

ЗАДОВОЉСТВО МЕДИЦИНСКИХ СЕСТАРА КОМУНИКАЦИЈОМ

Никола Ђорђевић¹, Невена Ђорђевић², Јагода Николић², Марија Јовановић², Иван Стојковић³, Љиљана Савић⁴, Љубиша Куцурски⁴

¹Здравствени центар Зајечар, Расадничка 19000, Република Србија

²Академија васпитачко-медицинских струковних студија, Одсек медицинских студија Туприја, ул. Лоле Рибара, Република Србија

³Здравствени центар Јагодина, Карађорђева бб, Република Србија

⁴ЈУ Висока медицинска школа Приједор, Николе Пашића 4а,
Република Српска, Босна и Херцеговина

Сажетак. У професионалној пракси медицинских сестара комуникација је важна детерминатна квалитета сестринских услуга. Комуникација је фактор на основу кога корисници здравствене заштите врше субјективну процену квалитета услуга добијених у систему здравствене заштите. Циљ овог рада је испитати задовољство медицинских сестара комуникацијом као значајне детерминанте квалитета здравствене неге. Истраживање је спроведено као студија пресека у популацији медицинских сестара примарног и секундарног нивоа здравствене заштите. Узорак је био састављен од 62 испитаника. Истраживање је спроведено од 24.08.2022. до 24.09.2022. године у Здравственом центру Зајечар. За истраживање добијена је сагласност Етичког одбора Здравственог центра Зајечар. Подаци су прикупљени техником анкетања, а инструмент истраживања био је анкетни упитник, креиран од стране аутора за потребе истраживања. Статистичка обрада добијених резултата је извршена у SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) програму за статистичку обраду података. Мера статистичке значајности $p < 0,05$. Медицинске сестре су у статистички значајној мери задовољне комуникацијом са корисницима здравствене заштите ($AS = 59.15$, $SD = 6.49$, $t = 36.60$, $df = 1$, $p < .001$). Испитаници који су задовољни материјалним примањима, односно платом ($AS = 40.25$) задовољнији су комуникацијом са корисницима здравствене заштите у односу на испитанике који нису задовољни платом ($AS = 28.95$) у статистички значајној мери ($U = 213.50$, $p = .03$). Резултати нашег истраживања слични су резултатима истраживања истраживача који су се бавили овом проблематиком. Комуникација са корисницима је значајан сегмент здравствене заштите и медицинске сестре су задовољне комуникацијом са њима. Медицинске сестре које су задовољне платом задовољније су комуникацијом са корисницима здравствене заштите, у односу на медицинске сестре које нису задовољне платом.

Кључне речи: задовољство комуникацијом, медицинска сестра, квалитет здравствене неге

SATISFACTION OF NURSES WITH COMMUNICATION

Nikola Djordjevic¹, Nevena Djordjevic², Jagoda Nikolic², Marija Jovanovic², Ivan Stojkovic³, Ljiljana Savic⁴, Ljubisa Kucurski⁴

¹Health center Zajecar, Rasadnička 19000, Republic of Serbia

²The Academy of Applied Preschool Teaching and Health Studies, Department of Medical Studies, St. Lole Ribara, Cuprija, Republic of Serbia

³Health center Jagodina, Karađorđeva bb, Republic of Serbia

⁴PI College of Health Sciences Prijedor, Nikole Pašića 4a, Republic of Srpska, Bosnia and Herzegovina

Abstract. In the professional practice of nurses, communication is an important determinant of the quality of nursing services. Communication is a factor on the basis of which health care users make a subjective assessment of the quality of services received in the health care system. The aim of this work is to examine nurses' satisfaction with communication as a significant determinant of the quality of health care. The research was conducted as a cross-sectional study in the population of nurses at the primary and secondary levels of health care. The sample consisted of 62 respondents. The research was conducted from August 24, 2022. until 24.09.2022. in the Zaječar Health Center. The consent of the Ethics Committee of the Zaječar Health Center was obtained for the research. The data was collected using the survey technique, and the research instrument was a survey questionnaire, created by the author for the purposes of the research. The statistical processing of the obtained results was carried out in the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) program for statistical data processing. The measure of statistical significance is $p < 0.05$. Nurses are statistically significantly satisfied with communication with health care users ($AS = 59.15$, $SD = 6.49$, $t = 36.60$, $df = 1$, $p < .001$). Respondents who are satisfied with material income, ie salary ($AS = 40.25$) are more satisfied with communication with health care users than respondents who are not satisfied with salary ($AS = 28.95$) to a statistically significant extent ($U = 213.50$, $p = .03$). The results of our research are similar to the results of the research of researchers who have dealt with this issue. Communication with users is an important segment of health care and nurses are satisfied with communication with them. Nurses who are satisfied with their salary are more satisfied with communication with health care users than nurses who are not satisfied with their salary.

Key words: satisfaction with communication, nurse, quality of health care