

*Originalni rad*

## **Procjena kvaliteta rada u organizaciji sestrinske službe Doma zdravlja Foča**

Jelena Pavlović<sup>1</sup>, Ljiljana Milović<sup>2</sup>, Mirjana Stamenović<sup>2</sup>, Bojan N. Joksimović<sup>1</sup>, Vedrana R. Vidojević<sup>1</sup>, Sandra Joković<sup>1</sup>, Natalija Hadživuković<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Medicinski fakultet Foča, Univerzitet Istočno Sarajevo, Foča, Bosna i Hercegovina

<sup>2</sup>Visoka strukovna škola Čuprija, Beograd, Srbija

### **Kratak sadržaj**

**Uvod.** Unapređenje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova, kao i svakodnevnih aktivnosti svih zaposlenih u zdravstvu je kontinuirani proces čiji je cilj dostizanje višeg nivoa efektivnosti u radu, kao i veće zadovoljstvo pacijenata. Ciljevi ovog istraživanja su bili da se ispituju stavovi medicinskih sestara i nivo njihovog zadovoljstva kvalitetom rada u organizaciji sestrinske službe, da se uporedi sistem kvaliteta na svakom odjeljenju posebno, i da li se standardi i kriterijumi zdravstvene njege sprovode po sistemu kvaliteta.

**Metode.** Studija je izvedena među 30 medicinskih sestara zaposlenih u službama pedijatrije, porodične medicine i hitne pomoći Doma zdravlja Foča, koje su anketirane u periodu avgust – septembar 2011. godine putem anonimnog ciljanog upitnika.

**Rezultati.** Sve anketirane medicinske sestre imaju srednje obrazovanje. Većina ispitanika (27) je zadovoljna radnom opremom. Po pitanju međuljudskih odnosa u Domu zdravlja Foča u službi pedijatrije 7 ispitanika smatra da su međusobni odnosi odlični, a tri da su zadovoljavajući, dok u službi hitne pomoći tri ispitanika smatraju da su međuljudski odnosi u njihovoj službi odlični, dok 3 smatra da su loši. U službi porodične medicine svih 10 ispitanika smatra da su međuljudski odnosi zadovoljavajući.

**Zaključak.** Naši rezultati ukazuju da je obrazovni nivo sestara nezadovoljavajući. Radni prostor i oprema su zadovoljavajući, medicinske sestre nedovoljno poštuju standarde u radu ali žele da unaprijede kvalitet svoga rada.

**Ključne riječi:** kvalitet rada, medicinske sestre, standardi i kriterijumi

### **Uvod**

Procjena kvaliteta rada zdravstvene službe zahtijeva poznavanje definicija pojedinih pojmova iz

ove oblasti. Kvalitet rada zdravstvenih ustanova je stepen u kojem sistem zdravstvene zaštite i usluga, namijenjeni populaciji i individualnim korisnicima u oblasti

*Adresa autora:  
Jelena Pavlović  
Cara Lazara bb, 73 300 Foča  
jpvavlovic2012@yahoo.com*

zdravstvene zaštite, povećavaju vjerovatnoću pozitivnog ishoda u vezi sa zdravljem [1]. Unapređenje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova, kao i svakodnevnih aktivnosti svih zaposlenih u zdravstvu je kontinuirani proces čiji je cilj dostizanje višeg nivoa efektivnosti u radu, kao i većeg zadovoljstva pacijenata [2]. Standardi su konvencionalno utvrđena i prihvaćena mjerila koja služe kao uzor za djelovanje, ponašanje, uslove rada, a djeluju kao vodiči [1,2]. Kriterijumi predstavljaju pokazatelje kao što su nivo obrazovanja, znanja i vještina medicinske sestre i stanja, ponašanja pacijenata [3]. U okviru profesionalno dogovorenog nivoa sestrinske djelatnosti, standardi i kriterijumi u stručnoj praksi treba da pokazuju očekivani kvalitet njege, utiču na povećavanje odgovornosti medicinskih sestara za kvalitet njege, omogućavaju bolju organizaciju rada i pravilniju podjelu rada. Tri su ključne komponente standarda: struktura (broj, kvalifikaciona struktura, znanja i iskustva medicinskih sestara, oprema, prostor); proces (ko, šta, kako i kada radi, dokumentovanje i vrednovanje rada) i ishod (postizanje ciljeva) [3,4].

Kvalitet u sestrinskoj praksi ocjenjuju: same sestre koje ocjenjuju i sebe i svoje kolege, bolesnici i drugi korisnici zdravstvene njege, drugi stručnjaci, uža i šira stručna javnost, šira društvena javnost, stručne komisije. Dobar kvalitet u radu zdravstvenih radnika mora naći odraza i u opštem zdravlju građana, kao i u njihovoj obučenosti da ga čuvaju, unapređuju i sami sebi pomognu kad je to potrebno [5].

Ciljevi ovog istraživanja su da se ispituju stavovi medicinskih sestara o kvalitetu rada u organizaciji sestrinske službe, nivo zadovoljstva medicinskih sestara kvalitetom rada sestrinske službe Doma zdravlja Foča, da se uporede sistemi kvaliteta rada, standarda i normi na svakom odjeljenju posebno i ispita da li se standardi i kriterijumi sprovode po predviđenom sistemu kvaliteta.

## Metode rada

Istraživanje je izvedeno na reprezentativnom uzorku od trideset zaposlenih medicinskih sestara u službi pedijatrije, porodične medicine i službe Hitne pomoći Doma zdravlja Foča. Za potrebe istraživanja korišćen je sociodemograf-

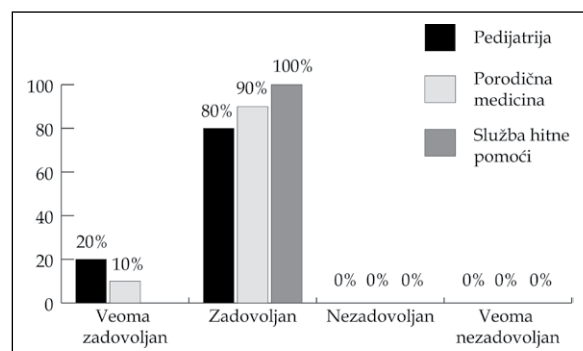
ski upitnik i anketni ciljani upitnik (prilog I), a istraživanje je sprovedeno u periodu od avgusta do septembra 2011. godine. Medicinskim sestrama je zagarantovana privatnost kroz njihovo anonimno i dobrovoljno učešće.

## Rezultati

Anketnim ispitivanjem obuhvaćeno je trideset medicinskih sestara koje rade i obavljaju svoj posao u tri službe Doma zdravlja Foča. Na svakom odjeljenju radi po deset medicinskih sestara: u službi pedijatrije radi deset sestara, u porodičnoj medicini radi deset sestara i u službi hitne pomoći deset medicinskih sestara.

Na odjeljenjima pedijatrije i porodične medicine svi ispitanici bili su ženskog pola, dok u službi Hitne pomoći samo jedan ispitanik je bio muškog pola. Ova činjenica ukazuje na to da je sestrinstvo uglavnom ženska profesija. Prosječna životna dob ispitanika bila je od 41 do 50 godina. Po pitanju obrazovanja naših ispitanika, rezultati su pokazali da je najveći broj ispitanika sa srednjim obrazovanjem i to svih trideset ispitanika.

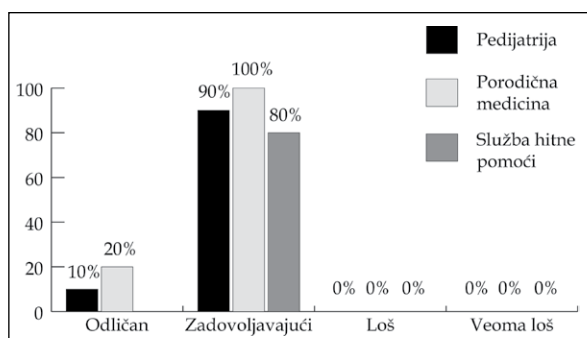
Medicinske sestre su pokazale srednji nivo zadovoljstva po pitanju adekvatne opreme za rad u službama Doma zdravlja Foča, što je neophodno za dobar kvalitet sestrinske službe (Grafikon 1). U sve tri službe zadovoljno je dvadesetsedam medicinskih sestara, a veoma zadovoljno tri, dok nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih nije bilo. Adekvatna oprema povećava stepen kvaliteta usluga u Domu zdravlja Foča, što je dokazano i tokom našeg istraživanja.



**Grafikon 1.** Zadovoljstvo sestara adekvatnom opremom za rad u njihovoj službi

Takođe je vršena procjena radnog prostora u sve tri službe Doma zdravlja Foča, gdje najveći broj ispitanika smatra da je radni prostor koji ih okružuje zadovoljavajući, pogotovo u službi porodične medicine, gdje svih deset ispitanika smatra da je radni prostor zadovoljavajući, a u službi hitne pomoći osam ispitanika. Samo jedan ispitanik iz službe pedijatrije i dva ispitanika iz službe hitne pomoći smatraju da rade u odličnom radnom prostoru, dok po osnovu stava anketiranih medicinskih sestara u svim službama loš i veoma loš radni prostor ne postoji (Grafikon 2). Po pitanju međuljudskih odnosa u Domu zdravlja Foča dobijeni rezultati pokazuju da iz službe pedijatrije sedam ispitanika smatra da su međusobni odnosi u njihovoj službi odlični, a tri ispitanika da su zadovoljavajući. U službi hitne pomoći tri ispitanika smatraju da su međuljudski odnosi u njihovoj službi odlični, a tri da su loši, dok u službi porodične medicine svih deset ispitanika smatra međuljudske odnose zadovoljavajućim.

Dobra organizacija posla mnogo utiče na kvalitet rada. Od ukupnog broja ispitanih, dvadesetčetiri ispitanika organizuje i obavlja svoj posao timski, dok samo tri ispitanika rade samostalno i tri dobijaju naloge od glavne ses-



**Grafikon 2.** Radni prostor u službi Doma zdravlja Foča

**Tabela 1.** Sprovođenje standarda, sopstvenog načina rada i kombinacija

	Pedijatrija	Porodična medicina	Služba hitne pomoći
Standardi	2	8	1
Sopstveni način rada	2	1	1
Kombinacija	6	1	8

tre. Timski rad jeste preduslov kvalitetnog rada u zdravstvu. U tabeli 1 su prikazani rezultati po pitanju pridržavanja određenih standarda u toku rada. Vidi se da se u toku rada samo dva ispitanika pridržavaju principa standarda u službi pedijatrije, osam ispitanika u službi porodične medicine, a samo jedan ispitanik u službi hitne pomoći. Dva ispitanika u službi pedijatrije i jedan ispitanik u službi hitne pomoći rade po principu tradicionalne njege. Po principu kombinovanja raznih načina rada u službi pedijatrije radi šest ispitanika, u porodičnoj medicini jedan i u službi hitne pomoći osam ispitanika. Sestre u porodičnoj medicini se u najvećem procentu pridržavaju standarda u toku rada, što je dobro za procjenu kvaliteta sestrinskog rada.

Podaci o posjećivanju stručnih i edukativnih seminara prikazani su u tabeli 2. Dobijeni rezultati ukazuju da u službi pedijatrije šest ispitanika posjećuje seminare, a četiri samo ponekad. U službi porodične medicine tri ispitanika posjećuju, a četiri ne posjećuju edukativne seminare i tri ispitanika ponekad posjećuju; dok u službi hitne pomoći sedam ispitanika ne posjećuje i tri ponekad posjećuje edukativne seminare.

Tokom našeg istraživanja u Domu zdravlja Foča, jedna od tema anketiranih medicinskih sestara bila je i njihova izloženost stresu na poslu. Dobijeni rezultati po tom pitanju su bili da je najveći broj sestara pod stresom u sve tri službe Doma zdravlja Foča i to dvadesetpet ispitanika, dok pet ispitanika ne smatra da je pod uticajem stresogenih činilaca. Najveći stepen uticaja stresa na medicinske sestre utvrđen je u službi hitne pomoći zbog podignutog nivoa opreznosti.

Najveći broj anketiranih medicinskih sestara iz sve tri službe Doma zdravlja Foča dalo je

**Tabela 2.** Posjećivanje stručnih i edukativnih seminara od strane medicinskih sestara

Odgovor	Pedijatrija	Porodična medicina	Služba hitne pomoći
Da	6	3	0
Ne	0	4	7
Ponekad	4	3	3

Tabela 3. Zadovoljstvo sestara poslom koji sada obavljaju

Odgovor	Pedijatrija	Porodična medicina	Služba hitne pomoći
5	0	0	0
6	0	0	0
7	0	0	0
8	2	1	0
9	3	8	9
10	5	1	1

visoke ocjene zadovoljstva poslom koji obavljaju. Ocjene su bile od 5 do 10. Ocjenu 8 dale su tri medicinske sestre, ocjenu 9 dalo je dvadeset i ocjenu 10 dalo je sedam medicinskih sestara. Dobijeni rezultati ukazuju na to da su zaposlene medicinske sestre u Domu zdravlja Foča zadovoljne poslom koji obavljaju (Tabela 3).

## Diskusija

Kvalitet rada unutar organizacije sestrinske službe predstavlja jedan od najvećih zdravstvenih problema, uprkos mogućnostima specifične zdravstvene zaštite. Smatra se da bi mnogobrojni programi i prijedlozi mjera kao i efikasni programi koji bi imali za cilj da povećaju nivo kvaliteta rada zdravstvenog osoblja mogli da poboljšaju stanje unutar sestrinske službe [5].

Da bismo stekli uvid o sestrinstvu, napretku ove profesije, stavovima i načinu rada medicinskih sestara u odnosu na svoj posao, uporedili smo rezultate ove ankete sa rezultatima dobijenim pomoću istog upitnika u Zavodu za zdravstvenu zaštitu u Nišu 2011 godine, kojim je obuhvaćeno 240 medicinskih sestara [6]. Rezultati iz obje ove ustanove pokazuju da je sestrinstvo uglavnom ženska profesija. Ovo se ne može razumjeti bez razumijevanja konteksta u kojem je sestrinstvo nastajalo, a što je povezano sa konceptom njege kao nečega što pripada ženskoj populaciji [6].

U Domu zdravlja Foča, svi ispitanici su sa srednjim obrazovanjem, dok je u niškom Zavodu za zdravstvenu zaštitu 40% ispitanika imalo srednje obrazovanje, a 60% visoko obrazovanje, što ukazuje da je kod nas obrazovanje sestara na nižem nivou [6]. Ovako dobijeni rezultati nisu u saglasnosti sa današnjim potrebama i obrazovanjem sestara. Medicinske sestre

su nosioci i organizatori zdravstvene njege – značajnog segmenta zdravstvene zaštite, pa zbog složenost njihovog rada i neprekidnog porasta teorijskih i praktičnih znanja i vještina, postoje potrebe za visokoobrazovanim sestrinštvom. Zbog toga je potrebno da organizatori zdravstvene njege u saradnji sa menadžerima ustanova u godišnje planove stave i školovanje sestara-tehničara na visokom obrazovanju [7,8].

U Domu zdravlja Foča i u Zavodu za zdravstvenu zaštitu u Nišu najveći broj ispitanika smatra da imaju adekvatnu opremu. Adekvatna oprema povećava stepen kvalitetnih usluga u svim zdravstvenim institucijama [9]. Takođe je svih trideset medicinskih sestara u službama Doma zdravlja Foča naveo da je radni prostor u svim službama zadovoljavajući i odličan. Sestre rukovodioci i menadžeri u međusobnoj povezanosti i saradnji, najbolje se bave pitanjima fizičkog okruženja, jer se to pitanje bitno dodiruje sa drugim oblicima njihovog profesionalnog rada. Za unapređenje kvaliteta rada u sestrinskoj službi potrebno je planirati adekvatan prostor, opremu i ostala sredstva za izvođenje intervencija [11].

Svrha ovog rada bila je da se ukaže na važnost komunikacije i na taj način stvaranje kvalitetnih međusobnih odnosa u zdravstvenom timu. Po tom pitanju u Domu zdravlja Foča dobijeni rezultati ukazuju da su međusobni odnosi u službi pedijatrije i porodične medicine zadovoljavajući, dok u službi hitne pomoći tri ispitanika smatraju da su međuljudski odnosi u njihovoj službi loši. U Zavodu zdravstvene zaštite u Nišu je visok nivo zadovoljstva međusobnih odnosa jer 80% anketiranih ispitanika ima zadovoljavajuće odnose, 10% ispitanika ima odlične i 10% loše odnose [6]. Dobri međusobni odnosi unutar tima zdravstvene njege osiguravaju kvalitetniji i efikasniji rad unutar kliničke rutine [9]. Dosadašnju saradnju i Domu zdravlja Foča ocjenjujemo kao dobru, ali i prepoznajemo potrebu daljeg utvrđivanja problema i traženje rješenja, a sve u cilju podizanja međusobnih odnosa na veći stepen [7]. Svi anketirani ispitanici i u Domu zdravlja Foča i u Zavodu za zdravstvenu zaštitu u Nišu smatraju da dobra organizacija utiče na kvalitet rada. Organizacija sestrinske službe je glavna odrednica dobrobiti pacijenata i osoblja, sestre u potpunosti koriste svoje znanje i stručnost, kako bi obezbjedile zdravstvenu njegu visokog kvaliteta [9,10]. Najveći broj

ispitanika u Domu zdravlja Foča i u Zavodu za zdravstvenu zaštitu u Nišu organizuju i obavljaju svoj posao timski, dok samo malobrojne rade samostalno ili dobijaju naloge od glavne sestre. Timski rad u zdravstvu zauzima veliki značaj i preduslov je kvalitetnog rada [11,12].

Svaka organizacija mora postaviti svoje standarde i ciljeve, kako bi se njima rukovala u praksi u obezbjeđivanju efikasne i bezbjedne njege. U Domu zdravlja Foča standarda se u toku rada pridržavaju dvije medicinske sestre u pedijatriji, osam u porodičnoj medicini i jedna u službi hitne pomoći. U Zavodu za zdravstvenu zaštitu u Nišu rezultati ukazuju da se svi ispitanici pridržavaju standarda [6]. To pokazuje da standardi dobre sestrinske prakse, koji omogućavaju procjenu kvaliteta, nisu dovoljno ispoštovani od strane sestara u Foči. Sestrinske procedure sprovode se kombinujući više načina, uz tradicionalni pristup u radu [14].

Po pitanju kontinuirane edukacije i posjećivanja stručnih seminara, a i praćenja inovacija u sestinstvu, stanje nije zadovoljavajuće. Istraživanje u Nišu pokazalo je da su sestre nezadovoljne na tu temu, jer mnoge od njih nemaju dozvolu i ponudu za dalje usavršavanje svoje profesije, pa čak preko 80% sestara ne posjećuje seminare [6]. Većina ispitanika u našem istraživanju smatra da je edukacija nužna za uvođenje zdravstvene njege kao profesije u timskom radu. Organizovanje trajne edukacije unutar ustanove, trajno usavršavanje, podrška u izradi postera i prezentacija, te pisanje radova za časopise, samo su neke od mjera za stvaranje povoljne radne sredine [10,13,14].

U Domu zdravlja Foča najveći broj sestara (25) navodi da je pod uticajem stresa, dok pet smatra da nisu pod uticajem stresogenih faktora. Rezultati u Nišu su u skladu sa rezultatima u Foči, jer 99% sestara navodi da rade veoma stresan posao [6]. Dobijeni rezultati

potvrđuju činjenicu da je sestinstvo profesija sa visokim nivoom stresa. Zato je potrebno upotrijebiti metode kojima se smanjuje uticaj stresnih faktora, a kojima se podiže stepen očuvanja zdravlja sestara. U te preventivne mjere i metode spadaju: aktivno učestvovanje u organizaciji posla, kontinuirana profesionalna edukacija, usvajanje novina. Najveći broj anketiranih medicinskih sestara Doma zdravlja Foča, dalo je visoke ocjene zadovoljstva poslom koji sad obavljaju. Medicinske sestre zadovoljne poslom imaju pozitivan stav prema radu, uspješnije su i efikasnije u poslu, a sve to obavljaju kroz timski rad i uspješnu saradnju. Ocjenu 8 dala su tri ispitanika, ocjenu 9 dalo je dvadeset ispitanika i ocjenu 10 dalo je sedam ispitanika. U Zavodu za zdravstvenu zaštitu u Nišu dobijene ocjene su bile 9 i 10 (80% i 20%) [6]. Zadovoljstvo poslom je vrlo važan parametar koji utiče na kvalitet pružanja zdravstvene zaštite. Ovaj složen fenomen predstavlja stav pojedinca prema profesiji i utiče na karijeru, zdravlje i odnose prema saradnicima. Istraživanja pokazuju da zadovoljstvo poslom zavisi ne samo od prirode posla, već u velikoj mjeri i od očekivanja pojedinca koji radi na datom radnom mjestu [12].

## Zaključak

Obrazovni nivo medicinskih sestara Doma zdravlja Foča je nezadovoljavajući za dobar kvalitet sestrinskog rada. Radni prostor i oprema, kao imperativ za dobar kvalitet je zadovoljavajući. Dobra organizacija posla utiče na kvalitet rada, a standardi sestrinske prakse nisu dovoljno ispoštovani od strane sestara. Sestre su zadovoljne svojim poslom i žele da unaprijede kvalitet svoga rada u organizaciji sestrinske službe kroz implementiranje novih ideja.

## Literatura

1. Wilson S, Barlow R, Read D, Ryan J, Galvani J. Collaboration to transform care. *Nurs Times* 2012;107 (27):22-23.
2. Kudo Y, Kido S, Shahzad MT, Yoshimura E, Shibuya A, Aizawa Y. Work motivation for Japanese nursing assistants in small- to medium-size hospitals. *Tohoku J Exp Med* 2012;225(4):293-300.
3. Gabriel CS, Melo MR, Rocha FL, Bernardes A, Mignelaci T, Silva Mde L. Use of performance indicators in the Nursing Service of a public hospital. *Rev Lat-Am Enferm* 2011;19 (5):1247-1254.

4. Toles M, Anderson RA. State of the science: relationship-oriented management practices in nursing homes. *Nurs Outlook* 2012; 59 (4): 221-7.
5. Hughes FA, Bamford A. Providing nursing leadership in a community residential mental health setting. *J Psychosoc Nurs Ment Health Serv* 2012;49:38-52.
6. Babić L, Alijević S, Trifunčević S, Majstović D, Dragošev G. Klinički standard. *Inspirium* 2011;10 (7-9):287-293.
7. Tolson D, Morley JE. Medical care in the nursing home. *Med Clin North Am* 2012;95(3):595-614.
8. Abraham JL. Advances in palliative medicine and-of-life. *Annu Rev Med* 2012;62:187-199.
9. Szasz T. Mental illness: from shame to pride. *Ideas on liberty* 2012; 52:37-38.
10. Marlet J, Dougherty L. *Manual of Clinical Nursing Procedures*, fifth edition. Oxford: Blackwell Science; 2012. p. 406-408.
11. Dougherty L. Changing tack on therapy. *Nursing Standard* 2012;14:30.
12. Hadaway L, Millan D. On the Road To Successful. *Nursing* 2012;37(8)1-14.
13. Ouslander J, Kane R, Abrass I. Urinary incontinence in elderly nursing home patients. *JAMA* 2012;248:1194-1198.
14. Morley JE, Silver AJ. Nutritional issues in nursing home care. *Ann Int Med* 2012;123:850-859.

## Prilog I

### Epidemiološki upitnik

Poštovane kolege i kolegice,

Molim vas da na ovaj anonimni anketni listić - upitnik kojim želim da ispitam kvalitet rada u vašoj službi, nivo zadovoljstva medicinskih sestara nivoom kvaliteta rada, kao i to da li je kvalitet rada sproveden pravilno i u potpunosti po protokolu, standardima i kriterijumima, odgovorite najiskrenije.

Anketni upitnik i odgovori dati u njemu, biće iskorišćeni u istraživačke svrhe za izradu mog diplomskog rada na Medicinskom fakultetu u Foči, odsjek Zdravstvena njega.

#### Sociodemografski podaci

1. Broj medicinskih sestara
  - Služba pedijatrije
  - Služba porodične medicine
  - Služba Hitne pomoći
2. Pol medicinskih sestara
  - muški       ženski
3. Obrazovni nivo medicinskih sestara
  - IV       VI
4. Godine starosti medicinskih sestara
  - 0-30
  - 31-40
  - 41-50
  - preko 50
5. Godine staža medicinskih sestara
  - do 10
  - 10-20
  - 20-30
  - Preko 30
6. Da li trenutno obavljate neku od rukovodećih funkcija?
  - da       ne
7. Da li ste zadovoljni brojem zaposlenih u vašoj službi?
  - veoma zadovoljan
  - zadovoljan
  - nezadovoljan
  - veoma nezadovoljan

8. Da li ste zadovoljni adekvatnom opremom za rad u vašoj službi?
- veoma zadovoljan  
 zadovoljan  
 veoma nezadovoljan  
 nezadovoljan  
 nezadovoljan
9. Vaš radni prostor u službi je?
- odličan  
 zadovoljavajući  
 loš  
 veoma loš
10. Kakvi su međusobni odnosi u vašoj službi?
- odličan  
 zadovoljavajući  
 loš  
 veoma loš
11. Kako bi ste ocijenili organizaciju posla u vašoj službi?
- odličan  
 zadovoljavajući  
 loš  
 veoma loš
12. Smatrate li da dobra organizacija posla utiče na kvalitet rada?
- da  
 ne  
 djelimično ponekad
13. Kako organizujete svoj posao?
- samostalno  
 timski  
 dobijam naloge od glavne sestre
14. Posjećujete li stručne i edukativne seminare?
- da  
 ne  
 ponekad
15. U toku rada sprovodite: standarde, sopstveni način i kombinacija?
- predviđene standarde i kriterijume  
 sopstveni način rada  
 kombinacija
16. Imate li prilike da predložete svoje ideje u cilju poboljšanja kvaliteta?
- da  
 ne  
 ponekad
17. Imate li podršku od pretpostavljenih u cilju poboljšanja kvaliteta rada?
- da  
 ne  
 ponekad
18. Dobijate li redovno informacije o najbitnijim promjenama koje se odnose na vašu službu?
- da  
 ne  
 ponekad
19. Da li postoji saradnja između službi u cilju postizanja što boljeg kvaliteta rada sestrinske službe?
- ne  
 ponekad
20. Da li ste često pod velikim stresom na poslu?
21. Ocijenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate?
- u kvadratić stavite ocjenu od 5-10

## **Assessment of the quality of work in the organization of nursing services in Health Centre Foča**

Jelena Pavlovic<sup>1</sup>, Ljiljana Milovic<sup>2</sup>, Mirjana Stamenovic<sup>2</sup>, Bojan N. Joksimovic<sup>1</sup>, Vedrana R. Vidojevic<sup>1</sup>  
Sandra Jokovic<sup>1</sup>, Natalija Hadzivukovic<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Medicine Foča, University of East Sarajevo, Bosnia and Herzegovina

<sup>2</sup>Faculty of Nursing Čuprija, Belgrade, Serbia

**Introduction.** Improving the quality of health care institutions as well as the daily activities of all employees in health care is a continuous process aimed at achieving a higher level of effectiveness in the work as well as greater patient satisfaction. The aims of this study were to investigate nurses' attitudes and level of satisfaction with the quality of nursing work services, to compare the quality of systems, standards and norms in each class separately and whether the criteria and standards of care were implemented according to the quality system.

**Methods.** The study was conducted among 30 nurses employed in departments of pediatrics, family medicine and emergency services of the Health Centre Foča from August to September 2011. The nurses were interviewed by the anonymous survey.

**Results.** All of the examined nurses have secondary education. The most of respondents (27) are satisfied with working equipment. Regarding interpersonal relationships in the Health Centre Foča 7 respondents employed in pediatric department think that their interpersonal relationships are excellent, 3 of them are satisfied with their interpersonal relationship, while 3 respondents employed in the Emergency department think that their relationship is excellent, and 3 of them are not satisfied with their relationship. All examined respondents employed in family medicine are satisfied with their interpersonal relationship.

**Conclusion.** Our results suggest that the educational level of nurses is unsatisfactory. Workspace and equipment are satisfactory and standards are not met by the nurses. Nurses want to improve the quality of their work.

**Keywords:** quality of work, nurses, standards and criteria, outcome