postigla veliki uspjeh saniranjem higijenskih prilika, opskrbom bolnica rubljem i hranom, bolesne odvojila od ranjenih i tako smanjila smrtnost s 42% na 2%. Godine 1859. objavila je „Notes on Hospital“, a 1860. godine otvara školu za medicinske sestre u St. Thomas's Hospital London, gdje se prve godine upisalo 15 sestara. Florence Nightingale je promovirala sestrinstvo u zanimanje, navodi kako sestra treba njegovati bolesnika, a ne čistiti okolinu i prati rublje, mora biti inteligentna, te ističe važnost cjeloživotne edukacije. Uvidjela je kako sestrinstvo stalno napreduje i ako sestra stalno ne uči, to je jednako nazadovanju. Navodi kako sestra mora pridonijeti ozdravljenju bolesnika i biti poštovan član radnog tima i poštovan voditelj. Naglašava važnost vođenja sestriinske dokumentacije - bilješke o pacijentima, jer je sestra stalno uz bolesnika, potrebno je slušati liječnika vezano uz liječenja pacijenta, ali nadzor nad radom sestara mora imati sestra, a ne liječnik ili član uprave. Osnovni smisao i bit sestrinstva jest pružanje pomoći ljudima tijekom svih faza životnog ciklusa i u raznim stanjima zdravlja, to je ujedno i djelatnost medicinske sestre, a u stručnoj terminologiji naziva se zdravstvena njega. Prvo objašnjenje zdravstvene njege dala je 1859. godine u publikaciji „Notes on nursing: what it is and what it is not“, ono glasi: „Zdravstvena njega je stvaranje najpovoljnijih uvjeta za odvijanje prirodnih procesa (očuvanja zdravlja ili ozdravljenja).“ (1)

Virginia Henderson je definirala sestrinstvo 1966. godine: „Jedinstvena je uloga medicinske sestre pomagati pojedincu, bolesnom ili zdravom, u obavljanju onih aktivnosti koje pridonose zdravlju, ili oporavku (ili mirnoj smrti), a koje bi pojedinac

obavljao samostalno kada bi imao potrebnu snagu, volju ili znanje. To treba činiti tako da mu se, što je moguće prije, pomogne postati neovisnim.“ Uloga medicinske sestre, bilo u zajednici ili u tradicionalnim bolničkim institucijama, jednaka je. U središtu sestrinske skrbi je čovjek, zdrav ili bolestan; on je svrha, cilj i predmet sestrinstva. Najčešće se u svojem stručnom djelovanju sestra koristi slijedećim ulogama: praktičarke i skrbnice, tj. osobe koja brine o korisniku i osigurava mu potpunu i optimalnu sestrinsku skrb, edukatorice tj. učiteljice i odgajateljice, savjetnice, odvjetnice ili zastupnice korisnikovih interesa, menadžerice, vođe, zastupnice promjena, voditeljice ili člana istraživačkog tima. (2)

Do danas su razvijene brojne teorije (konceptualni modeli) zdravstvene njege. One čine osnovu za određivanje sadržaja rada medicinskih sestara u praksi i istraživačkog rada, te omogućuju razlikovanje djelatnosti medicinskih sestara i drugih zdravstvenih djelatnika. Najčešće pitanje, na koje i danas pojedine medicinske sestre daju pogrešan odgovor, odnosi se na to jesu li medicinske sestre pomoćnice liječnika? Aktivnosti zdravstvene njege i medicine usmjerene istom cilju, a to je unaprjeđenje, očuvanje i ponovno uspostavljanje zdravlja, ali isto tako znamo kako se pri realizaciji istih doprinosi kroz različite sadržaje i na različite načine. Naime, dok se medicina bavi čovjekom s aspekta bolesti, zdravstvena njega bavi se čovjekom s aspekta osnovnih ljudskih potreba. Medicinske sestre su jedini profil zdravstvenih djelatnika osposobljen za zdravstvenu njegu i prema tome su samostalne na tom području, što ne znači da djeluju izolirano, izvan multidisciplinarnog tima. Koliko je sestra samostalna, te koliko je kvalitetna zdravstvena njega koju provodi, ovisi o njezinom poznavanju struke i razumijevanju procesa zdravstvene njege, koji označava pristup u otkrivanju i rješavanju pacijentovih problema iz područja zdravstvene njege. Proces zdravstvene njege koji je sustavan, logičan i racionalan pristup rješavanju pacijentovih problema, koji spadaju u domenu zdravstvene njege, temelji se na slijedećim načelima: usmjerenost na pacijenta, gdje se naglašava važnost postignutog, a ne učinjenog i teži se k cjelovitom zbrinjavanju svakog pojedinca, slijedeće je načelo uvažavanja pacijenta kao subjekta, te holistički pristup, koji podrazumijeva shvaćanje čovjeka u skladu s njegovom prirodom, gdje je kao osnovno obilježje, prema humanističkim teorijama, „povezanost dijelova u cjelinu“. (3)

## **2. CILJ**

Cilj rada je istražiti percepciju osobina i položaja medicinskih sestara u građana grada Splita:

1. Utvrditi zadovoljstvo pruženom uslugom od medicinske sestre;
2. Istražiti tko je ispitanicima pokazao najviše empatije i pružio najviše pomoći prilikom liječenja u bolnici;
3. Istražiti jesu li ispitanici zadovoljnije s medicinskim sestrama u ordinacijama obiteljskog liječnika, patronažnom medicinskom sestrom, medicinskim sestrama u poliklinikama ili medicinskim sestrama u bolnici;
4. Istražiti percepciju položaja medicinskih sestara u građana Splita.



## **3. IZVORI PODATAKA I METODE**

### **3.1. Uzorak**

Istraživanje je provedeno na slučajnom uzorku. Sudjelovanje je bilo dobrovoljno uz jamčenu anonimnost u gradu Splitu (crkva, škola, banka, samostani i zgrade...). Sudjelovalo je 211 ispitanika, različite životne dobi i stručne spreme.

### **3.2. Metoda istraživanja**

Istraživanje je provedeno u travnju 2014. godine pomoću upitnika sastavljenog u suradnji s mentorom Antom Buljubašićem, dipl. med. techn. Upitnik se sastoji od 10 pitanja u kojima su se ispitanici odlučivali za jedan ili više ponuđenih odgovora (Prilog 1).

### **3.3. Analiza podataka**

Prikupljeni podatci iz upitnika unešeni su u Microsoft Excel tablice prema unaprijed pripremljenom kodnom planu. Za obradu je korištena deskriptivna statistika.

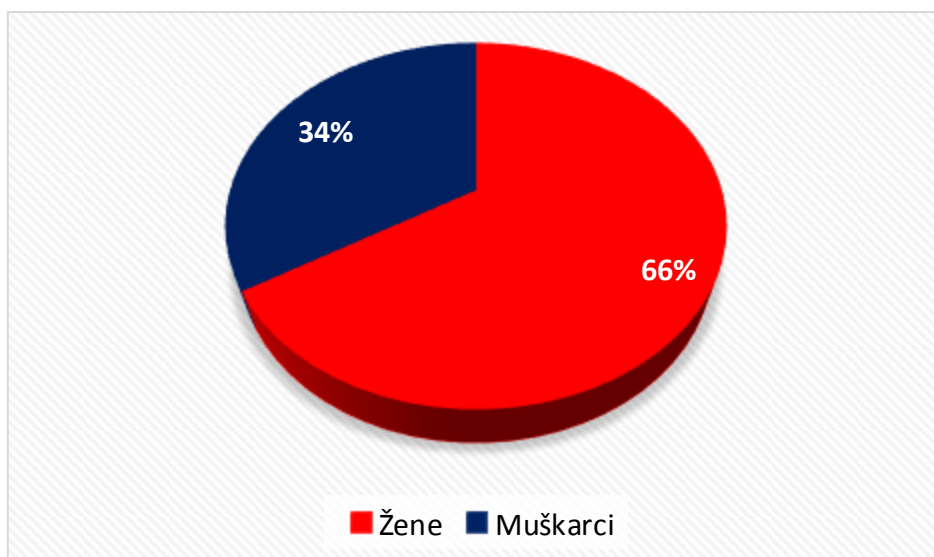
## 4. REZULTATI

U istraživanju je sudjelovalo ukupno 211 ispitanika. Pojedine dobne kategorije su bile podjednako zastupljene. Najmanji broj ispitanika je bio do 20. godina života (7) što je prikazano u tablici 1.

**Tablica 1.** Životna dob ispitanika

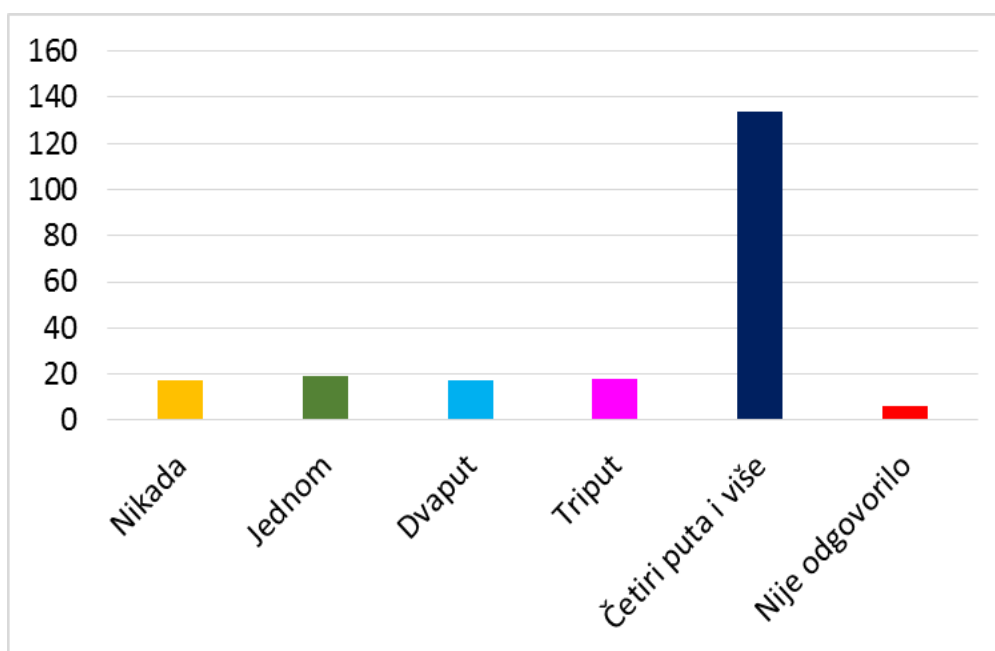
Životna dob ispitanika	Broj ispitanika (N)
Više od 60 godina	26
56. - 60.g.	16
51. - 55.g.	32
46. - 50. g.	29
41. - 45. g.	22
36. - 40.g.	21
31. - 35.g.	22
26. - 30.g.	15
21. - 25. g.	21
do 20. g.	7

Među ispitanicima su bile zastupljenije žene (140) od muškaraca (71) što se vidi na slici 1.



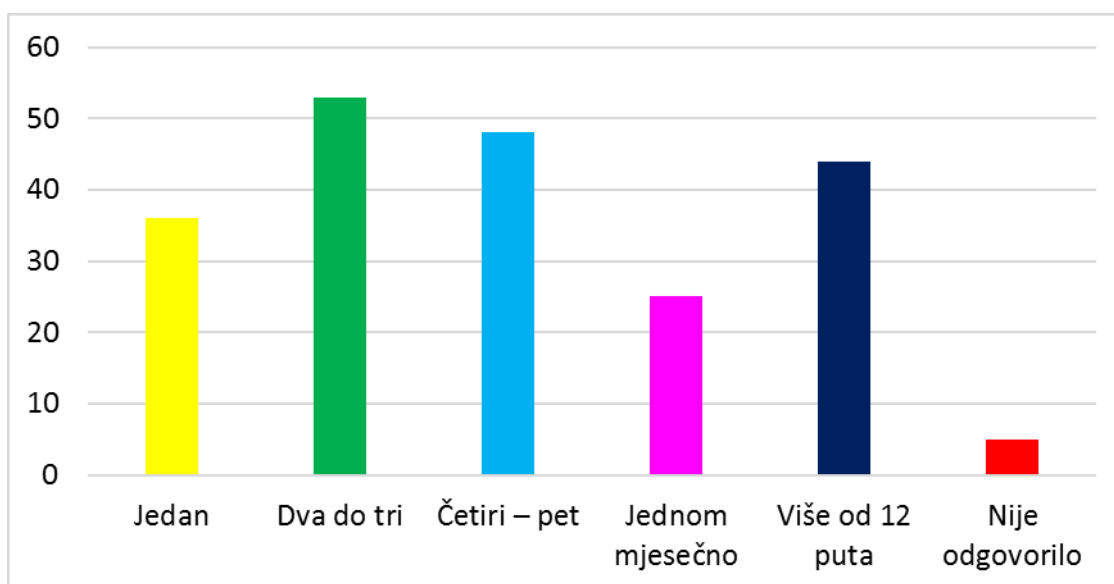
**Slika 1.** Spol ispitanika

Od 211 ispitanika 134 ispitanika je je pomoć medicinske sestre zatražilo četiri i više puta, što čini 65,36% od ukupnog broja, 18 (8,78%) ispitanika je pomoć medicinske sestre zatražilo triput, pomoć medicinske sestre dvaput je zatražilo 17 (8,29%) ispitanika, jednom 19 (9,26%), a nikada pomoć medicinske sestre nije trebalo 17, odnosno 8,29 % ispitanika, dok 6 (2,84%) ispitanika nije dalo odgovor na ovo pitanje (slika 2).



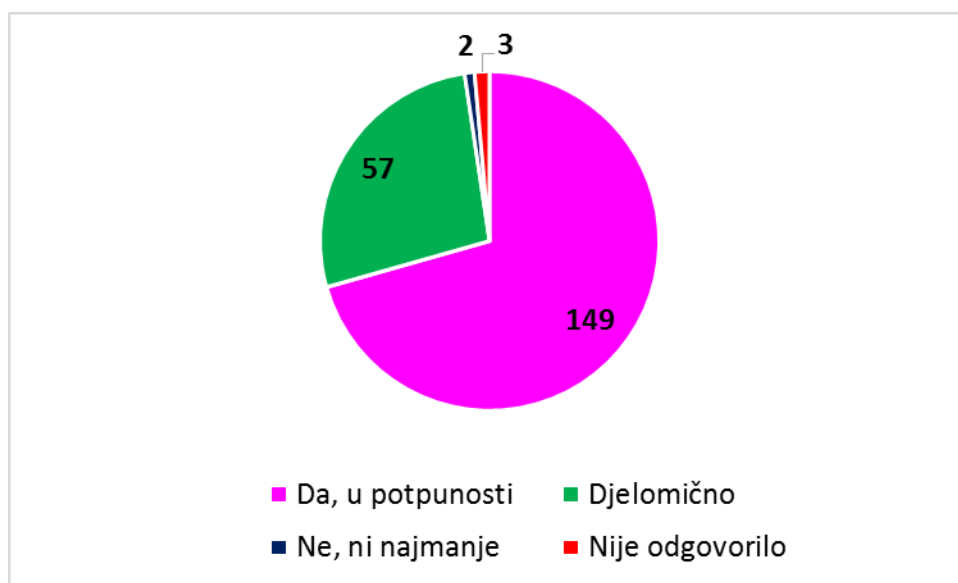
**Slika 2.** Jeste li ikad zatrebali pomoć medicinske sestre? (N)

17,47% ispitanika godišnje ima tek jedan susret s medicinskom sestrom, 25,72% ispitanika dva do tri puta, četiri ili pet puta 23,3% ispitanika, 12,13% ispitanika jednom mjesečno, dok 21,35% ispitanika ima više od 12 puta godišnje susreta s medicinskom sestrom. 2,36% ispitanika se nije izjasnilo (slika 3).



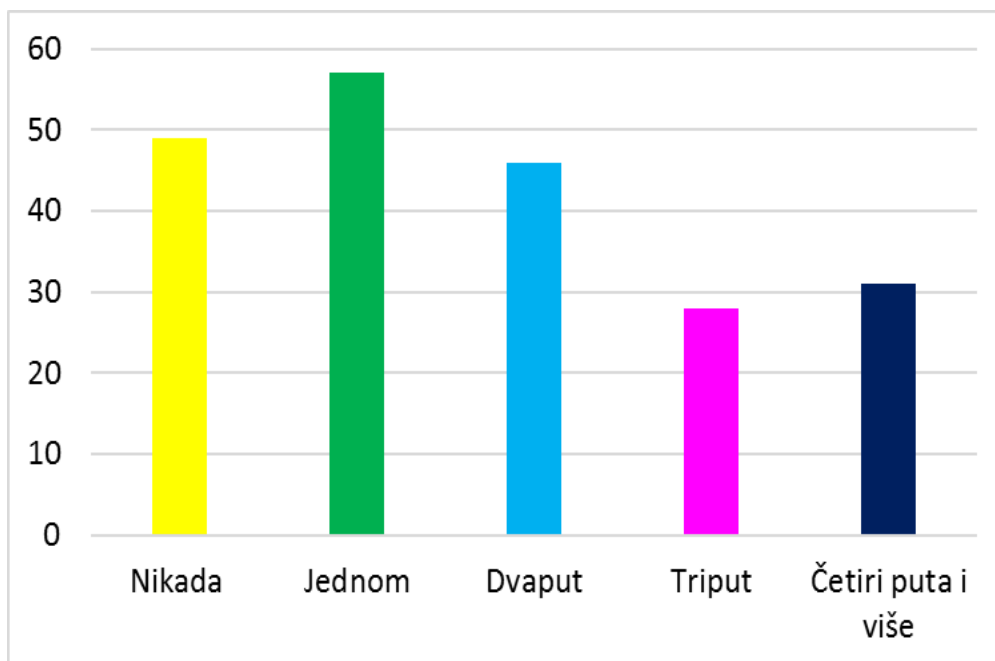
**Slika 3.** Koliko susreta godišnje imate s medicinskom sestrom? (N)

Uslugom koju im je pružila medicinska sestra u potpunosti je bilo zadovoljno 71,63% ispitanika, djelomično je bilo zadovoljno 27,40% ispitanika, dok 0,96% ispitanika nije bilo ni najmanje zadovoljno pruženom uslugom. 3 ispitanika nisu se izjasnila (slika 4).



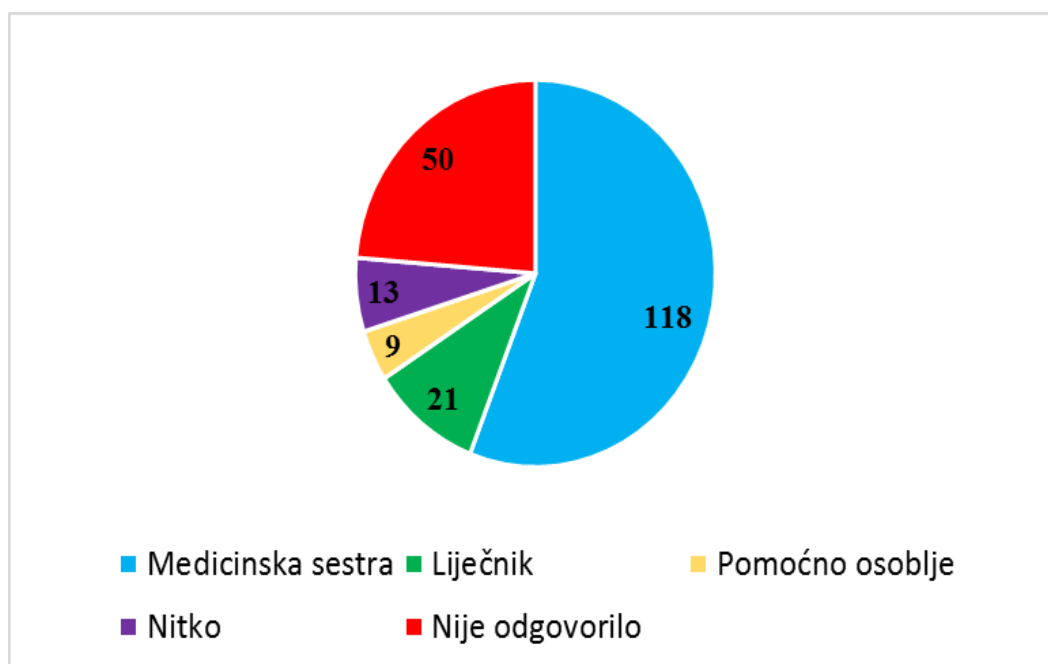
**Slika 4.** Zadovoljstvo ispitanika uslugom medicinske sestre (N)

Na bolničkom liječenju nikada nije bilo 23,22% ispitanika, jednom je 27,01% ispitanika, dvaput 21,80% ispitanika, triput 13,27% ispitanika, dok četiri i više puta na liječenju u bolnici je bio 14,69% ispitanika (slika 5).



**Slika 5.** Učestalost bolničkog liječenja (N)

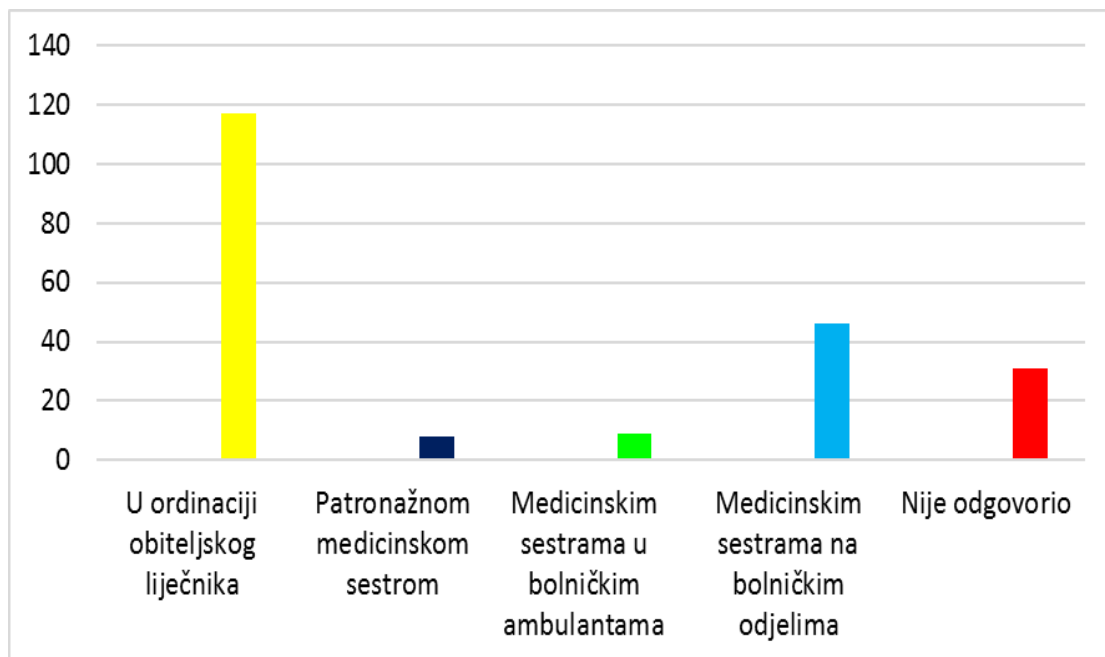
Najveći broj ispitanika (73,29%) se izjasnio da im je najviše pomoći, utjehe i brige u bolnici pružila medicinska sestra, do je kod 13,04% ispitanika to bio liječnik. 5,59% ispitanika je najviše pomoći primilo od pomoćnog osoblja, dok 8,07% ispitanika navodi kako pomoć, utjehu i brigu nije primilo od nijednog zaposlenika bolnice. 50 ispitanika nije odgovorilo na postavljeno pitanje (slika 6).



**Slika 6.** Zaposlenik bolnice koji je pružio najviše pomoći, utjehe i brige (N)



65% ispitanika se izjasnilo da je najzadovoljnije medicinskim sestrama u ordinaciji obiteljskog liječnika, patronažnom sestrom najzadovoljnije je 4,44% ispitanika, medicinskim sestrama u bolničkim ambulantama 5% dok je medicinskim sestrama na bolničkim odjelima najzadovoljnije 23,88% ispitanika. 31 ispitanik nije odgovorio (slika 7).



**Slika 7.** Zadovoljstvo medicinskim sestrama s obzirom na njihovo radno mjesto (N)

Najmanje zadovoljni ispitanici su medicinskim sestrama u bolničkim ambulantama (50,92%), medicinskim sestrama na bolničkim odjelima (26,38%), patronažnim sestrama (12,88%).

50,23% (106) ispitanika zna kako sestra u svom obrazovanju može napredovati do najviših profesionalnih razina (magistra, doktor sestinstva...). 68,24% ispitanika smatra da se medicinska sestra treba cijeli život profesionalno usavršavati. 6,16% ispitanika smatra da su medicinske sestre u Republici Hrvatskoj slabo obrazovane.

63,03% ispitanika smatra da su medicinske sestre pomoćnice liječnika. Da su pomoćnice bolesnika smatra 66,82% ispitanika. 39,96% ispitanika smatra da je medicinska sestra samostalna u svom radu. Da su medicinske sestre važan dio medicinskog tima smatra 83,88% ispitanika.

Tek 27,28%, smatra kako je medicinska sestra cijenjena od liječnika i drugih zdravstvenih djelatnika, dok 21,32% ispitanik smatra da je sestrinska profesija cijenjena u Republici Hrvatskoj. 57,34% ispitanika smatra kako su medicinske sestre zapostavljene u medijskom prezentiranju u odnosu na liječnike.

Da su medicinske sestre primjereno plaćene za posao koji obavljaju smatra tek 11,37% ispitanika.

Ispitanici smatraju najispravnijim oslovljavati medicinsku sestru titulom i imenom (47,85%), titulom i prezimenom (9,47%), samo imenom (11,84%). Nije se izjasnilo 34,12% ispitanika.

Da je izgled medicinske sestre u njezinom ophođenju s pacijentima bitan, smatra 81,04% (171) ispitanika. 8,05% (17) ispitanika smatra kako su medicinske sestre većinom neljubazne. (Tablica 2.)

**Tablica 2.** Percepcija medicinskih sestara u građana Splita

<b>Tvrdnje</b>	<b>Slažem se</b>	<b>Ne slažem se</b>
Medicinska sestra može napredovati do najviših profesionalnih razina (magistra, doktor sestrinstva...)	106	105
Medicinska sestra je cijenjena od liječnika i drugih zdravstvenih djelatnika	58	153
Medicinska sestra je cijenjena u Republici Hrvatskoj	45	166
Medicinske sestre su primjereno plaćene za posao koji obavljaju	24	187
Medicinske sestre su pomoćnice liječnika	133	78
Medicinske sestre su pomoćnice bolesnika	141	70
Bolesnici trebaju medicinske sestre oslovljavati imenom	25	186
Bolesnici trebaju medicinske sestre oslovljavati titulom i imenom	101	110
Bolesnici trebaju medicinske sestre oslovljavati titulom i prezimenom	20	191
Izgled medicinske sestre je bitan (uniforma, urednost, svezana kosa, podšišani nokti)	171	40
Medicinska sestra je samostalna u svom radu	78	133
Medicinska sestra se treba cijeli profesionalno usavršavati	144	67
Medicinske sestre su slabo obrazovane	13	198
Medicinske sestre su većinom neljubazne	17	194
Medicinske sestre su važan dio medicinskog tima	177	34
Medicinske sestre su zapostavljene u medijskom prezentiranju u odnosu na liječnike	121	90

## 5. RASPRAVA

Čovjek već pri rođenju, u većini slučajeva, svoj prvi kontakt u životu ima s medicinskom sestrom (primaljom) još u rodilištu. Medicinska sestra kroz patronažnu službu prati ga tijekom novorođenačkog, dojenačkog, predškolskog, školskog, adolescentnog doba pa i u zrelijoj životnoj dobi. Osnovni smisao i bit sestrinstva jest pružanje pomoći ljudima tijekom svih faza životnog ciklusa i u raznim stanjima zdravlja. To je ujedno i osnovna djelatnost medicinske sestre, zdravstvena njega.

Većina ispitanika ovog istraživanja (65,36%) više puta u tijeku svog života trebala je pomoć medicinske sestre. Rezultati dobivenim istraživanjem pokazuju kako je većina ispitanika bila u potpunosti zadovoljna uslugom pruženom od strane medicinskih sestara. Čak 76,78 % ispitanika je bilo jednom ili više puta na liječenju u bolnici i upravo medicinsku sestru navode kao osobu koja im je iskazala najviše empatije i pomoći. Ispitanici su najzadovoljniji s medicinskim sestrama u ordinaciji obiteljskog liječnika, tome u prilog ide uvođenje Centralnog zdravstvenog informacijskog sustava u zdravstvu (CEZIH) za primarnu zdravstvenu zaštitu. Informatizacija zdravstvenog sustava Republike Hrvatske je istaknuta kao prioritet u Strategiji razvoja zdravstva 2012.-2020.godine jer je preduvjet svih promjena u sustavu, ali i uvjet za pristup europskim fondovima. (4) Ciljevi u informatizaciji su jasno određeni; poboljšanje kvalitete usluge i učinkovitosti sustava uvođenjem ordinacije bez papira. Pacijentima će to omogućiti bolju dostupnost i kvalitetu zdravstvenih usluga, a zdravstvenim djelatnicima više vremena za pacijente, bolju komunikaciju unutar sustava, učinkovito praćenje rada svakog zdravstvenog radnika. Kroz središnje upravljanje podacima na svim razinama doći do učinkovitije administracije i boljeg upravljanja, kako zdravstvenim ustanovama tako i informacijama uz istodobno očuvanje privatnosti podataka i njihove sigurnosti. (5)

Najmanje zadovoljni ispitanici bili su medicinskim sestrama u bolničkim ambulantomama. U polikliničkom dijelu u kontakt s medicinskim sestrama se dolazi prilikom naručivanja i pregleda u bolničkim ambulantomama te bi bilo potrebno provesti istraživanje je li ovo nezadovoljstvo posljedica kontakta s medicinskim sestrama, datuma zakazivanja potrebnog pregleda ili rezultata pretraga.

83,88% ispitanika smatra da je medicinska sestra važan dio medicinskog tima. 72,72% smatra kako sestra nije cijenjena od liječnika i drugih zdravstvenih djelatnika. U istraživanju, koje je provedeno među studentima treće godine studija sestrinstva u Zagrebu, 40% ispitanika smatra kako su medicinske sestre cijenjene među članovima tima. (6) Da je medicinska sestra cijenjena profesija u Republici Hrvatskoj smatra tek 21,32% ispitanika, dok u istraživanju provedenom među studentima treće godine studija sestrinstva u Zagrebu samo 18% ispitanika smatra kako je sestrinstvo cijenjena profesija u Republici Hrvatskoj. (6) Da su sestre primjereno plaćene za posao koji obavljaju smatra 11,37% (24) ispitanika u našem istraživanju. Među studentima treće godine studija sestrinstva u Zagrebu, njih 7% smatra kako je sestra primjereno plaćena za svoj posao. (6)

Jesu li su sestre pomoćnice liječnika ili bolesnika? Više od polovice naših ispitanika smatra kako su sestre pomoćnice liječnika. Čak 69% studenata treće godine sestrinstva u Zagrebu smatra kako sestre nisu pomoćnice liječnika, a njih 12%, naprotiv, smatra kako one to jesu (6). Da su pomoćnice bolesnika smatra 66,82% ispitanika. Da je medicinska sestra samostalna u svom radu smatra malo više od trećine ispitanika. Isto to potvrđuje Zakon o sestrinstvu NN121/03, 117/08, 57/11, Članak 15. „Pravo na samostalan rad ima medicinska sestra kojoj je dano odobrenje za samostalan rad. O davanju odobrenja za samostalan rad (licencija) medicinskoj sestri upisanoj u registar rješenjem odlučuje Hrvatska komora medicinskih sestara.“(7) Medicinska sestra i liječnik, zajedno s ostalim zdravstvenim djelatnicima, čine medicinski tim, koji za cilj ima unaprjeđenje, očuvanje i ponovno uspostavljanje zdravlja kod bolesnika, a način na koji svaki od njih dolazi do svog cilja je različit. Činjenica je kako se članovi tima međusobno nadopunjavaju, međutim, medicinska sestra, koja uz svoj aspekt rada i onaj dio djelatnosti koji inicira i kontrolira, za koji je stručnjak i samostalni zdravstveni djelatnik, kao dodatak tom radu, pomaže pacijentu provoditi postupke liječenja koje je propisao liječnik. Svi članovi tima moraju biti svjesni kako je pacijent u središtu zbivanja i da primarni je zadatak svakoga člana tima pomagati pacijentu. (8) 57,34% ispitanika smatra kako su medicinske sestre zapostavljene u medijskom prezentiranju u odnosu na liječnike i možda je to razlog zašto javnost ima pogrešnu percepciju o autonomiji sestriinske profesije.

Medicinska sestra može napredovati do najviših profesionalnih razina. 50,23% ispitanika ovog istraživanja zna kako sestra u svom obrazovanju može napredovati do najviših profesionalnih razina. 6,16% ispitanika smatra kako su medicinske sestre u Republici Hrvatskoj slabo obrazovane. Više od polovice ispitanika smatra kako se medicinska sestra treba cijeli život profesionalno usavršavati kako bi mogla odgovoriti sve većim profesionalnim izazovima i pružiti adekvatnu zdravstvenu njegu. Hrvatski strukovni sindikat medicinskih sestara/medicinskih tehničara proveo je anketu u bolničkom sustavu RH u koju se uključilo 52 od ukupno 66 bolnica, što ukupno čini 79% bolnica RH. Od ukupnog broja medicinskih sestara/medicinskih tehničara, njih 82,8 % ima srednju stručnu spremu, od kojih se 11,4 % trenutno školuje uz rad, što svakako ukazuje na potrebu, želju i volju medicinskih sestara/medicinskih tehničara da unaprjeđuju svoja znanja i kontinuirano se usavršavaju u struci. Značajno je kako se od 17,2 % anketiranih koji imaju završenu višu ili visoku školu, njih 87,7 % školovalo uz rad (9). U registru Hrvatske komore medicinskih sestara na dan 29. listopada 2013. godine, licencu za samostalni rad imalo je 27 445 medicinskih sestara – tehničara srednjoškolske razine obrazovanja te 6 558 medicinskih sestara – tehničara prvostupnica i viših razina obrazovanja (10).

Izgled medicinske sestre utječe na percepciju sestara kod velike većine ispitanika (81,04%). 8,05% ispitanika smatra kako su medicinske sestre većinom neljubazne. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi je u suradnji s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo provelo istraživanje kvalitete i zadovoljstva pacijenata zdravstvenim uslugama u bolnicama i primarnoj zdravstvenoj zaštiti. Između ostalog, 57% anketiranih smatra kako su se medicinske sestre odnosile prema njima izuzetno ljubazno, a 0,4% je doživjelo neljubaznost (11).

Polovina ispitanika smatra kako je oslovljavanje medicinske sestre titulom i imenom prihvatljivo, dok samo desetina ispitanika smatra kako je prihvatljivo oslovljavati medicinsku sestru imenom. Istraživanje koje je provedeno u Zagrebu među medicinskim sestrama iz dviju zdravstvenih ustanova dobiveni rezultati pokazuju da je više od 80% medicinskih sestara više puta doživjelo oslovljavanje sestre imenom, a ne akademskim zvanjem i/ili prezimenom od strane liječnika (12). Pacijenti kopiraju načine obraćanja te i oni nastavljaju oslovljavati medicinske sestre imenima.

## 6. ZAKLJUČCI

U zaključku rezultati našeg istraživanja pokazali su da su ispitanici zadovoljni s medicinskim sestrama u gradu Splitu. Zanimljivo je da su najzadovoljniji medicinskim sestrama iz ordinacija obiteljske medicine, a najmanje zadovoljni medicinskim sestrama iz bolničkih poliklinika.

Nadalje, rezultati našeg istraživanja pokazali su da javnost nije upoznata dovoljno s radom medicinskih sestara što se može povezati i s njihovim stavom da je sestринство zapostavljeno u medijskom izvještavanju u odnosu na liječnike.

1. 71,63% ispitanika je potpuno zadovoljno pruženom uslugom od medicinske sestre dok 0,96% ispitanika nije ni najmanje zadovoljno pruženom uslugom.
2. 73,29% ispitanika izjasnilo se da je medicinska sestra pokazala najviše empatije i pružila najviše pomoći prilikom liječenja u bolnici.
3. Ispitanici su najzadovoljniji s medicinskim sestrama u ordinacijama obiteljskog liječnika (65%), a najmanje zadovoljni su medicinskim sestrama u bolničkim poliklinikama (50,92%)
4. 63% ispitanika smatra da je medicinska sestra pomoćnica liječnika, 66,82% da je pomoćnica bolesnicima. Da su važan dio tima smatra 83,88% ispitanika. 27,28% ispitanika smatra da su cijenjene od strane liječnika dok 21,32% smatra da su cijenjene u Hrvatskoj. 57,34% ispitanika smatra da su medicinske sestre zapostavljene od strane medija u korelaciji s liječnicima.

Potrebno je provesti istraživanje na većem broju ispitanika i obuhvatiti moguće razloge zadovoljstva/nezadovoljstva pruženim uslugama od strane medicinskih sestara.

## 7. LITERATURA

1. Čukljek S. Osnove zdravstvene njege. Zdravstveno veleučilište Zagreb. Zagreb 2005.
2. Mujsović Z. i sur. Sestrinstvo u zajednici. Visoka zdravstvena škola Zagreb. Zagreb, 2005.
3. Fučkar G. Proces zdravstvene njege. HUSE. Zagreb, 1992.
4. Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo zdravlja. Nacionalna strategija razvoja zdravstva 2012.-2020. Zagreb, 2012.

<http://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.zdravlje.hr%2Fcontent%2Fdownload%2F10367%2F75950%2Ffile%2FNacionalna%2520strategija%2520zdravstva%2520-%2520za%2520web.pdf&ei=qasGVNGXPMjJPLTogfAC&usg=AFQjCNERzIIqyS23txWUFedJwflLnJzscvQ&sig2=cTByb-eEMIn6sIjYR4APjw&bvm=bv.74115972,d.ZWU>

5. Kern J, Petrovečki M. Medicinska informatika. Medicinska naklada. Zagreb, 2009.
6. Čukljek, S, Karačić J, Ilić B. Stavovi studenata 3. godine studija sestrinstva o sestrinstvu u Hrvatskoj danas. Zdravstven veleučilište Zagreb. Zagreb, 2011.
7. Vlada Republike Hrvatske. Zakon o sestrinstvu. Narodne novine 21/03, 117/08, 57/11.

<http://www.zakon.hr/z/407/Zakon-o-sestrinstvu> (14.08.2014.)

8. Henderson V. Osnovna načela zdravstvene njege. HUSE. Zagreb, 1994.
9. Hrvatski strukovni sindikat medicinskih sestara – medicinskih tehničara. Osvrt na ankete. Indeks.hr.



<http://www.hssms-mt.org/index.php?page=osvrt-na-rezultate-ankete> (14.08.2014.)

10. Hrvatska komora medicinskih sestara. Registar medicinskih sestara i tehničara.  
<http://hkms.hr/licence.php>.

11. Cafuk B. Rezultati istraživanja kvalitete i zadovoljstva pacijenata zdravstvenim uslugama u bolnicama. LN (54); 2006.

<http://www.hlk.hr/1186> (14.08.2014.)

12. Ružić I, Petrak O. Pitanje autoriteta u sestrinstvu. Sestrinski glasnik (2); 2013.

<http://hrcak.srce.hr/104565> (14.08.2014.)

## 8. SAŽETAK

**Cilj:** Istražiti percepciju osobina i položaja medicinskih sestra u građana grada Splita.

**Metode:** Istraživanje je provedeno na slučajnom uzorku. Sudjelovanje je bilo dobrovoljno uz jamčenu anonimnost u gradu Splitu. Sudjelovalo je 211 ispitanika, različite životne dobi i stručne spreme. Istraživanje je provedeno u travnju 2014. godine pomoću upitnika sastavljenog u suradnji s mentorom Antom Buljubašićem, dipl. med.techn. Upitnik se sastoji od 10 pitanja u kojima su se ispitanici odlučivali za jedan ili više ponuđenih odgovora. Prikupljeni podatci iz upitnika unešeni su u Microsoft Excel tablice prema unaprijed pripremljenom kodnom planu. Za obradu je korištena deskriptivna statistika.

**Rezultati:** 71,63% ispitanika je potpuno zadovoljno pruženom uslugom od medicinske sestre dok 0,96% ispitanika nije ni najmanje zadovoljno pruženom uslugom. 73,29% ispitanika izjasnilo se da je medicinska sestra pokazala najviše empatije i pružila najviše pomoći prilikom liječenja u bolnici. Ispitanici su najzadovoljniji s medicinskim sestrama u ordinacijama obiteljskog liječnika (65%), a najmanje zadovoljni su medicinskim sestrama u bolničkim poliklinikama (50,92%). 63% ispitanika smatra da je medicinska sestra pomoćnica liječnika, 66,82% da je pomoćnica bolesnicima. Da su važan dio tima smatra 83,88% ispitanika. 27,28% ispitanika smatra da su cijenjene od strane liječnika dok 21,32% smatra da su cijenjene u Hrvatskoj. 57,34% ispitanika smatra da su medicinske sestre zapostavljene od strane medija u korelaciji s liječnicima.

**Zaključci:** U zaključku rezultati našeg istraživanja pokazali su da su ispitanici zadovoljni s medicinskim sestrama u gradu Splitu. Zanimljivo je da su najzadovoljniji medicinskim sestrama iz ordinacija obiteljske medicine, a najmanje zadovoljni medicinskim sestrama iz bolničkih poliklinika. Nadalje, rezultati našeg istraživanja pokazali su da javnost nije upoznata dovoljno s radom medicinskih sestara što se može povezati i s njihovim stavom da je sestrinstvo zapostavljeno u medijskom izvještavanju u odnosu na liječnike. Potrebno je provesti istraživanje na većem broju ispitanika i obuhvatiti moguće razloge zadovoljstva/nezadovoljstva pruženim uslugama od strane medicinskih sestara.

## 9. SUMMARY

**Aim:** To explore the perceptions of performance and position of nurses in the citizens of Split.

**Material and methods:** The study was conducted on a random basis. Participation was voluntary with the guaranteed anonymity in the city of Split. The study included 211 subjects of different age and education. The survey was conducted in April 2014 using a questionnaire, prepared in collaboration with mentor Ante Buljubašić, dipl. med.techn. The questionnaire consists 10 questions in which the respondents opted for a single or multiple answers. The data from the questionnaires were entered into a Microsoft Excel spreadsheet to a prepackaged plan code. Processing was used descriptive statistics.

**Results:** 71.63% of the respondents were completely satisfied with the service provided by nurses while 0.96% are not in the least satisfied with the service provided. 73.29% of the respondents said that the nurse showed the most empathy and provide the most help in the treatment in the hospital. Respondents were most satisfied with nurses in their family physicians (65%) and least satisfied with the nurses in hospital polyclinics (50.92%). 63% of respondents believe that the nurse is physician's assistant, 66.82% to the patients assistant. 83.88% of respondents think that nurses are an important part of the team. 27.28% of respondents believe that they are appreciated by physicians while 21.32% said that they have been appreciated in Croatia. 57.34% of respondents believe that nurses are neglected by the media in comparison with physicians.

**Conclusion:** In conclusion, the results of our study showed that the respondents were satisfied with nurses in Split. Interestingly, the most satisfied with nurses from family physician, and least satisfied with nurses from the hospital polyclinic. Furthermore, the results of our study have shown that the public is not familiar enough with the work of nurses, which can connect with their attitude that nursing is neglected in media reporting in relation to doctors. Research is needed on a number of subjects and include possible reasons for satisfaction / dissatisfaction with the service provided by nurses.

## 10. ŽIVOTOPIS

### OSOBNI PODATCI

**Ime i prezime:** Dragana Dragičević  
**Datum i mjesto rođenja:** 30.07.1982. godine, Vinkovci  
**Adresa:** Poljička cesta 23, 21 000 Split  
**E – mail:** [draganaozimec@gmail.com](mailto:draganaozimec@gmail.com)

### OBRAZOVANJE

1996. – 2000. Zdravstvena i veterinarska škola dr.Andrija Štampar , Vinkovci  
2011. – Preddiplomski studij sestrinstva, Sveučilišni odjel zdravstvenih studija.

### RADNO ISKUSTVO

2003. - 2004. Ustanova za zdravstvenu njegu i rehabilitaciju u kući „Nevena Šarac“,  
Vinkovci  
2004. – 2009. Zdravstvena ustanova za njegu u kući „Tanja“, Split  
2009. – 2009. Stomatološka ordinacija Marija Štević – Sobota, Split  
2009. - Poliklinika Medikol, podružnica Split

## **VJEŠTINE**

Rad na računalu           Aktivno i svakodnevno korištenje MS office paketa

Strani jezici               Engleski jezik – aktivno u govoru

Njemački jezik – aktivno u govoru i pisanju

## **ČLANSTVA**

Hrvatska komora medicinskih sestara i Hrvatska udruga medicinskih sestara.

## **OBITELJ**

Supruga.

Majka dvoje djece.

## **Prilog 1.**

## OBAVIJEST ZA ISPITANIKU

Poštovana/poštovani pozivamo Vas da sudjelujete u istraživanju. Ova obavijest će Vam pružiti podatke čija je svrha pomoći Vam odlučiti da li želite sudjelovati. Prije nego što odlučite, želimo da shvatite zašto se to istraživanje provodi i što ono uključuje. Zato Vas molimo da pažljivo pročitate ovu obavijest. Ukoliko u ovoj obavijesti ne razumijete neke stavke pitajte medicinske sestre da Vam pojasne.

### 1. NAZIV ISTRAŽIVANJA

**Percepcija osobina i položaja medicinskih sestara u javnosti građana Splita**

### 2. CILJ /SVRHA ISTRAŽIVANJA

Istražiti percepciju osobina i položaja medicinskih sestara u građana grada Splita. Planirano je uključiti 50 – 200 ispitanika koji će se izjasniti o svom iskustvu s medicinskim sestrama.

### 3. VAŠA ULOGA ISPITANIKU U OVOM ZNANSTVENOM ISTRAŽIVANJU

Vaša uloga je ispuniti upitnik koji nije numeriran, označen i nije moguće identificirati osobu koja ga je popunila.

### 4. KOJE SU MOGUĆE PREDNOSTI SUDJELOVANJA ZA VAS KAO ISPITANIKU?

Direktnu prednost od sudjelovanja u ovom istraživanju nećete imati. Cilj koji se postiže je edukacijski; izrada završnog rada na Sveučilišnom preddiplomskom studiju sestrinstva .

### 5. KOJI SU MOGUĆI RIZICI SUDJELOVANJA U OVOM ISTRAŽIVANJU?

U ovom istraživanju ne postoje nikakvi rizici za sudionike.

### 6. MORA LI SE SUDJELOVATI?

Niste dužni sudjelovati u provođenju ovog istraživanja, sudjelovanje je dobrovoljno.

### 7. ZA ŠTO ĆE SE KORISTITI PODACI DOBIVENI U OVOM ZNANSTVENOM ISTRAŽIVANJU?

Podaci dobiveni istraživanjem koristit će se samo u edukativne svrhe, za izradu završnog rada na Sveučilišnom preddiplomskom studiju sestrinstva.

### 8. TKO ORGANIZIRA I FINANCIRA ISPITIVANJE?

Organizator istraživanja je studentica Sveučilišnog preddiplomskog studija sestrinstva Dragana Dragičević pod mentorstvom Ante Buljubašića, dipl.med.techn.

### 9. O PISANOJ SUGLASNOSTI ZA SUDJELOVANJE U ISTRAŽIVANJU

U slučaju da se odlučite sudjelovati u ovom istraživanju nije potrebno da potpišete suglasnost za sudjelovanje zbog zaštite privatnosti već samo popunite priloženi upitnik.

Unaprijed hvala

Dragana Dragičević  
Studentica Sveučilišnog preddiplomskog studija  
sestrinstva

## PERCEPCIJA OSOBINA I POLOŽAJA MEDICINSKIH SESTARA U JAVNOSTI GRAĐANA SPLITA

### 1. Vaša životna dob

1. do 20.g.    2. 21. – 25.g.    3. 26. - 30. g.    4. 31 – 35.g.    5. 36. – 40.g.  
6. 41. – 45.g.    7. 46. – 50.g.    8. 51. – 55.g.    9. 56. -60.g.    10. Više od 60.g.

### 2. Spol

1. Muško    2. Žensko

### 3. Jeste li ikada zatrebali pomoć medicinske sestre?

1. Nikada    2. Jednom    3. Dvaput    4. Triput    5. Četiri puta i više

### 4. Koliko susreta godišnje imate s medicinskom sestrom?

1. Jedan    2. Dva do tri    3. Četiri - pet    4. Jednom mjesečno    5. Više od 12 puta

### 5. Jeste li bili zadovoljni pruženom uslugom?

1. Da, u potpunosti    2. Djelomično    3. Ne, ni najmanje

### 6. Jeste li ikada bili na liječenju u bolnici?

1. Nikada    2. Jednom    3. Dvaput    4. Triput    5. Četiri puta i više

### 7. Ako ste bili u bolnici, tko od zaposlenika Vam je pružio najviše pomoći, utjehe, brige?

1. Medicinska sestra    2. Liječnik    3. Pomoćno osoblje    4. Nitko

### 8. Gdje ste bili najzadovoljniji s medicinskim sestrama?

1. U ordinaciji obiteljskog liječnika  
2. Patronažnom medicinskom sestrom  
3. Medicinskim sestrama u bolničkim ambulantom  
4. Medicinskim sestrama na bolničkim odjelima

### 9. Gdje ste bili najmanje zadovoljni s medicinskim sestrama?

1. Medicinskom sestrom u ordinaciji obiteljskog liječnika  
2. Patronažnom medicinskom sestrom  
3. Medicinskim sestrama u bolničkim ambulantom  
4. Medicinskim sestrama na bolničkim odjelima

### 10. Zaokružite sve tvrdnje koje odgovaraju Vašoj percepciji medicinske sestre:

1. Medicinska sestra može napredovati do najviših profesionalnih razina (magistra, doktor sestrištva...)  
2. Medicinska sestra je cijenjena od liječnika i drugih zdravstvenih djelatnika  
3. Medicinska sestra je cijenjena u Republici Hrvatskoj  
4. Medicinske sestre su primjereno plaćene za posao koji obavljaju  
5. Medicinske sestre su pomoćnice liječnika  
6. Medicinske sestre su pomoćnice bolesnika  
7. Bolesnici trebaju medicinske sestre oslovljavati imenom  
8. Bolesnici trebaju medicinske sestre oslovljavati titulom i imenom  
9. Bolesnici trebaju medicinske sestre oslovljavati titulom i prezimenom  
10. Izgled medicinske sestre je bitan (uniforma, urednost, svezana kosa, podšišani nokti)  
11. Medicinska sestra je samostalna u svom radu  
12. Medicinska sestra se treba cijeli profesionalno usavršavati  
13. Medicinske sestre su slabo obrazovane  
14. Medicinske sestre su većinom neljubazne  
15. Medicinske sestre su važan dio medicinskog tima  
16. Medicinske sestre su zapostavljene u medijskom prezentiranju u odnosu na liječnike