

УДК 614.253.5:614.24:378.147

DOI <https://doi.org/10.32782/health-2024.1.9>

ХАРАКТЕРИСТИКА ЧИННИКІВ, ЩО СПРИЯЮТЬ ЕФЕКТИВНІЙ РОБОТІ МЕДСЕСТЕР

Синенко Мар'яна Юрївна,

аспірантка кафедри функціональної та лабораторної діагностики
Тернопільського національного медичного університету імені І.Я. Горбачевського
ORCID: 0009-0004-6876-0716

Марушак Марія Іванівна,

доктор медичних наук, професор,
декан факультету іноземних студентів
Тернопільського національного медичного університету імені І.Я. Горбачевського
ORCID: 0000-0001-6754-0026

Габор Галина Григорівна,

кандидат медичних наук, доцент,
доцент кафедри функціональної та лабораторної діагностики
Тернопільського національного медичного університету імені І.Я. Горбачевського
ORCID: 0000-0003-4704-4273

Заєць Тетяна Анатоліївна,

кандидат медичних наук, доцент,
доцент кафедри функціональної та лабораторної діагностики
Тернопільського національного медичного університету імені І.Я. Горбачевського
ORCID: 0000-0001-9357-3366

Туровська Ірина Олександрівна,

доктор філософії,
директор Фахового медичного коледжу
КЗВО «Рівненська медична академія»
ORCID: 0000-0002-3566-3475

Метою статті було виділити та охарактеризувати чинники, що сприяють ефективній роботі медичної сестри задля поліпшення умов її праці і, відповідно, догляду за пацієнтом. Як ніколи раніше, галузь охорони здоров'я в усьому світі стикається з нестачею дипломованих медсестер. Задоволеність роботою означає приємний і позитивний емоційний стан, який виникає під час оцінки досвіду роботи зі ставленням до своєї праці. Дослідження контент-аналізу задоволеності роботою медсестер показало, що основними чинниками задоволеності є робоче середовище, яке дає змогу легко надавати послуги з догляду, а також міжособистісні стосунки медсестер. Якщо медсестри не задоволені своєю роботою, вони не можуть виконувати її ефективно та розвиватися як професіонали. Найважливішою характеристикою сестринської справи, яка сприяє її професіоналізації, є увага до професійних цінностей. Любов до професії є однією з ознак, яка має значний вплив на професію та надання висококваліфікованих послуг. У США основними якостями хорошої медсестри, які допомагають їм досягти успіху в сучасному швидкоплинному та постійно мінливому світі медицини, є: турбота та співчуття, комунікативні навички, емпатія, організація та увага до деталей, навички вирішення проблем, витривалість і стійкість, почуття гумору, захист прав пацієнтів, бажання вчитися та розвиватися, критичне мислення, управління часом, чесність і лідерство, досвід, культура й обізнаність. Стратегії, які сприятимуть соціальній мотивації, психологічній стабільності, розсудливості у прийнятті рішень, обміну інформацією та комфортному робочому середовищу, організації охорони здоров'я, зможуть покращити добробут медсестер, а отже, результати лікування та догляду за пацієнтами.

Ключові слова: медсестринство, любов до професії, задоволеність професією, стійкість і емпатія у професії, комунікативна компетенція.

Marianna Synenko, Mariya Marushchak, Halyna Habor, Tetiana Zaets, Iryna Turovska.
Characteristics of factors that contribute to the efficient work of nurses

The purpose of our article was to identify and characterize the factors that contribute to the effective work of a nurse to improve her working conditions and, accordingly, patient care. As never before, the healthcare industry worldwide is facing a shortage of registered nurses. Job satisfaction means a pleasant and positive emotional state that occurs when evaluating the work experience with the attitude to one's work. A content analysis study of nurses' job satisfaction found that the main factors of satisfaction are a work environment that facilitates the delivery of care services, as well as the interpersonal relationships of nurses. If nurses are not satisfied with their work, they cannot perform it effectively and develop as professionals. The most important characteristic of nursing, which contributes to its professionalization, is attention to professional values. Love for the profession is one of the signs that has a significant impact on the profession and the provision of highly qualified services. In the US, the essential qualities of a good nurse that help them succeed in today's fast-paced and ever-changing world of medicine are caring and compassion, communication skills, empathy, organization and attention to detail, problem-solving skills, resilience, and resilience, a sense of humor, advocacy patient rights, willingness to learn and develop, critical thinking, time management, integrity and leadership, experience, culture, and awareness. By implementing strategies that promote social motivation, psychological stability, sound decision-making, information sharing, and a comfortable work environment, healthcare organizations can improve the well-being of nurses, and thus the outcomes of treatment and patient care.

Key words: nursing, love for the profession, satisfaction with the profession, resilience and empathy in the profession, communicative competence.

Вступ. Організації зазвичай хочуть, щоб їхні співробітники займали проактивну позицію, демонстрували винахідливість, не згасали перед труднощами і були відданими своїй роботі. Такі риси, які відображають залученість до роботи, призведуть до вищої продуктивності праці, що в сукупності відобразиться на ефективності діяльності організації. Таким чином, потреба в залучених працівниках стає гострою, особливо в сучасному динамічному середовищі, де прагнення до виживання та успіху організації стає гострим [1]. У сфері охорони здоров'я наявність енергійного та відданого персоналу має фундаментальне значення для надання високоякісних послуг. Ураховуючи виклики, що стоять перед охороною здоров'я, такі як нестача медсестер, потреба контролювати зростання витрат і посилення вимог до покращення догляду за пацієнтами та підвищення ефективності праці, залучення медичних працівників, особливо медсестер, є надзвичайно важливим. У світлі цих проблем і оскільки професія є стресовою, робота медсестер стає стратегічно важливою. Насправді незаангажовані працівники є більш енергійними, мотивованими, мають ефективні стосунки зі своєю роботою та здатні ефективно справлятися зі своїми робочими вимогами [2].

Медсестри були визнані основою у наданні медичних послуг і відіграють важливу роль у престижі лікарні, оскільки вони проводять більшу частину свого часу безпосередньо з пацієнтами [3]. Окрім того, оскільки медсестри працюють як партнери з лікарями, їхня роль в охороні здоров'я однаково важлива. Завдяки їхнім граничним ролям завдання медсестер сьогодні стали складнішими та вимогливішими щодо сприяння

здоров'ю та добробуту суспільства. Цілодобове обслуговування в більшості лікарень надають медсестри [4]. Говорячи більш конкретно, вони відіграють фундаментальну роль у введенні ін'єкцій та ліків, а також у догляді за пацієнтами та полегшенні їхнього болю. Таким чином, медсестри мають велике значення для підтримки здоров'я пацієнтів, а отже, повинні максимально ефективно та якісно працювати [5].

Мета та завдання. Нам було важливо виділити та охарактеризувати чинники, що сприяють ефективній роботі медичної сестри задля покращення її умов праці і, відповідно, догляду за пацієнтом.

Методи дослідження. У ході дослідження нами було використано класичний метод огляду літератури, який ґрунтувався на визначенні бібліографічних та електронних джерел, які відносяться до вибраної тематики. Щоб відповісти на запитання, які саме існують чинники, що сприяють ефективній роботі медичної сестри, ми дослідили такі бази даних: Medline, IBECS, SciELO, BDEnf, Cochrane Library та ін.

Результати дослідження. Зі стрімким розвитком сучасного суспільства медичне середовище ускладнюється, а організація лікарні вимагає високоякісного медсестринського догляду з високим рівнем досвіду в різних аспектах [6]. Ця зміна призвела до того, що медсестри вважаються надзвичайно важливим медичним персоналом, оскільки вони доглядають за пацієнтами протягом 24 годин [7], а продуктивність медсестер, яка стосується виконання своєї ролі в організації медсестринства з досвідом, є ключовою вимогою для поліпшення якості догляду [8]. Можна стимулювати розвиток і синхронізацію роботи медсестер

через оцінку їх продуктивності, щоб зрозуміти здібності медсестер [9]. У зв'язку із цим некваліфікована робота медсестер може знизити індивідуальну продуктивність праці, втрату мотивації, байдужість до суб'єкта догляду, недоброзичливість і викликати проблеми з безпекою пацієнтів, тим самим ускладнюючи надання високоякісної медичної допомоги та перешкоджаючи розвитку професії [10]. Таким чином, щоб знайти шляхи підвищення ефективності роботи медсестри, необхідно постійно досліджувати, що на це впливає [11]. Із погляду змінних, пов'язаних із продуктивністю сестринського догляду, одне з досліджень, у якому брали участь 92 медсестри хоспісу у США, виявило, що комунікаційна компетентність впливає на ефективність сестринського догляду [12], а деякі дослідники вважають, що комунікаційна компетентність є одним із найважливіших чинників ефективності медсестринського догляду [8]. У низці досліджень наголошується на принципах спілкування під час навчання як на важливому елементі ефективного медсестринського обслуговування, але мало даних щодо практичної підтримки для просування інтерактивних навичок серед медсестер у системі охорони здоров'я [13]. Однак ефективна комунікація може підвищити результативність роботи медсестри шляхом установавлення відносин співпраці з іншим медичним персоналом і максимізувати задоволення від роботи [14].

Доречно приділяти необхідну увагу задоволеності роботою, щоб утримувати в системі кваліфікованих медсестер. Як ніколи раніше, галузь охорони здоров'я в усьому світі стикається з нестачею дипломованих медсестер. Цю нестачу пояснюють різними причинами, особливо в менш розвинених країнах із супутніми економічними проблемами [15]. Задоволеність роботою означає приємний і позитивний емоційний стан, який виникає під час оцінки досвіду роботи зі ставленням до своєї роботи [16]. Насправді дослідження контент-аналізу задоволеності роботою медсестер [17] показало, що основними чинниками задоволеності є робоче середовище, яке дає змогу легко надавати послуги з догляду, а також міжособистісні стосунки медсестер. Якщо медсестри не задоволені своєю роботою, вони не можуть виконувати свої повноваження ефективно та розвиватися як професіонали. Окрім того, низька задоволеність роботою може призвести до погіршення якості догляду за пацієнтами, що також пов'язано з продуктивністю організації [18]. Оскільки догляд за пацієнтами і лікування є головним пріо-

ритетом у клінічних установах, життєво важливо з'ясувати, що впливає на ефективність роботи медсестер. Позитивні міжособистісні стосунки та спілкування є чинниками, які підвищують задоволеність роботою. Зрештою, ефективність медсестринської роботи покращується, а продуктивність і розвиток організації зростають [19]. Рівень задоволеності серед медсестер, які працюють у різних відділеннях, різний. Американське дослідження [20] показало, що педіатричні медсестри, як правило, найбільше задоволені, тоді як ті, хто працює у відділенні невідкладної допомоги, найменше задоволені вимогами до своєї роботи. Інші дослідження [21] визначили, що вік має незначний вплив на задоволеність роботою, однак є роботи [22], де літні медсестри почуваються більш задоволеними своєю професією. Існують суперечливі дані про вплив досвіду на роботу та рівень задоволеності роботою. Деякі автори висловлюють думки, що менш досвідчені медсестри отримують більше задоволення від роботи [23], а інші – що задоволення від роботи вище серед більш досвідчених медсестер [22]. Рівень задоволення від роботи в будь-якій організації завжди має бути предметом серйозної занепокоєності для управлінської команди. Його важливість настільки велика, що він був включений до програм підвищення якості постачальників медичних послуг у деяких організаціях [24]. Виявлення чинників, які можуть перешкоджати задоволенню медичних сестер роботою, забезпечить якісне обслуговування працівників, що покращить результативність праці [25]. Незадоволені працівники менш ефективно та результативно виконують свої щоденні обов'язки. Оскільки медсестри надають таку необхідну допомогу пацієнту, для них дуже непродуктивно та небезпечно бути незадоволеними своєю роботою.

Професія медсестри також розглядається через такі характеристики, як відданість справі, досвід, знання та навички, система цінностей [26]. Найважливішою характеристикою сестринської справи, яка сприяє її професіоналізації, є увага до професійних цінностей [27]. Любов до професії є однією з ознак, яка має значний вплив на професію та надання висококваліфікованих послуг [28]. Наприклад, Ріверо та Ердман визначають любов до професії у медсестринстві як почуття інтересу, турботи, поваги, розуміння та відповідальності перед іншими [29]. Рік`є та співавтори визначають її як співчуття, милосердя та людську любов [30]. Деякі вчені також ототожнювали любов до професії із затребуваністю у роботі та

позитивним розумовим підходом, що характеризується відчуттям бадьорості, самовідданості та зануренням у професійне життя [31]. Бадьорість, своєю чергою, характеризується високим рівнем енергії та стійкості на роботі, тоді як самовідданість означає натхнення та гордість за професію, а занурення – це ступінь, до якого робота приємна для її працівників [32]. Любов до професії асоціюється з різними наслідками. Наприклад, це допомагає медсестрам зосередитися на позитивних аспектах роботи, таких як задоволення, винагорода та автономія, замість того, щоб зосереджуватися на негативних аспектах роботи, таких як важкі умови праці. Іншими словами, медичні сестри, які люблять свою професію, здебільшого бачать позитивні боки своєї професії [33], а отже, витрачають більшу частину своєї фізичної, емоційної та когнітивної енергії на роботу [34]. Окрім того, любов до професії захищає медсестер від негативного впливу домінуючого організаційного клімату та сприяє їх довгостроковій професійній відданості [35]. Навпаки, відсутність любові до професії і професійної прив'язаності у медсестер віддаляє їх від їхніх професійних ролей [36] і, таким чином, змушує їх обмежуватися простим виконанням своїх рутинних завдань, не звертаючи серйозної уваги на людські цінності на роботі [30]. Медсестри за відсутності любові до професії також частіше відчують професійне вигорання [37] і залишають свою професію [38; 39]. Тим не менше більшість досліджень інформують про низький або помірний рівень любові до професії серед медсестер [40].

Коли нові медсестри приходять на роботу, виявлення та заохочення конкретних якостей медсестер допомагають організаціям охорони здоров'я розпізнавати сильних кандидатів та розуміти, хто з них стане чудовим лідером. У США основними якостями хорошої медсестри [41], які допомагають їм досягти успіху в сучасному швидкоплинному та постійно мінливому світі медицини, є:

– турбота та співчуття. Багато людей припускають, що медсестри приходять на роботу, оскільки співчуття є однією з їхніх головних якостей, але ця характеристика не обов'язково є даністю. Багато хто з тих, хто вибирає медсестринство, ставлять на перше місце безпеку роботи медсестер або розглядають це як відправну точку кар'єри, але не беруть до уваги, чи мають вони співчуття, необхідне для того, щоб стати хорошою медсестрою. Але як якість медсестринства співчуття має велике значення для пацієнтів. Медсестри, які демонструють, що вони справді піклуються

про своїх пацієнтів і про те, наскільки добре вони виконують свою роботу, мають більшу ймовірність просування по службі, що робить співчуття ключовим показником успіху медсестри [42];

– відмінні комунікативні навички. Комунікативні навички є важливою характеристикою медсестри. Хороші медсестри покладаються на здатність ефективно спілкуватися з іншими медсестрами, лікарями, а також із пацієнтами та їхніми родинами. Без можливості інтерпретувати та точно передавати важливу інформацію велика ймовірність виникнення медичних помилок, пацієнти можуть відчувати себе знехтуваними або дезінформованими. Віддаючи перевагу чудовим навичкам спілкування, медсестри забезпечують безпечніший догляд, що, своєю чергою, приносить користь пацієнтам, відділенням і всій лікарні чи системі охорони здоров'я, не кажучи вже про власну довгострокову кар'єру;

– емпатія. Медсестри, які доглядають за тисячами пацієнтів протягом своєї кар'єри, можуть надто легко втратити чутливість або забути, як це бути «неклінічною» людиною. Хороша медсестра – це та, яка співчуває кожному пацієнту, докладаючи щирих зусиль, щоб поставити себе на його місце. Практикуючи емпатію, медсестри, скоріше за все, ставитимуться до своїх пацієнтів як до окремих осіб, зосереджуючись на особистісно-орієнтованому підході до догляду, а не суворо дотримуючись розпорядку та вказівок. Коли пацієнтам пощастить зустріти цю характеристику в медсестрі, це значно покращить досвід догляду та шлях до зцілення;

– організація та увага до деталей. Медсестри, безсумнівно, перебувають під величезним тиском, оскільки вони балансують між виконанням наказів лікарів і використанням власних знань, навичок та критичного мислення, щоб забезпечити найвищу якість догляду за пацієнтами. А ще догляд за декількома пацієнтами одночасно і ймовірність помилки можуть здаватися майже неминучими. Хороша медсестра знає, що ставки високі і що на відміну від більшості інших галузей вони відповідають за добробут людей та, що важливіше, за їхні життя. Бути організованим, акуратним і уважним до деталей є рисами медсестер, які визначають, наскільки успішними вони будуть у своїй ролі [43];

– навички вирішення проблем. Тоді як клінічне навчання відбувається протягом усього навчання медсестри, навчання на робочому місці є найефективнішим способом розвитку навичок медсестри вирішувати проблеми. Роки досвіду

допомагають відточити цю навичку, але хороші медсестри працюють, щоб поліпшити свої навички вирішення проблем. Навички вирішення проблем є важливими для медсестри, оскільки вони, як правило, найбільше спілкуються з пацієнтами сам-на-сам і часто відповідають за прийняття рішень щодо проблем, які виникають під час догляду за ними. Навіть, здавалося б, незначні рішення можуть завчасно поліпшити результати або, навпаки, спричинити серйозні негативні наслідки, якщо їх прийняти неправильно;

– витривалість і стійкість. Фізичні вимоги до медсестер є, мабуть, одним із найбільш недооцінених аспектів їхньої ролі. За одну зміну медсестра піднімає у середньому 1,8 тонни (приблизно вага бегемота), піднімаючи та переміщуючи пацієнтів. Окрім того, дослідження показали, що медсестри проходять у середньому чотири-п'ять миль за зміну. За середню 12-годинну зміну медсестри демонструють унікальний баланс фізичної та емоційної витривалості, з яким стикається мало хто з інших професій. Ця надзвичайно важлива якість впливає на медсестер, їхніх колег і, звичайно, на пацієнтів. Достатня витривалість і стійкість є важливими якостями чудової медсестри;

– почуття гумору. Щоб отримати задоволення від такої морально та фізично виснажливої ролі, медсестри, які можуть знайти час для сміху, як правило, більш успішні. Оскільки вони стикаються з різними стресовими ситуаціями, скориставшись можливістю насолодитися «простим» і легковажним ставленням, це може дати відчуття полегшення стресу та забезпечити їхнє благополуччя у довгостроковій перспективі. Гарне почуття гумору також допомагає поширювати позитив серед інших медсестер, пацієнтів та їхніх родин і є не лише характерною рисою керівника-медсестри, а й нагадує пацієнтам та їхнім сім'ям, що медсестри теж люди, і зрештою підвищує їх довіру та відкритість для спілкування;

– захист прав пацієнтів. Концепція адвокації є основним принципом охорони здоров'я – від клятви Гіппократа до місії майже кожної лікарні в тому чи іншому формулюванні – забезпечити безпеку пацієнтів і надати найвищу якість медичної допомоги. Іншими словами, будьте захисником пацієнтів, приділяючи особливу увагу їх загальній безпеці. Як одна з провідних якостей медсестри захист інтересів пацієнтів – це мислення, яке хороша медсестра повинна практикувати щодня з кожним пацієнтом, на кожному етапі безперервного догляду. Багато пацієнтів потра-

пляють до лікарні чи закладу охорони здоров'я, почувачись дезорієнтованими, розгубленими та нездатними захистити власну безпеку. Медсестра, яка розширює можливості пацієнтів через навчання та залучення, допоможе їм отримати найкращий догляд [41];

– бажання вчитися та розвиватися. Завдяки постійним технологічним удосконаленням і науковим проривам галузь охорони здоров'я та її працівники повинні успішно адаптуватися. Бажання медсестер розвиватися і застосовувати свої нові знання на практиці є однією з головних рис хорошої медсестри. Удосконалення освітніх підходів, таких як міжпрофесійне навчання та персоналізоване навчання, може сприяти створенню успішного навчального середовища, але хороша медсестра повинна володіти гнучкістю та бажанням навчатися, щоб вони приносили справді користь. Ця важлива навичка застосовується до медсестер будь-якого віку, на кожному етапі їхньої кар'єри – від нещодавніх випускників до дуже досвідчених працівників;

– критичне мислення. Хоча бажання вчитися є важливою навичкою, застосування цих знань на практиці вимагає вміння критично мислити, особливо в ситуаціях високого стресу. Медсестра з високофункціональним критичним мисленням має одну з найважливіших характеристик професійної медсестри. Після років навчання здатність застосовувати клінічні рекомендації та передовий досвід залежать від здатності медсестри до критичного мислення, що швидко помічають керівництво, інші медсестри та, зрештою, пацієнти;

– управління часом. Балансування між кількома пацієнтами, напруженими умовами догляду та конкуруючими пріоритетами – це немалий подвиг протягом 12-годинної зміни. Ефективне управління часом є ключовою особистісною рисою медсестри, як і здатність спочатку зосередитися на найважливіших питаннях, і не обов'язково на найвибагливішому пацієнті чи сім'ї. Виділення часу на догляд за собою також є важливим компонентом управління часом. Нехтування короткою перервою або перегрупуванням під час особливо інтенсивної зміни не принесе користі нікому, хто бере участь у процесі догляду [44];

– чесність і лідерство. На жаль, дуже часто просування по службі відбувається без належного навчання, можливостей для розвитку або достатнього наставництва та підтримки для досягнення рівня професіоналізму та етики, необхідних для хорошого лідерства. Здатність керувати – це

якість, яка продовжує ставати все більш цінною у сестринській справі і не обмежується особами, які займають керівні посади. Виконання лідерських навичок на будь-якій посаді чи рівні показує, що медсестра може служити моделлю чесності та ефективності для інших. Бути наставником у будь-якій якості допомагає іншим стати кращими медсестрами та приносить користь як організації, так і самій професії медсестри;

– досвід. Важливо зазначити, що коли медсестри-ветерани залишають сферу охорони здоров'я та виходять на пенсію, вони забирають із собою багаторічний досвід і знання, які неможливо швидко замінити. Оскільки керівники медсестер працюють над залученням нових медсестер, доступними кандидатами є переважно нові дипломовані спеціалісти, різкий контраст із їхніми попередниками з погляду досвіду та багатьох навичок догляду за пацієнтами та знань, які можна отримати лише з часом і практикою. Взаємодіючи з новими медсестрами, щоб прищепити потребу постійного навчання, водночас створюючи сприятливе середовище, у якому вони могли б учитися у досвідчених медсестер, не боячись осуду, керівники медсестер можуть налаштувати нових медсестер на успіх, приносячи користь їхній кар'єрі, організації та, найголовніше, пацієнтам [45];

– культура і обізнаність. З огляду на сучасну різноманітність пацієнтів, кожна медсестра повинна розуміти важливість культури інших. Спілкування, звичаї та очікування щодо лікування можуть відрізнитися залежно від культурного

середовища пацієнтів. Хороша медсестра враховує ці чинники під час лікування пацієнтів, щоб краще розуміти їхні потреби та надавати допомогу з урахуванням культурних особливостей. Культурна обізнаність також впливає на роботу в команді. Медсестри повинні працювати з постійно змінним персоналом, які можуть мати різні стилі спілкування або роботи. Підготовленість до різноманітності культурних якостей працівників та пацієнтів у медичних установах гарантує, що медсестра може продуктивно співпрацювати з усіма як хороший командний працівник [46].

Кожна людина повинна з чогось почати, і головним рушієм успіху є пристрасть досягти цього. Мотивація є, мабуть, найсильнішою силою, яка спонукає майбутню успішну медсестру зробити необхідні кроки для втілення своїх кар'єрних прагнень у реальність [47].

Висновки. У цьому огляді було проведено комплексне дослідження чинників, пов'язаних з успіхом медсестри на роботі, включаючи особисті характеристики, ресурси відносин та інші фактори. Отримані результати свідчать про те, що багатогранний підхід до даних чинників має велике значення для успіху медсестер на робочому місці. Стратегії, які сприятимуть соціальній мотивації, психологічній стабільності, розсудливості у прийнятті рішень, обміну інформацією та комфортному робочому середовищу, організації охорони здоров'я, зможуть покращити добробут медсестер, а отже, результати лікування та догляду за пацієнтами.

ЛІТЕРАТУРА

1. Nishioka V. M., Coe M. T., Hanita M., Moscato S. R.. Dedicated education unit: student perspectives. *Nurs Educ Perspect.* 2014. № 35 (5). P. 301e7
2. Choi S. L., Goh C. F., Adam M. B. H., Tan O. W. Transformational leadership, empowerment, and job satisfaction: the mediating role of employee empowerment. *Hum Resour Health.* 2016. № 14. P. 73e86
3. Halbesleben J. R. B. A meta-analysis of work engagement: relationships with burnout, demands, resources, and consequences. In: Bakker AB, Leiter MP, editors. *Work engagement: a handbook of essential theory and research.* New York: Psychology Press. 2010. P. 102e17.
4. Wright S. G. Developing nursing: the contribution to quality. *Int J Health Care Qual Assur.* 2007. № 20 (1). P. 53e60.
5. Dempsey C., Reilly B. A. Nurse engagement: what are the contributing factors for success? *Online J Issues Nurs.* 2016. № 21 (1). P. 8e19.
6. Sveinsdottir H., Biering P., Ramel A. Occupational stress, job satisfaction, and working environment among Icelandic nurses: a cross-sectional questionnaire survey. *Int J Nurs Stud.* 2006. № 43 (7). P. 875–889. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2005.11.002>
7. Moon H., Kim J. Y. The influence of clinical nurses' emotional intelligence and job stress on burnout. *Journal of KOEN.* 2018. № 12 (2). P. 173–181 <http://doi.org/10.21184/jkeia.2018.2.12.2.173>
8. Son Y. J., Lee Y. A., Sim K. N., Kong S. S., Park Y. S. Influence of communication competence and burnout on nursing performance of intensive care units nurses. *J Korean AcadFundamNurs.* 2013. № 10 (1). P. 278–288.
9. Oh H. S., Hwee W. Self-efficacy, organizational commitment, customer orientation and nursing performance of nurses in local public hospital. *J Koran AcadNurs Adm.* 2016. № 22 (55). P. 507–517.
10. Geyer N. M., Coetzee S. K., Ellis S. M., Uys L. R. Relationship of nurses' intrapersonal characteristics with work performance and caring behaviors: A cross-sectional study. *Nursing Health Science.* 2018. № 20 (3). P. 370–379. <http://doi.org/10.1111/nhs.12416>

11. Lee T. W., Ko Y. K. Effects of self-efficacy, affectivity and collective efficacy on nursing performance of hospital nurses. *Journal of Advanced Nursing*. 2010. № 66 (44). P. 839–848. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2009.05244.x>
12. Riggio R. E., Taylor S. J. Personality and communication skills as predictors of hospice nurse performance. *Journal of Business and Psychology*. 2000. № 15 (2). P. 351–359.
13. Apker J., Propp K. M., Zabava Ford W. S., Hofmeister N. Collaboration, credibility, compassion, and coordination: professional nurse communication skill sets in health care team interactions. *Journal of Professional Nursing*. 2006. № 22 (3). P. 180–189. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2006.03.002>
14. Propp H. M., Apker J., Zabava Ford W. S., Wallace N., Serbenski M., Hofmeister N. Meeting the complex needs of the health care team: identification of nurse-team communication practices. *Qualitative Health Research*. 2010. № 20 (1). P. 15–28. <https://doi.org/10.1177/1049732309355289>
15. Taunton R. L., Koehn M. L., Miller P., Ridner E., Pace K., Elliot C., Bradley K. J., Boyle D., Dunton N. The NDNQI-adapted index of work satisfaction. *J Nurs Meas*. 2004. № 12 (2). P. 101–122.
16. Bolandianbafghi S., Salimi T., Rassouli M., Faraji R., Sarebanhassanabadi M. Correlation between medication errors with job satisfaction and fatigue of nurses. *Electorn Physician*. 2017. № 9 (8). P. 5142–5148. <http://doi.org/10.19082/5142>
17. Utriainen K., Kyngas H. Hospital nurses job satisfaction: A literature review. *Journal of Nursing Management*. 2009. № 17 (8). P. 1002–1010. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01028.x>
18. Park Y. J., Lee S. J., Chang S. O., Youn J. J., Lee E. S. Study on the effectiveness of nursing organization of one tertiary hospital. *J Koran AcadNurs Adm*. 1997. № 3 (2). P. 109–122.
19. Lim E. J., Yi Y. J. Comparison of operating room nurses and general ward nurses on communicative competence and interpersonal relationship ability within the medical team. *J Koran AcadNurs Adm*. 2014. № 20 (3). P. 313–321.
20. Boyle E. M., Freer Y., Wong C. M., McIntosh N., Anand K. J. S. Assessment of persistent pain or distress and adequacy of analgesia in preterm ventilated infants. *Pain*. 2006. № 124. P. 87–91.
21. Stamps P. L. Nurses and work satisfaction: An index for measurement, 2nd edn. *Health Administration Press*, Chicago. 1997.
22. Yasin Y. M., Kerr M. S., Wong C. A., Bélanger C. H. Factors affecting job satisfaction among acute care nurses working in rural and urban settings. *J Adv Nurs*. 2020. № 76. P. 2359–2368. <https://doi.org/10.1111/jan.14449>
23. Khunou S. H., Davhana-Maselesele M. Level of job satisfaction amongst nurses in the North-West province, South-Africa. Post-Occupation specific dispensation. *Curationis*. 2020. № 39 (1). P. 1–10.
24. Ali M. M. Factors influencing healthcare service quality. *Int J Health Policy Manage*. 2014. № 3 (2). P. 77–89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
25. Gursoy D., Chi C. G. Q., Karadag E. Generational differences in work values and attitudes among frontline and service contact employees. *Int J Hosp Manag*. 2013. № 32. P. 40–48. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2012.04.002>
26. Yadegary M. A., Aghajanloo A., Negarandeh R. Challenges of professional self-regulation in Iranian nursing. *Hayat*. 2017. № 23. P. 1–6.
27. Shareinia H., Khodadadi E., Nedaei H., Hosseini M. Professional and ethical values in providing nursing care from nurses' perspective. *Iran J Nurs*. 2018. № 31. P. 44–55. doi: 10.29252/ijn.31.112.44.
28. Emakpor C., Nyback M.-H. Love. A Relevant Concept in Nursing and Caring Science. Novia University of Applied Sciences. Vaasa, Finland: 2010. P. 1–15.
29. Rivero D. E., Erdmann A. L. The power of loving humane care in nursing. *Rev. Lat.-Am. Enferm*. 2007. № 15. P. 618–625. doi: 10.1590/S0104-11692007000400015.
30. Rykkje L., Eriksson K., Råholm M.-B. Love in connectedness: A theoretical study. *Sage Open*. 2015. № 5. P. 1–11. doi: 10.1177/2158244015571186.
31. Sayed S., Ahmed A., Bakr M., Sherief N. Work Engagement in Nursing: A concept Analysis. *Menoufia Nurs. J*. 2019. № 4. P. 13–18. doi: 10.21608/menj.2019.118478
32. Mehrizi Z., Nasiri A., Irandoost S. The Work Engagement of Nurses and Its Correlation with Perceived Social Support. *Iran J Nurs*. 2019. № 32. P. 55–64.
33. García-Sierra R., Fernández-Castro J., Martínez-Zaragoza F. Engagement of nurses in their profession. Qualitative study on engagement. *Enfermería Clínica*. 2017. № 27. P. 153–162. doi: 10.1016/j.enfcli.2017.03.006.
34. Gómez-Salgado J., Navarro-Abal Y., López-López M. J., Romero-Martín M., Climent-Rodríguez J. A. Engagement, passion and meaning of work as modulating variables in nursing: A theoretical analysis. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 2019. № 16. P. 108. doi: 10.3390/ijerph16010108
35. Sinclair S., Beamer K., Hack T. F., McClement S., Raffin Bouchal S., Chochinov H. M., Hagen N. A. Sympathy, empathy, and compassion: A grounded theory study of palliative care patients' understandings, experiences, and preferences. *Palliat. Med*. 2017. № 31. P. 437–447. doi: 10.1177/0269216316663499
36. Babaei K. M., Ahmadi S. A. A., Shahbazi M. Investigation of the Effective Factors on Employee Engagement of Nurses in Farabi Eye Hospital affiliated to Tehran University of Medical Sciences. *J. Public Adm*. 2014. № 5. P. 39–56.
37. García-Sierra R., Fernández-Castro J., Martínez-Zaragoza F. Relationship between job demand and burnout in nurses: Does it depend on work engagement? *J. Nurs. Manag*. 2016. № 24. P. 780–788. doi: 10.1111/jonm.12382.
38. Dåderman A. M., Basinska B. A. Job Demands, engagement, and turnover intentions in polish nurses: The role of work-family interface. *Front. Psychol*. 2016. № 7. P. 1–14. doi: 10.3389/fpsyg.2016.01621.
39. De Simone S., Planta A. The intention to leave among nurses: The role of job satisfaction, self-efficacy and work engagement. *La Med. Lav*. 2017. № 108. P. 87–97.

40. Saito Y., Igarashi A., Noguchi-Watanabe M., Takai Y., Yamamoto-Mitani N. Work values and their association with burnout/work engagement among nurses in long-term care hospitals. *J. Nurs. Manag.* 2018. № 26. P. 393–402. doi: 10.1111/jonm.12550
41. Essential Qualities and Characteristics of a Good Nurse. Relias. URL: <https://www.relias.com/blog/qualities-and-characteristics-of-a-good-nurse>(date of access: 11.03.2024).
42. Moloney W., Fieldes J., Jacobs S. An Integrative Review of How Healthcare Organizations Can Support Hospital Nurses to Thrive at Work. *International journal of environmental research and public health.* 2020. № 17 (23). P. 8757. <https://doi.org/10.3390/ijerph17238757>
43. Şahin S., Arıcı Özcan N., Arslan Babal R. The mediating role of thriving: Mindfulness and contextual performance among Turkish nurses. *Journal of nursing management.* 2020. № 28 (1). P. 175–184. <https://doi.org/10.1111/jonm.12911>
44. Rosa D., Terzoni S., Dellafiore F., Destrebecq A. Systematic review of shift work and nurses' health. *Occupational medicine (Oxford, England).* 2019. № 69 (4). P. 237–243. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqz063>
45. Engström M., Mårtensson G., Pålsson Y., Strömberg A. What relationships can be found between nurses' working life and turnover? A mixed-methods approach. *Journal of nursing management.* 2022. № 30 (1). P. 288–297. <https://doi.org/10.1111/jonm.13494>
46. Nawaz M., Abid G., Quartey-Papafio T. K. Relation of Workplace Incivility, Prosocial Motivation and Emotional Exhaustion to Thriving of Nurses. *Nursing: Research and Reviews*, ume. 2022. № 12. P. 207–222.
47. Jackson J. “I love the job...” Thriving in nursing: A qualitative interview study with framework analysis. *International emergency nursing.* 2022. № 62. P. 101172. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2022.101172>

REFERENCES

1. Nishioka, V. M., Coe, M. T., Hanita, M., & Moscato, S. R. (2014). Dedicated education unit: student perspectives. *Nursing education perspectives*, 35(5), 301–307. <https://doi.org/10.5480/14-1380>
2. Choi, S. L., Goh, C. F., Adam, M. B., & Tan, O. K. (2016). Transformational leadership, empowerment, and job satisfaction: the mediating role of employee empowerment. *Human resources for health*, 14(1), 73. <https://doi.org/10.1186/s12960-016-0171-2>
3. Halbesleben, J. R. B. (2010). A meta-analysis of work engagement: relationships with burnout, demands, resources, and consequences. In: Bakker AB, Leiter MP, editors. *Work engagement: a handbook of essential theory and research.* New York: Psychology Press, 102e17.
4. Wright S. G. (2007). Developing nursing: the contribution to quality. 1988. *International journal of health care quality assurance*, 20(1), 53–60. <https://doi.org/10.1108/09526860710721222>
5. Dempsey, C., & Reilly, B. A. (2016). Nurse Engagement: What are the Contributing Factors for Success?. *Online journal of issues in nursing*, 21(1), 2. <https://doi.org/10.3912/OJIN.Vol21No01Man02>
6. Sveinsdóttir, H., Biering, P., & Ramel, A. (2006). Occupational stress, job satisfaction, and working environment among Icelandic nurses: a cross-sectional questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 43(7), 875–889. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2005.11.002>
7. Moon, H., Kim, J. Y. (2018). The influence of clinical nurses' emotional intelligence and job stress on burnout. *Journal of KOEN*, 12(2), 173–181 DOI:<http://doi.org/10.21184/jkeia.2018.2.12.2.173>
8. Son, Y. J., Lee, Y. A., Sim, K. N., Kong, S. S., Park, Y. S. (2013). Influence of communication competence and burnout on nursing performance of intensive care units nurses. *J Korean AcadFundamNurs*, 10(1), 278–2880.
9. Oh, H. S., Hwee, W. (2016). Self-efficacy, organizational commitment, customer orientation and nursing performance of nurses in local public hospital. *J Koran AcadNurs Adm*, 22(55), 507–517.
10. Geyer, N. M., Coetzee, S. K., Ellis, S. M., & Uys, L. R. (2018). Relationship of nurses' intrapersonal characteristics with work performance and caring behaviors: A cross-sectional study. *Nursing & health sciences*, 20(3), 370–379. <https://doi.org/10.1111/nhs.12416>
11. Lee, T. W., & Ko, Y. K. (2010). Effects of self-efficacy, affectivity and collective efficacy on nursing performance of hospital nurses. *Journal of advanced nursing*, 66(4), 839–848. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2009.05244.x>
12. Riggio, R. E., Taylor, S. J. (2000). Personality and communication skills as predictors of hospice nurse performance. *Journal of Business and Psychology*, 15(2), 351–359.
13. Apker, J., Propp, K. M., Zabava Ford, W. S., & Hofmeister, N. (2006). Collaboration, credibility, compassion, and coordination: professional nurse communication skill sets in health care team interactions. *Journal of professional nursing : official journal of the American Association of Colleges of Nursing*, 22(3), 180–189.
14. Propp, K. M., Apker, J., Zabava Ford, W. S., Wallace, N., Serbenski, M., & Hofmeister, N. (2010). Meeting the complex needs of the health care team: identification of nurse-team communication practices perceived to enhance patient outcomes. *Qualitative health research*, 20(1), 15–28. <https://doi.org/10.1177/1049732309355289>
15. Taunton, R. L., Bott, M. J., Koehn, M. L., Miller, P., Rindner, E., Pace, K., Elliott, C., Bradley, K. J., Boyle, D., & Dunton, N. (2004). The NDNQI-Adapted Index of work satisfaction. *Journal of nursing measurement*, 12(2), 101–122. <https://doi.org/10.1891/jnum.2004.12.2.101>
16. Bolandianbafghi, S., Salimi, T., Rassouli, M., Faraji, R., & Sarebanhassanabadi, M. (2017). Correlation between medication errors with job satisfaction and fatigue of nurses. *Electronic physician*, 9(8), 5142–5148. <https://doi.org/10.19082/5142>
17. Utriainen, K., & Kyngäs, H. (2009). Hospital nurses' job satisfaction: a literature review. *Journal of nursing management*, 17(8), 1002–1010. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01028.x>

18. Park, Y. J., Lee, S. J., Chang, S. O., Youn, J. J., Lee, E. S. (1997). Study on the effectiveness of nursing organization of one tertiary hospital. *J Koran AcadNurs Adm*, 3(2), 109-122.
19. Lim, E. J., Yi, Y. J. (2014). Comparison of operating room nurses and general ward nurses on communicative competence and interpersonal relationship ability within the medical team. *J Koran AcadNurs Adm*, 20(3), 313-321.
20. Boyle, E. M., Freer, Y., Wong, C. M., McIntosh, N., & Anand, K. J. (2006). Assessment of persistent pain or distress and adequacy of analgesia in preterm ventilated infants. *Pain*, 124(1-2), 87-91. <https://doi.org/10.1016/j.pain.2006.03.019>
21. Stamps P. L. (1997) Nurses and work satisfaction: An index for measurement, 2nd edn. *Health Administration Press, Chicago*.
22. Yasin, Y. M., Kerr, M. S., Wong, C. A., & Bélanger, C. H. (2020). Factors affecting job satisfaction among acute care nurses working in rural and urban settings. *Journal of advanced nursing*, 76(9), 2359-2368. <https://doi.org/10.1111/jan.14449>
23. Khunou, S. H., & Davhana-Maselesele, M. (2016). Level of job satisfaction amongst nurses in the North-West Province, South Africa: Post occupational specific dispensation. *Curationis*, 39(1), 1438. <https://doi.org/10.4102/curationis.v39i1.1438>
24. Mosadeghrad A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International journal of health policy and management*, 3(2), 77-89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
25. Gursoy, D., Chi, C. G. Q., Karadag, E. (2013). Generational differences in work values and attitudes among frontline and service contact employees. *Int J Hosp Manag*, 32, 40-48. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2012.04.002>
26. Yadegary, M. A., Aghajanloo, A., Negarandeh, R. (2017). Challenges of professional self-regulation in Iranian nursing. *Hayat*, 23, 1-6.
27. Shareinia, H., Khodadadi, E., Nedaei, H., Hosseini, M. (2018). Professional and ethical values in providing nursing care from nurses' perspective. *Iran J. Nurs*, 31, 44-55. doi: 10.29252/ijn.31.112.44.
28. Emakpor, C., Nyback, M.-H. (2010). Love. A Relevant Concept in Nursing and Caring Science. *Novia University of Applied Sciences*. Vaasa, Finland, 1-15.
29. Rivero, D. E., & Erdmann, A. L. (2007). The power of loving humane care in nursing. *Revista latino-americana de enfermagem*, 15(4), 618-625. <https://doi.org/10.1590/s0104-11692007000400015>
30. Rykkje, L., Eriksson, K., Råholm, M.-B. (2015). Love in connectedness: A theoretical study. *Sage Open*, 5, 1-11. doi: 10.1177/2158244015571186.
31. Sayed, S., Ahmed, A., Bakr, M., Sherief, N. (2019). Work Engagement in Nursing: A concept Analysis. *Menoufia Nurs. J*, 4, 13-18. doi: 10.21608/menj.2019.118478
32. Mehrizi, Z., Nasiri, A., Irandoost, S. (2019). The Work Engagement of Nurses and Its Correlation with Perceived Social Support. *Iran J. Nurs*, 32, 55-64.
33. García-Sierra, R., Fernández-Castro, J., & Martínez-Zaragoza, F. (2017). Engagement of nurses in their profession. Qualitative study on engagement. Implicación de las enfermeras en su profesión. Un estudio cualitativo sobre el engagement. *Enfermería clinica*, 27(3), 153-162. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.03.006>
34. Gómez-Salgado, J., Navarro-Abal, Y., López-López, M. J., Romero-Martín, M., & Climent-Rodríguez, J. A. (2019). Engagement, Passion and Meaning of Work as Modulating Variables in Nursing: A Theoretical Analysis. *International journal of environmental research and public health*, 16(1), 108. <https://doi.org/10.3390/ijerph16010108>
35. Sinclair, S., Beamer, K., Hack, T. F., McClement, S., Raffin Bouchal, S., Chochinov, H. M., & Hagen, N. A. (2017). Sympathy, empathy, and compassion: A grounded theory study of palliative care patients' understandings, experiences, and preferences. *Palliative medicine*, 31(5), 437-447. <https://doi.org/10.1177/0269216316663499>
36. Babaei, K. M., Ahmadi, S. A. A., Shahbazi, M. (2014). Investigation of the Effective Factors on Employee Engagement of Nurses in Farabi Eye Hospital affiliated to Tehran University of Medical Sciences. *J. Public Adm*, 5, 39-56.
37. García-Sierra, R., Fernández-Castro, J., & Martínez-Zaragoza, F. (2016). Relationship between job demand and burnout in nurses: does it depend on work engagement?. *Journal of nursing management*, 24(6), 780-788. <https://doi.org/10.1111/jonm.12382>
38. Dåderman, A. M., & Basinska, B. A. (2016). Job Demands, Engagement, and Turnover Intentions in Polish Nurses: The Role of Work-Family Interface. *Frontiers in psychology*, 7, 1621. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01621>
39. De Simone, S., & Planta, A. (2017). L'intenzione di lasciare il lavoro nel personale infermieristico: il ruolo della soddisfazione lavorativa, dell'autoefficacia e del work engagement [The intention to leave among nurses: the role of job satisfaction, self-efficacy and work engagement]. *La Medicina del lavoro*, 108(2), 87-97. <https://doi.org/10.23749/mdl.v108i2.6074>
40. Saito, Y., Igarashi, A., Noguchi-Watanabe, M., Takai, Y., & Yamamoto-Mitani, N. (2018). Work values and their association with burnout/work engagement among nurses in long-term care hospitals. *Journal of nursing management*, 26(4), 393-402. <https://doi.org/10.1111/jonm.12550>
41. Essential Qualities and Characteristics of a Good Nurse. (2023). Relias. URL: <https://www.relias.com/blog/qualities-and-characteristics-of-a-good-nurse> (date of access: 11.03.2024).
42. Moloney, W., Fieldes, J., & Jacobs, S. (2020). An Integrative Review of How Healthcare Organizations Can Support Hospital Nurses to Thrive at Work. *International journal of environmental research and public health*, 17(23), 8757. <https://doi.org/10.3390/ijerph17238757>
43. Şahin, S., Arıcı Özcan, N., & Arslan Babal, R. (2020). The mediating role of thriving: Mindfulness and contextual performance among Turkish nurses. *Journal of nursing management*, 28(1), 175-184. <https://doi.org/10.1111/jonm.12911>
44. Rosa, D., Terzoni, S., Dellafiore, F., & Destrebecq, A. (2019). Systematic review of shift work and nurses' health. *Occupational medicine (Oxford, England)*, 69(4), 237-243. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqz063>

45. Engström, M., Mårtensson, G., Pålsson, Y., & Strömberg, A. (2022). What relationships can be found between nurses' working life and turnover? *A mixed-methods approach. Journal of nursing management*, 30(1), 288–297. <https://doi.org/10.1111/jonm.13494>
46. Nawaz M, Abid G, & Quartey-Papafio TK. (2022). Relation of Workplace Incivility, Prosocial Motivation and Emotional Exhaustion to Thriving of Nurses. *Nursing: Research and Reviews*, ume 12, 207–222.
47. Jackson J. (2022). “I love the job...” Thriving in nursing: A qualitative interview study with framework analysis. *International emergency nursing*, 62, 101172. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2022.101172>