

Επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο

Αντιγόνη Β. Ποζουκίδου

Διοικητική Διευθύντρια, Γενικό Νοσοκομείο Νάουσας, Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας του ΕΣΥ, Νάουσα

Μάμας Μ. Θεοδώρου

Αναπληρωτής Καθηγητής, Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Κύπρος

Δάφνη Καϊτελίδου

Λέκτορας, Τμήμα Νοσηλευτικής, Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα, Μέλος ΣΕΠ, Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Κύπρος

Γενικό Νοσοκομείο Νάουσας

Η μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων αποτελεί ένα από τα βασικά θέματα που θα πρέπει να απασχολούν τις διοικήσεις των οργανισμών. Αυτό επιβάλλεται για λόγους τόσο οργανωτικούς όσο και ανθρωπιστικούς, καθώς η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων συνδέεται άμεσα με την καλή σωματική και ψυχική τους υγεία.

ΣΚΟΠΟΣ Βασικός σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνηθεί το βαθμό της επαγγελματικής ικανοποίησης του μόνιμου νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού που υπηρετεί σε δημόσιο γενικό νοσοκομείο και να προσδιορίσει τους παράγοντες που την επηρεάζουν και τη διαμορφώνουν. Επιπρόσθετοι στόχοι της ήταν να καταγράψει και άλλες πτυχές της επαγγελματικής δραστηριότητας του συγκεκριμένου πληθυσμού, όπως οι προσδοκίες

Job satisfaction of nursing and paramedical personnel of a public general hospital

Antigoni Pozoukidou

MSc, Head of Administrative Services, General Hospital of Naousa, Post-graduate in Health Units Administrations, Naousa, Greece

Mamas M. Theodorou

Associate Professor Open University of Cyprus, Cyprus

Daphne Kaitelidou

*Lecturer, Nursing Department, University of Athens, Athens, Greece
Tutor in Health Services Management Open University of Cyprus, Cyprus*

General Hospital of Naousa

The assessment of staff satisfaction is one of the most critical issues for the management of health services. This seems to be a necessity both for organizational and humanitarian purposes since job satisfaction is positively related with physical and emotional health.

AIM The objective of this study was to assess the nurses' and paramedics' job satisfaction at a public general hospital in Greece and to identify the variables associated with it. Additional objectives of the study was to depict all aspects of employment activities such as the perceptions of the staff, the nurse-patient relationships, stress associated with job environment, opinions for the improvement of work patterns etc.

MATERIAL-METHOD A questionnaire with multi-choice questions was designed and the research was car-

από το επάγγελμα και ο βαθμός πραγμάτωσής τους, το είδος των σχέσεών του με τους ασθενείς, η ύπαρξη ή μη εργασιακού άγχους, οι προτάσεις του για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας τους στο νοσοκομείο κ.ά.

ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΣ Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου και με κλειστές ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής προς το σύνολο των εργαζομένων του νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού, που ανέρχονταν σε 151 άτομα. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έγινε με προσωπική συνέντευξη.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ Από τα ευρήματα της έρευνας προέκυψε ότι το 51,1% του νοσηλευτικού προσωπικού εκφράζει επαγγελματική δυσαρέσκεια, την οποία αποδίδει πρωτίστως στη μη αναγνώριση της προσφοράς του και δευτερευόντως στις συνθήκες εργασίας του. Το αντίστοιχο ποσοστό για το παραϊατρικό προσωπικό ανέρχεται στο 72% και αποδίδεται κατά πρώτο λόγο στις σχέσεις του με τους άλλους επαγγελματίες υγείας και ακολούθως στην αναγνώριση της προσφοράς του.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ Η αύξηση της στελέχωσης και η καλύτερη σύνθεση του νοσηλευτικού προσωπικού σε συνδυασμό με τη βελτίωση της νοσοκομειακής υποδομής, θα μπορούσε να βελτιώσει αισθητά τους δείκτες λειτουργίας και απόδοσης του νοσοκομείου.

Λέξεις-κλειδιά:

- Επαγγελματική ικανοποίηση • Νοσηλευτικό προσωπικό
- Παραϊατρικό προσωπικό • Δημόσιο γενικό νοσοκομείο

Υπεύθυνος αλληλογραφίας

Δάφνη Καϊτελίδου
Δημ. Σούτσου 24Α, 115 21 Αθήνα
Τηλ. 210-74 64 470
E-mail: dkaitelid@nurs.uoa.gr

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η γνώση της ανθρώπινης συμπεριφοράς στο χώρο της εργασίας, καθώς και των κινήτρων ή αντικινήτρων που τη διαμορφώνουν και τη μεταβάλλουν, είναι καθοριστική για την επίτευξη των στόχων κάθε οργανισμού. Κατ'επέκταση, και η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων πρέπει να αποτελεί ένα από τα πλέον ουσιώδη θέματα, καθώς συνδέεται με την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα του οργανισμού, πολύ περισσότερο μάλιστα όταν ο οργανισμός αυτός απευθύνεται στον άνθρωπο και τις ανάγκες υγείας του και πρέπει το μοντέλο διοίκησης και οι συνθήκες εργασίας να συνεισφέρουν παράλληλα και στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων.

ried out through personal interviews. 151 nurses and paramedical staff accepted to participate and answer the questionnaire.

RESULTS Among the findings was that 51.1% of nursing staff seems to be dissatisfied from their occupation and this dissatisfaction is mainly attributed to the underestimation of their efforts and the difficult and stressful work environment. The respective percentage for the paramedical staff was 72% and it is attributed to the relations with other health care professionals and to the poor recognition of their work.

CONCLUSIONS An increase in the nurse per patient ratio and the case-mix of the staff along with an improvement of the hospital infrastructure could greatly improve the health performance indicators of the hospital.

Key words:

- Job satisfaction • Nursing personnel
- Paramedical personnel • Public general hospital

Corresponding author

Daphne Kaitelidou
24A Dim. Soutsou street, GR-115 21 Athens, Greece
Tel. +30 210-74 64 470
E-mail: dkaitelid@nurs.uoa.gr

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια πολυδιάστατη έννοια, η οποία αντιπροσωπεύει μια ολική στάση του ατόμου και τα συναισθήματά του για συγκεκριμένες πτυχές του επαγγέλματός του.¹ Σε ανθρωπιστικό επίπεδο, η υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται θετικά με την καλή σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων, καθώς και με την ποιότητα της εργασιακής τους ζωής.² Το αντίθετο συμβαίνει όταν οι εργαζόμενοι δεν είναι ευχαριστημένοι από την εργασία τους. Το χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης αυξάνει τις πιθανότητες εμφάνισης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και συνδέεται με τη μείωση του αισθήματος αυτοεκτίμησης, το αυξημένο άγχος και την κατάθλιψη. Οι απασχολούμενοι σε εργασίες ρουτίνας έχουν χαμηλούς

δείκτες πνευματικής υγείας σε σχέση με τους εργαζόμενους σε εργασίες με ποικιλία καθηκόντων και περιεχομένου, οι οποίοι εμφανίζουν υψηλό δείκτη πνευματικής υγείας.³

Από πλευράς οργάνωσης, η υψηλή ικανοποίηση συνδέεται με χαμηλούς δείκτες απουσιών από την εργασία⁴ και κινητικότητας των εργαζομένων,⁵ με μείωση της μη κανονικής προσέλευσης στην εργασία και της συχνότητας των ατυχημάτων,⁶ ενώ θεωρείται αιτία ορισμένων θετικών συμπεριφορών, όπως της συνεργασίας και της ποιότητας παροχής υπηρεσιών. Η υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με το ενδιαφέρον των εργαζομένων για την εταιρεία και με ισχυρή δέσμευση και ταύτιση με τους στόχους της, ενώ σχετίζεται αρνητικά με τη συμμετοχή στις συνδικαλιστικές οργανώσεις και θετικά με την απόδοση.⁷ Έρευνες των Herzberg et al έδειξαν ότι η ικανοποίηση είναι υψηλή στα πρώτα χρόνια της εργασίας του προσωπικού. Στη συνέχεια μειώνεται, με αποκορύφωμα τα 20 χρόνια εργασίας, ενώ κοντά στα 30 χρόνια και μέχρι το τέλος της υπηρεσίας του αυξάνεται και πάλι.

Σήμερα, οι αλλαγές στον εργασιακό χώρο είναι πολλές και απρόβλεπτες, με πολλές θετικές και αρνητικές επιπτώσεις. Τα νέα κοινωνικά δεδομένα, η εντατικοποίηση και οι ευέλικτες μορφές εργασίας, οι νέες τεχνολογίες και η μοναχική εργασία αλλάζουν τη μορφή πολλών επαγγελματιών. Οι σύγχρονες αυτές τάσεις που παρατηρούνται στις συνθήκες εργασίας είναι πιθανόν να μειώσουν το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων. Παράλληλα, προκαλούν καταστάσεις μεγάλης πίεσης, με αποτέλεσμα την εμφάνιση των λεγόμενων «επαγγελματικών ασθενειών» του εργασιακού άγχους, της χρονίας κόπωσης και της ψυχολογικής εξουθένωσης.

ΣΚΟΠΟΣ

Βασικός σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνήσει το βαθμό της επαγγελματικής ικανοποίησης του μόνιμου νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού που υπηρετεί σε δημόσιο γενικό νοσοκομείο και να προσδιορίσει τους παράγοντες που την επηρεάζουν και τη διαμορφώνουν, καθώς επίσης να διερευνήσει την ψυχολογική σύνδεση των εργαζομένων με την εργασία και το περιβάλλον της.

Επιπρόσθετοι στόχοι ήταν να καταγράψει τους παράγοντες που κατά την εκτίμηση του προσωπικού αποτελούν ικανά κίνητρα για τη βελτίωση της εργασιακής

του ικανοποίησης, να διαπιστώσει αν επαληθεύθηκαν ή όχι οι προσδοκίες του από την επιλογή του επαγγέλματός του, να περιγράψει το είδος των σχέσεων του νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού με τους ασθενείς του νοσοκομείου και να αναδείξει σε ποιο βαθμό η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζει και διαμορφώνει τη συμπεριφορά του προσωπικού απέναντι στους ασθενείς, τους συναδέλφους του, την οικογένειά του, καθώς και την αποδοτικότητά του στην εργασία. Τέλος, ένας ακόμα στόχος της έρευνας ήταν να εκτιμήσει το μέγεθος του άγχους και της πίεσης που βιώνει ο εργαζόμενος κατά την άσκηση των καθηκόντων του και να καταγράψει τις προτάσεις των εργαζομένων για τη βελτίωση της νοσηλευτικής δραστηριότητας και την αναβάθμιση του επαγγέλματός τους και της λειτουργίας του Νοσοκομείου Νάουσας.

ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε σε ένα γενικό νοσοκομείο του δημόσιου τομέα κατά το χρονικό διάστημα από 20/11/2005 μέχρι 20/12/2005. Τον πληθυσμό της έρευνας αποτέλεσε το σύνολο του μόνιμου νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού που υπηρετούσε στο νοσοκομείο, δηλαδή συνολικά 151 άτομα και, συγκεκριμένα, οι 126 εργαζόμενοι της νοσηλευτικής υπηρεσίας, όλων των ειδικοτήτων και διαβαθμίσεων, και οι 25 εργαζόμενοι, παραϊατρικών ειδικοτήτων, των τμημάτων Ακτινολογικού, Φαρμακείου, Βιοπαθολογικού και Φυσιοθεραπευτηρίου. Πρόκειται, δηλαδή, για μελέτη επισκόπησης του συνόλου του υπό μελέτη πληθυσμού.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας καταρτίστηκε ερωτηματολόγιο με δύο ενότητες κλειστών ερωτήσεων. Η πρώτη ενότητα περιλάμβανε 11 ερωτήσεις, οι οποίες αφορούσαν στα δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά του υπό έρευνα πληθυσμού. Συγκεκριμένα, ζητήθηκαν πληροφορίες για το φύλο, την ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, την ειδικότητα της κατεχόμενης θέσης, τον τομέα εργασίας, το ύψος του καθαρού προσωπικού εισοδήματος από το νοσοκομείο, το ύψος του καθαρού οικογενειακού εισοδήματος κ.ά. Η δεύτερη ενότητα περιλάμβανε 9 ομάδες ερωτήσεων, οι οποίες συνδέονταν με την επαγγελματική ικανοποίηση των ερωτηθέντων.

Στο πλαίσιο κατάρτισης του ερωτηματολογίου έγινε επισκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας για υφιστάμενα εργαλεία επαγγελματικής ικανοποίησης προσωπι-

κού νοσηλευτικών ιδρυμάτων, τα οποία δεν κάλυπταν πλήρως τα ερευνητικά ερωτήματα. Επιμέρους ερωτήσεις αξιοποιήθηκαν από αντίστοιχες έρευνες στον Ελλαδικό χώρο.^{8,9}

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν ανώδυμη, γι' αυτό δεν επιλέχθηκε η μέθοδος της συνέντευξης «πρόσωπο με πρόσωπο», αλλά της ατομικής διανομής σε κάθε συμμετέχοντα (self administered questionnaire), ώστε να διασφαλιστεί η ανωνυμία και η ειλικρινής αποτύπωση των απαντήσεων. Η συλλογή των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων ολοκληρώθηκε σχεδόν μέσα στα χρονικά πλαίσια που τέθηκαν. Συνολικά, απάντησαν 122 εργαζόμενοι (80,8% του συνολικού στατιστικού πληθυσμού των εργαζομένων στις δύο ομάδες) σε ισάριθμα ερωτηματολόγια. Αναλυτικότερα, απάντησαν 97 άτομα νοσηλευτικού προσωπικού (77% του αντίστοιχου πληθυσμού) και 25 παραϊατρικού προσωπικού (100% του αντίστοιχου πληθυσμού), ενώ δεν υπήρξε ανταπόκριση από 29 άτομα της νοσηλευτικής υπηρεσίας, δηλαδή ποσοστό 23% του συνολικού πληθυσμού.

Η δομή του ερωτηματολογίου παρείχε τη δυνατότητα λήψης ποιοτικών στοιχείων [δεδομένα ονομαστικού (nominal), διατακτικού-διαβάθμισης (ordinal)] και ποσοτικών στοιχείων [κλίμακας Likert (scale), αναλογίας (ratio)]. Η στατιστική επεξεργασία των στοιχείων περιλάμβανε τον υπολογισμό των παραμέτρων της περιγραφικής στατιστικής για την ανάλυση μίας μεταβλητής. Ανάλογα με το είδος των δεδομένων (ονομαστικού τύπου, διατακτικού και κλίμακας ερωτήσεων) υπολογίστηκαν η κατανομή συχνοτήτων των απαντήσεων και η ποσοστιαία κατανομή ανά μεταβλητή, ενώ για δεδομένα αναλογίας οι στατιστικές παράμετροι θέσης (μέση τιμή) και διασποράς (τυπική απόκλιση). Σε δεύτερο επίπεδο υπήρξε διμεταβλητή στατιστική ανάλυση, δηλαδή συσχέτιση βασικών ποιοτικών μεταβλητών από τα δημογραφικά στοιχεία του πληθυσμού με επιλεγμένες ποσοτικές μεταβλητές. Δεν χρησιμοποιήθηκαν οι στατιστικοί έλεγχοι που αναφέρονται σε δειγματοληψίες (π.χ. χ^2 έλεγχος ανεξαρτησίας), διότι αφενός από το παραϊατρικό προσωπικό απάντησαν όλοι και αφετέρου από το νοσηλευτικό προσωπικό απάντησε στο ερωτηματολόγιο η πλειονότητα (77%).

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η στατιστική ανάλυση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του υπό έρευνα πληθυσμού εμφάνισε ανομοιο-

ογενή κατανομή των εργαζομένων όσον αφορά στο φύλο, με τις γυναίκες να υπερτερούν σημαντικά (ποσοστό 78,8%) έναντι των ανδρών (21,2%). Στο νοσηλευτικό προσωπικό, το μεγαλύτερο μέρος των συμμετεχόντων στην έρευνα ήταν ηλικίας μεταξύ 36 και 45 ετών (ποσοστό 69,2%), ενώ στο παραϊατρικό προσωπικό οι ηλικιακές ομάδες μεταξύ 36 και 45 ετών και μεταξύ 46 και 56 ετών μοιράστηκαν το ίδιο ποσοστό (41,7%). Η πλειονότητα των ερωτηθέντων (ποσοστό 89,7% επί των απαντήσεων) ήταν έγγαμοι και μόνο το 10,3% άγαμοι-διαζευγμένοι ή άλλο. Το 48,7% του συνόλου του πληθυσμού που απάντησε ήταν απόφοιτοι της τεχνολογικής επαγγελματικής εκπαίδευσης (ΤΕΙ), το 39,5% απόφοιτοι της μέσης εκπαίδευσης και μόλις το 11,8% απόφοιτοι της υποχρεωτικής εκπαίδευσης. Η μέση τιμή των ετών υπηρεσίας του πληθυσμού ανήλθε στα 16,7 έτη, με ελάχιστο τα 3 έτη και μέγιστο τα 31,5 έτη.

Από τις απαντήσεις του συνόλου των ερωτηθέντων προέκυψε έκφραση επαγγελματικής ικανοποίησης σε ποσοστό 53,8% και επαγγελματικής δυσαρέσκειας σε ποσοστό 46,2%. Οι κυριότεροι παράγοντες από τους οποίους πηγάζει η ικανοποίηση, για όσους δήλωσαν ευχαριστημένοι, είναι –βάσει της μεγαλύτερης συχνότητας των απαντήσεων και της σειράς προτεραιότητας– οι εξής: (α) το ιδιαίτερο αντικείμενο της επαγγελματικής δραστηριότητας, (β) οι σχέσεις με τους ασθενείς, (γ) η αναγνώριση της προσφοράς και (δ) οι σχέσεις με τους άλλους επαγγελματίες υγείας. Όσοι δήλωσαν δυσαρεστημένοι, αποδίδουν τη δυσαρέσκειά τους στους εξής παράγοντες: (α) συνθήκες εργασίας, (β) μη αναγνώριση της προσφοράς, (γ) φόρτος εργασίας και (δ) ύψος αποδοχών. Παρατηρούμε ότι το ύψος των αποδοχών δεν αποτελεί πρωτεύοντα παράγοντα δυσαρέσκειας (4ος), δεν συμπεριλαμβάνεται όμως και μεταξύ των τεσσάρων πρώτων παραγόντων ικανοποίησης.

Από τα ανά επαγγελματική ομάδα ευρήματα της έρευνας προέκυψε ότι το 48,9% του νοσηλευτικού προσωπικού είναι ευχαριστημένο έως πολύ ευχαριστημένο από το επάγγελμα που ασκεί, ενώ το υπόλοιπο 51,1% δυσαρεστημένο έως πολύ δυσαρεστημένο. Στην περίπτωση του παραϊατρικού προσωπικού, το 72% είναι ευχαριστημένο έως πολύ ευχαριστημένο και μόλις το 28% δυσαρεστημένο έως πολύ δυσαρεστημένο.

Το νοσηλευτικό προσωπικό που δήλωσε ευχαριστημένο ή πολύ ευχαριστημένο από το επάγγελμά του απέδωσε την ευχαρίστησή του αυτή, ανεξάρτητα από προτεραιότητες, κυρίως στους παρακάτω βασικούς

παράγοντες: (α) σχέσεις με τους ασθενείς (ποσοστό 95,7%), (β) αντικείμενο της επαγγελματικής δραστηριότητας (93,5%), (γ) αναγνώριση της προσφοράς του (91,3%), (δ) σχέσεις με τους επαγγελματίες υγείας (82,6%), (ε) ασφάλεια της εργασίας (67,4%) και (στ) ύψος αποδοχών (52,2%). Αντίστοιχα, το παραϊατρικό προσωπικό απέδωσε την ευχαρίστησή του, ανεξάρτητα από προτεραιότητες, κυρίως στους παρακάτω βασικούς παράγοντες: (α) σχέσεις με τους επαγγελματίες υγείας (77,8%), (β) αναγνώριση της προσφοράς του (77,8%), (γ) αντικείμενο της επαγγελματικής δραστηριότητας (72,2%), (δ) σχέσεις με τους ασθενείς (72,2%), (ε) συνθήκες εργασίας (61,1%) και (στ) ασφάλεια της εργασίας (50%).

Στον πίνακα 1 αναφέρονται συγκριτικά μεταξύ τους για τις δύο ομάδες προσωπικού (νοσηλευτικό και παραϊατρικό) οι παράγοντες στους οποίους αποδίδεται η επαγγελματική ικανοποίηση όσων δήλωσαν ευχαριστημένοι από το επάγγελμα που ασκούν.

Το νοσηλευτικό προσωπικό που δήλωσε δυσαρεστημένο έως πολύ δυσαρεστημένο απέδωσε τη δυσαρέσκειά του στους παρακάτω κυρίαρχους παράγοντες: (α) στη μη αναγνώριση της προσφοράς του και στις συνθήκες εργασίας (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός) σε ποσοστό 85,4% και για τους δύο αυτούς παράγοντες, (β) στο ύψος των αποδοχών (ποσοστό 75%), (γ) στο φόρτο εργασίας (72,9%), (δ) στην ασφάλεια της εργασίας (47,2%) και (ε) στο ωράριο εργασίας (47,9%), ενώ το παραϊατρικό προσωπικό, αντίστοιχα, απέδωσε τη δυσαρέσκειά του στους παρακάτω κυρίαρχους παράγοντες: (α) στο φόρτο εργασίας (100%), (β) στην ασφάλεια της εργασίας (85,7%), (γ) στο ύψος των αποδοχών, στην έλλειψη προοπτικών εξέλιξης μέσα στο νοσοκομείο και στα στενά περιθώρια ανάπτυξης πρωτοβουλί-

ας και δημιουργικότητας (ποσοστό 57,1% για καθέναν από τους παράγοντες αυτούς) και (δ) στις συνθήκες εργασίας (42,9%).

Στον πίνακα 2 αναφέρονται συγκριτικά μεταξύ τους για τις δύο ομάδες προσωπικού (νοσηλευτικού και παραϊατρικού) οι παράγοντες στους οποίους αποδίδεται η επαγγελματική δυσαρέσκεια όσων δήλωσαν δυσαρεστημένοι από το επάγγελμα που ασκούν.

Πρέπει να σημειωθεί ότι, στο νοσηλευτικό προσωπικό, τη μεγαλύτερη δυσαρέσκεια (ποσοστό 60,8%) εξέφρασε η ηλικιακή ομάδα 36–45 ετών, ενώ περισσότερο ευχαριστημένοι φάνηκε να είναι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία (46–58 ετών) (ποσοστό 80%) και ακολούθως οι μικρότεροι των 35 ετών (ποσοστό 55,6%). Σε αντίθεση με το νοσηλευτικό προσωπικό, στο παραϊατρικό προσωπικό οι μικρότερες των 35 ετών ηλικίες εξέφραζαν σε πολύ σημαντικό βαθμό (ποσοστό 75%) δυσαρέσκεια από το επάγγελμα που ασκούν, ενώ τη μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση εξέφραζαν οι εργαζόμενοι ηλικίας 35–45 ετών (ποσοστό 90%).

Από τα ευρήματα της έρευνας προκύπτει επίσης ότι η επαγγελματική δυσαρέσκεια στο νοσηλευτικό προσωπικό ήταν συχνότερη μεταξύ των εργαζομένων της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ΔΕ) (ποσοστό 58,9%), σε αντίθεση με την επαγγελματική ικανοποίηση, που ήταν συχνότερη στην ομάδα της τεχνολογικής εκπαίδευσης (ΤΕ) (ποσοστό 51,1%).

Το ένα τρίτο περίπου (32,7%) του στατιστικού πληθυσμού δήλωσε μετανιωμένο από το επάγγελμα που επέλεξε, ενώ το 28,7% θεωρεί ότι δεν επαληθεύθηκαν οι προσδοκίες του. Το ποσοστό αυτό επηρεάζεται περισσότερο από τις απαντήσεις του νοσηλευτικού προσωπικού, λόγω του μεγαλύτερου πληθυσμού, καθώς ένα πολύ σημαντικό μέρος του (39,2%) δηλώνει μετανιω-

Πίνακας 1. Συγκριτική απεικόνιση των παραγόντων στους οποίους αποδίδεται η επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού που δήλωσε ευχαριστημένο.

Παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης	Νοσηλευτικό προσωπικό Ποσοστό απαντήσεων (%)	Παραϊατρικό προσωπικό Ποσοστό απαντήσεων (%)
Σχέσεις με ασθενείς	95,7	72,2
Αντικείμενο επαγγελματικής δραστηριότητας	93,5	72,2
Αναγνώριση προσφοράς	91,3	77,8
Σχέσεις με επαγγελματίες υγείας	82,6	77,8
Ασφάλεια εργασίας	67,4	50,0
Ύψος αποδοχών	52,2	38,9
Συνθήκες εργασίας	23,9	61,1

Πίνακας 2. Συγκριτική απεικόνιση των παραγόντων στους οποίους αποδίδεται η επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού που δήλωσε δυσαρεστημένο.

Παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης	Νοσηλευτικό προσωπικό Ποσοστό απαντήσεων (%)	Παραϊατρικό προσωπικό Ποσοστό απαντήσεων (%)
Οι συνθήκες εργασίας (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός)	85,4	42,9
Το ύψος των αποδοχών	75,0	57,1
Ο φόρτος εργασίας	72,9	100,0
Η ασφάλεια εργασίας	47,2	85,7
Το ωράριο εργασίας	47,9	42,9
Τα στενά περιθώρια πρωτοβουλίας και δημιουργικότητας	37,5	57,1
Η έλλειψη προοπτικών εξέλιξης	39,6	57,1

μένο για το επάγγελμα που ασκεί. Από το προσωπικό αυτό, περισσότερο μετανιωμένοι εμφανίζονται οι εργαζόμενοι της τεχνολογικής εκπαίδευσης (52,2%). Από τα ευρήματα της ίδιας έρευνας διαφάνηκε ότι η κατηγορία αυτή του προσωπικού είχε σε ποσοστό 89,1% τις περισσότερες προσδοκίες από το επάγγελμά του. Σε πλήρη αντίθεση με το νοσηλευτικό προσωπικό, το παραϊατρικό, ανεξαρτήτως εκπαιδευτικού επιπέδου, φύλου ή οικογενειακής κατάστασης, δεν εμφανίζεται μετανιωμένο για το επάγγελμα που επέλεξε. Αντίθετα, δηλώνει ότι οι προσδοκίες του έχουν επαληθευθεί (ποσοστό 48%) ή εν μέρει έχουν επαληθευθεί (ποσοστό 28%). Τα παραπάνω ευρήματα μπορούν να συσχετιστούν και με τα επόμενα, όπου το 54,1% του προσωπικού εμφανίζεται πρόθυμο να αλλάξει το επάγγελμά του με κάποιο άλλο στο δημόσιο τομέα, δεν εκδηλώνει όμως την ίδια διάθεση αλλαγής του με κάποιο άλλο στον ιδιωτικό τομέα, ακόμη και με μεγαλύτερες αποδοχές (ποσοστό 62,3%). Επιπλέον, το 63,4% του ίδιου πληθυσμού θεωρεί τη μονιμότητα του δημοσίου ως παράγοντα που επηρεάζει θετικά την επαγγελματική του ικανοποίηση.

Οι σχέσεις με τους ασθενείς εμφανίζονται άριστες, αφού τους θεωρούν συνεργάσιμους έως πολύ συνεργάσιμους σε ποσοστό 77,6% και με ευγενική έως πολύ ευγενική συμπεριφορά σε ποσοστό 79%.

Ο φόρτος εργασίας αναδεικνύεται σοβαρός παράγοντας πρόκλησης πίεσης και άγχους σε βαθμό πολύ έως πάρα πολύ (σε ποσοστό 66,7%). Το εύρημα αυτό διασταυρώνεται και από τις προτάσεις του προσωπικού για βελτίωση του επαγγέλματός του στο νοσοκομείο, όπου κυριαρχεί η πρόταση της αύξησης του προσωπικού (ποσοστό 85,2%), αν και το ποσοστό κάλυψης των κλινών του νοσοκομείου δεν είναι υψηλό (56,7% το 2005) και η κάλυψη των οργανικών θέσεων αρκετά

υψηλή (83% για το νοσηλευτικό προσωπικό και 92,5% για το παραϊατρικό το ίδιο έτος).

Αξίζει να αναφερθεί ότι η άποψη των ερωτηθέντων για το νοσοκομείο όπου υπηρετούν είναι καλύτερη από εκείνη για το Ελληνικό νοσοκομείο γενικότερα (καλή-άριστη 56% και μέτρια 56%, αντίστοιχα).

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Από την κατανομή του στατιστικού πληθυσμού σε ηλικιακές ομάδες, η ομάδα με τη μεγαλύτερη συχνότητα κατανομής είναι αυτή των 36–45 ετών και ακολουθεί η ομάδα 46–58 ετών, με τους <35 ετών να υστερούν σημαντικά. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει τη μειωμένη ροή νέου προσωπικού στο νοσοκομείο τα τελευταία 10 τουλάχιστον χρόνια, αλλά και το «προχωρημένο» της ηλικίας των εργαζομένων σήμερα. Η χρονική αυτή ανισοκατανομή στις προσλήψεις προσωπικού ίσως δημιουργήσει στο μέλλον προβλήματα δυσλειτουργίας από πιθανές μαζικές αποχωρήσεις των εργαζομένων, που θα έχουν συμπληρώσει τον απαιτούμενο για συνταξιοδότηση χρόνο υπηρεσίας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι κυρίαρχοι παράγοντες από τους οποίους το νοσηλευτικό προσωπικό αντλεί την επαγγελματική του ικανοποίηση είναι οι σχέσεις του με τους ασθενείς και το αντικείμενο της επαγγελματικής του δραστηριότητας. Οι ίδιοι παράγοντες δεν αποτελούν στην ουσία πηγές δυσαρέσκειας όσων δηλώνουν δυσαρεστημένοι. Αυτό υποδηλώνει σαφώς ότι η επιλογή να ασκήσουν το νοσηλευτικό επάγγελμα είναι συνειδητή. Ακόμη, ο παράγοντας «αναγνώριση της προσφοράς» εμφανίζεται στις πρώτες θέσεις και ως πηγή ικανοποίησης, αλλά και ως πηγή δυσαρέσκειας, γεγονός που υποδηλώνει τη διαφορετικότητα των

προϊσταμένων στον τρόπο αντιμετώπισης των υφιστάμενων τους.

Είναι χαρακτηριστικό ότι το ύψος των αποδοχών δεν αναδεικνύεται ως σημαντικός παράγοντας στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης, αποτελεί όμως την 3η και 4η αιτία δυσαρέσκειας.

Τα ευρήματα, σύμφωνα με τα οποία τη μεγαλύτερη δυσαρέσκεια στο νοσηλευτικό προσωπικό εκφράζει η ηλικιακή ομάδα 35–45 ετών, πιθανώς να σχετίζονται με την απώλεια του ενθουσιασμού των πρώτων χρόνων, καθώς και με την προοδευτική ανάληψη ιδιαίτερων και υπεύθυνων νοσηλευτικών, αλλά και διοικητικών καθηκόντων.¹⁰ Έχει επισημανθεί¹¹ ότι η συνεχής ένταση που χαρακτηρίζει το επάγγελμα των νοσηλευτριών επιδρά αρνητικά στην ικανότητά τους να λειτουργούν αποδοτικά, ιδιαίτερα με την πάροδο του χρόνου. Παράλληλα, την περίοδο αυτή οι νοσηλεύτριες έχουν αυξημένες ευθύνες προς την οικογένειά τους, οι οποίες πιθανώς εντείνουν περισσότερο τα υφιστάμενα προβλήματα και ενισχύουν την επαγγελματική δυσαρέσκεια. Το νοσηλευτικό προσωπικό της μεγαλύτερης ηλικιακής ομάδας εκφράζει μεγαλύτερη ικανοποίηση, ίσως γιατί έχει απαλλαχθεί σε μεγάλο βαθμό από το κοπιαστικό κυκλικό ωράριο ή έχει αναπτύξει, λόγω της πολυετούς πλέον εμπειρίας του, αποτελεσματικότερους μηχανισμούς αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους ή έχουν ικανοποιηθεί οι φιλοδοξίες του με την προαγωγή του σε θέσεις ευθύνης.

Η διαφοροποίηση στο βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης, που παρατηρείται μεταξύ των δύο εκπαιδευτικών επιπέδων, μπορεί να αναχθεί στο γεγονός ότι οι εργαζόμενοι της ΤΕ έχουν περισσότερες προσδοκίες από το επάγγελμά τους και ωθούνται από περισσότερα κίνητρα σε σχέση με αυτούς της ΔΕ, όπως τη δυνατότητα εξέλιξης και προαγωγής σε θέσεις ευθύνης, τη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, τις μεγαλύτερες δυνατότητες εκπαίδευσης και ανάπτυξης, τις καλύτερες αποδοχές. Αυτό επιβεβαιώνεται και από το υψηλό ποσοστό (41,2%) των ερωτηθέντων της ΔΕ κατηγορίας που απάντησαν ότι δεν είχαν προσδοκίες από το επάγγελμα.

Το γεγονός ότι περισσότερο μετανιωμένο από το επάγγελμα που ασκεί εμφανίζεται το νοσηλευτικό προσωπικό της ΤΕ κατηγορίας χρήζει ιδιαίτερης προσοχής, καθώς η κατηγορία αυτή των εργαζομένων αποτελεί τον κορμό του νοσηλευτικού σώματος και στελεχώνει

ιεραρχικά σε μεγάλο βαθμό την κλίμακα της νοσηλευτικής διοίκησης. Η διαφορετική στάση του παραϊατρικού προσωπικού στην ίδια ερώτηση οφείλεται, πιθανώς, στο περιεχόμενο της εργασίας, αλλά και στις συνθήκες κάτω από τις οποίες δραστηριοποιείται η κάθε επαγγελματική ομάδα.

Η μονιμότητα του δημόσιου τομέα εμφανίζεται ως ισχυρός παράγοντας επαγγελματικής ικανοποίησης και παραμονής του προσωπικού στο επάγγελμα που ασκεί, αφού δεν είναι διατεθειμένο να το αλλάξει με κάποιο άλλο στον ιδιωτικό τομέα, ακόμη και με μεγαλύτερες αποδοχές. Η τελευταία απάντηση, προφανώς, επηρεάζεται και από τα αρκετά υψηλά ποσοστά ανεργίας που καταγράφονται στην πόλη-έδρα του νοσοκομείου. Συμπερασματικά, μπορούμε να πούμε ότι η αλλαγή άποψης και η δυσαρέσκεια για την επιλογή του επαγγέλματος προέρχεται από τη σύγκρισή του με κάποια άλλα επαγγέλματα, κυρίως του δημόσιου τομέα. Η θετική στάση των ασθενών απέναντι στο νοσηλευτικό και παραϊατρικό προσωπικό μπορεί να αποδοθεί και στο στενό κοινωνικό περιβάλλον όπου δραστηριοποιείται το νοσοκομείο, το οποίο υποβοηθά στην ανάπτυξη φιλικών σχέσεων και δεσμών.

Η μη αναγνώριση της προσφοράς και οι συνθήκες εργασίας (κτηριακές υποδομές, εξοπλισμός) αποτελούν τους κυρίαρχους παράγοντες που προκαλούν δυσαρέσκεια στο προσωπικό (μεγαλύτερη συχνότητα απαντήσεων). Στην περίπτωση αυτή, η διοίκηση του νοσοκομείου θα πρέπει να μεριμνήσει για τη λήψη μέτρων που να αμβλύνουν την αίσθηση της μη αναγνώρισης της προσφοράς και ασφαλώς να επιταχύνει τις διαδικασίες για τη βελτίωση των κτηριακών εγκαταστάσεων, οι οποίες όντως είναι πεπαλαιωμένες.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σύμφωνα με τη σύγχρονη θεώρηση, η εργασία αποτελεί κοινωνικό αγαθό, μια κοινωνική αξία που συνδέεται με την κοινωνική υπόσταση του ατόμου, ως κοινωνική μονάδα.¹²

Για να θεωρηθεί όμως αρμονική η σχέση εργασία-άτομο, είναι πολύ σημαντικό το άτομο να αντλεί ικανοποίηση από την εργασία του. Συνεπώς, η δημιουργία ενός περιβάλλοντος μέσα στο οποίο τα άτομα και οι ομάδες θα μπορούν να εργάζονται αποτελεσματικά, δηλαδή να υλοποιούν τους στόχους του οργανισμού, αλλά ταυτόχρονα να αντλούν και ικανοποίηση από το έργο που εκτελούν, αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση.^{13,14}

Είναι αληθές ότι τα συστήματα υγείας βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στο συντελεστή της παραγωγικής διαδικασίας άνθρωπο. Η ποιότητα και αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών τους συνδέεται άρρηκτα με αυτόν και επομένως επηρεάζονται άμεσα και αποφασιστικά από τα συναισθήματά του για την εργασία του.¹⁵

Η καλλιέργεια, λοιπόν, θετικών εργασιακών συναισθημάτων και η δημιουργία προϋποθέσεων για επιτυχία και εποικοδομητική μακροχρόνια σχέση συνεργασίας προβάλλει ως σημαντική πρόκληση στις σημερινές επιχειρηματικές δραστηριότητες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Kohler L. Job satisfaction and corporate business managers: An organizational behavior approach to sport management. *J Sport Manag* 1988, 2:100–105
2. Crohan SE, Antonucci TC, Adelman PK, Coleman LM. Job characteristics and well-being at midlife: Ethnic and gender comparisons. *Psychol Women Q* 1989, 13:223–235
3. Kornhouse A. *Job satisfaction in relation to mental health. Management and motivation*. Edition Victor Vroom, Penguin books, 1977
4. Balzer WK, Smith PC, Kravitch DA, Lovell SE, Paul KB, Reilly BA et al. *User's manual for the Job Descriptive Intex (JDI) and the Job in General (JIG) scales*. Bowling Green, OH, Bowling Green State University, 1997
5. Kahn RL. The work module: A tonic for lunchrail lassitude. *Psychol Today*, 1973
6. Luthans F. *Organizational behavior*. McGraw-Hill, Inc, 1995
7. Kreinter R, Kinicki A. *Organizational behavior*. Irwin, 1995
8. Κυριόπουλος Γ, Γεωργούση Ε. *Ασθενείς και επαγγέλματα υγείας στην Ελλάδα*. Εκδόσεις Ακαδημίας Επαγγελματιών Υγείας, Αθήνα, 1994
9. Κάγκου Β. *Διερεύνηση της δυνατότητας εφαρμογής μεθόδων και τεχνικών υποκίνησης στο διοικητικό προσωπικό νοσηλευτικών οργανισμών του Ν. Θεσσαλονίκης και η επίδραση της εφαρμογής τους στην ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών*. Διπλωματική Εργασία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, 2004
10. Μελεσσά ΧΧ, Αβραμίκα Μ, Λαλούμη ΒΕ. *Αίσθημα επαγγελματικής κόπωσης νοσηλευτριών, έρευνα σε νοσηλευτικά ιδρύματα της Βορείου Ελλάδος*. Σχολή Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας, ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, 1997
11. McElroy A. Burnout-a review of the literature with applications to cancer nursing. *Cancer Nurs* 1982, 5:211–217
12. Κόντης Θ. *Ψυχολογία επιχειρήσεων*. Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Αθήνα, 1984
13. Κάπελλα Μ, Μινέτου Ε, Ζυγά Σ. Μέτρηση ικανοποίησης νοσηλευτών από την εργασία τους. *Νοσηλευτική* 2002, 41:191–196
14. Χαραλαμπίδου Ε. *Νοσηλευτική φροντίδα και επαγγελματική ικανοποίηση των νοσηλευτών*. Διδακτορική Διατριβή, Τμήμα Νοσηλευτικής ΕΚΠΑ, Αθήνα, 1996
15. Karanikola MN, Papatanasoglou ED, Giannakopoulou M, Koutroubas A. Pilot exploration of the association between self-esteem and professional satisfaction in Hellenic hospital nurses. *J Nurs Manag* 2007, 15:78–90

Υποβλήθηκε: 24/01/2006

Επανυποβλήθηκε: 03/09/2007

Εγκρίθηκε: 29/10/2007