

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH VĚD

Ústav ošetrovatelství

Lucie Vařeková

**Motivace a spokojenost všeobecných sester na odděleních
interních oborů v nemocničním prostředí**

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Jiří Vévoda, Ph.D.

Olomouc 2017

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedené bibliografické a elektronické zdroje.

Olomouc 10. července 2017

.....
Lucie Vařeková

Děkuji Mgr. Jiřímu Vévodovi, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, poskytnutí cenných rad a konzultací. Rovněž děkuji Mgr. Kateřině Langové, Ph.D. za poskytnutí odborné konzultace v oblasti statistiky. V neposlední řadě patří poděkování respondentům za jejich ochotu zúčastnit se výzkumného šetření a mé rodině za trpělivost a podporu po celou dobu studia.

ANOTACE

Typ závěrečné práce:	DIPLOMOVÁ PRÁCE
Název práce v ČJ:	Motivace a pracovní spokojenost všeobecných sester na oddělení interních oborů v nemocničním prostředí
Název práce v AJ:	Motivation and job satisfaction of general nurses in the department of internal disciplines in the hospital environment
Datum zadání:	2016-01-30
Datum odevzdání:	2017-07-07
Vysoká škola, fakulta, ústav:	Univerzita Palackého v Olomouci Fakulta zdravotnických věd Ústav ošetrovatelství
Autor práce:	Vařeková Lucie
Vedoucí práce:	Mgr. Jiří Vévoda, Ph.D.
Oponent práce:	

Abstrakt v ČJ: Motivace a spokojenost hraje důležitou roli v profesi všeobecné sestry a ovlivňuje její pracovní výkon, což má přímý vliv na kvalitu poskytované ošetrovatelské péče. Diplomová práce se zabývá motivací a pracovní spokojeností všeobecných sester pracujících v interních oborech nemocničního prostředí a jejím cílem je zjistit míru celkové spokojenosti všeobecných sester v Nemocnici Na Homolce, Vsetínské nemocnici a.s. a FNOL. Výzkumné šetření bylo realizováno kvantitativní metodou s využitím dotazníku MMSS (McCloskey/Muellerova škála spokojenosti). Soubor respondentů tvořilo celkem 154 všeobecných sester pracujících v daných nemocnicích. Výzkumné šetření se zabývá vlivem vybraných demografických údajů (věk, nejvyšší dosažené vzdělání, celková délka praxe) na celkovou pracovní spokojenost všeobecných sester, který se prokázal. Nejvyšší spokojenost byla zjištěna v doméně „*Spolupracovníci*“ a nejnižší v doméně „*Možnosti profesionálního růstu*“. Na základě výsledků míry celkové spokojenosti všeobecných sester jednotlivých nemocnic byly tyto nemocnice mezi sebou porovnány a byly zjištěny rozdíly. Význam pro praxi spočívá v přijetí nápravných opatření v jednotlivých nemocnicích a zároveň jako podkladový materiál pro další výzkumná šetření v oblasti pracovní spokojenosti VS.

Abstrakt v AJ: Motivation and job satisfaction plays an important role in the general nurse profession and affects her work performance, which directly affects the quality of providing nursing care. Diploma thesis deals with the motivation and job satisfaction of general nurses working in the internal disciplines of the hospital environment and its aim is to find out the level of overall satisfaction of general nurses at Na Homolce Hospital, Vsetin Hospital a.s. and FNOL. The research was conducted as a quantitative method using the MMSS questionnaire (McCloskey/Mueller's Satisfaction Scale). The group of respondents consisted of 154 general nurses working in the respective hospitals. The research investigates the influence of selected demographic data (age, highest education attained, total length of practice) on the overall job satisfaction of nurses which has been proven itself. The highest level of satisfaction was found in the „*Co-workers*” domain and the lowest in the „*Professional opportunities*” domain. On the basis of the general nurses' overall satisfaction results in each hospitals, these were compared and the differences were found out. The importance for practice lies in the adoption of remedial precautions in each hospitals and at the same time as the basis for further research in the area of job satisfaction of VS.

Klíčová slova v ČJ: faktory pracovní spokojenosti, McCloskey/Mueller škála spokojenosti motivace, motivace sester, motivační teorie, pracovní spokojenost, pracovní spokojenost sester, pracovní zátěž všeobecných sester, profese všeobecné sestry, všeobecné sestry.

Klíčová slova v AJ: factors of job satisfaction, general nurses, general nursing workload, job satisfaction, job satisfaction of nurses, McCloskey/Mueller satisfaction scale, motivation, motivation of nurses, profession of general nurses, theory of motivation.

Rozsah: 88/11

OBSAH

ÚVOD.....	8
1 REŠERŠNÍ STRATEGIE	10
2 MOTIVACE A SPOKOJENOST V PROFESI VŠEOBECNÉ SESTRY	13
2.1 PROFESE VŠEOBECNÉ SESTRY	13
2.1.1 Profesionalita všeobecných sester	14
2.1.2 Kompetence a osobnost všeobecné sestry	15
2.1.3 Pracovní zátěž všeobecných sester	17
2.2 PRACOVNÍ MOTIVACE A MOTIVAČNÍ TEORIE	17
2.2.1 Pracovní motivace.....	18
2.2.2 Teorie pracovní motivace	19
2.3 MOTIVACE V POVOLÁNÍ VŠEOBECNÉ SESTRY.....	23
2.3.1 Motivace k výkonu povolání všeobecné sestry	23
2.4 SPOKOJENOST U VŠEOBECNÝCH SESTER.....	26
2.4.1 Pracovní spokojenost u všeobecných sester	26
2.4.2 Pracovní výkon všeobecných sester	28
2.5 SHRnutí TEORETICKÝCH VÝCHODISEK A FORMULACE HYPOTÉZY	29
3 METODIKA VÝZKUMU MOTIVACE A SPOKOJENOSTI VŠEOBECNÝCH SESTER.....	31
3.1 VÝZKUMNÉ CÍLE A HYPOTÉZY	31
3.2 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO SOUBORU.....	32
3.3 METODA SBĚRU ÚDAJŮ	33
3.4 REALIZACE VÝZKUMU	35
3.5 METODY ZPRACOVÁNÍ ÚDAJŮ A POTVRZENÍ PLATNOSTI HYPOTÉZ	37
4 VÝSLEDKY VÝZKUMU	38
4.1 DEMOGRAFICKÉ ÚDAJE RESPONDENTŮ	38
4.2 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ K CELKOVÉ MÍŘE SPOKOJENOSTI VS.....	40
4.3 OVĚŘOVÁNÍ HYPOTÉZ.....	42
5 DISKUSE.....	48
ZÁVĚR	53

REFERENČNÍ SEZNAM.....	55
SEZNAM ZKRATEK	69
SEZNAM TABULEK.....	70
SEZNAM OBRÁZKŮ	71
SEZNAM PŘÍLOH.....	72

ÚVOD

„Největším bohatstvím je vzdělání“

Robert Kiyosaki

System zdravotní péče a léčebný systém hrají důležitou roli pro udržení rozvoje každé lidské společnosti díky přímému vztahu k lidskému zdraví. Je důležité, aby zdravý či nemocný člověk potkal cílevědomý, vysoce pracovně motivovaný, zdravý a šťastný personál lékařů, všeobecných sester v rámci zdravotnických zařízení, pro jejich jistotu zajištění kvalitní ošetrovatelské péče o sebe sama (Kouchaki et al., 2016, s. 152). Práce všeobecných sester (VS) je charakterizována různými komponenty a jedinci mohou pociťovat v jednom pracovním aspektu spokojenost, zatímco s jiným mohou být nespokojeni. Tudíž na celkovou pracovní spokojenost VS působí řada různých faktorů, a proto se jeví jako velice nezbytné brát při sledování úrovně spokojenosti tuto multifaktoriální povahu v úvahu (Nakládalová et al., 2011, s. 19).

Motivace hraje v práci VS ústřední roli. Tato otázka o motivaci zaměstnanců hrála velkou roli v manažerské praxi a teorii od 20. století (Toode et al., 2011, s. 247). Nakonečný (1992) rozlišuje dva typy motivace: vnitřní a vnější. Vnitřní motivace je spojena s úrovní jejich vlastních aspirací jedná se o vnitřní touhu dosáhnout úkolu produktivním způsobem. Zabývá se osobními hodnotami nebo silnou pracovní etikou, která dává vášeň k tomu, dělat věci co nejlépe. Do vnější motivace patří vnější faktory, jako je například odměňování, uznání, pochvala či pracovní bonusy (In Pirani, 2013, s. 2). Motivace a spokojenost se v profesi všeobecné sestry výrazně a vzájemně ovlivňují. Bělohlávek (2000, s. 43) uvádí, že proto, aby byla všeobecná sestra ve své profesi spokojená a poskytovala kvalitní ošetrovatelskou péči, je nutné, aby byla prostřednictvím různých faktorů motivována.

Cíle diplomové práce byly stanovené následovně:

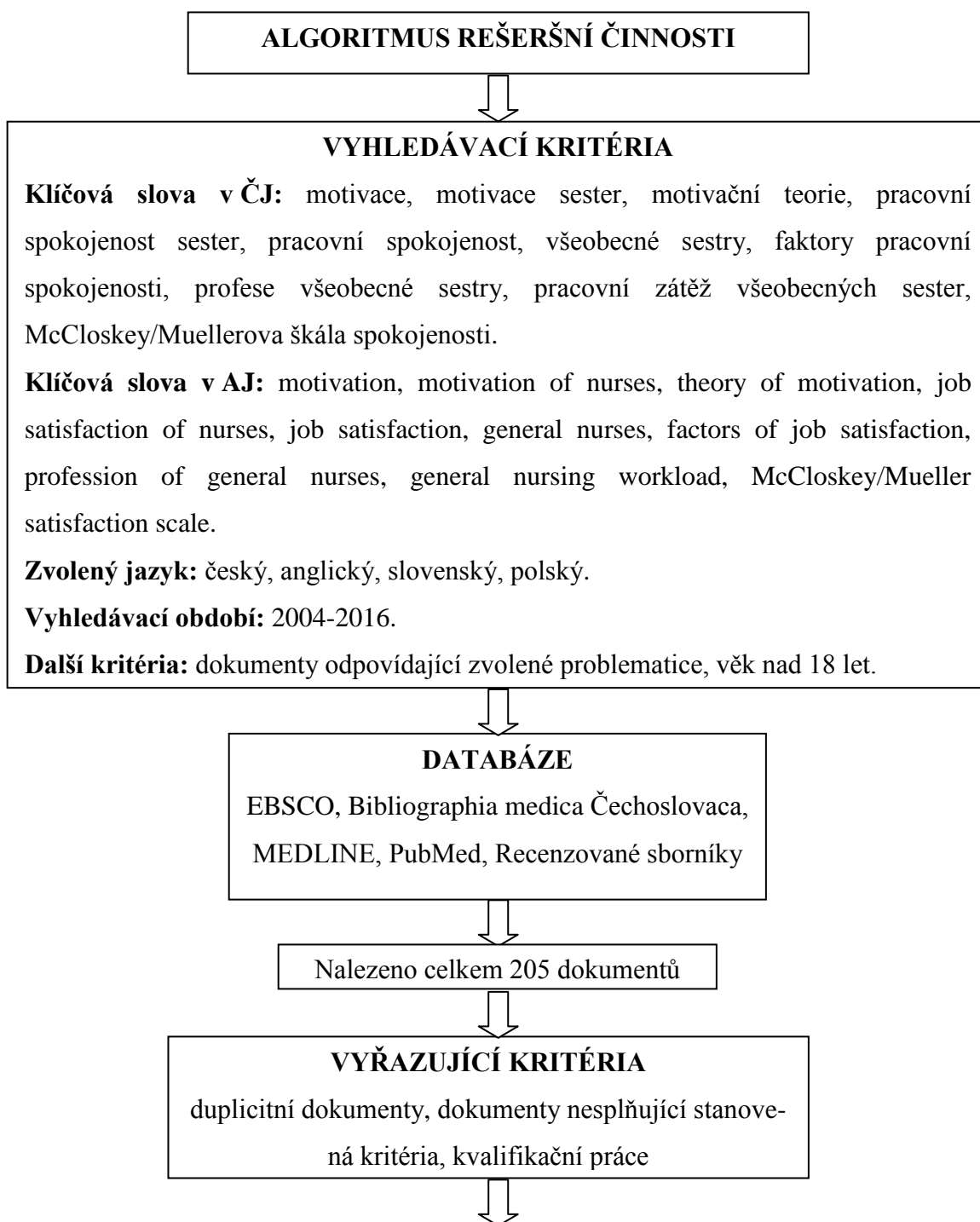
- a) sumarizovat dohledané poznatky z oblasti motivace a pracovní spokojenosti všeobecných sester,
- b) zjistit, jaká je celková spokojenost všeobecných sester na odděleních interních oborů ve FNOL, Vsetínské nemocnici a.s. a nemocnici na Homolce v Praze.

Vstupní studijní literatura:

1. HAROKOVÁ, Sylvie a Elena GURKOVÁ, 2013. Pracovní spokojenost jako prediktor setrvání sester na pracovišti – literární přehled. *Ošetřovatelství a porodní asistence* [online]. 4(2), 573 -582 [cit. 2017-01-20]. ISSN 1804-2740. Dostupné z: http://periodika.osu.cz/osetrovatelstviaporodniasistence/dok/201302/3_harokova_gurkova.pdf
2. KUTNOHORSKÁ, Jana, 2011. *Historie ošetřovatelství* [online]. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s. [cit. 2016-10-15]. ISBN 978-80-247-6628-7. Dostupné z: https://knihy.abz.cz/imgs/teaser_pdf/4449788024732244.pdf
3. PLEVOVÁ, I., R. BUŽGOVÁ, E. JANÍKOVÁ, D. JAROŠOVÁ, A. MACHOVÁ, L. SIKOROVÁ, R. SLOWIK, M. TOMAGOVÁ a R. ZELENÍKOVÁ, 2011. *Ošetřovatelství I*. Praha: Grada Publishing, a.s. 288 s. ISBN 978-80-247-3557-3.
4. VÉVODA, Jiří, Kateřina IVANOVÁ, Marie NAKLÁDALOVÁ, Sylva BÁRTLOVÁ, Naděžda ŠPATENKOVÁ a Eva PROŠKOVÁ, 2013. *Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. 160s. ISBN 978-80-247-4732-3.
5. VÉVODOVÁ, Šárka, Kateřina IVANOVÁ, Lubica JURÍČKOVÁ, Miloslav KLUGAR, Ivana OLECKÁ, Dagmar TUČKOVÁ a Jiří VÉVODA, 2015. *Základy metodologie výzkumu pro nelékařské zdravotnické profese*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého. 215 s. ISBN 978-80-244-4770-4.

1 REŠERŠNÍ STRATEGIE

Pro rešeršní činnost byl použit standardní postup vyhledávání s použitím stanovených klíčových slov a s pomocí booleovských operátorů. Samostatná rešeršní činnost je znázorněna v sumarizaci níže (viz algoritmus rešeršní činnosti).



SUMARIZACE VYUŽITÝCH DATABÁZÍ A VYHLEDANÝCH DOKUMENTŮ

EBSCO: 27 dokumentů

Bibliographia medica Čechoslovaca: 2 dokumenty

MEDLINE: 25 dokumentů

PubMed: 17 dokumentů

Recenzované sborníky: 1 dokument

SUMARIZACE DOHLEDANÝCH PERIODIK A DOKUMENTŮ

České a slovenské periodika a dokumenty

Acta academica karviniensia (1), Cesta k profesionálnímu ošetrovatelství – Sborník příspěvků (1), Česká antropologie (1), Florence (1), Kontakt (3), Management (2), Ošetrovatelství a porodní asistence (2), Ošetrovatelstvo: teória, výskum, vzdelávanie (1), Pracovní lékařství (1), Praktický lékař (2), Profese - online (2), Psychologie pro praxi (2).

Zahraniční periodika a dokumenty

Academy of Educational Leadership Journal (1), Academy of Management Review (1), Acta universitatis danubius (1), African Journal for Physical, Health Education, Recreation and Dance (1), Amity Business Review (1), Asia Pacific Journal of health management (1), Central European Journal of Nursing and Midwifery (1), Contemporary Readings in Law and Social Justice (1), Electronic physician (1), ERIC Clearinghouse on Assessment and Evaluation Washington DC (1), Humanum (1), Human Resources for Health (2), i-Manager's Journal on Nursing (1), International Archives of Health Sciences (1), International Journal of Humanities and Social Science Invention (1), International Journal of Mental Health Nursing (1), International Journal of Nursing Practice (1), International Journal of Nursing Studies (1), International Journal of Pharmacy & Bioscience (1), International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (1), International Nursing Review (1), Japan Journal of Nursing Science (1), Journal of American Science (1), Journal of Caring Sciences (2), Journal of Clinical Nursing (1), Journal of Education and Practice (2), Journal of Intellectual & Developmental Disability (1), Journal of Nursing Management (4), Journal of Nursing Referência (1), Journal of Nursing Research (1), Journal of Nursing Scholarship (1), Journal of US-China Public Administration (2), Medical Studies/Studia Medyczne (1), Middle East Journal of Business (1), Nurse Leader (1), Nursing Research (1),

Organizational Behavior and Human Decision Processes (2), “Ovidius” University Annals, Economic Sciences Series (1), Procedia - Social and Behavioral Sciences (1), Social Behaviour and Personality (1), Teaching and Learning in Nursing (1), Technological Forecasting & Social Change (1), The humanistic psychologist (1), Tisk Akademi (1), Transylvanian Review of Administrative Sciences (1).



Pro tvorbu teoretických východisek bylo použito celkem 72 dohledaných dokumentů

Pro tvorbu diplomové práce bylo použito celkem 15 monografií.

2 MOTIVACE A SPOKOJENOST V PROFESI VŠEOBECNÉ SESTRY

Všeobecné sestry, které tvoří nejpočetnější skupinu pracovníků ve zdravotnictví, představují první linii péče o pacienty a jsou s nimi v úzkém kontaktu. Stále více jsou tyto VS vystavovány zvyšujícím se vzrůstajícím požadavkům na odbornost a odpovědnost za péči pacientům (Bartoničková et al., 2017, s. 28). Proto, aby mohly být saturovány požadavky na jejich odbornost, musí být plně motivované k výkonu své profese a zároveň v ní spokojeny. Motivací a spokojeností VS se v současnosti zabývá mnoho autorů, a to z důvodu, že je to aktuální téma a to nejen v České republice (ČR) ale i v zahraničí. Motivace, jako vnitřní stav člověka, který je daný jeho úsilím, přáními či tužbami, začíná vznikem potřeby. Právě u VS je typická potřeba pomáhat lidem. Ošetřovatelská profese je však velice náročné povolání, a proto se VS při jeho výkonu může setkat s faktory způsobující demotivaci (Mládková, Jedinák et al., 2009, s. 72-73). Vzhledem k danému faktu lze uplatnit v motivaci VS i různé motivační teorie, např. Maslowova hierarchie potřeb, Herzbergova dvoufaktorová teorie či Porterova teorie spravedlnosti aj. (Bělohávek et al., 2006, s. 38, 142). V souvislosti s motivací VS je potřeba se věnovat zároveň pracovní spokojenosti. V této oblasti je možno definovat několik faktorů spokojenosti. Adekvátním propojením motivace a spokojenosti v profesi VS lze očekávat vysoce kvalitní poskytovanou ošetřovatelskou péči (Bártlová, 2006, s. 167).

2.1 Profese všeobecné sestry

Společenský postoj k VS se za posledních 150 let zásadně změnil. Ošetřovatelství bylo vždy spojováno s pečovatelskou rolí ženy a chápáno pouze jako ženská profese. Do roku 1948 byla práce ošetřovatelek spojena s charitativní péčí, kterou poskytovaly řádové sestry. Když se ošetřování začaly věnovat civilní ošetřovatelky, tak se oslovení „sestro“, které dříve patřilo sestře jako člence řeholního řádu, začalo používat také pro civilní sestry (Kutnohorská, 2010, s. 36). F. Slavík již v roce 1860 založil první zdravotnickou školu v Londýně, která dala vzniknout modernímu ošetřovatelství. Zdravotnické školy byly

zaměřené na vzdělávání VS, které od samého prvopočátku musely být zodpovědné, mít morálku a vhodný profesionální přístup. Povolání VS je založeno na humanistických principech a samotná ošetrovatelská profese je popisována jako humanistická činnost. Velký vliv na vývoj ošetrovatelství měla psychologie humanismu. Tyto přístupy umístily pacienta do samého centra pozornosti VS. Ošetrovatelství je považováno za výjimečnou profesi vzhledem k neobvyklému poutu, které se vyvíjí mezi VS a pacientem. Ošetrovatelská praxe má humanistický přístup, který je možno zkoumat a je zvýrazněn modely J. Watsona (1988), M. Leningerové (1980), A. Boykinové, S. Schoenhoferové (1993), K. M. Swansonové (1991), R. Parsové (1992), který ve své humanistické teorii vysvětluje bytí člověka (The Human Becoming Theory). „*The Human Becoming Theory*“ je založena na filozofických dílech a je druhem praktické příručky používané zdravotnickými zařízeními v mnoha zemích (In Kowalik, 2016, s. 307).

2.1.1 Profesionalita všeobecných sester

Profesionalita VS je definována jako konceptualizace povinností, atributů, interakcí, postojů a rolí vyžadovaných ve vztahu k jednotlivým klientům. Profesionální atributy zahrnují znalosti, důvěryhodnost, odpovědnost, autonomii, inovaci, spolupráci, vizionářství a kolegiálníitu (Fantahum et al., 2014, s. 2). Hao-Yuan Chang et al. (2015, s. 468-469) uvádějí, že profesionální přístup lze definovat jako shoda mezi osobním přesvědčením určité osoby a cíli určité profese. Čím větší shoda, tím větší úsilí jednotlivce v rámci vykonávání své profese. Tito jedinci mají větší předpoklady zůstat delší dobu ve své profesi. Ošetrovatelská profesionalita je často popisována jako profesionální chování všeobecných sester. Hall et al. (1968) stanovili pět složek odbornosti VS: použití profesní organizace jako hlavního referenta, víra ve veřejné služby, víra v seberegulaci, závazek k povolání mimo ekonomických pobídek a pocit nezávislosti v praxi. V průběhu let používali výzkumníci v ošetrovatelství model Hallyho k měření profesionality v ošetrovatelství. Ruttyová (1998) poukázala, že znalost charakteristik profese ošetrovatelství patří k vědomostní základně, moci a dohledu nad výchovou a vzděláváním, registrací, altruistických služeb, etického kodexu, dlouhodobé socializaci a autonomii. Miller (1988) také vyvinul okruh profesionalismu v sesterských modelech s názvem „Model profesionálního chování pro sestry“. Použil profesionální atributy definované sociologií, vedoucími zdravotními sestrami, prohlášením Americké asociace sester (ANA),

standardy praxe a ANA etickým kodexem sester. Miller v modelu uvedl, že vzdělávání v prostředí univerzity s vědeckým pozadím je zásadní pro vytvoření struktury profesionality v ošetrovatelství. Jeho model identifikuje osm charakteristik, které jsou nezbytné pro určení míry profesionality v ošetrovatelství. Charakteristiky tohoto modelu jsou:

- publikace a komunikace,
- výzkum vývoje, využití a hodnocení,
- účast v profesních organizacích,
- obecně prospěšné práce,
- kompetence a další vzdělávání,
- vývoj teorie, její používání a hodnocení,
- seberegulace a autonomie,
- dodržování ANA Etického kodexu.

Vzhledem k tomu, že profesionalismus v ošetrovatelství byl identifikován jako zásadní faktor v rozvoji ošetrovatelství, tak mnozí vědci jako jsou Yoder (1995) a Hampton (2000) zkoumali právě profesionální chování v ošetrovatelství. Úroveň profesionality v ošetrovatelství byla posuzována s cílem zlepšit ošetrovatelskou profesi (In Tanaka et al. 2016, s. 14).

2.1.2 Kompetence a osobnost všeobecné sestry

Ošetrovatelské kompetence VS byly probírány v literatuře z hlediska bezpečnosti a kvality ošetrovatelské péče, i když stále postrádají celosvětovou shodu v definici (Heydari, 2016, s. 121). Podle WHO (2009, s. 4-28) jsou ošetrovatelské kompetence jako rámec schopností, znalostí, postojů a psychosociální a psychomotorických komponentů.

Komplexně jsou kompetence VS definovány jako schopnosti VS v prokázání sady atributů, včetně osobních charakteristik, znalostí, postojů, hodnot a dovedností potřebných k dosáhnutí ošetrovatelské profesionální odpovědnosti. Získávání potřebných kompetencí VS je považováno za zásadní pro kvalitu ošetrovatelské praxe. Úroveň těchto kompetencí má přímý vliv na bezpečnost pacientů a jejich zdravotní stav, morbiditu a mortalitu, spokojenost s ošetrovatelskou péčí a management konfliktů. Nedostatečné kompetence VS mohou vést k některým nežádoucím důsledkům včetně jejich frustrace a vytváření pracovní nespokojenosti (Heydari, 2016, s. 121). VS je důležitou členkou zdravotnického

týmu, protože je v úzkém a přímém kontaktu s pacientem. Při uskutečňování pracovních kompetencí je vystavena zátěži, která plyne z podstaty ošetrovatelské profese. Velice náročné po fyzické i psychické stránce jsou především ty zdravotnická oddělení, kde převažují částečně či zcela imobilní pacienti – například ošetrovací jednotky interní, geriatrické, neurologické, zařízení následné péče, domovy pro seniory a další (Machálková et al., 2012, s. 24). Obecnými vlastnostmi osobnosti VS rozumíme ty, které ovlivňují pozitivně vztah sestra – pacient a podporují kladně komunikaci mezi nimi. K těmto osobnostním vlastnostem VS patří otevřenost, úcta a důvěra k pacientovi, vcítění a porozumění. Velice důležitá je skladba ošetrovatelského týmu, jeho atmosféra a dynamika. Pro osobnost VS jsou nezbytné předpoklady jako je osobnostní zralost, vyšší frustrační tolerance a vnitřní stabilita (Plevová et al., 2011, s. 90). Ošetrovatelství je profese, ve které jsou komunikace, empatie, spolehlivost a pozornost k detailům důležité, ale těžko měřitelné rysy profesionální VS. Ty jsou primárními pečovatelkami o pacienty v nejzranitelnějších chvílích jejich života a míra poskytované ošetrovatelské péče může znamenat rozdíl mezi životem a smrtí nebo kvalitou života a nemocí. Výsledkem je, že zdravotnické organizace a manažerky ošetrovatelské péče začínají uvažovat o tom, jak nejlépe určit a vyhodnotit vlastnosti VS nezbytné pro optimální péči o pacienta s co nejlepšími výsledky (Cupit et al., 2015, s. 44).

Velice zásadní je u VS schopnost komunikace, která hraje důležitou roli v odborných disciplínách, jakou je ošetrovatelství. Efektivní komunikace s pacienty je důležitým aspektem ošetrovatelské péče VS a to prostřednictvím komunikačních dovedností a umění rozpoznat potřebnou zdravotní péči u pacienta. Smysluplnou komunikací usilují VS o posílení důkladných znalostí o jednotlivých pacientech a rozvíjení jejich osobních charakteristik. Pozitivní vztah všeobecná sestra - pacient zahrnuje širokou škálu chování VS v různých oblastech ošetrovatelské praxe a je důležitým faktorem pro poskytování vysoké kvality ošetrovatelské péče (Fakr-Movahedi et al., 2016, s. 267). Bohužel, pouze tu je omezený počet studií se zaměřením na zkoumání osobnostních rysů a pracovních hodnot VS jako předpoklad pro zamezení jejich zvyšující se fluktuace. Jeden z výzkumů ukázal, že VS, které měli vysoký předpoklad pro setrvání ve své profesi, byly starší, svědomité, měli kladné pracovní hodnoty a emoční stabilitu (Li-Chiu Chen et al., 2016, s. 32, 35).

2.1.3 Pracovní zátěž všeobecných sester

Pracovní zátěží se rozumí množství práce přiřazené, nebo očekávané od VS za určité časové období. Míra vytižení je dána počtem pacientů, na které VS dohlíží. Jedná se o poměr počtu momentálně přítomných VS k počtu hospitalizovaných pacientů. Zvyšující se míra vytižení je následkem nízkého počtu zaměstnaných VS pracujících v nemocnicích, což může být způsobeno jejich absencí z důvodu pracovní neschopnosti, mateřské dovolené, odchodů do důchodu nebo zvyšující se fluktuací. Nedostatek personálu činí práci velmi obtížnou a je tak problematické zajistit vysoký standard ošetrovatelské péče. Řešením ze strany nadřízených personálu je prodloužení pracovní doby VS v průběhu týdne, které vede k jejich psychickému stresu a fyzickému vyčerpání, což přímo ovlivňuje jejich pracovní výkon nesprávným směrem. Petterson, Arnets (1998) zjistili, že pracovní zatížení VS se trvale zvyšuje z důvodu restrukturalizace zdravotnických služeb. V současné době se tlak na VS zvyšuje tak, aby účinně ošetrovaly pacienty s nižšími náklady na léčbu a při mnohem kratších pobytech v nemocnicích. Zvýšené pracovní vytižení VS může sice zlepšit krátkodobou produktivitu, ale zároveň dlouhodobě zvyšuje stres, což vede ke špatnému úsudku a následnému snížení jejich produktivity a možnému poškození pacienta (In Thulth et al., 2015, s. 101).

2.2 Pracovní motivace a motivační teorie

S motivací pracovníků úzce souvisí i jejich pracovní výkon. Je možné očekávat, že motivovanost pracovníků je přímo úměrná jejich pracovnímu nadšení a jejich výsledkům. Obecně je možné konstatovat, že pracovní výkon motivovaného jedince bude o mnoho vyšší, než výkon pracovníka, který je nedostatečně motivovaný, respektive demotivovaný (Horvátová, 2008, s. 3). Individuální pracovní výkon je sumarizací vědomostí, znalostí, dovedností, úrovně motivace a vnějších podmínek pro výkon povolání. Ústřední roli v oblasti motivace hraje manažer. Ten prostřednictvím motivačního procesu získává údaje o potřebách jednotlivce a snaží se je uspokojit. Tyto potřeby řídí jednotlivce, aby se choval v určitém směru; musí být cílevědomý, aby se spustila tzv. „hnací síla“. Tato síla představuje fyzické a psychické vlastnosti člověka. Aktivuje tak jednotlivé úkony za

účelem uspokojení potřeb s cílem dosáhnout bodu uspokojení. To je možné prostřednictvím motivačních teorií (Turabik, Baskan, 2015, s. 1056).

2.2.1 Pracovní motivace

Motivace je obecně vnitřní proces vyjadřující touhu a vůli člověka vyvinout určité úsilí, které vede k dosažení subjektivně významného výsledku nebo cíle. Motivace byla definována různými způsoby a různými autory. Všechny tyto definice obsahují některá obvyčejná slova jako je touha, chtít, přát si, cíl, cíle, potřeby a pobídky (Malátek, 2011, s. 125; Khohsnevis, Tahmasebi, 2016, s. 214). Daft (2000) uvádí, že je motivace obecně definována jako "vzrušení, směr a přetrvávání chování". Míra motivace závisí na rozsahu, v němž je daná osoba inspirována a na tom, jak je osoba schopna dosáhnout svých cílů. Herzberg (1968) upozornil na motivační faktory, jako je cílevědomost, zodpovědnost, propagace, růst, uznávání a co je nejdůležitější, touha člověka k lepším výkonům a motivační dosažení efektivního výkonu (In Luhailima, et al., 2014, s. 474). Luthan (1998) uvedl, že motivace je proces, který začíná fyziologickým deficitem nebo potřebou, která aktivuje chování nebo řízení zaměřující se na aktivaci podnětu k cíli. To znamená, že klíčový bod pro pochopení procesu motivace spočívá ve významu vztahu: potřeba, řízení a podnětů. Minner et al. (1995) tvrdili, že motivace se skládá z těchto tří vzájemně se ovlivňujících elementů zahrnujících potřeby řízení a podněty k cíli. To, co vede člověka k tomu, aby pracoval, nám sděluje pracovní motivace. Základním a prvotním motivem práce jednotlivců je zaopatření bytí svého či svých blízkých. Člověk, aby mohl obstarat své bytí, tedy očekává za svou pracovní činnost adekvátní odměny (za vykonanou práci). Z pohledu pracovní motivace patří tento motiv do skupiny motivů extrinsických, tj. z vnějšku působících. Velice důležitou roli nejen v pracovní motivaci, ale i obecně v počínání člověka, mají motivy intrinsické, tj. vnitřní, sobě vlastní (In Malátek, 2011, s. 125; Khohsnevis, Tahmasebi, 2016, s. 214). Ryan, Deci (2000) uvádí, že existují dva typy motivace: vnitřní a vnější. Vnější motivace zahrnuje především faktory jako je odměna (plat), vztahy s nadřízenými a kolegy a uznání za vykonanou práci. Hunter (2008) a Beswick (2009) definovali přítomnost vnitřní motivace jako akci nebo činnosti prováděné mimo svobodnou vůli (In Luhailima et al., 2014, s. 474).

2.2.2 Teorie pracovní motivace

Motivační teorie jsou rozděleny do dvou skupin: teorie obsahu (tradiční teorie) a rozsahu (procesní teorie). Brooks (2006) uvádí, že obsahové teorie popisují faktory, které řídí a motivují lidi, zatímco procesní teorie se zaměřují na to, jak různé osobní faktory účinkují na lidské chování. Je možné uvést několik teorií, které jsou v souvislosti s teorií obsahu a to - Herzbergova dvoufaktorová teorie, Maslowova hierarchie potřeb, McClellandova teorie potřeb a Alderferova ERG teorie. Mezi procesní teorie patří Vroomova teorie, Adamsova teorie a Lawlerova a Porterova teorie spravedlnosti. Kromě těchto teorií existují další, ale pouze tyto nejznámější teorie budou podrobněji rozebrány v následujícím textu (In Turabik, Baskan, 2015, s. 1056).

Herzbergova dvoufaktorová teorie potřeb

Existují mechanismy, kterými můžeme ovlivnit spokojenost zaměstnanců a mechanismy, které mají vliv na jejich výkonnost (Lovec et al., 2013, s. 222). Herzberg ve své teorii potřeb z roku 1959 rozdělil tyto mechanismy na dvě základní skupiny faktorů, které ovlivňují pracovní spokojenost. První skupinou jsou tzv. „hygienické faktory“, které se týkají základních potřeb. Tyto faktory nejsou v přímém vztahu k práci samotné, ale týkají se podmínek, v nichž zaměstnanec pracuje. Jsou to např. systém odměn, plat a mezilidské vztahy na pracovišti. Jsou-li přítomny tyto faktory je člověk spokojen, ale nijak výrazně ho nemotivují. Druhou skupinou faktorů jsou tzv. „motivátory“, které se odkazují na faktory uvnitř samotné práce, například uznání dokončeného úkolu, úspěch, odpovědnost, povýšení a schopnost pracovat samostatně. Tyto faktory podle Herzbergera fungují jako stimul. Obsah práce (např. příležitosti k odpovědnosti a povýšení) je jediný způsob, jak zvýšit spokojenost a tím zvýšit motivaci k práci. Nicméně pokud motivátory chybí, nezpůsobí nespokojenost, ale ani spokojenost zaměstnance (Lundberg et al., 2009, s. 891).

Maslowova teorie potřeb

Maslow (1943) hierarchicky uspořádal lidské potřeby, což publikoval roku 1954 ve své knize „Motivace a osobnost“. Domníval se, že člověk nemůže rozpoznat, nebo usilovat

o další tzv. „vyšší“ potřebu v hierarchii až poté, co je jeho současná „nižší“ potřeba podstatně nebo zcela uspokojena. Toto se nazývá koncept dominance. Tento koncept je často znázorněn jako pyramida, kde jsou fyziologické potřeby umístěny dole a potřeba seberealizace na vrcholu. Maslow prezentoval lidské potřeby jako hierarchii pěti potřeb a to: fyziologických, potřeby bezpečí, potřeby lásky a sounáležitosti, potřeby úcty a potřeby seberealizace. První čtyři potřeby se vyznačují jako deficitní (D-potřeby) a potřeba seberealizace je označována jako růstová nebo tzv. potřeba bytí (B-potřeba). Nedostatek „D“ potřeby člověka motivuje v jeho chování. Potřeby vyšších řádů se ale neobjevují, pokud základní potřeby jednotlivce nejsou dostatečně uspokojeny (Winston, 2016, s. 142-143; Freitas, Leonard, 2011, s. 9).

McClellandova teorie potřeb

McClelland v roce 1975 popsal tři potřeby, které ovlivňují motivaci člověka. Jsou to: potřeba něčeho dosáhnout (potřeba úspěchu – tzv. „*n Ach*“), potřeba moci a potřeba někam patřit. Každý člověk má všechny tři potřeby, ale jedna u něj vždy převládá (In Spark, Repede, 2016, s. 23-24). Potřeba moci zahrnuje informace a zdroje pro zajištění vlivu na ostatní a potřeba začlenění pojímá rozvíjení pozitivní vztahů. Nejvíce pozornosti věnují autoři potřebě úspěchu. Ta zahrnuje tvrdou práci a odpovědnost za rostoucí výkon. (Tozlu, Kurtípek, 2015, s. 273). McClelland popisuje potřebu úspěchu jako touhu jednotlivce po dosažení cíle s opominutím běžných zásad člověka. Osoby s vysokými nároky na úspěch jsou podle výše svých úspěchů buď spokojeni, nebo frustrováni. Tento jev je závislý na rozpoznatelných výsledcích jejich úsilí. Klíčem k dosažení požadované moci je získání autority u ostatních zaměstnanců. Vysoké nároky na přizpůsobení se člověka vedou ke sklonům uzavřít se sám do sebe před ostatními. Klade si za cíl vytvořit a zkoumat psychologické faktory, které poukazují na přirozené chování podnikatelů, soustředit se na motivační proměnné, které ovlivňují poskytování podnikatelských úkonů a to konkrétně psychologické jednotky tvořící základ osoby "potřebu úspěchu". Osoby s výrazným „*n Ach*“ jsou popsány jako výběr lidí, kteří nesou odpovědnost za řešení obtíží a stanovují cíle, kterých má být dosaženo prostřednictvím svého vlastního úsilí. Tito lidé mají mít navíc silný sklon k získávání reakcí na úspěch z jejich pracoviště. Podnikatelé mají významný „*n Ach*“, což se jeví jako charakteristický rys této skupiny. Podnikatelé spoléhají na pracovníky s psychickými vlastnostmi vhodnými pro úspěch, nikoli na lidi,

kteří pracují pouze z důvodu, aby uživili samy sebe, a nechtějí být v ničem úspěšní (In Lazaroiu, 2015, s. 70-71).

Alderferova ERG teorie potřeb

Alderfer (1969) definoval teorii motivačních potřeb, která se skládá ze tří kategorií motivačních faktorů. Pojmenoval ji zkratkou ERG. Tyto motivační faktory jsou: existenční, vztahové a růstové. Mezi motivační faktory existenční se například řadí potřeby fyziologické, potřeby bezpečí a materiální potřeby. Vztahové motivační faktory jsou např. potřeba úcty a sounáležitosti s tím, že potřeba sounáležitosti je definována jako vytváření a udržování vztahů s lidmi kolem sociálního dění a obchodního života. Motivačními faktory růstovými se rozumí např. touha individuálního potencionálního zisku, která má svůj původ v intimní potřebě získat zkušenosti pro další seberozvoj. Alderfer nabízí touto teorií rozšíření Maslowovy teorie. V této teorii jsou potřeby uspořádány podobně jako u Maslowovy teorie a uspokojování potřeb v nižších úrovních přechází na uspokojení potřeb vyšších úrovní. Na rozdíl od přístupu v Maslowově teorii, ERG zmiňuje zklamání a princip lítosti. Podle tohoto principu, neschopnost uspokojit vyšší potřeby vede k nespokojenosti v potřebách nižších (Boldureanu Daniel, Boldureanu Gabriela, 2013, s. 375; Turabik, Baskan, 2015, s. 1059).

Vromova teorie očekávání

Teorie Vrooma patří do kategorie procesních teorií. Byla jím definována v roce 1964 a zveřejněna v roce 1968. Teorie předpokládá, že lidé jsou motivováni chovat se způsobem, kterým dosáhnou očekávaných výsledků. Je založená na tom, že motivaci člověka v jeho budoucím konání ovlivňuje jeho vnitřní očekávání a to ve třech elementech: „expectancy“ (očekávání) - přesvědčení o reálnosti dosažení cíle, „instrumentality“ (prostředek) - přesvědčení o dosažitelnosti odměny a „valence“ (mocenství) - hodnota odměny v očích zaměstnance. Elementem „expectancy“ je myšleno zejména to, že jejich úsilí bude mít za následek dobré výkony, ty budou odměněny a uspokojí jejich potřebu. Elementem „instrumentality“ je zejména myšlena víra zaměstnance, že výsledek povede k odměně hmotné či nehmotné a skládá se ze tří proměnných: důvěry, zásad a řízení. Poslední element „valence“ je dán potřebami, hodnotami, cíli, preferencemi a zdroji motivace daného zaměstnance. Vroomova teorie se snaží vysvětlit motivované chování

jako orientaci na cíl. Tvrdí, že lidé mají tendenci jednat požitkářským způsobem. Vroomova teorie preferuje činnosti, které přinesou nejvyšší osobní užitečnost. V podstatě, teorie očekávání tvrdí, že síla tendence chovat se určitým způsobem závisí na síle očekávání, že naše jednání povede k danému výsledku. Také závisí na atraktivitě tohoto výsledku pro jednotlivce. V důsledku toho může být chování zaměřeno na předpokládané a individuální cíle (In Nimri et al., 2015, s. 71; Suciú et al., 2013, s. 183).

Adamsova teorie spravedlnosti

Adams uvedl v roce 1965 teorii spravedlnosti, neboli také teorii spravedlivé odměny, která je jednou ze vzájemně si podobných sociálních teorií spravedlnosti, vyvíjejících se v roce 1960. Teorie je založena na tom, že chcete-li zajistit spravedlivé odměny mezi zaměstnanci, musíte porovnat poměr mezi vstupy a výstupy jedince s jiným pracovníkem. Zaměstnanci usilují o vzájemnou spravedlnost mezi sebou. Adams udává, že vnímá-li jedinec nerovnováhu v poměru mezi vstupy a výstupy mezi sebou a ostatními zaměstnanci vzbuzuje to v něm stav psychického napětí. (In Thapar, 2016, s. 18; Kanfer, Chen, 2016, s. 10; Disley et al., 2009, s. 56 - 57).

Teorie očekávání Portera a Lawlera

Portera a Lawler (1968) rozšířili Vroomovu teorii očekávání, od této teorie se však liší tím, že výkon jedince je závislý na jeho individuálních znalostech, dovednostech a na tom, jak vnímá svoji profesní roli. Obhajovali strukturování pracovního prostředí, které vede k vnitřním a vnějším odměnám přinášejícím spokojenost s prací (In Thapar, 2016, s. 18). Spokojenost zaměstnance je ovlivněna rozdílem mezi skutečnou a očekávanou odměnou. Zaměstnanci porovnávají své odměny s ostatními, kteří vykonávají stejnou práci. Mezi vnitřní odměny patří potřeba dosáhnout úspěchu a seberealizace, které korespondují s vyššími potřebami v Maslowově pyramidě potřeb. Vnějšími odměnami jsou např. zvyšování mzdy, bezpečné pracovní prostředí, které zajišťuje organizace odpovídající nižším potřebám v Maslowově pyramidě potřeb (Turabik, Baskan, 2015, s. 1060).

2.3 Motivace v povolání všeobecné sestry

Motivací VS se nesčetněkrát zabývají zahraniční i čeští autoři: Berelson, Steiner (1964), Koontz, Weihrich (1993), Tureckiová (2004), Provazník, Komárková (1998), (In Vévoda et al., 2013, s. 15). V ČR je výzkum pracovní spokojenosti již dlouho diskutovaným tématem. Pracovní spokojeností u VS se aktuálně v ČR zabývají: Bártlová (2006), Ivanová et al. (2012), Vévoda et al. (2010), Lískovcová, Buriánek (2008), Malina (2009), (Ivanová et al., 2013, s. 117).

2.3.1 Motivace k výkonu povolání všeobecné sestry

Základním předpokladem efektivního výkonu VS v práci je odpovídající motivace, která představuje celkový přístup VS k pracovním úkonům, jejich pracovní ochotu, pracovní jednání a pracovní spokojenost. Aby podávaly VS efektivní pracovní výkon, potřebují být správným způsobem motivované, ať už jde o motivaci z vnitřního nebo vnějšího prostředí. Z ošetrovatelské praxe vyplývá nezbytnost získat znalosti a správně pochopit v pracovním procesu sester faktory, které motivaci VS aktivizují, ale zároveň identifikovat faktory, které jí oslabují (Magurová et al., 2010, s. 164). Profese VS je ve zdravotnictví profesí velice zásadní. Důvodem obecně vzrůstajících požadavků na rozsah a efektivitu poskytované ošetrovatelské péče je stárnutí obyvatelstva. Zvyšující se fyzické i psychické přetížení a nároky kladené na profesi VS čím dál častěji vedou k jejich postupné fluktuaci. Ta ukázala, že motivace je významným faktorem pracovní výkonnosti a pro snížení míry fluktuace je nezbytné personál správně motivovat (Ježorská et al., 2014, s. 10). Šachová, Brabcová (2013, s. 41) udávají, že manažeři využívají motivaci jako důležitý nástroj, pomocí něhož provádějí změny a tím podněcují zaměstnance k lepším pracovním výsledkům. Za motivaci není považováno pouze finanční ohodnocení pracovníků, ale i dobrá organizace práce, rozvoj vzdělávání a obecně dobré hodnocení vykonané práce. Dalším nástrojem motivace může být i rozvoj kariéry jednotlivých zaměstnanců zdravotnické instituce. Sestra – manažerka má za úkol motivovat VS k efektivnějšímu pracovnímu výkonu a právě dostatečná a správná motivace dokáže zlepšit chování ošetrovatelského personálu směrem k pacientům.

Empatický přístup k pacientům je jedním z charakteristických rysů ošetrovatelské práce a pravděpodobně jedním z důvodů, proč si tuto profesi někteří lidé vybírají. Jak již uvádí v minulosti Edgar (1998), právě motivace VS k tomuto povolání byla hlavním požadavkem pro výkon ošetrovatelské profese. Péče o pacienty je mnohými lidmi vnímána jako „poslání“ VS. Ve své studii mezi studujícími všeobecnými sestrami, McCabe et al. (2005) zjistili, že nejdůležitějšími důvody pro výběr povolání VS byly: pomáhat druhým; dělat zajímavou a náročnou práci a práce úzce spjata s lidmi v nouzi. Jako pozitivum braly VS fakt, že profese VS přináší příležitost pomáhat druhým a dělat změny v jejich životech. Z tohoto důvodu, je pravděpodobné, že potenciálně emocionální práce může vést k motivaci, energii a pocitu pohody při práci. Emoční nároky v ošetrovatelství zahrnují úkony, jako je být pozorný, interpretovat a porozumět pocitům pacienta, s přihlédnutím k jeho afektivním potřebám, a k případné manipulaci s emocemi ve vypjatých situacích (např. rozrušený pacienti nebo agresivní příbuzní). V závislosti na povaze pacienta a jeho stupni dominance se mohou úkoly VS stávat více stresující a náročné. Předstírat emoce, upravovat emocionální výraz v obličeji a potlačovat emoce má negativní dopad na VS a to poté vede k jejich emocionálnímu vyčerpání. Naopak, jistá citová zdrženlivost vede k větší psychické vyrovnanosti VS, což pozitivně působí na pacienta, posiluje týmovou morálku, zvyšuje produktivitu a míru osobního úspěchu, což by mohlo zvýšit uspokojení zaměstnanců z práce. Jaturanonda et al. (2006) uvádějí pozitivní vliv pravidelných změn pracovních úkolů, kterých je docíleno převedením zaměstnanců z jednoho oddělení na druhé. Změny jsou plánovány na základě pracovní praxe a bylo zjištěno, že podporují získávání nových schopností, dovedností a zvyšují produktivitu VS (In Donoso et al., 2015, s. 805–806; Dinis et al., 2015, s. 18).

Motivační faktory všeobecných sester

Motivace zaměstnanců je primárním úkolem manažerů, proto musí mít povědomí o náhledu zaměstnanců na faktory, které mají vliv na motivaci, aby se je snažili zlepšovat. Povědomí o faktorech, které mají vliv na motivaci zaměstnanců, by mělo vést k zavedení pomůcek a cílených strategií, které směřují ke zlepšování pracovního výkonu. Manažeři v každé organizaci musí identifikovat určující faktory motivace svých zaměstnanců. Primárně VS jsou v čele poskytování ošetrovatelské péče o pacienty; mají s nimi nejužší osobní kontakt. Úroveň poskytované ošetrovatelské péče, interakce s pacienty hrají

důležitou roli ve vnímání kvality zdravotnického zařízení, spokojenosti pacientů a udržení loajality. (Zarei et al., 2016, s. 2250).

Přítomnost různých forem motivátorů je v ošetrovatelském prostředí důležitá pro udržení motivace a prestiže povolání VS. V tomto prostředí velice záleží na vůli VS vykonávat svou práci horlivě za nepříznivých podmínek, která ovšem nemusí přinášet odměny. Vnitřní motivace pochází ze skutečného zájmu o práci a liší se od vnější motivace v psychickém požitku, který je sám o sobě odměnou (Luhailima et al., 2014, s. 474). Magurová et al. (2010), v tom samém roce Zacharová ve svých výzkumech v oblasti motivace všeobecných sester k profesi uvádějí, že mezi pozitivní motivační faktory zařazují VS především ochotu pomáhat druhým, ošetrovat a pečovat o druhé, možnost pracovat samostatně, přátelskou atmosféru na pracovišti, dobré pracovní podmínky, uspokojení z práce a efektivní komunikaci (In Machálková et al., 2016, s. 61). Jeong-Won Han (2016, s. 5) ve své studii na zjištění vlivu osobnostních rysů a strategií zvládnání na pracovní motivaci VS udává, že motivace VS, jako závislá proměnná v této studii se lišila v závislosti na věku, vzdělání, ošetrovatelských zkušenostech, pracovní době na stávajícím oddělení, přenosu zkušeností a meziprofesní pozici. Z jeho studie vyplývá vliv osobnostních faktorů na motivaci VS. Konkrétně byl zjištěn významný pozitivní vztah potřeby růstu VS (první osobnostní faktor). Dále bylo zjištěno, že pozitivismus (druhý faktor osobnosti) má významnou pozitivní korelaci s motivací VS. To může být způsobeno skutečností, že optimismus poskytuje pozitivní pohled na problémy vznikající v práci. Proto je důležité, aby nemocnice uváděly vizi všeobecných sester jako profesionálové a zdůraznily, že jim poskytují nepřetržitou podporu prostřednictvím formálních nebo neformálních setkání. Jako třetí faktor osobnosti, který má vliv na motivaci VS ke své práci byl v této studii určen faktor extrovertnosti (komunikativnosti, otevřenosti) VS, který má velice významnou pozitivní korelaci s jejich motivací. Tento výsledek by mohl být způsoben komunikativností, která napomáhá zaměřit se na řešení problémů během stresujících situací. Proto by měli nemocnice zavést systém podpory, který by zvýšil sociální a smyslovou stimulaci při nežádoucích událostech.

Demotivace v povolání všeobecné sestry

Demotivace u VS nepříznivě postihuje jejich pracovní výkon. Mohou za to faktory, které nejsou v souladu s potřebami, či požadavky VS. Náplní práce manažera ve zdravotnickém zařízení je mimo jiné analyzovat vše, co se dá v pracovním procesu ovlivnit

pro zlepšení motivace VS, ale také by měl určit demotivační faktory této profese (Magurová et al., 2010, s. 165). Magurová et al. (2010), Zacharová (2010), dále pak autorky Dlugošová, Tkáčová (2011); Kněžková, Třeslová (2011) právě upozorňují na faktory, které podle VS znesnadňují jejich práci a demotivují je. Jedná se o faktory jako je negativní působení pracovního prostředí, nedostatečné ekonomické ohodnocení práce, nedobré interpersonální vztahy, náročný provoz na pracovištích, psychické a fyzické vyčerpání a nezvládání osobních potíží VS. (In Machálková et al., 2016, s. 61).

2.4 Spokojenost u všeobecných sester

Zájem vedoucích pracovníků o zdroje pracovní spokojenosti svých podřízených by měl patřit k podstatným složkám péče o zaměstnance v každé organizaci. Ve zdravotnických zařízeních bývá zpravidla větší potřeba cílené motivace personálu než v jiných organizacích, jelikož jsou na nelékařské zdravotnické pracovníky kladeny vysoké nároky, které obvykle představují značnou stresovou zátěž. Ta postupně může vést k pocitům demotivace, nespokojenosti a dokonce může vyústit ve zhoršení pracovního výkonu, zvýšenou fluktuaci, případně až v syndrom vyhoření u VS (Jirkovská et al., 2012, s. 46). Z těchto důvodů byla spokojenost u VS od roku 1990 systematicky studována. V tomto roce se začaly prosazovat nové přístupy psychologie v pracovním procesu (tzv. „škola lidských vztahů“). Pozornost se přesunula na pracovníka, jeho potřeby a seberealizaci a proto se hovoří o humanistickém období (Špirudová, 2015, s. 44).

2.4.1 Pracovní spokojenost u všeobecných sester

Enormní pokrok v lékařské a ošetrovatelské vědě díky technologiím a narůstajícím nárokům dal více možností odborníkům pracujícím v tomto odvětví, aby pochopili zdravotní problémy klientů s větší účinností a nákladovou efektivností, než kdy předtím. Zdravotnictví čelí stále přítomným úkolům zvýšit svoji produktivitu, jakož i nákladovou efektivnost prostřednictvím rozvoje řízení lidských zdrojů. Toho je dosaženo řízením odborníků prostřednictvím vzdělávání a výzkumu, i zachování jejich motivace díky dostupnosti zařízení, odměn a benefitů, právní a organizační podpory a budování

příznivého prostředí pro vztahy mezi klienty z různých oblastí (Saxena, Rai, 2016, s. 65). Uspokojení z práce je klíčovou otázkou v organizačním chování a organizačním řízení. V organizacích, je spokojenost s prací obecně vnímána jako postoje zaměstnanců vůči jejich pracovním podmínkám a pracovnímu prostředí s pozitivní emocionální reakcí na své pracovní místo a pracovní výkon. Výzkumy ukázaly, že dobré organizační schopnosti vedou k vysoké míře uspokojení z práce, což napomáhá organizacím udržet si své zkušené, vyškolené a kvalifikované zaměstnance, zvýšit úroveň motivace mezi zaměstnanci, vytvářet loajalitu, důvěru a oddanost organizaci, zvýšit produktivitu zaměstnanců a snížit jejich absenci a fluktuaci. Dále pak zlepšit zaměstnancům motivaci ke svým pracovním rolím. Tyto schopnosti pak mohou vést k větší účinnosti a efektivnosti v dané organizaci (Ismail, Razak, 2016, s. 31). Vliv pracovní spokojenosti je jedním z nejdůležitějších faktorů ovlivňující záměr VS buď setrvat, nebo odejít z práce. Výzkumníci jako jsou Lu, While a Barriball (2007) poukazují na větší význam tohoto vlivu než u ostatních prediktorů, jako jsou práce na směny, kariérní růst či věk. Tito výzkumníci obecně zdůrazňují důležitost pracovní spokojenosti v souvislosti se zvyšující se fluktuací VS, ale existuje však málo studií, které by zkoumaly tyto faktory ve střední a východní Evropě (In Haroková, Gurková, 2013, s. 575).

Faktory pracovní spokojenosti všeobecných sester

Na toto téma byl v ČR prováděn v roce 2010 výzkum, kterého se účastnily VS z 25 nemocnic po celé ČR. Výzkum se týkal pracovní spokojenosti VS, ve kterém bylo zjištěno, že nejvyšší pracovní hodnotu mají faktory mzdy, jistoty pracovního místa a péče o pacienty. Mezi nejvíce odchyloující se faktory patřila mzda, jistota pracovního místa a uznání osobních výsledků. Oproti tomu nejvíce vyvážené byly faktory: vztahy k přímým nadřízeným, poskytované sociální výhody a spolupráce s jinými profesemi. Všechny tyto faktory byly uvedeny podle důležitosti. Výsledky tohoto výzkumu dokládala i skutečnost, že v minulosti byla potvrzena nízká pracovní spokojenost VS u autorů Aiken et al. v roce 2001 u více jak 40% všeobecných sester. Výzkum byl prováděn v 711 nemocnicích v pěti zemích světa (In Vévoda et al., 2010, s. 210-217). Další výzkum faktorů pracovní spokojenosti u VS byl v ČR prováděn v roce 2015 formou dotazníkového šetření, kde průzkumný soubor zahrnoval celkem 100 respondentů. Polovina dotazníků byla rozdána v ambulantních zařízeních a druhá polovina v lůžkových zdravotnických zařízeních. Výsledky z těchto zařízení se pak komparovali mezi sebou. Z výsledků tohoto výzkumu

vyplývá, že VS v ambulantní složce jsou spíše spokojené v oblastech, jako jsou: pracovní podmínky, společenské postavení, náročnost povolání, finanční ohodnocení, interpersonální vztahy a kvalifikační vzdělávání. Zatímco výsledek u VS v lůžkové složce poukázal na nespokojenost v oblastech: náročnosti povolání, společenského postavení, nízkého finančního ohodnocení a oblasti interpersonálních vztahů (Plachá, 2015, s. 60-61). Mezi studie, které byly provedeny mimo ČR patří například studie z roku 2014 zaměřující se na prediktory pracovní spokojenosti VS. Z výsledků studie vyplývá, že jedna třetina respondentů udávala nízkou spokojenost s prací. Dále byla zjištěna více než 50% nespokojenost s platem VS. Většina respondentů udávala velkou spokojenost v oblasti vztahů na pracovišti. Hlavním důvodem spokojenosti v práci udávali respondenti uspokojení z pomoci druhým lidem a necelá třetina uváděla nespokojenost z důvodu velké pracovní zátěže v tomto povolání (Semachew et al., 2017, s. 3-8).

2.4.2 Pracovní výkon všeobecných sester

Pracovní výkon VS znamená skutečné chování a aktivity pro splnění povinností v souladu se zdravotnickými normami. Je to údaj o tom, co VS v práci dělají a jak kvalitně. Podle zprávy Světové zdravotnické organizace (SZO) z roku 2006, je výkon kombinací přítomnosti zaměstnanců, jejich dispozicí, kompetencí, produktivity a empatického chování. Špatný výkon poskytovatelů zdravotnických služeb vede ke zhoršení dostupnosti péče a nevhodnosti péče, který tak přispívá ke zvýšení zdravotních následků, protože lidé nebudou chtít využívat zdravotnické služby. Toto vyplývá z nedostatku personálu, nebo pokud personál, neposkytuje péči v souladu s normami a není empatický k potřebám pacientů. Pojem "výkon" je používán při zaměření pozornosti na celkové chování osoby, včetně jeho nebo jejich organizačních schopností, odborných znalostí, postojů získaných prostřednictvím školení, stejně jako jejich integrace do praxe. Chování vztahující se k výkonnosti VS je přímo spojeno s pracovními úkoly a nutností je vykonávat a s dosažením cílů daných pracovním místem. Hodnocení výkonu je kontinuální proces, který je pro každého zaměstnance psychicky náročný. Probíhá formou konstantní zpětné vazby od jednoho člověka k druhému, který přijímá problém a snaží se jej řešit. Hodnocení výkonnosti je základním prvkem pro zjištění stavu stávajících zdravotnických služeb, a tudíž je nezbytné pro zlepšení celkové zdravotní péče se zaměřením na to, co je v dané oblasti aktuální (Ayed et al., 2015, s. 53).

Yawan et al. (2016, s. 376-377) udávají, že výkon je aktuální otázkou dnešního světa. Jedná se o důsledek zvyšující se poptávky lidí po vynikajících službách nebo vysoce kvalitních službách, které jsou neoddelitelné od norem, protože výkon se měří standardem. Od VS se očekává, že významně prokáže svoji odbornost a přispěje ke zlepšení kvality ošetrovatelské péče, která má dopad na zdravotnické služby a obecně na organizaci, kde pracuje. Případný dopad se vztahuje na kvalitu života a blaho komunity. Jedním ze způsobů posuzování výkonnosti VS je standard ošetrovatelské péče. Standard ošetrovatelské péče je výrok, který popisuje požadovanou kvalitu spojenou s pečovatelskou službou poskytovanou klientům. Gibson (2015) uvádí, že individuální výkon VS je ovlivněn třemi proměnnými: jednotlivé proměnné, organizační proměnné a psychologické proměnné. Jednotlivé proměnné, se skládají ze schopností, dovedností, znalostí VS a jejího demografického a rodinného zázemí. Psychologické proměnné se skládají z vnímání, postoje, motivace, osobnosti a učení. Variabilní organizační proměnné jsou složeny ze zdrojů, odměňování, pracovní zátěže, struktury, dohledu a vedení. Záleží tedy na dané organizaci a na sestře samotné, jaký bude její pracovní výkon. S tím je spojena spokojenost pacientů, i VS (Zeinali et al., 2016, s. 102).

2.5 Shrnutí teoretických východisek a formulace hypotézy

Motivace a spokojenost všeobecných sester je jedním z aktuálních témat v ČR. Právě všeobecná sestra patří mezi první zdravotnické pracovníky, kteří přichází do kontaktu se zdravým či nemocným člověkem a je velice důležité, aby byla motivována pro poskytování kvalitní ošetrovatelské péče. Právě ta zvyšuje kvalitu života člověka a spokojenost obyvatelstva. Ošetrovatelská profese je velice fyzicky i psychicky náročné povolání, které vyžaduje od VS vysoké nasazení, empatický přístup ke klientům, flexibilitu, ochotu, komunikativnost, spolehlivost, sebeovládání aj. Motivace a spokojenost VS jdou tedy ruku v ruce v ošetrovatelské profesi. Současný reformní stav ve zdravotnictví vede k hledání vhodných způsobů a metod, jak motivovat VS, a tím zabezpečit kvalitu poskytované ošetrovatelské péče.

Motivace je jako vnitřní pohnutka, vedoucí člověka k určitému jednání a lze ji rozdělit na vnitřní a vnější motivaci. Do vnitřní motivace patří potřeby a zájmy člověka jako například poznávání či seberealizace. Vnější motivací jsou myšleny faktory, které ovlivňují

člověka zvenčí jako například odměny, benefity, ale i hrozba trestu. V profesi všeobecné sestry je důležitá propojenost vnitřní i vnější motivace a hlavně jejich přítomnost v poskytování ošetrovatelské péče o klienty. V souvislosti s motivací byly definovány její teorie. Teorie je definována jako soubor pravdivého tvrzení o předmětu výzkumu. Existuje celá řada pracovních motivačních teorií. Lze je rozdělit dle obsahu a rozsahu. Mezi ty nejznámější patří: Herzbergova dvoufaktorová teorie, Maslowova hierarchie potřeb, McClellandova teorie potřeb, Alderferova ERG teorie, Vroomova teorie, Adamsova teorie a Lawlerova a Porterova teorie spravedlnosti. Nedostatečná, nebo naopak nadměrná motivace může vést k demotivaci. Ta nepříznivě postihuje pracovní výkon u VS. Vliv pracovní spokojenosti je jedním z nejdůležitějších faktorů ovlivňující záměr VS buď setrvat, nebo odejít z práce. Zahraniční výzkumy poukazují na větší význam tohoto vlivu než u ostatních prediktorů, jako jsou práce na směny, kariérní růst či věk. Prokázala se zejména závislost mezi pracovní spokojeností VS a zvyšující se fluktuace. Existuje však málo studií, které by zkoumaly tyto faktory ve střední a východní Evropě. Po provedené sumarizaci dohledaných poznatků je možné formulovat teoretickou hypotézu: Předpokládáme, že mezi soukromými a veřejnými nemocnicemi jsou rozdíly v celkové míře spokojenosti všeobecných sester.

3 METODIKA VÝZKUMU MOTIVACE A SPOKOJENOSTI VŠEOBECNÝCH SESTER

Pro získání potřebných dat byla zvolena kvantitativní metoda výzkumného šetření prostřednictvím dotazníkového šetření. Chráska (2006, s. 11) uvádí, že kvantitativní metoda výzkumu je vědecké, systematické, kontrolované, empirické a kritické zkoumání hypotetických výroků o předpokládaných vztazích mezi přirozenými jevy. Je to výzkum usilující prostřednictvím ověřování hypotéz – verifikací, falzifikací – o vysvětlení příčin existence jevů anebo jejich změn. Výsledky kvantitativního výzkumu umožňují zevšeobecnování a vyslovování předpovědí o jevech na určité hladině pravděpodobnosti a jde o formulování zákonů, které platí všeobecně. Tyto zákony se pak dají generalizovat na velkou část populace (Žiaková et al. 2009, s. 255). Cílem kvantitativního výzkumu je ověření platnosti hypotéz či teorie, její potvrzení nebo vyvrácení (Vévodová et al. 2015, s. 49).

3.1 Výzkumné cíle a hypotézy

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaká je celková míra spokojenosti všeobecných sester pracujících na odděleních interních oborů v nemocničním prostředí. Od definice hlavního cíle výzkumného šetření se odvíjelo stanovení dílčích cílů a k nim i vypracování příslušných hypotéz.

Dílčí cíl 1: Zjistit, zda existuje signifikantní vztah mezi celkovou spokojeností všeobecných sester pracujících na odděleních interních oborů v nemocničním prostředí a vybranými demografickými údaji.

Hypotézy k dílčímu cíli 1:

H₀₁: Neexistuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou pracovní spokojenosti všeobecných sester a věkem všeobecných sester.

H_{A1}: Existuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou pracovní spokojenosti všeobecných sester a věkem všeobecných sester.

H₀₂: Neexistuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou pracovní spokojenosti všeobecných sester a celkovou délkou praxe všeobecných sester.

H_{A2}: Existuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou pracovní spokojenosti všeobecných sester a celkovou délkou praxe všeobecných sester.

H₀₃: Neexistuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou pracovní spokojenosti všeobecných sester a nejvyšším dosaženým vzděláním všeobecných sester.

H_{A3}: Existuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou pracovní spokojenosti všeobecných sester a nejvyšším dosaženým vzděláním všeobecných sester.

Dílčí cíl 2: Zjistit, zda existuje signifikantní rozdíl v míře celkové pracovní spokojenosti mezi všeobecnými sestrami pracujícími ve Fakultní nemocnici Olomouc, Vsetínské nemocnici a.s. a v Nemocnici Na Homolce v Praze.

Hypotézy k dílčímu cíli 2:

H₀₄: Neexistuje signifikantní rozdíl v celkové míře pracovní spokojenosti všeobecných sester mezi jednotlivými pracovišti.

H_{A4}: Existuje signifikantní rozdíl v celkové míře pracovní spokojenosti všeobecných sester mezi jednotlivými pracovišti.

3.2 Charakteristika zkoumaného souboru

Výběr výzkumného souboru byl zrealizován použitím metody účelové (záměrné) selekce na podkladě předem stanovených kritérií (Miovský, 2006, s. 136). Gavora (2010, s. 79) doporučuje zvolit záměrnou selekci z důvodu zajištění adekvátních zkušeností, znalostí a společných znaků, na základě kterých je možné získat dostatečně validní a reálný obraz o zkoumané problematice. Před zahájením realizace výzkumného šetření byl vypočítán minimální počet respondentů na základě stanovení velikosti vzorku výpočtem a využitím statistických tabulek s přesností 95%. Dle výpočtu byl minimální vzorek stanoven na 133

respondentů (Hendl, 2004, s. 173) (Příloha 1). Pro výzkumné šetření byl získán soubor celkem 154 respondentů. Výběr respondentů byl stanoven prostřednictvím následujících kritérií:

- všeobecné sestry pracující v nemocničním prostředí,
- registrované všeobecné sestry,
- všeobecné sestry pracující ve směnném provozu,
- všeobecné sestry pracující u lůžka, na standardním oddělení zaměřené na interní problematiku,
- délka praxe na daném oddělení nejméně jeden rok (Tureckiová, 2004, s. 66).

3.3 Metoda sběru údajů

Pro získání objektivních dat byl použit dotazník MMSS (McCloskey/Mueller škála spokojenosti). MMSS byl poprvé zformulován McCloskeym a Muellerem v roce 1990 jako nástroj pro zjištění pracovní spokojenosti. Jednalo se o vícerozměrný dotazník vytvořený k posouzení spokojenosti nemocničních ošetrovatelských týmů. Tento nástroj byl revizí McCloskeyovy stupnice odměny/spokojenosti, jež zformuloval v roce 1974, a která se skládala z 33 položek ve třech oblastech (bezpečnostních, sociálních a psychologických) Tato stupnice byla založena na teoriích hierarchie potřeb od Maslowa a teoriích motivace (Lee et al., 2016, s. 2; Dignani, Toccaceli, 2013, s. 381).

Česká validizace dotazníku byla provedena Gurkovou et al. (2012, s. 375 – 383). Dotazník MMSS byl pro výzkumné šetření použit na základě získání oprávnění pro použití tohoto dotazníku. Dotazník byl použit na základě zakoupení licence jeho české verze Fakultou zdravotnických věd Univerzity Palackého (Příloha 2) a pro účely diplomové práce byl poskytnut vedoucím práce Mgr. Jiřím Vévodou, Ph.D. Dotazník MMSS (Příloha 3) používá 8 dílčích subškál pro měření a podporu tří teoretických rozměrů pracovní spokojenosti VS. Dotazník se skládá z 31 položek na stupnici hodnocení typu Likertovy škály od 1 do 5 (1 znamená "velmi nespokojen" a 5 označuje "velmi uspokojivé"). Respondenti si na stupnici vyberou hodnotu dle jejich úrovně spokojenosti v jednotlivých oblastech dotazníku. Vyplnění dotazníku respondentovi zabere okolo pěti minut. MMSS měří pracovní spokojenost VS v oblastech: externích odměn, plánování, rodinné a pracovní rovnováhy, což představuje dimenzi bezpečnostních odměn; spolupracovníků a příležitosti

k interakci, které představují rozměr sociálních odměn; a profesionálních příležitostí, chvály a uznání, kontroly a zodpovědnosti, představující rozměr psychologických odměn (Dignani, Toccaceli, 2013, s. 381; Prosen, Piskar, 2015, s. 244). McCloskey a Mueller také navrhli, že celková míra spokojenosti s prací by mohla být vypočtena součtem všech 31 položek. Podle nich celkový ukazatel spokojenosti s pracovním poměrem vykazoval koeficient Cronbach alfa 0,89 (Tourangeau et al., 2006, s. 2). Přehled jednotlivých otázek v subškálách dotazníku MMSS a jejich následný výčet:

- otázky 1, 2, 3 – subškála spokojenost s vnějšími odměnami (plat, dovolená, sociální výhody),
- otázky 4, 5, 6, 8, 9, 10 – subškála plánování (pracovní doba, možnost samostatného plánování pracovní doby, možnost nepřetržitě pracovat více dní za sebou, volné víkendy, možnost samostatného plánování volných víkendů, kompenzace za odpracované víkendy),
- otázky 7, 11, 12 – subškála rovnováhy práce/rodiny (možnost pracovat na částečný úvazek, délka mateřské a rodičovské dovolené, zabezpečení péče o děti),
- otázky 14, 15 – subškála spolupracovníci (vztahy s ostatními sestrami na pracovišti, vztahy s lékaři na pracovišti),
- otázky 16, 17, 18, 19 – subškála interakce na pracovišti (metoda poskytování ošetrovatelské péče na vašem pracovišti, možnosti sociálního kontaktu s kolegy v práci, možnosti sociálního kontaktu s kolegy mimo pracoviště, možnost vzájemné spolupráce s odborníky z jiných oborů),
- otázky 20, 21, 27, 28 – subškála možnosti profesionálního růstu (možnost vzájemné spolupráce s fakultou se zaměřením na ošetrovatelství, možnost podílet se na ošetrovatelském výzkumu, příležitosti k psaní odborných prací a jejich publikování, vaše spoluúčast na organizačních rozhodnutích),
- otázky 13, 24, 25, 26 – subškála pochvaly a uznání (váš přímý nadřízený, ocenění vaší práce ze strany nadřízených, ocenění vaší práce ze strany spolupracovníků, míra povzbuzování a pozitivní zpětné vazby),
- otázky 22, 23, 29, 30, 31 – subškála kontroly a zodpovědnosti (možnost vstup do výboru pracoviště a instituce, kontrola nad děním na pracovišti, možnosti kariérního růstu, vaše míra odpovědnosti a kompetence které vykonáváte, vaše možnosti ovlivnit pracovní podmínky).

3.4 Realizace výzkumu

Distribuce dotazníků byla zahájena v prosinci 2016 a ukončena v dubnu 2017. Realizace výzkumu proběhla na základě schválení žádosti o vyjádření Etické komise Univerzity Palackého v Olomouci (Příloha 4). Po telefonické domluvě s pověřenými pracovníky FNOL, Vsetínské nemocnice a. s. a Nemocnice Na Homolce byly odeslány žádosti o povolení s výzkumným šetřením k diplomové práci. Do Vsetínské nemocnice a.s. byly dotazníky předány prostřednictvím druhé osoby (Příloha 5, 6, 7). Od VS byl před zahájením vyplňování dotazníků získán verbální informovaný souhlas (Příloha 8) a byly poučeny o způsobu vyplňování, o dobrovolnosti na výzkumném šetření a o anonymním zpracování získaných dat. Následně vyplněné dotazníky byly v obálkách zpětně shromažďovány v boxech na jednotlivých odděleních. Obálky s dotazníky nebyly nijak poškozeny ani rozlepeny. Boxy byly vyzvednuté výzkumníkem, případně prostřednictvím druhé osoby. Obálkami byla zajištěna anonymita respondentů ve výzkumném šetření.

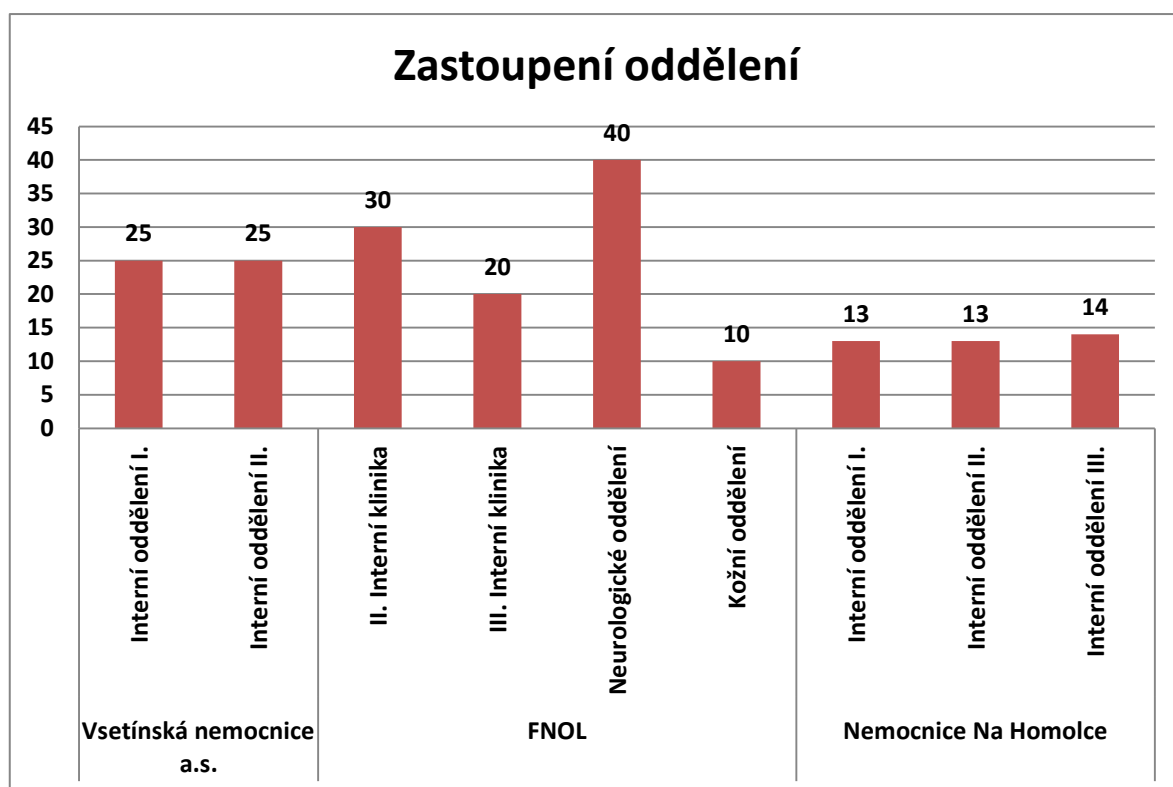
Celkový počet distribuovaných dotazníků ve všech vybraných nemocnicích byl 190. Ve Vsetínské nemocnici a.s. bylo celkem distribuováno 50 dotazníků. Ve FNOL bylo celkem distribuováno 100 dotazníků. V Nemocnici Na Homolce v Praze bylo celkem distribuováno 40 dotazníků. Navráčeno bylo celkem 163 dotazníků ze všech vybraných nemocnic. Návratnost tedy činila 86 %. Konkrétně ze Vsetínské nemocnice a. s. bylo navráčeno celkem 41 dotazníků, návratnost tedy činila 82 %. Z FNOL bylo navráčeno celkem 90 dotazníků, návratnost tedy činila 90 %. Z Nemocnice Na Homolce bylo celkem navráčeno 32 dotazníků, návratnost tedy činila 80 %. Z celkového počtu navracených dotazníků muselo být celkem 9 dotazníků vyřazeno z důvodu neúplného, nebo nesmyslného vyplnění. Ve FNOL byly celkem vyřazeny 2 dotazníky. Ve Vsetínské nemocnici a. s. byly vyřazeny celkem 4 dotazníky a z Nemocnice Na Homolce byly celkem vyřazeny 3 dotazníky (tab. 1).

Tabulka 1: Distribuce a návratnost dotazníků - poskytovatelé zdravotnické péče

	Rozdáno	Vráčeno	Návratnost	Vyřazeno	Použito
Vsetínská nemocnice, a. s.	50	41	82%	4	37
FNOL	100	90	90%	2	88

Nemocnice na Homolce	40	32	80%	3	29
Celkem	190	163	86%	9	154

Ve Vsetínské nemocnici a.s. byla distribuce realizována v rámci dvou Interních oddělení (muži, ženy), kde bylo rozdáno celkem po 25 dotaznících na každém z nich. FNOL umožnila distribuci dotazníků v rámci čtyřech Interních klinik. Jednalo se o II. Interní kliniku (30), III. Interní kliniku (20), Neurologické oddělení (40) a Kožní oddělení (10). V Nemocnici Na Homolce byly dotazníky distribuovány na třech Interních odděleních. Na prvním Interním oddělení bylo rozdáno celkem 13 dotazníků, taktéž na druhém Interním oddělení a na třetím Interním oddělení bylo celkem rozdáno 14 dotazníků. Údaje jsou zobrazeny graficky (obr. 1)



Obrázek 1: Zastoupení oddělení

3.5 Metody zpracování údajů a potvrzení platnosti hypotéz

Po obdržení vyplněných dotazníků z daných nemocnic byla provedena nejprve kontrola korektnosti vyplnění a kontrola smysluplnosti dle stanovených kritérií pro výzkumné dotazníkové šetření. Dotazníky, které nesplňovaly korektnost vyplnění, byly následně vyřazeny. Dotazníky splňující kritéria pro výzkumné šetření byly posunuty do dalšího zpracovávání a pečlivě očíslovány pro zajištění zpětné kontroly vyplnění. Očíslované dotazníky byly převedeny do tabulek v programu Microsoft Office Excel 2007. Celkem bylo vytvořeno v tomto programu 37 sloupců, které zaznamenávaly jednotlivé otázky v dotazníku a 154 řádků, které zaznamenávaly bodové ohodnocení daného respondenta a u demografických údajů jeho jednotlivé odpovědi. Pro základní demografické charakteristiky souboru jako je věk, nejvyšší dosažené vzdělání a celková délka praxe na daném oddělení byla použita metoda deskriptivní statistiky. Jednalo se o aritmetický průměr, modus, medián, směrodatnou odchylku (SD), minimální a maximální hodnoty a počtu měření (N). Pro statistické zpracování byl použit statistický software IBM SPSS Statistics 23.

Shapiro-Wilkovými testy normality bylo prokázáno, že data nemají normální distribuci, proto byly pro ověřování hypotéz použity neparametrické metody. Korelace kvantitativních veličin byla měřena pomocí Spearmanova korelačního koeficientu. Porovnání tří a více nezávislých skupin bylo provedeno pomocí Kruskal-Wallisova testu. Pokud byl výsledek testu signifikantní, byly následně použity testy mnohonásobného porovnání pomocí Mann-Whitneyho U-testu s Bonferroniho korekcí. Pro porovnání skupin v kvalitativních znacích byl použit Fisherův přesný test. Všechny testy byly provedeny na hladině signifikance 0,05.

4 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Dle stanovených kritérií byli respondenti rozděleni do tří skupin dle nemocnice, kde VS pracují. Všichni respondenti byly VS pracující na odděleních interních oborů. První skupinou byly VS pracující v Nemocnici Na Homolce v Praze. Jako druhá skupina byly označeny VS pracující ve Vsetínské nemocnici a.s. a třetí skupinou byly VS pracující ve FNOL.

4.1 Demografické údaje respondentů

Dotazníkového šetření se celkem zúčastnilo 154 respondentů. Pomocí aritmetického průměru, mediánu, minima, maxima a směrodatné odchylky byly vypočítány hodnoty věku a celkové délky praxe respondentů jednotlivých nemocnic. Prostřednictvím Kruskal-Wallisova testu byly tyto údaje týkající se věkového rozmezí a celkové délky praxe VS pracujících na jednotlivých odděleních mezi sebou porovnány. Položka nejvyšší dosažené vzdělání byla vyhodnocena pomocí počtu jednotlivých respondentů v daných proměnných a jejich procentuálního vyjádření. Fisherovým přesným testem se prokazovaly rozdíly mezi jednotlivými nemocnicemi v této položce.

Vyhodnocení položky: Věk

Celkové věkové rozmezí bylo 23 až 67 let. V Nemocnici na Homolce bylo věkové rozmezí 24 až 60 let. Věkové rozmezí 24 až 67 let bylo ve Vsetínské nemocnici a.s. a ve FNOL 23 až 63 let. Celkový průměrný věk se směrodatnou odchylkou byl $40,8 \pm 10,6$ let. Konkrétně v Nemocnici Na Homolce byl průměrný věk 39,6 let a směrodatná odchylka 10,2. Průměrná hodnota věku ve Vsetínské nemocnici a.s. – 41,0 let a směrodatná odchylka 11,7 a ve FNOL byla průměrná hodnota věku 41,1 let. Směrodatná odchylka 10,4. Celková hodnota mediánu věku byla 40 let. Hodnota mediánu v Nemocnici na Homolce – 37 let, ve Vsetínské nemocnici a.s. – 41 let a ve FNOL byla hodnota 41 let.

Kruskal-Wallisovým testem bylo prokázáno, že mezi respondenty tří nemocnic nejsou významné věkové rozdíly, $p = 0,698$. Skupiny jsou věkově srovnatelné. (Příloha 9).

Vyhodnocení položky: Celková délka praxe

Celková délka praxe VS byla v rozmezí 1 roku až 43 let. Minimální celková délka praxe v Nemocnici Na Homolce byla 2 roky a maximální 40 let. Ve Vsetínské nemocnici a.s. bylo rozmezí celkové délky praxe stejné jako u předchozí nemocnice a ve FNOL se rozmezí celkové délky praxe pohybovalo od 1 roku do 43 let. Celková průměrná délka praxe se směrodatnou odchylkou byla $18,7 \pm 11,3$ let. V Nemocnici Na Homolce byla průměrná délka praxe 16,6 let. VS Vsetínské nemocnici a.s. měly průměrnou celkovou délku praxe 18,0 let. Ve FNOL byla průměrná hodnota celkové délky praxe 19,7 let. Hodnota směrodatné odchylky v Nemocnici Na Homolce byla 10,3, Vsetínské nemocnici a.s. – 12,2 a ve FNOL 11,2. Celková hodnota mediánu byla 19 let. Hodnota mediánu v Nemocnici Na Homolce byla 16 let. Ve Vsetínské nemocnici a.s. byla tato hodnota 17 let a ve FNOL 20 let. Kruskal-Wallisovým testem bylo prokázáno, že mezi respondenty tří nemocnic nejsou významné rozdíly v délce praxe, $p = 0,317$. Skupiny jsou z hlediska délky praxe srovnatelné. (Příloha 10).

Vyhodnocení položky: Nejvyšší dosažené vzdělání

- a) Střední zdravotnická škola
- b) Vyšší odborné studium (VOŠ)
- c) Vysoká škola – Bakalářské
- d) Vysoká škola – Magisterské

Z celkového počtu 154 respondentů mělo 88 (57,1 %) z nich střední zdravotnickou školu, 35 (22,7 %) respondentů absolvovalo vyšší odborné vzdělání, 24 (15,6 %) mělo bakalářské vzdělání a 7 (4,5 %) respondentů absolvovalo magisterský stupeň vysoké školy. V Nemocnici Na Homolce mělo SZŠ 9 respondentů (31,0 %), VOŠ v této nemocnici mělo 12 respondentů tj. (41,4 %), Vysokou školu – konkrétně Bakalářské vzdělání mělo 5 respondentů (17,2 %) a Vysokou školu – Magisterské vzdělání měli 3 respondenti (10,3 %). Ve Vsetínské nemocnici a.s. bylo 22 respondentů se SZŠ tj. (59,5 %). VOŠ mělo v této nemocnici 8 respondentů (21,6 %), Vysokou školu – Bc. vzdělání mělo 5

respondentů (13,5 %) a Vysokou školu – Mgr. vzdělání udávali 2 respondenti (5,4 %). Ve FNOL bylo 57 VS se Středoškolským vzděláním (64,8 %), VOŠ udávalo 15 respondentů (17 %), VŠ – Bakalářské studium mělo 14 respondentů (15,9 %) a VŠ – Magisterské studium udávali 2 respondenti (2,3%). Fisherovým přesným testem bylo prokázáno, že mezi VS jednotlivých nemocnic jsou významné rozdíly v dosaženém vzdělání, $p = 0,026$. V Nemocnici Na Homolce bylo nejvíce VS s vysokoškolským vzděláním (celkem 8, 27,5 %). Ve Vsetínské nemocnici a. s. mělo vysokoškolské vzdělání jen 18,9 % VS a podobné procentuální zastoupení VS s vysokou školou bylo i u respondentů z FNOL (18,2 %). V Nemocnici Na Homolce byl i nejvyšší procentuální podíl VS s vyšším odborným vzděláním (41,4 %), (Příloha 11).

4.2 Interpretace výsledků k celkové míře spokojenosti VS

V Tabulce 2 je uvedena průměrná hodnota, směrodatná odchylka a hodnota mediánu pro každou otázku i pro každou subškálu a průměr celkového skóre (průměr všech otázek). Pro každou škálu bylo spočítáno Cronbachovo alfa jako míra reliability z hlediska vnitřní konzistence dotazníku. Téměř u všech subškál byla hodnota Cronbachova alfa vyšší než požadovaná hodnota pro výzkum 0,7. Pouze u subškál „*Rovnováha práce a rodiny*“ a „*Spolupracovníci*“ jsou hodnoty Cronbachova alfa nižší než 0,7. V těchto subškálách je obsaženo málo otázek (pouze 3 a 2 položky), což způsobuje nižší hodnotu alfa. Celková reliability pro celý dotazník byla vysoká $\alpha = 0,950$. Na základě výsledků dotazníku je možné konstatovat, že nejvyšší spokojenost VS byla v doméně „*Spolupracovníci*“ (průměr = 3,82) a nejnižší v oblasti „*Možnosti profesionálního růstu*“ (průměr = 3,19). Průměr celkového skóre byl 3,44. U jednotlivých otázek byla nejvyšší průměrná spokojenost pozorována u otázky 13 „*Váš přímý nadřízený*“ (průměr 4,00) a nejnižší u otázky 3 „*Sociální výhody*“ (průměr 3,09).

Tabulka 2: Spokojenost všeobecných sester v jednotlivých subškálách

	Průměr	SD	Medián	Cronbachovo alfa
OT.1. Plat	3,62	0,88	4,0	
OT.2. Dovolená	3,48	0,92	4,0	
OT.3. Soc. výhody	3,09	0,89	3,0	
Vnější odměny	3,40	0,74	3,3	0,768
OT.4. Pracovní doba	3,60	0,80	4,0	
OT.5. Samostatné plánování pracovní doby	3,12	1,03	3,0	
OT.6. Nepřetržitě pracovat více dní za sebou	3,30	0,91	3,0	
OT.8. Volné víkendy	3,32	1,09	3,0	
OT.9. Samostatné plánování víkendů	3,19	1,13	3,0	
OT.10. Kompenzace za odpracované víkendy	3,42	0,97	4,0	
Plánování	3,33	0,79	3,3	0,882
OT.16. Metoda oše. Péče	3,78	0,78	4,0	
OT.17. Sociální kontakt s kolegy v práci	3,64	0,79	4,0	
OT.18. Sociální kontakt s kolegy mimo práci	3,47	0,80	3,0	
OT.19. Vzájemná spolupráce s odborníky	3,34	0,77	3,0	
Interakce na pracovišti	3,56	0,63	3,6	0,813
OT.20. Spolupráce s fakultou	3,23	0,76	3,0	
OT.21. Možnost vstupu do výboru	3,17	0,68	3,0	
OT.27. Možnost podílet se na oše. Výzkumu	3,18	0,74	3,0	
OT.28. Příležitost k psaní odborných prací	3,19	0,80	3,0	
Možnosti profesionálního růstu	3,19	0,62	3,0	0,847
OT.7. Možnost pracovat na zkrácený úvazek	3,46	0,95	3,0	
OT.11. Délka mateřské a rodičovské	3,51	0,86	3,0	
OT.12. Zabezpečení péče o děti	3,23	0,79	3,0	
Rovnováha práce a rodiny	3,40	0,68	3,3	0,679
OT.14. Vztahy se sestrami	3,98	0,80	4,0	
OT.15. Vztahy s lékaři	3,67	0,77	4,0	
Spolupracovníci	3,82	0,68	4,0	0,669
OT.13. Váš přímý nadřízený	4,00	0,83	4,0	

OT.24. Ocenění práce ze strany nadřízených	3,59	0,93	4,0	
OT.25. Ocenění práce ze strany spolupracovníků	3,64	0,68	4,0	
OT.26. Míra povzbuzování	3,42	0,93	3,5	
Pochvala a uznání	3,66	0,70	3,8	0,833
OT.22. Kontrola nad děním na pracovišti	3,33	0,86	3,0	
OT.23. Možnost kariérního růstu	3,67	0,82	4,0	
OT.29. Míra odpovědnosti a kompetence	3,68	0,76	4,0	
OT.30. Možnost ovlivnit pracovní podmínky	3,20	0,88	3,0	
OT.31. Spoluúčast na organizačních rozhodnutích	3,18	0,86	3,0	
Kontrola a zodpovědnost	3,41	0,69	3,4	0,883
Celkové skóre	3,44	0,55	3,4	0,950

4.3 Ověřování hypotéz

Dílčí cíl 1: Zjistit, zda existuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou spokojenosti všeobecných sester pracujících na odděleních interních oborů v nemocničním prostředí a vybranými demografickými údaji.

Statistické hypotézy k cíli 1:

H₀1: Neexistuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou spokojenosti všeobecných sester a věkem všeobecných sester.

H_A1: Existuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou spokojenosti všeobecných sester a věkem všeobecných sester.

Vzájemná korelace kvantitativních veličin byla ověřena pomocí výpočtu Spearmanova korelačního koeficientu s *p*-hodnotou statistické významnosti. V prvním řádku tabulky 3 jsou uvedeny hodnoty Spearmanova korelačního koeficientu v druhém řádku dosažená hodnota statistické významnosti (*p*) pro danou dvojici korelovaných veličin. Spearmanovou korelační analýzou nebyla prokázána statisticky významná závislost mezi celkovou mírou pracovní spokojenosti VS a jejich věkem. Všechny *p*-hodnoty jsou vyšší než 0,05. Vzhledem ke snížené hodnotě signifikance (*p* = 0,079) je možné konstatovat, že je zde trend – vztah mezi věkem a subškálou „Pochvala a uznání“.

Hodnota korelačního koeficientu $r = -0,142$ ukazuje slabou negativní korelaci mezi věkem a subškálou „*Pochvala a uznání*“. Starší VS jsou v této oblasti méně spokojeny.

Závěr: Nulovou hypotézu H_01 nemůžeme zamítnout. Hypotéza H_{A1} byla ověřená, ale nemohla být přijatá. Existuje vztah mezi celkovou mírou spokojenosti všeobecných sester a věkem, a však není signifikantní. Existuje zde trend, který by se mohl ověřit na větším vzorku respondentů.

H_02 : Neexistuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou spokojenosti všeobecných sester a celkovou délkou praxe všeobecných sester.

H_{A2} : Existuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou spokojenosti všeobecných sester a celkovou délkou praxe všeobecných sester.

Stejně jako u předchozí hypotézy byla provedena vzájemná korelace kvantitativních veličin, která byla ověřena pomocí výpočtu Spearmanova korelačního koeficientu s p -hodnotou statistické významnosti. Spearmanovou korelační analýzou nebyla prokázána statisticky významná závislost mezi pracovní spokojeností VS a jejich celkovou délkou praxe. Všechny p -hodnoty jsou vyšší než 0,05 (tab. 3).

Závěr: Nulová hypotéza H_02 byla ověřena a přijata. Hypotéza H_{A2} byla ověřena a zamítnuta. Neexistuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou spokojenosti všeobecných sester a celkovou délkou praxe všeobecných sester.

Tabulka 3: Vztah spokojenosti všeobecných sester s věkem a délkou praxe

		Věk	Celková délka praxe
Vnější odměny	Korelační koeficient	0,031	0,013
	P	0,700	0,876
Plánování	Korelační koeficient	-0,032	-0,017
	P	0,698	0,830
Interakce na pracovišti	Korelační koeficient	-0,073	-0,031

	<i>P</i>	0,371	0,700
Možnosti profesionálního růstu	Korelační koeficient	0,050	0,068
	<i>P</i>	0,538	0,402
Rovnováha práce a rodiny	Korelační koeficient	0,048	0,123
	<i>P</i>	0,552	0,128
Spolupracovníci	Korelační koeficient	-0,049	-0,035
	<i>P</i>	0,544	0,663
Pochvala a uznání	Korelační koeficient	-0,142	-0,096
	<i>P</i>	0,079	0,237
Kontrola a zodpovědnost	Korelační koeficient	0,053	0,086
	<i>P</i>	0,511	0,288
Celkové skóre	Korelační koeficient	0,009	0,036
	<i>P</i>	0,912	0,657

H₀₃: Neexistuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou spokojenosti všeobecných sester a nejvyšším dosaženým vzdělání všeobecných sester.

H_{A3}: Existuje signifikantní vztah mezi celkovou mírou spokojenosti všeobecných sester a nejvyšším dosaženým vzdělání všeobecných sester.

VS byly rozděleny dle úrovně dosaženého vzdělání do čtyř skupin a tyto nezávislé skupiny byly v hodnotách subškál pracovní spokojenosti a celkového skóre porovnány pomocí Kruskal-Wallisova testu. Hodnoty mediánu, průměru a směrodatné odchylky pro danou subškálu a pro danou skupinu VS jsou uvedeny níže (tab. 4). V posledním sloupci jsou uvedeny p-hodnoty Kruskal-Wallisova testu. Všechny p-hodnoty jsou vyšší než 0,05.

Závěr: Nulová hypotéza H₀₃ byla ověřena a potvrzena. Hypotéza H_{A3} byla ověřená, ale nemohla být přijata.

Tabulka 4: Vztah mezi spokojeností všeobecných sester a nejvyšším dosaženým vzděláním

	Nejvyšší dosažené vzdělání												P
	SZŠ (n = 88)			VOŠ (n = 35)			VŠ Bc. (n = 24)			VŠ Mgr. (n = 7)			
	Med.	Pr.	SD	Med.	Pr.	SD	Me d.	Pr.	SD	Me d.	Pr.	SD	
Vnější odměny	3,33	3,31	0,79	3,67	3,49	0,72	3,50	3,54	0,60	3,67	3,52	0,63	0,457
Plánování	3,33	3,30	0,76	3,50	3,35	0,66	3,25	3,38	1,03	3,83	3,29	0,94	0,961
Interakce na pracovišti	3,50	3,51	0,57	3,75	3,58	0,68	3,75	3,70	0,67	3,50	3,54	0,94	0,641
Možnosti profesionální ho růstu	3,00	3,20	0,53	3,00	3,10	0,70	3,25	3,28	0,68	2,75	3,29	1,07	0,582
Rovnováha práce a rodiny	3,33	3,44	0,66	3,33	3,27	0,64	3,33	3,50	0,70	3,33	3,14	0,98	0,646
Spolupracov níci	4,00	3,72	0,68	4,00	4,03	0,55	4,00	3,94	0,70	3,50	3,71	0,99	0,122
Pochvala a uznání	3,75	3,63	0,78	3,75	3,79	0,40	3,75	3,70	0,68	3,25	3,25	0,69	0,314
Kontrola a zodpovědnos t	3,40	3,39	0,66	3,40	3,37	0,71	3,50	3,58	0,65	2,80	3,37	1,10	0,768
Celkový průměr	3,39	3,41	0,52	3,42	3,45	0,53	3,40	3,54	0,58	3,52	3,44	0,84	0,907

Dílčí cíl 2: Zjistit, zda existuje signifikantní rozdíl v míře celkové pracovní spokojenosti mezi všeobecnými sestrami pracujícími ve Fakultní nemocnici Olomouc, Vsetínské nemocnici a.s. a v Nemocnici Na Homolce v Praze.

Statistické hypotézy k cíli 2:

H₀4: Neexistuje signifikantní rozdíl v celkové míře spokojenosti všeobecných sester mezi jednotlivými pracovišti.

H_A4: Existuje signifikantní rozdíl v celkové míře spokojenosti všeobecných sester mezi jednotlivými pracovišti.

Hypotéza byla ověřena obdobně jako hypotéza H₀3. Všeobecné sestry byly rozděleny dle pracoviště do tří skupin a tyto nezávislé skupiny byly v hodnotách subškál pracovní spokojenosti a celkového skóre porovnány pomocí Kruskal-Wallisova testu. Hodnoty mediánu, minimální, maximální hodnoty, hodnoty průměru a směrodatné odchylky pro danou subškálu a pro danou skupinu VS jsou uvedeny. V posledním sloupci jsou uvedeny p-hodnoty Kruskal-Wallisova testu (tab. 5). U subškál „*Vnější ohodnocení*“, „*Plánování a harmonogram práce*“, „*Možnosti profesního růstu*“ a „*Kontrola a zodpovědnost*“ jsou p-hodnoty nižší než 0,05 (označeno červeně). Zde tedy jsou statisticky významné rozdíly mezi VS. Následně byly provedeny testy mnohonásobného porovnání pomocí Mann-Whitneyových testů s Bonferroniho korekcí. Touto podrobnější analýzou byly prokázány statisticky významné rozdíly pouze u dvou subškál „*Možnosti profesního růstu*“ a „*Kontrola a zodpovědnost*“. Pro tyto dvě subškály je možné zamítnout nulovou hypotézu H₀3 ve prospěch alternativní hypotézy H_A3. VS Vsetínské nemocnice a. s. a FNOL jsou statisticky významně spokojenější v oblasti profesního růstu než VS Nemocnice Na Homolce (p = 0,029, resp. p = 0,009). VS Vsetínské nemocnice a. s. jsou také významně spokojenější v oblasti kontroly a zodpovědnosti než VS z Nemocnice Na Homolce (p = 0,032). Jiné významné rozdíly prokázány nebyly. Vzhledem ke snížené hodnotě statistické významnosti můžeme konstatovat, že je zde trend – VS z Nemocnice na Homolce jsou spokojenější s vnějšími odměnami než VS ze Vsetínské nemocnice a. s. (p = 0,112) a než VS z FNOL (p = 0,111). Dále je možné poukázat na trend u subškály „*Plánování a harmonogram práce*“. VS z FNOL jsou s plánováním méně spokojené než VS z Nemocnice Na Homolce (p = 0,098) a než VS Vsetínské nemocnice a. s. (p = 0,065). Mnohonásobné porovnání spokojenosti VS v daných doménách jednotlivých nemocnic je uvedeno (tab. 6).

Závěr: Nulová hypotéza H_04 byla ověřena a zamítnuta. Alternativní hypotéza H_{A4} byla ověřena a přijatá. Byly zjištěny signifikantní rozdíly v celkové spokojenosti všeobecných sester v interních oborech mezi jednotlivými nemocnicemi (FNOL, Vsetínská nemocnice a.s., Nemocnice Na Homolce).

Tabulka 5: Charakteristika spokojenosti VS mezi jednotlivými nemocnicemi

	Nemocnice															P
	Nemocnice Na Homolce					Vsetínská nemocnice a. s.					FNOL					
	Med	Min	Max.	Pr.	SD	Med	Min	Max	Pr.	SD	Med	Min	Max	Pr.	SD	
Vnější odměny	3,67	2,00	5,00	3,66	0,66	3,33	1,33	5,00	3,17	0,97	3,33	2,00	5,00	3,41	0,63	0,049
Plánování	3,50	2,50	4,83	3,53	0,58	3,67	1,17	5,00	3,51	0,83	3,17	1,33	5,00	3,18	0,81	0,020
Interakce na pracovišti	3,50	2,25	4,75	3,59	0,65	3,50	2,25	4,50	3,50	0,58	3,75	2,00	5,00	3,57	0,65	0,907
Možnosti profesionálního růstu	3,00	2,00	5,00	2,90	0,70	3,00	2,00	4,00	3,20	0,41	3,13	1,75	5,00	3,29	0,64	0,007
Rovnováh a práce a rodiny	3,33	1,67	5,00	3,37	0,75	3,33	2,00	4,33	3,36	0,60	3,33	1,33	5,00	3,42	0,69	0,831
Spolupracovníci	4,00	2,50	5,00	3,95	0,69	4,00	3,00	5,00	3,99	0,55	4,00	2,00	5,00	3,72	0,71	0,147
Pochvala a uznání	3,75	2,50	5,00	3,69	0,61	3,75	2,25	5,00	3,72	0,68	3,75	1,75	5,00	3,63	0,74	0,696
Kontrola a zodpovědnou	3,00	2,20	5,00	3,15	0,69	3,40	2,40	5,00	3,55	0,63	3,40	1,60	5,00	3,44	0,70	0,022
Celkový průměr	3,39	2,65	4,58	3,44	0,51	3,58	2,32	4,52	3,49	0,54	3,37	1,90	4,97	3,42	0,56	0,631

Tabulka 6: Mnohonásobné porovnání spokojenosti VS mezi jednotlivými nemocnicemi

	Nem. Na Homolce - Vsetínská nem.	Nem. Na Homolce - FNOL	Vsetínská nem. – FNOL
Vnější odměny	0,112	0,111	0,862
Plánování	1,000	0,098	0,065
Možnosti profesionálního růstu	0,029	0,009	1,000
Kontrola a zodpovědnost	0,032	0,058	1,000

5 DISKUSE

Výsledky výzkumného šetření jsou porovnávány s výsledky zahraničních a domácích studií, které využívají stejný hodnotící nástroj a to McCloskey/Muellerova škála spokojenosti. V rámci diplomové práce jsou porovnávány výsledky s výsledky jiných studií zaměřujících se taktéž na celkovou míru spokojenosti všeobecných sester, ale i vlivem demografických údajů (věk, nejvyšší dosažené vzdělání, celková délka praxe) na celkovou míru spokojenosti těchto VS.

Z výsledků výzkumného šetření v diplomové práci vyplývá, že aritmetický průměr celkové spokojenosti VS ve všech subškálách je (3,44) a SD (0,55). Nejvyšší míra celkové spokojenosti VS je zjištěna v subškále „*Spolupracovníci*“ (3,82). Nejnižší míra celkové spokojenosti VS je identifikovaná v subškále „*Možnosti profesního růstu*“ (3,19). Výsledky jsou porovnatelné se studií Kožuchové, Vargové (2015, s. 262), jejichž celková míra spokojenosti v profesi VS dosáhla aritmetického průměru (2,94) a SD (0,73). Autorky se zabývají vybranými faktory pracovní spokojenosti u slovenských všeobecných sester.

Tyto výsledky s použitím daného nástroje poukazují na fakt, že VS v Slovenské republice jsou relativně spokojeny ve své profesi. Zároveň studie poukazuje na subškály s nejvyšší a nejnižší úrovní spokojenosti VS. Nejvyšší míra spokojenosti je prokázána v subškále „*Spolupracovníci*“ (3,52). Naopak se výsledky této studie rozcházejí v subškále s nejnižší mírou spokojenosti VS, kde autorky udávají „*Kontrola a zodpovědnost*“ (2,73), což se v našem výzkumném šetření vyskytuje přesně na 4 místě z 8 subškál s hodnotou aritmetického průměru (3,41). Další porovnatelné výsledky dokládá studie Mohammeda Abdullaha Al Maqbaliho (2015, s. 6-7), která je studií pracovní spokojenosti VS v regionální nemocnici v Omanu. Zde je zjištěna hodnota průměru celkové míry spokojenosti (3,49) a SD (1,10), což podle autora studie naznačuje, že VS v této nemocnici mají střední úroveň spokojenosti se svoji prací. Nejvyšší míra celkové spokojenosti je identifikována v subškále „*Spolupracovníci*“ (3,87), korespondující s výsledky naší studie a nejnižší míra celkové spokojenosti VS v subškále „*Vnější ohodnocení*“ (3,01). V této subškále se studie rozcházejí. Další studií porovnatelnou s výsledky našeho výzkumu je studie pracovní spokojenosti VS a spokojenosti pacientů s poskytovanou ošetrovatelskou péčí. Tato studie od autora Mrayyana (2006, s. 227) je realizována v Jordánsku. Studie je

provedena ve fakultní nemocnici. Celková míra spokojenosti dosáhla aritmetického průměru (3,41) a SD (0,75). Zároveň i tato studie poukazuje na subškály s nejvyšší a nejnižší úrovní spokojenosti VS. Nejvyšší míra spokojenosti je prokázána v subškále „*Spolupracovníci*“ (3,32), potvrzující i naši studii. Naopak se výsledky této studie rozcházejí v subškále s nejnižší mírou spokojenosti VS, kde autor udává „*Vnější ohodnocení*“ (2,71). Podobné výsledky dokládá další studie, která se zabývá faktory pracovní spokojenosti VS na Srí Lance. Damayanthi et al. (2014, s. 4), udávají výsledek celkové míry spokojenosti VS s hodnotou aritmetického průměru (3,23) a SD (0,62). Zároveň rovněž dokládají porovnatelné výsledky nejvyšší celkové míry spokojenosti VS v subškále „*Spolupracovníci*“ (3,72), kterou udávají autoři střední úroveň spokojenosti. Autoři se dále shodují v nejnižší míře celkové spokojenosti VS a to v subškále „*Možnosti profesního růstu*“ (2,5). Výsledky jsou porovnatelné i se studií Rickarda et al. (2007, s. 10), kteří se věnují spokojenosti VS s prací v intenzivní péči v Austrálii a na Novém Zélandě. Tito autoři udávají hodnotu aritmetického průměru celkové spokojenosti (3,84) a SD (1,14). Nejvyšší hodnocená subškála je udávaná „*Plánování a harmonogram práce*“ (4,59) a nejnižší hodnocená subškála je identická s výsledky v rámci diplomové práce „*Možnosti profesního růstu*“ (2,88). Je možné konstatovat i na základě daných hodnot, že VS v těchto vyspělých krajinách jsou mnohem více spokojené se svojí profesí. Domníváme se, že je to způsobeno jednak lépe nastaveným systémem zdravotní péče, pružnější a bohatší profesí na jednotkách intenzivní péče, ale zároveň lepším platovým ohodnocením (Rickard et al., 2007, s. 10). Další výsledky dokládá Prosen, Piskar (2015, s. 247), kteří zkoumají pracovní spokojenost VS lůžkových oddělení na Slovinsku. Jejich výsledky vykazují hodnoty aritmetického průměru (3,40) a SD (0,77). Nejvyšší míra spokojenosti VS je dosažena v subškále „*Plánování a harmonogram práce*“ (3,73) a naopak nejnižší je opět porovnatelná s výsledky našeho výzkumu (3,05). Dignani, Toccaceli (2013, s. 382-385) udávají porovnatelné výsledky studie pracovní spokojenosti VS z Itálie, která je realizována v rámci devíti oddělení zaměřených na interní problematiku jedné Fakultní nemocnice v Anconě. Hodnota aritmetického průměru celkové spokojenosti VS v této nemocnici je 3,09. Nejvyšší celková míra spokojenosti je udána v subškále „*Spolupracovníci*“ (3,68), zatímco nejnižší celková míra spokojenosti je identifikována v subškále „*Spokojenost s vnějším ohodnocením*“ (2,70), což koresponduje se studií Harokové, Gurkové (2012 s. 404-408) zaměřené na faktory pracovní spokojenosti Českých VS a vliv demografických údajů na celkovou spokojenost těchto VS. Výzkumný soubor je tvořen třemi Fakultními nemocnicemi a třemi dalšími zdravotnickými zařízeními

v České republice. Jejich výsledky udávají hodnotu aritmetického průměru (3,39) a SD (0,47). Nejvyšší a nejnižší celková míra spokojenosti v jednotlivých subškálách VS je totožná s předchozí studií (3,83; 2,99) Další srovnatelné výsledky nabízí Fatma Abdel moneim Al tawil (2013, s. 230), který realizoval výzkum v Egyptě na hemodialyzačních jednotkách. Analyzuje však jednotlivé položky dotazníku naproti subškálám, jako už v zmiňovaných výzkumech. Celková míra spokojenosti VS je udaná hodnotou aritmetického průměru (3,12). Nejvyšší celkovou spokojenost udávají VS v položce „*Plat*“ (4,20), zato nejnižší udávají v položce „*Možnosti profesního růstu*“, co odpovídá subškále se stejným názvem.

Haroková, Gurková (2012, s. 404-408) ve své studii o faktorech pracovní spokojenosti českých VS, sledují vliv demografických údajů na celkovou spokojenost VS. Autorky udávají slabou statisticky významnou pozitivní korelaci mezi celkovou délkou praxe a celkovým skóre MMSS ($r = 0,099$), ($p = 0,027$) a dále pak potvrzena v subškálách: „*Plánování a harmonogram práce*“ ($r = 0,193$), ($p = 0,0001$); „*Pochvala a uznání*“ ($r = 0,100$), ($p = 0,026$); „*Kontrola a zodpovědnost*“ ($r = 0,120$), ($p = 0,007$). Taktéž jsou udány slabé statisticky významné pozitivní korelace mezi věkem a celkovým skóre MMSS ($r = 0,101$), ($p = 0,024$). Pozitivní korelace je identifikována mezi celkovým skóre MMSS a věkem v subškálách: „*Plánování a harmonogram práce*“ ($r = 0,198$), ($p < 0,0001$); „*Pochvala a uznání*“ ($r = 0,117$), ($p = 0,009$); „*Kontrola a zodpovědnost*“ ($r = 0,126$), ($p = 0,005$). Se zvyšujícím se věkem a celkovou délkou praxe se tak zvyšuje spokojenost VS v těchto subškálách. Dále pak jsou zjištěny závislosti mezi nejvyšším dosaženým vzděláním a celkovým skóre pracovní spokojenosti ($p = 0,031$) a dále v subškálách „*Spolupracovníci*“ ($p = 0,016$); „*Pochvala a uznání*“ ($p < 0,0001$). Sestry se SZŠ udávají signifikantně vyšší spokojenost v subškále „*Pochvala a uznání*“ ($p = 0,013$), než VS s VOŠ. Sestry se SZŠ potvrzují vyšší spokojenost v subškále „*Spolupracovníci*“ ($p = 0,008$), než VS s VOŠ. Tyto výsledky se však rozcházejí s výsledky naší studie, kde není zjištěna žádná pozitivní ani negativní korelace mezi celkovým skóre MMSS a věkem ($r = 0,009$), ($p = 0,912$) a celkovou délkou praxe ($r = 0,036$), ($p = 0,657$), avšak je zde zjištěn trend vztahu mezi věkem a subškálou „*Pochvala a uznání*“, kde hodnota korelačního koeficientu ($r = -0,142$), ($p = 0,079$) ukazuje na slabou negativní korelaci mezi věkem a subškálou „*Pochvala a uznání*“. Starší VS jsou v této oblasti méně spokojeny. Dále se studie rozcházejí i v závislosti mezi nejvyšším dosaženým vzděláním a celkovým skóre pracovní spokojenosti, které se v naší studii pohybuje v hodnotě ($p = 0,907$), což poukazuje na fakt, že neexistuje žádná závislost mezi těmito proměnnými. Hodnoty „ p “ se

pohybují ve všech subškálách nad hodnotou (0,05), a to opět poukazuje na nezávislost mezi celkovým skóre spokojenosti VS a jednotlivými subškálami v dotazníku MMSS.

Další studií, která se neshoduje s výsledky studie diplomové práce je studie pracovní spokojenosti mezi slovenskými a českými VS Gurkové, Soósová et al. (2012, s. 116). Mezi věkem a celkovým skóre MMSS ($r = 0,09$), ($p < 0,01$), stejně jako mezi celkovou délkou praxe VS a celkovým skóre MMSS ($r = 0,08$), ($p < 0,05$) byl nalezen velký pozitivní vztah. Další studie, která udává rozdílné výsledky, než výsledky diplomové práce je studie z roku 2014 realizována v České republice (Gurková, Haroková, 2014, s. 197-198). Studie se zabývá pracovní spokojeností českých VS, kde je signifikantní pozitivní vztah mezi věkem a celkovou mírou spokojenosti ($r = 0,12$), ($p < 0,01$), stejně jako mezi celkovou délkou praxe a celkovou mírou spokojenosti ($r = 0,12$), ($p < 0,01$).

Výsledky naší studie naopak dokládá studie pracovní spokojenosti a emocionální vyrovnanosti autorek Gurkové, Žiakové et al. (2012, s. 94-98) realizována u VS ve Slovenské republice. Není zde signifikantně prokázáný vztah mezi věkem a celkovým skóre MMSS ($r = -0,131$), ($p = 0,203$). Tyto tři studie se ale nezabývají vztahem mezi nejvyšším dosaženým vzděláním a celkovou mírou spokojenosti VS, taktéž se zde neudává vztah vybraných demografických údajů k jednotlivým subškálám MMSS. Další studie zabývající se vztahem mezi nejvyšším dosaženým vzděláním a celkovou mírou spokojenosti a zároveň studie, která se neshoduje s našimi výsledky je studie pracovní spokojenosti a odolnosti v psychiatrických léčebnách v Singa poru (Zheng, Gangaram et al., 2017, s. 5). VS, které mají SZŠ, udávají nejvyšší míru spokojenosti ($p = 0,001$).

Výzkum naší diplomové práce ukazuje na rozdíly v celkové míře spokojenosti VS mezi jednotlivými zdravotnickými zařízeními. Celková míra spokojenosti VS v Nemocnici na Homolce se pohybuje v hodnotě aritmetického průměru (3,44) a SD (0,51), VS ze Vsetínské nemocnice a.s. udávají celkovou míru spokojenosti s prací (3,49) a SD (0,54). Ve FNOL je identifikována celková míra spokojenosti VS hodnotou aritmetického průměru (3,42) a SD (0,56). Lze tedy konstatovat, že VS Vsetínské nemocnice a.s. jsou nejvíce spokojeny se svojí prací a nejméně jsou spokojeny VS ve FNOL. Tímto je potvrzen rozdíl v celkové míře spokojenosti mezi fakultními a soukromými nemocnicemi. Detailní analýzou je zjištěn rozdíl v celkové míře spokojenosti VS v subškálách „*Možnosti profesního růstu*“ a „*Kontrola a zodpovědnost*“. VS Vsetínské nemocnice a. s. a FNOL jsou statisticky významně spokojenější v subškále „*Možnosti profesního růstu*“ než VS Nemocnice Na Homolce ($p = 0,029$, resp. $p = 0,009$). VS Vsetínské nemocnice a. s. jsou také významně spokojenější v subškále „*Kontrola a zodpovědnost*“ než VS z Nemocnice

Na Homolce ($p = 0,032$). Dále je zde trend, že VS z Nemocnice na Homolce jsou spokojenější v subškále „*Vnější ohodnocení*“ než VS ze Vsetínské nemocnice a. s. ($p = 0,112$) a než VS z FNOL ($p = 0,111$). Dále je možné poukázat na trend u subškály „*Plánování a harmonogram práce*“. VS z FNOL jsou v subškále „*Plánování a harmonogram práce*“ méně spokojené než VS z Nemocnice Na Homolce ($p = 0,098$) a než VS Vsetínské nemocnice a. s. ($p = 0,065$). Porovnatelnou studií zabývající se spokojeností VS v různých pracovních sektorech je studie od autorů Jahan, Kiran (2013, s. 38-39), kteří srovnávali 60 soukromých a 60 fakultních nemocnic v Indii. Studie byla provedena pomocí měřítka pracovní spokojenosti VS od Hingera a Mittala. Celková míra spokojenosti VS ve fakultních nemocnicích je dána hodnotou aritmetického průměru (8,036) a SD (1,42). V soukromých sektorech je celková míra spokojenosti identifikována hodnotou (7,4) a SD (1,31). Autoři tak prokázali větší míru spokojenosti ve fakultních nemocnicích, což se rozchází s výsledky naší studie.

Další studie, která dokládá stejné výsledky jako naše diplomová práce a rovněž se zabývá pracovní spokojeností VS, je studie ve veřejných a privátních sektorech v Jižní Africe (Pillay, 2009, s. 1-6). Tato studie hodnotí rozdíly v celkové míře spokojenosti pomocí testovacího dotazníku. Zhruba 40% VS pracuje v soukromém sektoru a 60% ve veřejném. Výsledky poukazují na obecnou spokojenost VS pracujících v soukromém sektoru, a to hodnotou aritmetického průměru (3,32). Ve veřejném sektoru VS naopak uvádí obecnou nespokojenost (2,69). Hodnoty směrodatné odchylky ve studii nejsou uvedeny.

Jedním z limitů diplomové práce je velikost vybraného souboru respondentů, kdy není možné generovat výsledky na celou populaci všeobecných sester pracujících v interních oborech. Bylo by potřebné zvolit reprezentativní vzorek respondentů. Dalším limitem je platnost výsledků výzkumného šetření realizovaného ve FNOL, Vsetínské nemocnici a.s. a v Nemocnici Na Homolce, kde výsledky platí jen pro tyto jednotlivé zdravotnické zařízení a pro konkrétní oddělení, kde byl výzkum realizován. Také je nutno podotknout, že limitem studie se může stát samotná metoda, prostřednictvím které byl výzkum koncipovaný. Většina neparametrických testů, které se využívají na zkoumání vztahů mezi demografickými údaji a subškálami MMSS, není natolik citlivá, aby se mohla vyrovnat testům parametrickým, které jsou přesnější.

ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo zjistit celkovou míru spokojenosti všeobecných sester pracujících v interních oborech nemocničního prostředí a vliv demografických údajů na tuto míru. V teoretické části byla popsána profese VS a její atributy, motivace a motivační faktory VS, teorie pracovní motivace, pracovní spokojenost a její vybrané faktory. Kvantitativní výzkumné šetření bylo uskutečněno v rámci tří nemocnic v ČR - Fakultní nemocnicí v Olomouci, Nemocnicí Na Homolce v Praze a Vsetínském nemocnici a.s. Výzkum byl realizován prostřednictvím standardizovaného dotazníku McCloskey/Mueller škála spokojenosti. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 154 respondentů.

Celková míra spokojenosti VS ve všech subškálách dosáhla průměru 3,44. Nejvyšší míra celkové spokojenosti VS byla identifikována v subškále „*Spolupracovníci*“, kde dosáhla průměru 3,82 a nejnižší míra celkové spokojenosti VS byla zjištěna v subškále „*Možnosti profesního růstu*“ s hodnotou průměru 3,19. Výsledky výzkumu poukazují na střední úroveň spokojenosti VS. Výsledky výzkumu však signifikantně neprokázaly vliv vybraných demografických údajů na celkovou míru spokojenosti VS, pouze zde byl nalezen trend mezi věkem a subškálou „*Pochvala a uznání*“. Naopak byl prokázán rozdíl v míře celkové spokojenosti mezi jednotlivými nemocnicemi a zároveň i v subškálách „*Možnosti profesního růstu*“ a „*Kontrola a zodpovědnost*“.

Pro hodnocení pracovní spokojenosti VS doporučujeme využít identický nástroj, který byl použit v našem výzkumném šetření a zároveň tyto výsledky porovnat. Dále doporučujeme zvolit reprezentativní vzorek respondentů v ČR pro zajištění validních výsledků. Taktéž navrhuje vyhodnocení jednotlivých subškál v dotazníku, pro zajištění možnosti komparace výsledků a zabezpečení přehlednosti pracovní spokojenosti VS.

Přínosem našeho výzkumu by mohl být podnět pro zlepšování jednotlivých nemocničních zařízení v oblasti pracovní spokojenosti VS interních oborů. Následná opatření manažerů ošetrovatelské péče by mohla dopomoci ke zvýšení pracovní spokojenosti těchto VS a tím ke snížení jejich fluktuace. Navrhujeme, aby se manažeři zaměřili na celkové zlepšení pracovní spokojenosti, které by mělo zahrnovat: spravedlivé zacházení se všemi VS, naslouchání obavám personálu, identifikování jejich pracovních i osobních problémů v raném stádiu, udržování dobrých pracovních vztahů se spolupracovníky s důrazem na začleňování nových pracovníků do kolektivu, zabezpečení

adekvátních benefitů a zdravotních i pracovních podmínek. Nemocniční zařízení by mělo zvážit zavedení školení v oblasti stres managementu, copingových strategií, sociálních aktivit a cvičení, které budou podporovat vztah VS s vedoucími pracovníky. Manažeři ošetrovatelské péče by měli vytvořit otevřený komunikační a konzultační systém a to nejen mezi lékaři a VS, ale i s jiným zdravotnickým personálem tak, aby povzbudili jejich vzájemnou interakci a spolupráci, pro dosažení soudržnosti v týmu a zesílení důvěry mezi nimi. Při dodržování daných doporučení dosáhneme vysoce kvalitní poskytované ošetrovatelské péče o klienta a tím i dobrého disciplinárního přístupu. Z našeho zrealizovaného výzkumu vyplývá, že nejdůležitější oblastí, na kterou by se měli manažeři zaměřit, jsou možnosti profesního růstu prostřednictvím podpory celoživotního vzdělávání, školení, kurzů a jiných vzdělávacích aktivit v oblasti interních oborů.

REFERENČNÍ SEZNAM

AL TAWIL, moneim Fatma Abdel, 2013. Nephrology Nurses' Job Satisfaction and intention to stay in kidney Hemodialysis unit at prince Abdel Rahman Al Sidiri hospital, Al Jouf. *Journal of American Science* [online]. **9**(6), 224 – 233 [cit. 2017-05-05]. Dostupné z: http://www.jofamericanscience.org/journals/am-sci/am0906/026_18171am0906_224_233.pdf

AYED, Ahmad, Ahida Saleem THULTH a Sumaya SAYEJ, 2015. Impact of Night Shift and Training Development Factors on Performance of Professional Nurses in North West Bank Governmental Hospitals. *Journal of Education and Practice* [online]. **6**(27), 50 - 60 [cit. 2017-02-03]. ISSN 2222-288X. Dostupné z: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1077378.pdf>

BÁRTLOVÁ, Sylva. 2007. Pracovní vztahy a kompetence všeobecných sester v České republice. *Sestra* [online]. **17**(3), 14-17 [cit. 2017-05-02]. ISSN 1210-0404. Dostupné z: <http://zdravi.euro.cz/clanek/sestra/pracovni-vztahy-a-kompetence-vseobecnych-sester-v-ceske-republic-295927>

BARTONÍČKOVÁ, Daniela, Dominika KALÁNKOVÁ a Zdeňka MIKŠOVÁ, 2017. Vzdělávání sester jako nepostradatelný aspekt poskytování profesionální ošetrovatelské péče. *Florence* [online]. **3**(7), 28-29 [cit. 2017-05-10]. ISSN 2570-4915. Dostupné z: <http://www.florence.cz/casopis/archiv-florence/2017/3/>

BĚLOHLÁVEK, František, 2000. *Jak řídit a vést lidi*. Praha: Computer Press. 92s. ISBN 80-7226-308-0.

BĚLOHLÁVEK, František, 2006. *Management*. Brno: Computer Press. 724s. ISBN 80-251-0396-X.

BOLDUREANU, Daniel a Gabriela BOLDUREANU, 2013. Analysis of Employee's Motivation in Health Institutions. *Ovidius University Annals: Economic Sciences Series* [onli-

ne]. **13**(2), 375 - 378 [cit. 2016-12-05]. ISSN 2393-3127. Dostupné z: <http://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/ENG/cuprins%20rezumate/volum2013p2.pdf>

CUPIT, Tammy a Marlon F. SUKAL, 2015. Does Personality Matter in Nursing?: Assessing Suitability as Well as Eligibility When Hiring. *Nurse Leader* [online]. **13**(4), 44 - 47 [cit. 2016-10-16]. ISSN 1541-4612. Dostupné z: doi: 10.1016/j.mnl.2015.05.009

DIGNANI, Lucia a Andrea TOCCACELI, 2013. Nurses and Job Satisfaction: Results of an Italian Survey. *Journal of US-China Public Administration* [online]. **10**(4), 379 – 387 [cit. 2017-04-15]. ISSN 1548-6591. Dostupné z: doi: 10.17265/1548-6591/2013.04.004

DINIS, Liliana Isabel Correia a Inês FRONTEIRA, 2015. The influence of job rotation in the job satisfaction of nurses in a surgical service. *Journal of Nursing Referência* [online]. **4**(5), 17 - 26 [cit. 2016-12-28] ISSN 0874-0283. Dostupné z: doi: 10.12707/RIV14008

DISLEY, Phlip, Chris HATTON a Dave DAGNAN, 2009. Applying equity theory to staff working with individuals with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual & Developmental Disability* [online]. **34**(1), 55 - 66 [cit. 2016-12-14]. ISSN 1469-9532. Dostupné z: doi: 10.1080/13668250802684701

DAMAYANTHI, H. D. W. T. O. WICHAIKHUNM a R. CHONTAWAN, 2014. Predicting factors of job satisfaction among nurses in Sri Lanka. *International Journal of Pharmacy & Bioscience* [online]. **1**(1), 1 – 7 [cit. 2017-05-02]. ISSN 0975 – 1491. Dostupné z: <http://bmrjournals.com/journals/Manuscript/165/Predicting-Factors-of-Job-Satisfaction-among-Nurses-in---Sri-Lanka>

FAKR-MOHAVEDI, Ali, Zahra RAHNAVARD, Mahvash SALSALI a Reza NEGARANDEH, 2016. Exploring Nurse's Communicative Role in Nurse-Patient Relations: A Qualitative Study. *Journal of Caring Sciences* [online]. **5**(4), 267 - 276 [cit. 2016-10-20]. ISSN 2251-9920. Dostupné z: doi: 10.15171/jcs.2016.028

FANTAHUN, Atsede, Asrat DEMESSIE, Kahsu GEBREKIRSTOS, Ayalnesh ZEMENE and Gebre YETAYEH, 2014. A cross sectional study on factors influencing professionalism in nursing among nurses in Mekelle Public Hospitals, North Ethiopia,

2012. *BioMed Central* [online]. **13**(10), 1 – 7 [cit. 2017-05-30]. ISSN 1472-6955. Dostupné z: doi: 10.1186/1472-6955-13-10

FREITAS, Frances Anne a Lora J. LEONARD, 2011. Maslow's hierarchy of needs and student academic Access. *Teaching and Learning in Nursing* [online]. **6**(1), 9 - 13 [cit. 2016-11-17]. ISSN 1557-3087. Dostupné z: doi: 10.1016/j.teln.2010.07.004

GAVORA, Peter, Lujza KOLDEOVÁ, Darina DVORSKÁ, Jana PEKÁROVÁ a Milan MORAVČÍK, 2010. *Elektronická učebnica pedagogického výskumu*. [online]. Bratislava: Univerzita Komenského [cit. 2017-05-30]. ISBN 978-80-223-2951-4. Dostupné z: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>

GAWEL, E. Joseph E, 1997. Herzberg's Theory of Motivation and Maslow's Hierarchy of Needs. ERIC *Clearinghouse on Assessment and Evaluation Washington DC* [online]. **5**(11), 1 - 6 [cit. 2017-04-20]. ISSN 1531-7714. Dostupné z: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED421486.pdf>

GURKOVÁ, Elena, 2012. Faktory pracovnej spokojnosti slovenských sestier. *Humanum* [online]. **9**(2), 119 – 128 [cit. 2017-05-08]. ISSN 1898-8431. Dostupné z: www.cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.../c/Humanum_2_2012_s119_128.pdf

GURKOVÁ, Elena, Sylvie HAROKOVÁ a Katarína ŽIAKOVÁ, 2012. Psychometrické vlastnosti českej verze nástroje pracovnej spokojnosti – McCloskey/Mueller Satisfaction Scale. *Ošetrovatelství a porodní asistence* [online]. **3**(2), 375 – 383 [cit. 2017-05-17]. ISSN 1804-2740. Dostupné z: http://periodika.osu.cz/osetrovatelstviaporodniasistence/dok/2012-02/2_gurkova_harokova_ziakova.pdf

GURKOVÁ, Elena, Sylvie HAROKOVÁ, Jozef DŽUKA a Katarína ŽIAKOVÁ, 2014. Job satisfaction and subjective well-being among Czech nurses. *International Journal of Nursing Practice* [online]. **20**(2), 194 – 203 [cit. 2017-05-25]. ISSN 1322-7114. Dostupné z: doi: 10.1111/ijn.12133

GURKOVÁ, Elena, Mária SOVÁRIOVÁ SOÓSOVÁ, Katarína ŽIAKOVÁ, Radka ŠERFELOVÁ, Janka VADKERTIOVÁ a Mária ZAMBORIOVÁ, 2012. Validácia slovenskej verzie nástroja pracovnej spokojnosti – McCloskey/Mueller Satisfaction Scale. *Ošetrovatelstvo: teória, výskum, vzdelávanie* [online]. 2(3), 87 – 95 [cit. 2017-05-25]. ISSN 1338-6263. Dostupné z: <http://www.osetrovatelstvo.eu/archiv/2012-rocnik-2/cislo-3/validacia-slovenskej-verzie-nastroja-pracovnej-spokojnosti-mccloskey-mueller-satisfaction-scale>

HAAN, J. Fjalar, Briony C. FERGUSON, Rachele C. ADAMOWICZ, Phillip JOHNSTONE, Rebekah R. BROWN a Tony H. F. WONG, 2014. The needs of society: A new understanding of transitions, sustainability and liveability. *Technological Forecasting & Social Change* [online]. 85(2014), 121 - 132 [cit. 2017-04-20]. ISSN 0040-1625. Dostupné z: doi: 10.1016/j.techfore.2013.09.005

HAROKOVÁ, Sylvie a Elena GURKOVÁ, 2013. Pracovní spokojenost jako prediktor setrvání sester na pracovišti – literární přehled. *Ošetrovatelství a porodní asistence* [online]. 4(2), 573 -582 [cit. 2017-01-20]. ISSN 1804-2740. Dostupné z: http://periodika.osu.cz/osetrovatelstviaporodniasistence/dok/201302/3_harokova_gurkova.pdf

HAROKOVÁ, Sylvie a Elena GURKOVÁ, 2012. Faktory pracovnej spokojnosti českých sestier. *KONTAKT* [online]. 14(4), 401 – 409 [cit. 2017-04-06]. ISSN 1804-7122. Dostupné z: www.casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/kontakt/administrace/clankyfile/20121214122732523704.pdf

HAUBERTO VÁ, Daniela, 2015. Soudobá témata psychologie intimity. *Psychologie pro praxi* [online]. 50(3-4), 9 - 24 [cit. 2017-01-17] ISSN 2336-6486. Dostupné z: http://www.cupress.cuni.cz/ink2_stat/dload.jsp?prezMat=85335

HENDL, Jan, 2004. *Přehled statistických metod zpracování dat. Analýza a metaanalýza dat*. Praha: Portál. 584 s. ISBN 80-7178-820-1.

HEYDARI, Abbas, Hossein KARESHKI a Mohammad Reza ARMAT, 2016. Is Nurses' Professional Competence Related to Their Personality and Emotional Intelligence? A

Cross-Sectional Study. *Journal of Caring Sciences* [online]. **5**(2), 121 - 132 [cit. 2016-10-15]. ISSN 2251-9920. Dostupné z: doi: 10.15171/jcs.2016.013

HORVÁTHOVÁ, Kornélia, 2008. Motivačný program pre sestry. *Ošetrovateľstvo a pôrodná asistencia* [online]. **6**(2), 1, 3. [cit. 2017-05-02]. ISSN 1336-183X. Dostupné z: <http://www.sksapa.sk/2009030127%C4%8Casopis/osetrovateľstvo-aporodna-asistencia.html>

CHANG, Hao-Yuan, Yea-Ing Lotus SHYU, May-Kuen WONG, Daniel FRIESNER, Tsung-Lan CHU a Ching-I TENG, 2015. Which Aspects of Professional Commitment Can Effectively Retain Nurses in the Nursing Profession. *Journal of Nursing Scholarship* [online]. **47**(5), 468 - 476 [cit. 2016-10-15]. ISSN 1547-5069. Dostupné z: doi: 10.1111/jnu.12152

CHEN, Li-Chiu, , Shoa-Jen PERNG, Fwu-Mei CHANG a Hui-Ling LAI, 2016. Influence of work values and personality traits on intent to stay among nurses at various types of hospital in Taiwan. *Journal of Nursing Management* [online]. **24**(1), 30 - 38 [cit. 2016-12-14]. ISSN 1365-2834. Dostupné z: doi: 10.1111/jonm.12268

CHRÁSKA, Miroslav, 2016. *Metody pedagogického výzkumu - Základy kvantitativního výzkumu, 2., aktualizované vydání*. Praha: Grada Publishing, a.s. 256 s. ISBN: 978-80-247-5326-3.

ISMAIL, Azman a Mohd Ridwan Abd RAZAK, 2016. A Study on Job Satisfaction as a Determinant of Job Motivation. *Acta Universitatis Danubius* [online]. **12**(3), 30 - 44 [cit. 2017-01-20]. ISSN 2067-340X. Dostupné z: <http://journals.univ-danubius.ro/index.php/oeconomica/article/view/3448/3302>

IVANOVÁ, Kateřina, Jiří VÉVODA, Marie NAKLÁDALOVÁ a Jana MAREČKOVÁ, 2013. Trendy pracovní spokojenosti všeobecných sester. *KONTAKT* [online]. **15**(2), 115 - 127 [cit. 2016-11-08]. ISSN 1804-7122. Dostupné z: www.casopis-zsfju.zsfj.u.cz/kontakt/administrace/clankyfile/20130619082700203175.pdf

JAHAN, Tarannum a U.V. KIRAN, 2013. An evaluation of Job Satisfaction of Nurses across working sector. *International Journal of Humanities and Social Science Invention* [online]. **2**(6), 37-39 [cit. 2017-03-18]. ISSN 2319-7722. Dostupné z: [http://www.ijhssi.org/papers/v2\(6\)/Version-2/G0262037039.pdf](http://www.ijhssi.org/papers/v2(6)/Version-2/G0262037039.pdf)

JEŽORSKÁ, Šárka, Jiří VÉVODA a Jan CHRASTINA, 2014. Motivace sester a syndrom vyhoření: existuje souvislost? *Profese-online* [online]. **7**(1), 9 - 15 [cit. 2016-12-28]. ISSN 1803-4330. Dostupné z: <http://profeseonline.upol.cz/pdfs/pol/2014/01/02.pdf>

JIRKOVSKÁ, B., D. MUDD, M. ŘEPA a M. BRILOVÁ, 2012. Průzkum motivačních faktorů u nelékařských zdravotnických pracovníků. *Praktický lékař* [online]. **92**(1), 45 – 49 [cit. 2017-05-25]. ISSN 1805-4544. Dostupné z: <http://www.prolekare.cz/prakticky-lekar-clanek/pruzkum-motivacnich-faktoru-u-nelekarskych-zdravotnickych-pracovniku-37328>

KANFER, Ruth a Gilad CHEN, 2016. Motivation in organizational behavior: History, advances and prospects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* [online]. **136** (2016), 6 - 19 [cit. 2016-12-14]. ISSN 0749-5978. Dostupné z: doi: 10.1016/j.obhdp.2016.06.002

KHOSHNEVIS, Hooman a Abbas TAHMASEBI, 2016. The Motivation System in a Governmental Organization. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* [online]. **230**(2016), 212 – 218 [cit. 2017-05-27]. ISSN 1877-0428. Dostupné z: doi: 10.1016/j.sbspro.2016.09.027

KOUCHAKI, E., S. REZAEI a M. MOTAGHI, 2016. Correlation between Anger and Job Motivation among Psychiatric Nurses in Kashan Psychiatric Hospital. *International Archives of Health Sciences* [online]. **3**(4), 151-155 [cit. 2017-05-12]. ISSN 2383-2568. Dostupné z: <http://iahs.kaums.ac.ir/article-1-115-en.pdf>

KOWALIK, Grazyna, 2016. The conception of humanism and its significance for nursing and the profession of a nurse. *Medical Studies/Studia Medyczne* [online]. **32**(4), 307 - 314 [cit. 2016-10-15]. ISSN 2300-6722. Dostupné z: doi: 10.5114/ms.2016.64705

KOŽUCHOVÁ, Mária a Anna VARGOVÁ, 2015. Selected factors of Slovak nurses' job satisfaction. *Central European Journal of Nursing and Midwifery* [online]. **6**(2), 260 – 266 [cit. 2017-05-15]. ISSN 2336-3517. Dostupné z: doi: 10.15452/CEJNM.2015.06.00013

KUTNOHORSKÁ, Jana, 2011. *Historie ošetrovatelství* [online]. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s. [cit. 2016-10-15]. ISBN: 978-80-247-6628-7. Dostupné z: https://knihy.abz.cz/imgs/teaser_pdf/4449788024732244.pdf

LAZAROIU, George, 2015. Work Motivation And Organizational Behavior. *Contemporary Readings in Law and Social Justice* [online]. **7**(2), 66 – 75 [cit. 2016-11-28]. ISSN 1948-9137. Dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=aa8f605a-239d-484b-a072-67a7b4cca7ff%40sessionmgr120>

LEE, Seung Eun, Susan V. DAHINTEN a Maura MACPHEE, 2016. Psychometric evaluation of the McCloskey/Mueller Satisfaction Scale. *Japan Journal of Nursing Science* [online]. **13**(4), 487 – 495 [cit. 2017-04-15]. ISSN 1742-7924. Dostupné z: doi: 10.1111/jjns.12128

LOVEC, Nina, Žana ČIVRE a Daša FABJAN, 2013. Herzbergova dvofaktorska teorija delovne motivacije na primeru zaposlenih v turizmu. *Management* [online]. **8**(3), 219 - 232 [cit. 2016-11-10]. ISSN 1854-4231. Dostupné z: <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-DJICRHAP/56320e50-3f61-4d0b-80fa-3a85d788438e/PDF>

LUHALIMA, T. R., F. M. MULAUDZI a D. R. PHETLHU, 2014. Factors that motivate nurses to provide quality patient care in a rural hospital in Vhembe district, Limpopo Province, South Africa. *African Journal for Physical, Health Education, Recreation and Dance* [online]. **2014**(Suppl 1), 473 - 484 [cit. 2016-11-08]. ISSN 1117-4315. Dostupné z: <https://repository.uwc.ac.za/bitstream/handle/10566/1412/Luhalimafactorsthatmotivatenures2014.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

LUNDBERG, Christine, Anna GUDMUNDSON a Tommy D. ANDERSSON, 2009. Herzberg's Two-Factor Theory of work motivation tested empirically on seasonal workers

in hospitality and tourism. *Tourism Management* [online]. **30**(6), 890 - 899 [cit. 2016-11-10]. ISSN 0261-5177. Dostupné z: doi: 10.1016/j.tourman.2008.12.003

MACHÁLKOVÁ, Lenka, Blažena ŠEVČÍKOVÁ a Zdeňka MIKŠOVÁ, 2016. Faktory motivace všeobecných sester v hospicové péči s přesahem české republiky. *Psychologie pro praxi* [online]. **51**(3 - 4), 59 - 69 [cit. 2017-01-08]. ISSN 2336-6486. Dostupné z: https://www.cupress.cuni.cz/ink2_stat/dload.jsp?prezMat=84348

MACHÁLKOVÁ, Lenka, Zdeňka MIKŠOVÁ, Lenka MAZALOVÁ a Martin ŠAMAJ, 2012. Hodnocení tělesných charakteristik a fyzické zátěže všeobecných sester. *Česká antropologie* [online]. **62**(1), 24 - 30 [cit. 2016-10-16]. ISSN 1804-1876. Dostupné z: http://anthropology.cz/ca/62-1/62-1_24-29_Machalkova.pdf

MAGUROVÁ, Dagmar, Helena BELÁNIOVÁ, Helena GALDUNOVÁ, Terézia FERTALOVÁ a Iveta ONDRIOVÁ, 2010. *Demotivačné faktory ovplyvňujúce pracovný výkon sestry vyplývajúce z výsledkov výskumu*. In: HALUZÍKOVÁ, J., A. ARCHALOUSOVÁ a et al. Cesta k profesionálnému ošetrovatelstvu V. Sborník příspěvků V. Slezské vědecké konference ošetrovatelství s mezinárodní účastí konané dne 22. 23. září 2010 [online]. Opava: Slezská univerzita v Opavě [cit. 2017-05-07]. ISBN 978-80-7248-607-6. Dostupné z: <https://www.slu.cz/fvp/cz/uo/konference-a-sympozia/archiv/sbornik-2010>

MALÁTEK, Vojtěch, 2011. Sociálně-psychologické aspekty motivace a rozvoje pracovníků. *Acta academica karviniensia* [online]. **11**(4), 124 - 135 [cit. 2016-11-08]. ISSN 2533-7610. Dostupné z: <http://www.opf.slu.cz/aak/2011/04/malatek.pdf>

MAQBALI, Al a Mohammed ABDULLAH, 2015. Job Satisfaction of Nurses in a Regional Hospital in Oman: A Cross-Sectional Survey. *Journal of Nursing Research* [online]. **23**(3), 206-216 [cit. 2017-05-20]. ISSN 1682-3141. Dostupné z: doi: 10.1097/jnr.0000000000000081

MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

MLÁDKOVÁ, Ludmila, Peter JEDINÁK et al., 2009. *Management*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. 273s. ISBN 978-80-7380-230-1.

MRAYYAN, M. T., 2006. Jordanian nurses' job satisfaction, patients' satisfaction and quality of nursing care. *International Nursing Review* [online]. **53**(3), 224 – 230 [cit. 2017-05-12]. ISSN 1466-7657. Dostupné z: doi: 10.1111/j.1466-7657.2006.00439.x

NAKLÁDALOVÁ, Marie, Jiří VÉVODA, Kateřina IVANOVÁ a Jana MAREČKOVÁ, 2011. Pracovní spokojenost všeobecných sester na lůžkových odděleních nemocnic. *Pracovní lékařství*. [online]. **63**(1), 18 – 23 [cit. 2017-05-26]. ISSN 0032-6291. Dostupné z: <http://www.prolekare.cz/pracovni-lekarstvi-clanek/pracovni-spokojenost-vseobecnych-sester-na-luzkovych-oddelenich-nemocnic-35262>

NIMRI, Mira, Aya BDAIR a Hamzeh AL BITAR, 2015. Applying the Expectancy Theory to Explain the Motivation of Public Sector Employees in Jordan. *Middle East Journal of Business* [online]. **10**(3), 70 - 84 [cit. 2016-12-10]. ISSN 2050-3644. Dostupné z: http://www.mejb.com/upgrade_flash/August2015/Expectancy.pdf

PILLAY, Rubin, 2009. Work satisfaction of professional nurses in South Africa: a comparative analysis of the public and private sectors. *Human Resources for Health* [online]. **7**(15), 1-10 [cit. 2017-05-15]. ISSN 1478-4491. Dostupné z: doi:10.1186/1478-4491-7-15

PIRANI, Shahina, 2013. Nurses' motivation: an emphasis on managers' role. *i-Manager's Journal on Nursing* [online]. **3**(1), 18 – 26 [cit. 2017-05-26]. ISSN 2249-0736. Dostupné z: <http://search.proquest.com/openview/73f019138e92f6f54075b666f4fbc93c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2030615>

PLACHÁ, Hana, 2015. Pracovní nespokojenost sester v České republice. *Praktický lékař* [online]. **95**(2), 59 – 64 [cit. 2017-01-26]. ISSN 1805-4544. Dostupné z: <http://www.prolekare.cz/prakticky-lekar-clanek/pracovni-nespokojenost-sester-v-ceske-republice-51998>

PLEVOVÁ, I., R. BUŽGOVÁ, E. JANÍKOVÁ, D. JAROŠOVÁ, A. MACHOVÁ, L. SIKOROVÁ, R. SLOWIK, M. TOMAGOVÁ a R. ZELENÍKOVÁ, 2011. *Ošetrovatelství I*. Praha: Grada Publishing, a.s. 288 s. ISBN: 978-80-247-3557-3.

PROSEN, Mirko a Franka PISKAR, 2015. Job satisfaction of Slovenian hospital nursing workforce. *Journal of Nursing Management* [online]. **23**(2), 242 – 251 [cit. 2017-04-15]. ISSN 1365-2834. Dostupné z: doi: 10.1111/jonm.12121

RICKARD, Claire, Brigit ROBERTS, Jonathan FOOTE a Matthew MCGRAIL, 2007. Job satisfaction and importance for intensive care unit research coordinators: results from binational survey. *Journal of Clinical Nursing* [online]. **16**(9), 1640 – 1650 [cit. 2017-05-10]. ISSN 1365-2702. Dostupné z: doi: 10.1111/j.1365-2702.2007.01713.x

SAXENA, N. a H. RAI, 2016. Correlations and organisational effects of Compensation and Benefits, Job Satisfaction, Career Satisfaction and Job Stress in Public and Private Hospitals in Lucknow, India. *Asia Pacific Journal of Health Management* [online]. **11**(2), 65 - 75 [cit. 2017-01-20]. ISSN 1833-3818. Dostupné z: <https://search.informit.com.au/documentSummary;dn=393359100457457;res=IELHEA>

SEMACHEW, Ayele, Tefera BELACHEW, Temamen TESFAYE a Yohannes Mehretie ADINEW, 2017. Predictors of job satisfaction among nurses working in Ethiopian public hospitals, 2014: institution-based cross-sectional study. *Human Resources for Health* [online]. **15**(31), 1 – 8 [cit. 2017-01-26]. ISSN 1478-4491. Dostupné z: doi: 10.1186/s12960-017-0204-5

SPARKS, L. William a John F. REPEDE, 2016. Human motivation and leadership: Assessing the validity and reliability of the actualized leader profile. *Academy of Educational Leadership Journal* [online]. **20**(3), 23 - 43 [cit. 2016-11-26]. ISSN 1528-2643. Dostupné z: <http://search.proquest.com/openview/6f6b4b13b1a745fc673c77f35d26382c/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=38741>

STEERS, M. Richard, Richard T. MOWDAY a Debra L. SHAPIRO, 2004. The Future Of Work Motivation Theory. *Academy of Management Review* [online]. **29**(3), 379 - 387 [cit.

2017-04-25]. ISSN 0001-4273. Dostupné z:
https://www.academia.edu/27388541/The_Future_of_Work_Motivation_Theory

SUCIU, Leonina-Emilia, Maria MORTAN a Lucreția LAZĂR, 2013. Vroom's expectancy theory. An empirical study: Civil servant's performance appraisal influencing expectancy. *Transylvanian Review of Administrative Sciences* [online]. **2013**(39), 180 - 200 [cit. 2016-12-10]. ISSN 1842 – 2845. Dostupné z:
<http://rtsa.ro/tras/index.php/tras/article/download/131/127>

SUN, Peizhen, Bei LIU, Hongyan JIANG a Feifei QIAN, 2016. Filial piety and life satisfaction among Chinese students: relationship harmony as mediator. *Social Behavior and Personality: an international journal* [online]. **44**(11), 1927 - 1936 [cit. 2017-01-17]. ISSN 0301-2212. Dostupné z: doi: 10.2224/sbp.2016.44.11.1927

ŠACHOVÁ, Zuzana a Iva BRABCOVÁ., 2013. Vyhodnocení organizační struktury nemocnice v dimenzi komunikace a vztahu k práci. *KONTAKT* [online]. **15**(1), 38 - 45 [cit. 2016-12-28]. ISSN 1804-7122. Dostupné z: <http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/kontakt/administrace/clankyfile/20130321142915550718.pdf>

ŠPIRUDOVÁ, Lenka, 2015. *Doprovázení v ošetrovatelství II: doprovázení sester sestrami, mentorování, adaptační proces, supervize*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s. 144 s. ISBN 978-80-247-5711-7.

TANAKA, Michiko, Kikuto TAKETOMI, Yoshikazu YONEMITSU a Rieko KAWAMOTO, 2016. Professional behaviours and factors contributing to nursing professionalism among nurse managers. *Journal of Nursing Management* [online]. **24**(1), 12 - 20 [cit. 2016-10-15]. ISSN 1365-2834. Dostupné z: doi: 10.1111/jonm.12264

THAPAR, Rohini, 2016. Work Motivation and its Outcome Correlates in Automobile Industry. *Amity Business Review* [online]. **17**(2), 17 - 25 [cit. 2016-12-14]. ISSN 0972-2343. Dostupné z: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=a35f5379-c9c3-4318-b823-39e54f7f3392%40sessionmgr4009&hid=4103>

THULTH, Ahida Saleem a Sumaya SAYEJ, 2015. Selected Organizational Factors Affecting Performance of Professional Nurses in North West Bank Governmental Hospitals. *Journal of Education and Practice* [online]. **6**(7), 100 - 111 [cit. 2016-11-04]. ISSN 2222-288X. Dostupné z: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1083139.pdf>

TOODE, Kristi, Pirkko ROUTASALO a Tarja SUOMINEN, 2011. Work motivation of nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies* [online]. **48**(2), 246 – 257 [cit. 2017-05-24]. ISSN 0020-7489. Dostupné z: doi:10.1016/j.ijnurstu.2010.09.013

TOURANGEAU, Ann, Linda McGillis HALL, Diane DORAN a Teresa PETCH, 2006. Measurement of nurse job satisfaction using the McClosky/Mueller Satisfaction Scale. *Nursing Research* [online]. **55**(2), 1 – 8 [cit. 2017-04-15]. ISSN 0029-6562. Dostupné z: <http://tourangeauresearch.com/wp-content/uploads/job-satisfaction-with-MMSS.pdf>

TURABIK, Tugba, Gulsun Atanur BASKAN, 2015. The Importance of Motivation Theories in Terms Of Education Systems. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* [online]. **186**(2015) 1055 - 1063 [cit. 2016-11-10]. ISSN 1877-0428. Dostupné z: doi: 10.1016/j.sbspro.2015.04.006

TURECKIOVÁ, Michaela, 2004. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada Publishing, a. s. 172 s. ISBN 8024704056.

TOZLU, Ahmet a Ridvan KURTÍPEK, 2015. Motivation Theories and Encouraging Public Employees Based on Individual Performance Evaluation. *Tisk Akademi* [online]. **2015**(2), 271- 285 [cit. 2016-11-27]. ISSN 1306-6757. Dostupné z: <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=110579455&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMNLe80Seqa44y9fwOLCmr0%2Bep7FSs6%2B4SLKWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGtr0i2q7dLuePfgex43zx>

VÉVODA, Jiří, Kateřina IVANOVÁ, Marie NAKLÁDALOVÁ a Jana MAREČKOVÁ, 2010. Pracovní spokojenost všeobecných sester. *Profese on-line* [online]. **3**(3), 207 - 220 [cit. 2017-01-26]. ISSN 1803-4330. Dostupné z: <http://profeseonline.upol.cz/pdfs/pol/2010/03/08.pdf>

VÉVODA, Jiří, Kateřina IVANOVÁ, Marie NAKLÁDALOVÁ, Sylva BÁRTLOVÁ, Naděžda ŠPATENKOVÁ a Eva PROŠKOVÁ, 2013. Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. 160s. ISBN 978-80-247-4732-3.

VÉVODOVÁ, Šárka, Kateřina IVANOVÁ, Lubica JURÍČKOVÁ, Miloslav KLUGAR, Ivana OLECKÁ, Dagmar TUČKOVÁ a Jiří VÉVODA, 2015. *Základy metodologie výzkumu pro nelékařské zdravotnické profese*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého. 215 s. ISBN 978-80-244-4770-4.

WINSTON, N. Christine, 2016. An Existential-Humanistic-Positive Theory of Human Motivation. *The Humanistic Psychologist* [online]. **44**(2), 142 - 163 [cit. 2016-11-17]. ISSN 1547-3333. Dostupné z: doi: 10.1037/hum0000028

WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2009. *Global Standards for the initial education of professional nurses and midwives*. [online]. Geneva: WHO Press [cit. 2017-05-30]. Dostupné z: http://www.who.int/hrh/nursing_midwifery/hrh_global_standards_education.pdf

YAWAN, Dorteia, A. L. RANTETAMPANG a Agus ZAINURI, 2016. The Factors Relate to Job Performance of Nurses with Health Nursing Service at Internal Room of Physical General Hospital Abepura, Papua. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research* [online]. **30**(5), 375 - 393 [cit. 2017-02-03]. ISSN 2307-4531. Dostupné z: <http://gssrr.org/index.php?journal=JournalOfBasicAndApplied&page=article&op=viewFile&path%5B%5D=6725&path%5B%5D=3220>

ZAREI, Ehsan, Marziye NAJAFI, Roya RAJAEI a Abbas SHAMSEDDINI, 2016. Determinants of job motivation among frontline employees at hospitals in Tehran. *Electronic Physician* [online]. **8**(4), 2249 - 2254 [cit. 2017-01-08]. ISSN 2008-5842. Dostupné z: doi: 10.19082/2249

ZHENG, Zhimin, Poornima GANGARAM, Xie HUITING, Stephanie CHUA, Samantha Bee Cheng ONG and Sioh Eng KOH, 2017. Job satisfaction and resilience in psychiatric nurses: A study at the Institute of Mental Health, Singapore. *International Journal of Men-*

tal Health Nursing [online]. **2017**, 1 – 8 [cit. 2017-05-07]. ISSN 1447-0349. Dostupné z: doi: 10.1111/inm.12286

ZEINALI, Katayoun a Reza MASOUDI, 2016. Motivational interviews to improve nurses' motivation and self-efficacy for the use of Closed Suctioning System in the ICU. *International Journal of Medical Research & Health Sciences* [online]. **5**(9), 100 – 107 [cit. 2017-05-10]. ISSN 2319-5886. Dostupné z: <http://www.ijmrhs.com/medical-research/motivational-interviews-to-improve-nurses-motivation-and-selfefficacy-for-the-use-of-closed-suctioning-system-in-the-icu.pdf>

ŽIAKOVÁ, Katarína, 2009. *Ošetrovatel'stvo, teória a vedecký výskum*. Martin: Osveta. 322 s. ISBN 978-80-8063-304-2.

SEZNAM ZKRATEK

ANA	Americká asociace sester
ČR	Česká republika
FNOL	Fakultní nemocnice v Olomouci
MMSS	McCloskey/Muellerova škála spokojenosti
N	Počet
p	Statistická významnost
SZO	Světová zdravotnická organizace
SD	Směrodatná odchylka
VS	Všeobecná sestra
WHO	World Health Organization

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Distribuce a návratnost dotazníků - poskytovatelé zdravotnické péče.....	35
Tabulka 2: Spokojenost všeobecných sester v jednotlivých subškálách	41
Tabulka 3: Vztah spokojenosti všeobecných sester s věkem a délkou praxe.....	43
Tabulka 5: Charakteristika spokojenosti VS mezi jednotlivými nemocnicemi.....	47
Tabulka 6: Mnohonásobné porovnání spokojenosti VS mezi jednotlivými nemocnicemi	47

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Zastoupení oddělení 1	36
--	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1	Statistický výpočet odhadu rozsahu výběru respondentů
Příloha 2	Licence k použití dotazníku MMSS
Příloha 3	Dotazník pracovní spokojenosti MMSS
Příloha 4	Etická komise Fakulty zdravotnických věd Univerzity Palackého
Příloha 5	Souhlas s realizací výzkumu FNOL
Příloha 6	Souhlas s realizací výzkumu Vsetínské nemocnice a. s.
Příloha 7	Souhlas s realizací výzkumu Nemocnice Na Homolce
Příloha 8	Informovaný souhlas
Příloha 9	Charakteristika věku respondentů
Příloha 10	Charakteristika celkové délky praxe
Příloha 11	Charakteristika nejvyššího dosaženého vzdělání

Příloha 1: Statistický výpočet odhadu rozsahu výběru respondentů

Odhad rozsahu výběru s přesností 95% ($\Delta = 0,08; \sigma = 0,47$)

Směrodatná odchylna celkového scóre podle vzorce:

$$n = \left(\frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}} \sigma}{\Delta} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}} \sigma}{\Delta} \right)^2 = \left(\frac{1,96 \cdot 0,47}{0,08} \right)^2 = 132,6$$

Minimální počet respondentů pro práci s dotazníkem je 133.

Příloha 2: Licence k použití dotazníku MMSS



Permission to use form:

This gives permission to use the McCloskey/Mueller Satisfaction Scale (MMSS) to Faculty of Medicine, Palacky University Olomouc for the purpose as stated in the request dated 26/11/2014.

The instrument may be reproduced in a quantity appropriate for this project.

Signed:

A handwritten signature in cursive script that reads "Sue Moorhead".

Sue Moorhead, Associate Professor, College of Nursing

Date: November 26, 2014



The University of Iowa
The Center for Nursing Classification &
Clinical Effectiveness
College of Nursing 407 CNB
Iowa City Iowa 52242 USA

Příloha 3:Dotazník pracovní spokojenosti MMSS

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníku, který se týká výzkumu motivace a pracovní spokojenosti zdravotnických pracovníků. Výzkum je součástí mé diplomové práce, jejímž cílem je zjistit, jaká je míra spokojenosti sester na interních odděleních a zjistit vliv vybraných demografických údajů na spokojenost těchto sester.

Dotazník se skládá ze dvou částí. První část zahrnuje vybrané demografické údaje a druhá část obsahuje dotazník pracovní spokojenosti sester (MMSS). Výsledky z dotazníkového šetření budou použity pouze pro zpracování diplomové práce a bude zachována anonymita respondentů. Vyplněním dotazníku souhlasíte s účastí ve výzkumu.

Předem Vám moc děkuji za ochotu a čas při vyplňování dotazníku.

Vařeková Lucie

I. ČÁST

Demografické údaje

Vaši odpověď prosím zakroužkujte, nebo vyplňte dané políčko.

1. Jaký je váš rok narození? (doplňte)

2. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
 - a) Střední zdravotnická škola
 - b) Vyšší odborné studium (VOŠ)
 - c) Vysoká škola – Bakalářské
 - d) Vysoká škola – Magisterské

3. Jaká je vaše celková délka praxe ? (doplňte roky)

II. ČÁST

McCloskey / Muellerova škála spokojenosti

Jak jste spokojen/a s níže uvedenými aspekty Vašeho současného zaměstnání?

Vaši odpověď, prosím, zakroužkujte dle přiložené stupnice.

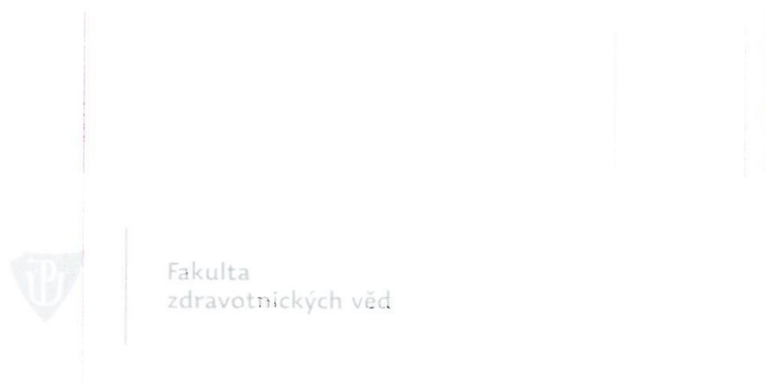
		Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a
1.	Plat	5	4	3	2	1
2.	Dovolená	5	4	3	2	1
3.	Sociální výhody (pojištění, odchod do důchodu)	5	4	3	2	1
4.	Pracovní doba	5	4	3	2	1
5.	Možnost samostatného plánování pracovní doby	5	4	3	2	1
6.	Možnost nepřetržitě pracovat (např. více dní za sebou)	5	4	3	2	1
7.	Možnost pracovat na částečný úvazek	5	4	3	2	1
8.	Volné víkendy	5	4	3	2	1
9.	Možnost samostatného plánování volných víkendů	5	4	3	2	1

		Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a
10.	Kompenzace za odpracované víkendy (např. proplácení přesčasů, možnost vybrat si volno)	5	4	3	2	1
11.	Délka mateřské a rodičovské dovolené	5	4	3	2	1
12.	Zabezpečení péče o děti	5	4	3	2	1
13.	Váš přímý nadřízený	5	4	3	2	1
14.	Vztahy s ostatními sestrami na pracovišti	5	4	3	2	1
15.	Vztahy s lékaři na pracovišti	5	4	3	2	1
16.	Metoda poskytování ošetrovatelské péče na Vašem pracovišti (např. funkční, týmová, primární)	5	4	3	2	1
17.	Možnosti sociálního kontaktu s kolegy v práci	5	4	3	2	1

		Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a
18.	Možnosti sociálního kontaktu s kolegy mimo pracoviště	5	4	3	2	1
19.	Možnost vzájemné spolupráce s odborníky z jiných oborů	5	4	3	2	1
20.	Možnost vzájemné spolupráce s fakultou se zaměřením na ošetrovatelství	5	4	3	2	1
21.	Možnost vstupu do výborů pracoviště (oddělení) a instituce	5	4	3	2	1
22.	Kontrola nad děním na pracovišti	5	4	3	2	1
23.	Možnosti kariérního růstu	5	4	3	2	1
24.	Ocenění Vaší práce ze strany nadřízených	5	4	3	2	1

		Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a
25.	Ocenění Vaší práce ze strany spolupracovníků	5	4	3	2	1
26.	Míra povzbuzování a pozitivní zpětné vazby	5	4	3	2	1
27.	Možnost podílet se na ošetrovatelském výzkumu	5	4	3	2	1
28.	Příležitosti k psaní odborných prací a jejich publikování	5	4	3	2	1
29.	Vaše míra odpovědnosti a kompetence které vykonáváte	5	4	3	2	1
30.	Vaše možnosti ovlivnit pracovní podmínky	5	4	3	2	1
31.	Vaše spoluúčast na organizačních rozhodnutích	5	4	3	2	1

Příloha 4: Etická komise Fakulty zdravotnických věd Univerzity Palackého v Olomouci



UPOL-129609/1040-2016

**Vážená paní
Lucie Vařeková**

2016-11-04

Vyjádření Etické komise FZV UP

Vážená paní Vařeková,

na základě Vaší Žádosti o stanovisko Etické komise FZV UP byla Vaše výzkumná část diplomové práce posouzena a po vyhodnocení všech zaslaných dokumentů Vám sdělujeme, že diplomové práci s názvem „**Motivace a pracovní spokojenost zdravotnických pracovníků**“, jehož jste hlavní řešitelkou, bylo uděleno

souhlasné stanovisko Etické komise FZV UP .

S pozdravem,

Mgr. Petra Bastlová, Ph.D.
předsedkyně
Etické komise FZV UP

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
Fakulta zdravotnických věd
Etická komise
Hněvotínská 3, 775 15 Olomouc

Příloha 5: Souhlas s realizací výzkumu FNOL



FAKULTNÍ NEMOCNICE
OLOMOUČ

I. P. Pavlova 6, 775 20 Olomouc
Tel. 588 441 111, E-mail: fn@fnol.cz
IČO: 00098892

ODBOR KVALITY

Dokument č.:
Fm-MP-G015-05-PRLIST-001

verze č.: 1, str. 1/1

Průvodní list k sociologickému průzkumu

Název sociologického průzkumu: Motivace a pracovní spokojenost Všeobecných sester na interních odděleních

Pracoviště FNOL dotčená průzkumem: Interní oddělení

Zadavatel: Lucie Vařeková

Datum realizace průzkumu: 20. 3. 2017- 20. 4. 2017

Typ výzkumné strategie:

kvantitativní

kvalitativní

Stručný popis výzkumné strategie:

Cíle:

1. Zjistit, jaká je míra spokojenosti Všeobecných sester na interních odděleních
2. Zjistit vliv vybraných demografických údajů na spokojenost Všeobecných sester těchto oddělení

Metodika:

Sběr informací od respondentů proběhne formou dotazníkového šetření. Pro realizaci výzkumného šetření bude použit dotazník McCloskey/Mueller satisfaction scale. Tento dotazník bude obsahovat celkem 31 položek a vybrané demografické údaje. Dotazník bude anonymní.

Popis výběru subjektů výzkumu, charakteristika výzkumného souboru:

Soubor respondentů bude z interních oddělení FNOL. Dotazník se rozdělí cca 100 respondentům. Dotazovaní respondenti budou Všeobecné sestry z interních oddělení.

Popis sběru, zpracování, uchování a prezentace údajů, způsob zajištění anonymity údajů:

Dotazníky budou respondentům předávány osobně a prostřednictvím druhé osoby. Data z dotazníků budou statisticky zpracovány pomocí programů Microsoft Office Excel, Microsoft Office Word a Statistica. Data budou využita pouze pro zpracování diplomové práce. Dotazník neobsahuje žádné osobní údaje respondentů. Dotazníky budou následně vkládány do obálky a předány prostřednictvím druhé osoby.

Možné rizika či zátěž pro účastníky výzkumného šetření, uvedení délky zátěže (testování):

Možné riziko či zátěž může být pro účastníky výzkumného šetření v časové zaneprázdněnosti. Předpokládaná doba vyplňování dotazníku je cca 30 minut.

Etické aspekty studie :

Během studie bude kladen důraz na etické chování, respektování osobní svobody, rasovou či etnickou toleranci, vybraní respondenti budou vždy řádně poučeni, seznámeni s průběhem studie a zařazeni pouze po seznámení s informovaným souhlasem.

[Empty box for notes or observations]

Vypracoval: Lucie Vařeková *Vařeková* | **Schválil:** *[Signature]*

Bc. Andrea Drobiljšová
Hlavní sestra
Odbor hlavní sestry
Sekční nemocnice Olomouce

Ukončení průzkumu:

Poznámky:

Příloha 6: Souhlas s realizací výzkumu Vsetínské nemocnice a.s.

ŽÁDOST O POVOLENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Mgr. Pavel Šupka, DiS
náměstek pro ošetrovatelskou péči
Vsetínská nemocnice a.s.
Nemocniční 955
755 01 Vsetín

Věc: Žádost o povolení dotazníkového šetření

Vážený pane náměstků,

tímto Vás žádám o povolení šetření formou dotazníku ve Vsetínské nemocnici a.s., jako výstup zpracování diplomové práce na téma „Motivace a pracovní spokojenost všeobecných sester na interních odděleních“, v rámci studia na Univerzitě Palackého v Olomouci, Fakultě zdravotnických věd.

Sběr informací od respondentů proběhne formou dotazníkového šetření. Pro realizaci výzkumného šetření bude použit dotazník McCloskey/Mueller satisfaction scale. Tento dotazník bude obsahovat celkem 31 položek a vybrané demografické údaje. Dotazník bude anonymní.

Soubor respondentů bude z interních oddělení. Dotazník se rozdává cca 100 respondentům. Dotazovaní respondenti budou všeobecné sestry z interních oddělení.

Zavazuji se Vsetínské nemocnici a.s. předložit výsledky šetření formou diplomové práce v elektronické verzi.

S pozdravem

Vařeková Lucie
Jméno žadatele

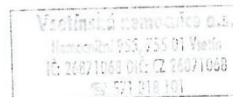
V Olomouci, dne 22. 03. 2017



VYJÁDŘENÍ:

- Souhlasím s realizací šetření (viz výše)

žádost povolena žádost zamítnuta






Ve dne2017

Razítko, podpis:

Mgr. Pavel Šupka, DiS


Příloha 7: Souhlas s realizací výzkumu Nemocnice Na Homolce

ŽÁDOST O PROVEDENÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	
<p> Nemocnice Na Homolce Roentgenova 2/37, 150 30, Praha 5</p>	
<p>Dobrý den vážený pane řediteli,</p> <p>Jmenuji se Lucie Vařeková a jsem studentkou druhého ročníku Univerzity Palackého v Olomouci, Fakulty zdravotnických věd, oboru Ošetrovatelská péče v interních oborech. Obracím se na Vás se žádostí o umožnění anonymního dotazníkového šetření, které budu realizovat v rámci své diplomové práce na téma: Motivace a spokojenost Všeobecných sester na interních odděleních. Vedoucí práce je Mgr. Jiří Vévoda, Ph. D. Dotazníky bych chtěla distribuovat prostřednictvím Interních oddělení ve vaší nemocnici. K dotazníkovému šetření bude použit standardizovaný dotazník MMSS - (McCloskey/Mueller satisfaction scale- dotazník spokojenosti sester).</p>	
<p>Děkuji za ochotu a spolupráci.</p>	
<p>Vyjádření vedení nemocnice:</p>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Souhlasím
<input type="checkbox"/>	Nesouhlasím
<p></p>	
<p>V Olomouci dne 2. 3. 2017</p>	<p> Bc. Vařeková Lucie Dlouhá Třebová, Ústecká 175 561 17</p>

Příloha 8: Informovaný souhlas

Informovaný souhlas

Pro výzkumný projekt: **Motivace a pracovní spokojenost zdravotnických pracovníků**

Období realizace: 1. 2. 2017 – 1. 4. 2017

Řešitelé projektu: **Lucie Vařeková, Mgr. Jiří Vévoda, Ph.D.**

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás se žádostí o spolupráci na výzkumném projektu, jehož cílem je zjistit míru pracovní spokojenosti zdravotnických pracovníků na interních odděleních a zjistit, jaká je míra spokojenosti těchto pracovníků v závislosti na vybraných demografických charakteristikách. Výzkumné šetření bude probíhat anonymní dotazníkovou metodou, zdravotničtí pracovníci do výzkumu budou vybráni záměrným výběrem. Výsledky budou použity pouze pro zpracování diplomové práce. Z účasti na projektu pro Vás nevyplývají žádná rizika. Předpokládaná zátěž je minimální a bude se týkat pouze časové zaneprázdněnosti (cca 30 minut). Pokud s účastí na projektu souhlasíte, připojte podpis, kterým vyslovujete souhlas s níže uvedeným prohlášením.

Prohlašuji, že souhlasím s účastí na výše uvedeném projektu. Řešitel/ka projektu mne informoval/a o podstatě výzkumu a seznámil/a mne s cíli a metodami a postupy, které budou při výzkumu používány, podobně jako s výhodami a riziky, které pro mne z účasti na projektu vyplývají. Souhlasím s tím, že všechny získané údaje budou anonymně zpracovány, použity jen pro účely výzkumu a že výsledky výzkumu mohou být anonymně publikovány. Měl/a jsem možnost vše si řádně, v klidu a v dostatečně poskytnutém čase zvážit, měl/a jsem možnost se řešitele/ky zeptat na vše, co jsem považoval/a za pro mne podstatné a potřebné vědět. Na tyto mé dotazy jsem dostal/a jasnou a srozumitelnou odpověď. Jsem informován/a, že mám možnost kdykoliv od spolupráce na projektu odstoupit, a to i bez udání důvodu.

Příloha 9: Charakteristika věku respondentů

Nemocnice	N	Průměr	SD	Medián	Minimum	Maximum
Nemocnice Na Homolce	29	39,6	10,2	37	24	60
Vsetínská nemocnice a. s.	37	41,0	11,7	41	24	67
FNOL	88	41,1	10,4	41	23	63
Celkem	154	40,8	10,6	40	23	67

Příloha 10: Charakteristika celkové délky praxe

Nemocnice	N	Průměr	SD	Medián	Minimum	Maximum
Nemocnice Na Homolce	29	16,6	10,3	16	2	40
Vsetínská nemocnice a. s.	37	18,0	12,2	17	2	40
FNOL	88	19,7	11,2	20	1	43
Celkem	154	18,7	11,3	19	1	43

Příloha 11: Charakteristika nejvyššího dosaženého vzdělání

			Nejvyšší dosažené vzdělání				Celkem
			SZŠ	VOŠ	VŠ Bc.	VŠ Mgr.	
Nemocnice	Nemocnice Homolce	Počet	9	12	5	3	29
		%	31,0%	41,4%	17,2%	10,3%	100,0%
	Vsetínská nemocnice a. s.	Počet	22	8	5	2	37
		%	59,5%	21,6%	13,5%	5,4%	100,0%
	FNOL	Počet	57	15	14	2	88
		%	64,8%	17,0%	15,9%	2,3%	100,0%
Celkem		Počet	88	35	24	7	154
		%	57,1%	22,7%	15,6%	4,5%	100,0%