

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ORIGINAL PAPER

Η επαγγελματική ικανοποίηση στα δημόσια γενικά νοσοκομεία της Κύπρου

ΣΚΟΠΟΣ Η καταγραφή του επιπέδου επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων-επαγγελματιών υγείας στα δημόσια νοσοκομεία της Κύπρου, η διερεύνηση θεμάτων που σχετίζονται με αυτή, καθώς και η συγκριτική ανάλυση ανά νοσοκομείο και επαγγελματική κατηγορία. **ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΣ** Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 770 επαγγελματίες υγείας από τα τέσσερα δημόσια νοσοκομεία της Κύπρου, που επιλέχθηκαν με τυχαία στρωματοποιημένη δειγματοληψία, κατά νοσοκομείο και κατηγορία προσωπικού. Η συλλογή των στοιχείων έγινε με τη χρήση αυτοσυμπληρούμενου ερωτηματολογίου και κάλπης. Η στατιστική ανάλυση διεξήχθη με μεθόδους περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής, ενώ η συγκριτική ανάλυση των απαντήσεων ανά νοσοκομείο και επαγγελματική ομάδα έγινε με το λόγο συμπληρωματικών πιθανοτήτων (odds ratio) σε διατάξιμες κατηγορίες πεντάβαθμης κλίμακας Likert. **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ** Οκτώ στους 10 εργαζόμενους δήλωσαν ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από το επάγγελμά τους. Περισσότερο ικανοποιημένοι βρέθηκαν οι εργαζόμενοι στο νοσοκομείο Πάφου και λιγότερο ικανοποιημένοι αυτοί στο νοσοκομείο Λεμεσού. Η ικανοποίηση αντλείται κυρίως από το ιδιαίτερο αντικείμενο της επαγγελματικής δραστηριότητας –ιδιαίτερα για ιατρούς και λοιπούς επαγγελματίες– και από τη σχέση με τους ασθενείς, ενώ για τους νοσηλευτές καθοριστικός ήταν και ο παράγοντας των αποδοχών. Παρά τα υψηλά ποσοστά συνολικής ικανοποίησης, για κάποιες επί μέρους παραμέτρους/συνισταμένες της εργασίας, ο μέσος βαθμός δυσαρέσκειας ήταν ιδιαίτερα αυξημένος. Τέτοιες παράμετροι ήταν η αναγνώριση και η προώθηση της προσωπικής ανάπτυξης, η εξασφάλιση αντικειμενικότητας στις προαγωγές, η αναγνώριση και η επιβράβευση θετικών προσπαθειών, η παροχή κινήτρων και η οργάνωση, καθώς και η διεύθυνση του νοσοκομείου. Η ικανοποίηση των λοιπών επαγγελματιών υγείας υστερούσε έναντι των ιατρών και ιδιαίτερα των νοσηλευτών σε 12 από τις 16 παραμέτρους/συνισταμένες της εργασίας. Τέλος, το νοσοκομείο της Πάφου παρουσίαζε σημαντικά καλύτερα αποτελέσματα έναντι των άλλων τριών νοσοκομείων στις 14 από τις 16 παραμέτρους. **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ** Τα ευρήματα της έρευνας κινούνται στην ίδια κατεύθυνση με εκείνα δύο ερευνών ικανοποίησης ασθενών (εσωτερικών και εξωτερικών), που διεξήχθησαν πρόσφατα από το Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου στα ίδια νοσοκομεία για λογαριασμό του Υπουργείου Υγείας της Κύπρου, γεγονός που δηλώνει ότι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι είναι και ικανοποιημένοι χρήστες-ασθενείς. Με αυτές τις τρεις έρευνες, τα νοσοκομεία της Λευκωσίας και της Πάφου κατατάσσονται στην ομάδα των «καλών», ενώ τα νοσοκομεία της Λεμεσού και της Λάρνακας στην ομάδα των «λιγότερο καλών». Η λήψη μέτρων εκ μέρους του Υπουργείου πρωτίστως πρέπει να γίνει στα δύο εν λόγω νοσοκομεία και μάλιστα σε επί μέρους παραμέτρους/συνισταμένες της εργασίας, οι οποίες θεωρούνται από τους εργαζόμενους, αλλά και από τους ασθενείς, ως προβληματικές και πηγές πρόκλησης δυσαρέσκειας.

Επαγγελματική ικανοποίηση (EI), σύμφωνα με τον κλασικό ορισμό του Locke,¹ είναι «η θετική συναισθηματική απόκριση προς συγκεκριμένο έργο, που πηγάζει από την

εκτίμηση ότι αυτό εκπληρώνει τις εργασιακές αξίες του ατόμου». Αποτελεί ένα από τα περισσότερα μελετημένα θέματα στην οργανωτική/βιομηχανική ψυχολογία, κυρίως

ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ 2011, 28(2):234–244
ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2011, 28(2):234–244

Μ. Μακρής,¹
Μ. Θεοδώρου,¹
Ν. Middleton²

¹Πρόγραμμα Σπουδών «Διοίκηση Μονάδων Υγείας», Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Λευκωσία, Κύπρος

²Νοσηλευτικό Τμήμα, Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Λευκωσία, Κύπρος

Job satisfaction in the public general hospitals in Cyprus

Abstract at the end of the article

Λέξεις ευρετηρίου

Δημόσια νοσοκομεία Κύπρου
Επαγγελματίες υγείας
Επαγγελματική ικανοποίηση

Υποβλήθηκε 17.5.2010

Εγκρίθηκε 23.6.2010

λόγω της άμεσης σχέσης της τόσο με την ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού όσο και με το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων για υψηλή αποδοτικότητα σε συνδυασμό με σταθερό, μόνιμο και ικανοποιημένο προσωπικό.² Σε θεωρητικό επίπεδο, έχει συνδεθεί με τα κίνητρα, τις αξίες και τις στάσεις των εργαζομένων,² ενώ έχει βρεθεί ότι επηρεάζεται εξ ίσου από παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία και το περιβάλλον της, καθώς και με τα ατομικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων.³ Ο συνδυασμός και η αλληλεπίδραση των δύο εν λόγω κατηγοριών μεταβλητών καθορίζουν σημαντικά τη διαμόρφωσή της.

Η ΕΙ έχει συνδεθεί όμως και με άλλες επί μέρους μεταβλητές, όπως είναι η ψυχολογική και η σωματική ευημερία/ σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης,^{4,5} η κινητικότητα στο χώρο εργασίας και η τάση για αποχώρηση,^{6,7} οι απουσίες,^{2,7,8} η απόδοση και η παραγωγικότητα,⁹ η ικανοποίηση των πελατών,¹⁰ οι σχέσεις με την οικογένεια,^{11,12} ο ρόλος του εργαζομένου ως γονέα¹³ και η ικανοποίηση από τη ζωή.¹⁴

Στον υγειονομικό τομέα, η ΕΙ διαδραματίζει σημαντικό ρόλο για την ψυχολογική ευημερία των εργαζομένων, την εύρυθμη λειτουργία των οργανισμών, την αποτελεσματική και αποδοτική χρήση των πόρων, την παροχή ποιοτικής περίθαλψης,^{15,16} τα θετικά για την υγεία των ασθενών αποτελέσματα,^{17,18} αλλά και την ικανοποίησή τους.

Με την παρούσα έρευνα, η οποία διεξάγεται πρώτη φορά στην Κύπρο, διερευνώνται θέματα που σχετίζονται με την ΕΙ των επαγγελματιών υγείας-εργαζομένων στα δημόσια νοσοκομεία. Ειδικότερα, επιχειρείται η μέτρηση του επιπέδου ΕΙ, ο εντοπισμός των παραγόντων που καθορίζουν την ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια, καθώς και ο βαθμός ικανοποίησης από βασικές παραμέτρους της επαγγελματικής δραστηριότητας. Τέλος, οι συσχετίσεις της ικανοποίησης με τα κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά, αλλά και οι συγκρίσεις των ευρημάτων μεταξύ διαφορετικών επαγγελματικών ομάδων και νοσοκομείων, οδηγούν σε ενδιαφέροντα δευτερογενή ευρήματα.

ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Πληθυσμός αναφοράς της έρευνας ήταν το σύνολο των επαγγελματιών υγείας-εργαζομένων στα δημόσια Γενικά Νοσοκομεία της Κύπρου (Λευκωσίας, Λεμεσού, Λάρνακας και Πάφου) κατά την περίοδο Δεκεμβρίου 2008–Φεβρουαρίου 2009. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 770 επαγγελματίες υγείας (123 ιατροί, 528 νοσηλευτές, 106 λοιποί επαγγελματίες υγείας και 13 άτομα αδιευκρίνιστου επαγγέλματος). Στην ομάδα «λοιποί επαγγελματίες υγείας» δεν περιλαμβάνονταν το διοικητικό και το βοηθητικό προσωπικό αλλά μόνο οι φαρμακοποιοί, οι φυσικοθεραπευτές, οι τεχνολόγοι-ακτινολόγοι, οι λειτουργοί νοσοκομειακών εργαστηρίων,

οι τεχνολόγοι νοσοκομειακών εργαστηρίων και ραδιοϊσοτόπων, οι ιατροφυσικοί, οι οδοντοτεχνίτες, οι βοηθοί οδοντιατρικών, οι διαιτολόγοι κ.ά.

Ο αριθμός των επιθυμητών συμπληρωμένων ερωτηματολογίων καθορίστηκε σε 746, ώστε να διασφαλίζεται στατιστική ακρίβεια 5 ποσοστιαίων μονάδων στις εκτιμώμενες αναλογίες, με διάστημα εμπιστοσύνης 90% στο σύνολο του προσωπικού κάθε νοσοκομείου. Για την επίτευξη παρόμοιας στατιστικής ακρίβειας στα τέσσερα νοσοκομεία, δόθηκε αναλογικά μεγαλύτερος αριθμός ερωτηματολογίων στα νοσοκομεία με τη μικρότερη αναλογία προσωπικού επί του συνόλου. Στη στατιστική ανάλυση, υπολογίστηκαν σταθμισμένα ποσοστά (ή μέσοι όροι) παγκυπρίως με βάση το δειγματοληπτικό κλάσμα που εκφράζει τη διαφορετική πιθανότητα επιλογής στην κάθε επαρχία. Η αντιπροσώπευση ανά κατηγορία επαγγέλματος έγινε με βάση τις αναλογίες που ίσχυαν σε κάθε νοσοκομείο, ενώ οι συμμετέχοντες επιλέχθηκαν με τη μέθοδο της στρωματοποιημένης τυχαίας δειγματοληψίας σε κάθε νοσοκομείο και κατηγορία προσωπικού, από τους σχετικούς καταλόγους υπηρετούντων που δόθηκαν από το Υπουργείο Υγείας. Ως ποσοστό, το τελικό δείγμα αποτελούσε περίπου το 25% του συνόλου στις τρεις σχετικές ομάδες εργαζομένων στα τέσσερα νοσοκομεία.

Ως εργαλείο συλλογής και μέτρησης των στοιχείων χρησιμοποιήθηκε δομημένο αυτοσυμπληρούμενο ερωτηματολόγιο, ελεγμένο για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία του, το οποίο είχε χρησιμοποιηθεί σε ανάλογη έρευνα στην Ελλάδα.¹⁹ Για την καλύτερη προσαρμογή κάποιων ερωτήσεων στα δεδομένα της Κύπρου απαιτήθηκε πιλοτική εφαρμογή του ερωτηματολογίου σε δείγμα 40 επαγγελματιών υγείας, εργαζομένων στο Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας. Το ερωτηματολόγιο αποτελείτο από 26 συνολικά ερωτήσεις ή ομάδες ερωτήσεων, χωρισμένες σε δύο ενότητες. Στην πρώτη, οι ερωτήσεις αναφέρονταν άμεσα ή έμμεσα στην ΕΙ, οι περισσότερες διαβαθμισμένες σε πεντάβαθμη κλίμακα Likert, ενώ στη δεύτερη στα κοινωνικο-δημογραφικά και ασφαλιστικά στοιχεία των συμμετεχόντων.

Για την πραγματοποίηση της έρευνας ζητήθηκε και δόθηκε σχετική άδεια από το Υπουργείο Υγείας και ενημερώθηκαν γραπτά οι διοικήσεις των νοσοκομείων. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε δύο φάσεις, από 15 Δεκεμβρίου 2008–15 Φεβρουαρίου 2009, και οι συμμετέχοντες καλούνταν να το συμπληρώσουν, σε ώρες που τους διευκόλυναν, να το τοποθετήσουν στο φάκελο που επίσης τους δόθηκε και να το ρίξουν στην κλειδωμένη κάλη που βρισκόταν εντός του νοσοκομείου, σε σημείο γνωστό και εύκολα προσπελάσιμο. Συνολικά, διανεμήθηκαν 948 ερωτηματολόγια και στις κάλπες βρέθηκαν 770 φάκελοι (ποσοστό ανταπόκρισης 81,2%), κατανεμημένοι κατά νοσοκομείο ως εξής: Λευκωσία 225, Λεμεσός 203, Λάρνακα 178 και Πάφος 164. Κατά τη διάρκεια της έρευνας, με στόχο την αύξηση του ποσοστού ανταπόκρισης, είχαν αναρτηθεί σε κεντρικά σημεία του κάθε νοσοκομείου υπενθυμητικές ανακοινώσεις-προτροπές για τη συμπλήρωση και την παράδοση του ερωτηματολογίου.

Η στατιστική επεξεργασία των στοιχείων περιελάμβανε μεθόδους περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής. Η επαγωγική στατιστική αφορούσε σε στατιστικό έλεγχο για διαφορές στην

ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων με τη δοκιμασία χ^2 , αλλά και συγκριτική ανάλυση, κατά κύριο λόγο με τη χρήση του λόγου συμπληρωματικών πιθανοτήτων (odds ratio), όπως υπολογίστηκε σε μοντέλο διατάξιμης λογιστικής παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή την κλίμακα ικανοποίησης (ordinal logistic regression). Ο λόγος αυτός εκφράζει την αναλογία του λόγου των συχνοτήτων των απαντήσεων μεταξύ των συγκρινόμενων ομάδων, ανεξάρτητα από το σημείο διχοτόμησης στην κλίμακα (π.χ. πολύ ικανοποιημένος έναντι όλων των υπολοίπων, πολύ ικανοποιημένος και ικανοποιημένος έναντι όλων των υπολοίπων κ.λπ.). Ο τελικός δείκτης είναι μια γενική περιήληψη των αναλογιών στην κλίμακα σε κάθε νοσοκομείο ή επαγγελματική ομάδα. Επειδή η κλίμακα είναι κωδικοποιημένη, με 1 τη μέγιστη ικανοποίηση έως 5 τη μέγιστη δυσαρέσκεια, στους πίνακες λόγος των odds >1 σημαίνει μεγαλύτερη δυσαρέσκεια, ενώ λόγος των odds <1 μεγαλύτερη ικανοποίηση. Η στατιστική ανάλυση έγινε με τη βοήθεια του στατιστικού προγράμματος STATA SE, v9 και ολοκληρώθηκε τον Απρίλιο του 2009.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Κοινωνικο-δημογραφικά και άλλα χαρακτηριστικά δείγματος

Στο παγκύπριο δείγμα βρέθηκε ότι 7 στους 10 (69,6%) ήταν γυναίκες. Προφανώς, αυτό οφειλόταν στη συντριπτική αριθμητική υπεροχή του γυναικείου φύλου στους νοσηλευτές, που αποτελούσαν και τη μεγαλύτερη ομάδα του δείγματος. Η σχέση αυτή σχεδόν αντιστρέφεται στην ομάδα των ιατρών, όπου 6 στους 10 ήταν άνδρες (πίν. 1). Σχεδόν 8 στους 10 (77,9%) ήταν έγγαμοι και από αυτούς το 55,5% είχαν δύο ή περισσότερα παιδιά. Ηλικιακά, το 43,8% ήταν <40 και το 54,9% ήταν 30–49 ετών. Η ηλικιακή κατανομή παρουσίασε κάποιες αξιοσημείωτες διαφορές μεταξύ των τριών επαγγελματικών ομάδων, με κυριότερες (α) το σημαντικά υψηλότερο ποσοστό των ατόμων ηλικίας >50 ετών στους ιατρούς και (β) το αρκετά υψηλότερο ποσοστό των ατόμων ηλικίας <30 ετών στους λοιπούς επαγγελματίες. Περίπου 3 στους 10 ήταν απόφοιτοι πανεπιστημίου, από τους οποίους οι περισσότεροι με μεταπτυχιακές σπουδές ή ιατρική ειδικότητα. Οι υπόλοιποι (69,3%) ήταν απόφοιτοι μέσης ή ανώτερης εκπαίδευσης, περιλαμβανομένων των μέσων νοσηλευτικών σχολών. Στην κατά μηνιαίο προσωπικό εισόδημα κατανομή, η συντριπτική πλειονότητα των ιατρών μοιραζόταν, όπως ήταν αναμενόμενο, σχετικά ισότιμα στα τρία υψηλότερα εισοδηματικά κλιμάκια (>3.000 €), ενώ οι άλλες δύο επαγγελματικές κατηγορίες ταξινομούσαν κυρίως στα δύο χαμηλότερα (<3.000 €). Η ίδια κλιμάκωση καταγραφόταν και στο μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα. Σε ό,τι αφορά στην προϋπηρεσία, οι συμμετέχοντες στην έρευνα, κατά μέσο όρο είχαν 14,8 χρόνια υπηρεσίας στο νοσοκομείο στο οποίο εργάζονται σήμερα, 17,2 γενικότερα στο δημόσιο τομέα και 18,7 συνολικά στο επάγγελμα.

Ικανοποίηση από το επάγγελμα

Στον πίνακα 2 αποτυπώνεται η ποσοστιαία κατανομή του παγκύπριου δείγματος με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν στο ερώτημα «*πόσο ευχαριστημένος είστε από το επάγγελμα που ασκείτε*». Επί πλέον, για την ίδια ερώτηση καταγράφηκε η ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων κατά νοσοκομείο και επαγγελματική ομάδα, αλλά και ο λόγος συμπληρωματικών πιθανοτήτων (odds ratio). Οι συγκρίσεις, κατά νοσοκομείο, του λόγου συμπληρωματικών πιθανοτήτων έγιναν με βάση τις απαντήσεις στη Λευκωσία, ενώ κατά επαγγελματική ομάδα η βάση σύγκρισης ήταν οι απαντήσεις των ιατρών. Όπως φάνηκε, 8 στους 10 εργαζόμενους (80,7%) δήλωσαν «*ευχαριστημένοι*» ή «*πολύ ευχαριστημένοι*», ενώ ένα σχετικά μικρό ποσοστό (17,1%) δήλωσαν «*δυσαρεστημένοι*» ή «*πολύ δυσαρεστημένοι*».

Πιο ενδιαφέροντα ήταν τα ευρήματα ανά νοσοκομείο, όπου περισσότερο ευχαριστημένοι ήταν οι εργαζόμενοι στην Πάφο και λιγότερο οι εργαζόμενοι στη Λεμεσό. Στην τελευταία, το ποσοστό «*δυσαρεστημένων*» και «*πολύ δυσαρεστημένων*» (23,2%) ήταν σχεδόν διπλάσιο σε σύγκριση με το αντίστοιχο στην Πάφο (12,2%). Οι διαφορές, που ήταν και στατιστικά σημαντικές ($p < 0,01$), φάνηκαν πολύ καλύτερα στις τιμές του λόγου συμπληρωματικών πιθανοτήτων. Ανά επαγγελματική ομάδα και παρά τη σχετικά μεγαλύτερη ικανοποίηση των ιατρών (odds ratio: 1,00) και τη μικρότερη των λοιπών επαγγελματιών υγείας (odds ratio: 1,60), οι διαφορές δεν βρέθηκαν στατιστικά σημαντικές.

Τα συμπεράσματα δεν διαφοροποιήθηκαν σημαντικά μετά από διορθώσεις για την επίδραση στον τρόπο που απαντούσαν άτομα διαφορετικού φύλου, ηλικίας, εισοδήματος και άλλων κοινωνικο-δημογραφικών διαφορών. Για παράδειγμα, ελήφθη υπ' όψη ότι αν οι άνδρες, γενικότερα, δήλωναν περισσότερο ικανοποιημένοι ή οι νεαρότεροι σε ηλικία λιγότερο ικανοποιημένοι, τότε λόγω της πλειοψηφίας των ανδρών στην επαγγελματική ομάδα των ιατρών σε σχέση με τους νοσηλευτές και της μικρότερης ηλικιακής σύνθεσης των λοιπών επαγγελματιών υγείας, οι διαφορές που παρατηρήθηκαν μπορεί να εκφράζουν τη διαφορετική σύσταση της κάθε ομάδας και όχι αναγκαία επαγγελματικές διαφορές στις απαντήσεις των συμμετεχόντων.

Η ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων στο ίδιο ερώτημα, καθώς και οι λόγοι συμπληρωματικών πιθανοτήτων κατά φύλο, ηλικιακή και εισοδηματική ομάδα παρουσιάζονται στον πίνακα 3. Αν και τα ποσοστά, από μόνα τους, δεν επέτρεψαν να εντοπιστεί κάποια σαφής διαφορά στην ικανοποίηση μεταξύ ανδρών και γυναικών, από τους λόγους συμπληρωματικών πιθανοτήτων προέκυψε ότι οι άνδρες δήλωσαν περισσότερο ικανοποιημένοι και μάλιστα με διαφορά που ήταν στατιστικώς οριακά σημα-

Πίνακας 1. Κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά παγκύπριου δείγματος ανά επαγγελματική ομάδα.

	Ιατροί n=123 (%)	Νοσηλευτές n=528 (%)	Επαγγελματίες υγείας n=106 (%)	Σύνολο n=770 (%)
<i>Φύλο</i>				
Άνδρες	60,0	20,5	30,8	27,9
Γυναίκες	38,8	78,2	68,6	69,6
Δεν απάντησαν	1,2	1,3	0,7	2,5
<i>Ηλικία</i>				
<30	0,0	14,0	35,4	14,9
30–39	20,4	32,9	19,2	28,9
40–49	31,3	24,3	28,7	26,0
≥50	48,3	28,8	16,6	30,2
<i>Οικογενειακή κατάσταση</i>				
Έγγαμοι	83,5	81,1	63,2	77,9
Άγαμοι	7,8	12,1	27,7	13,5
Διαζευγμένοι/χήροι	8,0	5,0	2,9	5,1
Δεν απάντησαν	0,6	1,8	6,1	3,5
<i>Αριθμός παιδιών</i>				
Κανένα	32,5	29,5	44,9	33,1
Ένα	15,5	9,6	16,9	11,4
Δύο	35,6	35,4	26,0	33,7
Τρία και άνω	16,4	25,6	12,2	21,8
<i>Εκπαίδευση</i>				
Διδακτορικό/μεταπτυχιακό	92,2	0,4	1,7	17,3
Πανεπιστήμιο	7,1	8,3	30,0	11,1
Ανώτερη/μέση	0,6	89,9	52,3	69,3
Δεν απάντησαν	0,0	1,4	0,0	2,3
<i>Προσωπικό εισόδημα (€)</i>				
<2.000	3,2	47,9	57,2	41,5
2.001–3.000	31,2	41,7	31,1	38,0
3.001–4.000	31,1	4,7	4,8	8,8
>4.000	23,5	0,1	1,3	3,9
Δεν απάντησαν	11,0	5,6	5,6	7,7
<i>Οικογενειακό εισόδημα (€)</i>				
<2.000	1,2	13,4	26,0	13,1
2.001–3.000	13,3	24,6	23,0	22,4
3.001–4.000	10,6	29,0	10,1	23,0
4.001–5.000	20,3	14,3	13,8	15,0
>5.000	41,2	8,5	13,1	14,2
Δεν απάντησαν	13,2	10,1	14,0	12,3

ντική ($p=0,06$). Περισσότερο ευχαριστημένοι εμφανίστηκαν, επίσης, εκείνοι με τα υψηλότερα μηνιαία εισοδήματα (p για τάση $<0,01$), καθώς και οι εργαζόμενοι ηλικίας >40 ετών (p για τάση $=0,09$). Αντίθετα, η ανάλυση κατά οικογενειακή κατάσταση, εκπαιδευτικό επίπεδο και έτη υπηρεσίας στο δημόσιο τομέα δεν ανέδειξε σημαντικές διαφοροποιήσεις στα επίπεδα ικανοποίησης.

Παράγοντες που συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση και τη δυσαρέσκεια

Το ιδιαίτερο αντικείμενο της επαγγελματικής δραστηριότητας αποτελεί πολύ σημαντική πηγή άντλησης ικανοποίησης, τη σημαντικότερη μάλιστα για τους ιατρούς και τους λοιπούς επαγγελματίες υγείας (πίν. 4). Εξ ίσου σημαντική

Πίνακας 2. Ποσοστιαία κατανομή και σχετικός λόγος συμπληρωματικών πιθανοτήτων (odds ratio) πριν και μετά από διορθώσεις για κοινωνικο-δημογραφικές διαφορές στις συγκρινόμενες ομάδες για τον τρόπο που απαντήθηκε το ερώτημα: «Πόσο ευχαριστημένος είστε από το επάγγελμα που ασκείτε;», στο παγκύπριο δείγμα, κατά νοσοκομείο και επαγγελματική ομάδα.

	Πολύ ευχαριστημένος	Ευχαριστημένος	Δυσανεστημένος	Πολύ δυσανεστημένος	Δεν απάντησαν	Odds ratio (95%, ΔΕ)	Διορθωμένο odds ratio (95%, ΔΕ)
<i>Σταθμισμένο παγκύπριο δείγμα</i>							
	18,3%	62,4%	14,5%	2,6%	2,2%		
<i>Κατά νοσοκομείο</i>							
Λευκωσία	21,3%	64,4%	12,0%	1,8%	0,5%	1,00	1,00
Λεμεσός	11,3%	63,1%	20,2%	3,0%	2,5%	1,95** (1,33–2,85)	1,92** (1,26–2,93)
Λάρνακα	18,0%	59,0%	14,6%	4,5%	3,9%	1,37 (0,90–2,10)	1,20 (0,75–1,93)
Πάφος	23,8%	59,1%	10,4%	1,8%	4,9%	0,85 (0,56–1,29)	0,79 (0,51–1,24)
<i>Κατά επαγγελματική ομάδα</i>							
Ιατροί	27,5%	54,5%	15,1%	2,1%	0,9%	1,00	1,00
Νοσηλεύτες	16,8%	65,4%	13,8%	2,6%	1,4%	1,43 (0,89–2,30)	1,38 (0,55–3,44)
Λοιποί επαγγελματίες υγείας	17,2%	62,0%	16,9%	3,2%	0,7%	1,60 (0,88–2,92)	1,27 (0,53–3,07)

* $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, ΔΕ: Διάστημα εμπιστοσύνης

Πίνακας 3. Ποσοστιαία κατανομή και σχετικός λόγος συμπληρωματικών πιθανοτήτων (odds ratio) για τον τρόπο που απαντήθηκε το ερώτημα «Πόσο ευχαριστημένος είστε από το επάγγελμα που ασκείτε;», κατά φύλο, ηλικία και εισόδημα.

	Πολύ ευχαριστημένος	Ευχαριστημένος	Δυσανεστημένος	Πολύ δυσανεστημένος	Δεν απάντησαν	Odds ratio (95%, ΔΕ)	Τιμή p
<i>Φύλο</i>							
Άνδρες	25,1%	57,8%	14,0%	2,4%	0,8%	1,00	
Γυναίκες	15,9%	65,6%	14,5%	2,7%	1,2%	1,42 (0,99–2,03)	0,06
<i>Ηλικία</i>							
<30	17,0%	64,8%	17,2%	1,0%		1,00	
30–39	17,3%	61,2%	18,0%	2,6%	0,8%	1,09 (0,66–1,78)	
40–49	20,8%	65,4%	10,6%	2,9%	0,4%	0,76 (0,47–1,25)	
>50	21,1%	62,4%	10,9%	3,0%	2,5%	0,76 (0,46–1,24)	0,09
<i>Εισόδημα (€)</i>							
<2.000	16,8%	60,6%	19,7%	1,7%	1,2%	1,00	
2.001–3.000	16,8%	68,4%	9,5%	3,3%	1,9%	0,76 (0,54–1,06)	
3.001–4.000	21,1%	61,2%	15,1%	2,6%		0,77 (0,43–1,37)	
>4.000	50,0%	41,8%	8,2%			0,20 (0,08–0,45)	<0,01

και για τις τρεις επαγγελματικές ομάδες ήταν η σχέση με τους ασθενείς. Άξιο προσοχής ήταν το γεγονός ότι για τους νοσηλευτές καθοριστικός ήταν ο ρόλος των αποδοχών (1η θέση), ενώ για τους λοιπούς επαγγελματίες οι σχέσεις με τους άλλους εργαζόμενους (2η θέση). Τέλος, σημαντικός παράγοντας επαγγελματικής ικανοποίησης για όλους τους

επαγγελματίες υγείας ήταν και η αναγνώριση της προσφοράς τους. Η σχετική ερώτηση, που ήταν πολλαπλής επιλογής, απαντήθηκε μόνο από εκείνους που δήλωσαν στη γενική ερώτηση περί ικανοποίησης ότι ήταν «ικανοποιημένοι» ή «πολύ ικανοποιημένοι».

Στον αντίποδα, ο σημαντικότερος παράγοντας πρόκλησης

Πίνακας 4. Ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων κατά επαγγελματική ομάδα για τους παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης, σειρά κατάταξης των παραγόντων και μέσος όρος [ΜΟ] (τυπική απόκλιση, ΤΑ) που προέκυψε από τις απαντήσεις στην κλίμακα 1=σπουδαιότερος έως 6=λιγότερο σημαντικός.

Παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης	Ιατροί n=101		Νοσηλευτές n=431		Λοιποί επαγγελματίες n=83	
	%	ΜΟ (ΤΑ)	%	ΜΟ (ΤΑ)	%	ΜΟ (ΤΑ)
Το ιδιαίτερο αντικείμενο της επαγγελματικής σας δραστηριότητας	94,1 (1)	1,8 (1,4)	71,5 (4)	2,5 (1,6)	83,1 (1)	2,0 (1,6)
Οι σχέσεις με τους ασθενείς	84,2 (2)	2,4 (1,6)	78,0 (2)	2,7 (1,5)	68,7 (3)	2,6 (1,5)
Η αναγνώριση της προσφοράς	66,3 (3)	3,0 (1,7)	73,3 (3)	3,0 (1,7)	56,6 (5)	2,8 (1,7)
Οι σχέσεις με τους άλλους επαγγελματίες υγείας	61,4 (4)	3,2 (1,6)	68,5 (5)	3,5 (1,7)	69,9 (2)	3,3 (1,6)
Το ύψος των αποδοχών	50,5 (6)	3,7 (1,8)	80,3 (1)	2,6 (1,7)	59,0 (4)	2,6 (1,8)

επαγγελματικής δυσαρέσκειας και για τις τρεις ομάδες ήταν η μη αναγνώριση της προσφοράς τους. Ακολουθούσαν, με διαφορετική όμως σειρά για κάθε ομάδα, οι συνθήκες εργασίας (2ος στη σειρά παράγοντας για τους ιατρούς), η έλλειψη προοπτικών εξέλιξης στο νοσοκομείο (2ος στη σειρά παράγοντας για τους λοιπούς επαγγελματίες υγείας), ο φόρτος εργασίας (2ος στη σειρά παράγοντας για τους νοσηλευτές) και τα στενά περιθώρια ανάπτυξης πρωτοβουλίας και δημιουργικότητας (πίν. 5). Η σχετική ερώτηση, που ήταν πολλαπλής επιλογής, απαντήθηκε μόνο από εκείνους που δήλωσαν στη γενική ερώτηση περί ικανοποίησης ότι ήταν «δυσαρεστημένοι» ή «πολύ δυσαρεστημένοι».

Ικανοποίηση ως προς διάφορες παραμέτρους της επαγγελματικής δραστηριότητας

Παρά το γεγονός ότι στη γενική ερώτηση περί συνολικής ικανοποίησης από το επάγγελμα 8 στους 10 δήλωσαν «ικανοποιημένοι» ή «πολύ ικανοποιημένοι» (πίν. 2), η εικόνα εμφανίστηκε αρκετά διαφορετική σε επί μέρους παραμέτρους/συνισταμένες της εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, στην ερώτηση για το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων

σε 16 παραμέτρους/συνισταμένες της επαγγελματικής τους δραστηριότητας στο νοσοκομείο βρέθηκε ότι μόνο σε δύο από αυτές η πλειονότητα των εργαζομένων δήλωσε «πολύ ή παρά πολύ ικανοποιημένοι», και ειδικότερα σε αυτές της συνεργασίας με τον άμεσο προϊστάμενο και του ωραρίου εργασίας. Από την άλλη πλευρά, σε πέντε παραμέτρους οι περισσότεροι από τους εργαζόμενους δήλωσαν «λίγο ή καθόλου ικανοποιημένοι». Οι συγκεκριμένες παράμετροι ήταν κατά σειρά (α) η παροχή κινήτρων και γενικά συνθηκών υποκίνησης, (β) η εξασφάλιση αντικειμενικότητας στις προαγωγές, (γ) η αναγνώριση και η προώθηση της προσωπικής ανάπτυξης και εξέλιξης, (δ) ο τρόπος με τον οποίο είναι οργανωμένο το νοσοκομείο και (ε) η αναγνώριση και η επιβράβευση των θετικών προσπαθειών (πίν. 6).

Από τις απαντήσεις των εργαζομένων μπορεί να αναδειχθούν οι «καλές» και οι «προβληματικές» παράμετροι της εργασίας μέσα στα κυπριακά νοσοκομεία, όπως αυτές αποτυπώνονται στον πίνακα 6, ενδιαφέρον όμως έχουν και τα στοιχεία κατά νοσοκομείο και επαγγελματική ομάδα. Ο μέσος βαθμός ικανοποίησης όσον αφορά στην «αναγνώριση και την προώθηση της προσωπικής ανάπτυξης», την «εξασφάλιση αντικειμενικότητας στις προαγωγές από την

Πίνακας 5. Ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων κατά επαγγελματική ομάδα για τους παράγοντες επαγγελματικής δυσαρέσκειας, σειρά κατάταξης των παραγόντων και μέσος όρος [ΜΟ] (τυπική απόκλιση, ΤΑ) που προέκυψε από τις απαντήσεις στην κλίμακα 1=σπουδαιότερος έως 6=λιγότερο σημαντικός.

Παράγοντες επαγγελματικής δυσαρέσκειας	Ιατροί n=21		Νοσηλευτές n=87		Λοιποί επαγγελματίες n=22	
	%	ΜΟ (ΤΑ)	%	ΜΟ (ΤΑ)	%	ΜΟ (ΤΑ)
Η μη αναγνώριση της προσφοράς	85,7 (1)	2,1 (1,5)	86,2 (1)	2,4 (1,6)	90,9 (1)	2,8 (1,6)
Οι συνθήκες εργασίας (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός)	85,7 (2)	2,6 (1,8)	54,0 (4)	3,2 (1,7)	54,6 (5)	3,0 (1,8)
Η έλλειψη προοπτικών εξέλιξης στο νοσοκομείο	81,0 (3)	2,1 (1,3)	58,6 (3)	3,4 (1,9)	86,4 (2)	2,7 (1,6)
Ο φόρτος εργασίας	57,1 (4)	2,8 (2,0)	78,2 (2)	3,3 (1,8)	68,2 (3)	3,5 (1,6)
Τα στενά περιθώρια ανάπτυξης πρωτοβουλίας/ δημιουργικότητας	57,1 (5)	3,1 (2,1)	44,8 (6)	2,0 (1,6)	63,6 (4)	3,5 (1,6)

Πίνακας 6. Ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων αναφορικά με το επίπεδο ικανοποίησης από συγκεκριμένες παραμέτρους της επαγγελματικής δραστηριότητας στο σύνολο του δείγματος.

Παράμετροι επαγγελματικής δραστηριότητας	Βαθμός ικανοποίησης		
	Πολύ ή πάρα πολύ %	Ούτε πολύ ούτε λίγο %	Λίγο ή καθόλου %
Στον τρόπο με τον οποίο είναι οργανωμένο και διευθύνεται το νοσοκομείο (n=752)	10,8	30,5	58,7
Στη δυνατότητα συμμετοχής σας στη διαδικασία λήψης αποφάσεων του τμήματος ή υπηρεσίας όπου εργάζεστε (n=746)	25,1	25,8	49,1
Στη σαφή γνώση των στόχων του τμήματος ή υπηρεσίας όπου εργάζεστε (n=741)	39,5	26,9	33,6
Στην επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων του νοσοκομείου (n=743)	22,6	32,8	44,6
Στη συνεργασία σας με τον άμεσο προϊστάμενό σας (n=736)	57,3	21,7	21,0
Στη συνεργασία σας με τους άλλους επαγγελματίες υγείας (n=730)	47,9	32,9	19,2
Στην παροχή κινήτρων και γενικά συνθηκών υποκίνησης από τα ανώτερα στελέχη (n=744)	14,5	24,4	61,1
Στη δυνατότητα ανάπτυξης των ικανοτήτων σας μέσα από τη συμμετοχή σας σε εκπαιδευτικά προγράμματα (n=743)	30,5	23,4	46,1
Στην αναγνώριση και προώθηση της προσωπικής ανάπτυξης και εξέλιξης των εργαζομένων από τη διοίκηση (n=738)	13,3	26,5	60,2
Στην αναγνώριση και επιβράβευση των θετικών προσπαθειών σας (n=742)	18,7	22,7	58,6
Στην εξασφάλιση αντικειμενικότητας στις προαγωγές από το σύστημα αξιολόγησης των εργαζομένων (n=739)	15,6	23,4	61,0
Στο εργασιακό περιβάλλον σας (κτήρια, εξοπλισμός κ.ά.) (n=748)	32,8	32,8	34,4
Στην παροχή υγιεινής και ασφάλειας από την εργασία σας (n=736)	30,2	31,6	38,2
Στο ωράριο εργασίας σας (n=747)	52,9	25,1	22,0
Στην αμοιβή της εργασίας σας (n=749)	43,1	30,6	26,3
Στην ηθική αναγνώριση της προσπάθειάς σας (n=746)	32,8	24,9	42,3

αξιολόγηση», την «αναγνώριση και την επιβράβευση θετικών προσπαθειών», την «παροχή κινήτρων» και την «οργάνωση και διεύθυνση του νοσοκομείου» ήταν ιδιαίτερα χαμηλός σε όλα τα νοσοκομεία και τις επαγγελματικές ομάδες. Η ανάλυση έδειξε ότι, συγκριτικά, η Πάφος παρουσιάζει τα καλύτερα αποτελέσματα στις περισσότερες από τις σχετικές παραμέτρους, ενώ η Λεμεσός τα χειρότερα. Ενδιαφέρον όμως έχουν τα ευρήματα και για συγκεκριμένες παραμέτρους, όπως π.χ. στο εργασιακό περιβάλλον, όπου η Λευκωσία, το πλέον σύγχρονο κτηριακά νοσοκομείο της Κύπρου, παρουσιάζει σημαντικά καλύτερα αποτελέσματα, ενώ η Λάρνακα, ως το παλαιότερο νοσοκομείο, τα χειρότερα. Επίσης, η ικανοποίηση των λοιπών επαγγελματιών υγείας φαίνεται να υστερεί συστηματικά σε 12 από τις 16 παραμέτρους/συνιστάμενες της εργασίας έναντι των ιατρών και ιδιαίτερα των νοσηλευτών, στους οποίους παρατηρήθηκαν, συγκριτικά, τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης. Εξάιρεση, με ιδιαίτερο ενδιαφέρον, αποτελούν η «εξασφάλιση αντικειμενικότητας στις προαγωγές από την αξιολόγηση», η «δυνατότητα συμμετοχής στη διαδικασία λήψης αποφάσεων», το «ωράριο εργασίας» και η «αμοιβή από την εργασία», όπου χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης καταγράφηκαν στους ιατρούς.

Προτάσεις για βελτίωση

Αν και με διαφορετική σειρά, οι αλλαγές που προτάθηκαν από τους εργαζόμενους για βελτίωση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας ήταν παρόμοιες. Έτσι, οι ιατροί και οι λοιποί επαγγελματίες υγείας επέλεξαν και τοποθέτησαν στην πρώτη θέση τη «συνεχιζόμενη εκπαίδευση με την παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων», ενώ οι νοσηλεύτες την ανάγκη «αύξησης του αριθμού του προσωπικού». Πολύ υψηλή θέση κατέλαβε και η πρόταση για «βελτίωση των συνθηκών εργασίας». Ενδιαφέρον επίσης παρουσιάζει η επιλογή των ιατρών για «αύξηση των οικονομικών τους αποδοχών» (2η θέση). Ακολουθούσαν τα θέματα της «αντικειμενικής αξιολόγησης του έργου του προσωπικού» και η «αποτελεσματική συνεργασία και επικοινωνία» (πίν. 7).

Αντίστοιχα, κατά νοσοκομείο, η πρόταση για «αύξηση του προσωπικού» κατέλαβε την πρώτη θέση για τα νοσοκομεία της Λεμεσού και της Λευκωσίας, ενώ για την Πάφο και τη Λάρνακα την πρώτη θέση κατέλαβε η «βελτίωση-συμπλήρωση του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού» (πίν. 8). Ακολουθούσε η πρόταση για «επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση», που αποτελεί υψηλή προτεραιότητα και για τα τέσσερα νοσοκομεία (2η-4η θέση).

Πίνακας 7. Ποσοστά κατά επαγγελματική ομάδα όσων επέλεξαν τις συγκεκριμένες προτάσεις για βελτίωση της δραστηριότητάς τους και αναβάθμιση του επαγγέλματός τους.

Πρόταση	Ιατροί, n=123		Νοσηλευτές n=528		Άλλα επαγγέλματα n=106	
	% 1-4 θέση	% 1-2 θέση	% 1-4 θέση	% 1-2 θέση	% 1-4 θέση	% 1-2 θέση
Συνεχιζόμενη εκπαίδευση με την παρακολούθηση σεμιναρίων	75,6 (1)	45,5	47,7 (4)	22,4	70,8 (1)	38,7
Αύξηση των οικονομικών αποδοχών	63,4 (2)	24,4	44,1 (5)	25,6	45,3 (5)	27,4
Βελτίωση των συνθηκών εργασίας	61,0 (3)	39,0	56,6 (2)	33,3	54,7 (2)	30,2
Αύξηση του αριθμού του προσωπικού	55,3 (4)	34,2	64,2 (1)	38,1	50,9 (4)	28,3
Αντικειμενική αξιολόγηση του έργου του προσωπικού	48,8 (5)	26,8	38,3 (8)	17,4	36,8 (6)	12,3
Αποτελεσματική συνεργασία και επικοινωνία	46,3 (6)	18,7	49,2 (3)	25,2	52,8 (3)	28,3

Διευκρινίσεις:

(α) Τα ποσοστά στις στήλες εκφράζουν τη συχνότητα με την οποία επιλέχθηκε η κάθε πρόταση από τους εργαζόμενους, είτε στις θέσεις 1-4 είτε στις θέσεις 1-2
(β) Οι αριθμοί στην παρένθεση αναφέρονται στη σειρά κατάταξης του κάθε παράγοντα με βάση τις απαντήσεις των εργαζομένων

Πίνακας 8. Ποσοστά κατά επαρχία όσων επέλεξαν τις συγκεκριμένες προτάσεις για βελτίωση της λειτουργίας του νοσοκομείου όπου εργάζονται.

Πρόταση	Λευκωσία n=225		Λεμεσός n=203		Λάρνακα n=178		Πάφος n=164	
	% 1-4 θέση	% 1-2 θέση	% 1-4 θέση	% 1-2 θέση	% 1-4 θέση	% 1-2 θέση	% 1-4 θέση	% 1-2 θέση
Αύξηση του αριθμού του προσωπικού	68,4 (1)	44,4	74,4 (1)	47,3	61,8 (3)	33,2	49,4 (4)	28,1
Υψηλή προτεραιότητα στην επαγγελματική εκπαίδευση και την κατάρτιση	63,6 (2)	36,0	56,2 (3)	29,1	51,1 (4)	23,0	53,7 (3)	24,4
Βελτίωση λειτουργικότητας του νοσοκομείου	61,3 (3)	31,1	43,8 (5)	23,7	38,2 (5)	19,7	45,7 (5)	23,8
Καλύτερη οργάνωση της πρωτοβάθμιας φροντίδας	60,9 (4)	37,8	53,7 (4)	31,5	62,4 (2)	37,1	62,8 (2)	43,3
Βελτίωση-συμπλήρωση ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού νοσοκομείου	45,3 (5)	21,8	65,5 (2)	33,5	71,9 (1)	47,8	74,4 (1)	44,5

Διευκρινίσεις:

(α) Τα ποσοστά στις στήλες εκφράζουν τη συχνότητα με την οποία επιλέχθηκε η κάθε πρόταση από τους εργαζόμενους, είτε στις θέσεις 1-4 είτε στις θέσεις 1-2
(β) Οι αριθμοί στην παρένθεση αναφέρονται στη σειρά κατάταξης του κάθε παράγοντα με βάση τις απαντήσεις των εργαζομένων

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Από τα ευρήματα της παρούσας έρευνας διαπιστώθηκε ότι η συνολική ικανοποίηση στα τέσσερα δημόσια νοσοκομεία της Κύπρου βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα, υψηλότερα από εκείνα που βρέθηκαν σε αντίστοιχη έρευνα σε νοσοκομείο στην Ελλάδα, με τη χρήση του ίδιου ερωτηματολογίου.¹⁹ Ωστόσο, στην ανάλυση κατά νοσοκομείο καταγράφηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στον τρόπο που απαντήθηκε το σχετικό ερώτημα στα τέσσερα νοσοκομεία. Οι διαφορές αυτές μπορεί να εδράζονται σε πραγματικά προβλήματα, αλλά και σε διαφορετικές προσδοκίες, αντιλήψεις και εμπειρίες εκ μέρους των εργαζομένων. Για παράδειγμα, τα υψηλά ποσοστά ικανοποίησης της Πάφου, του μικρότερου και σχετικά παλαιού κτηριακά νοσοκομείου,

ίσως να οφείλονται στα λιγότερα προβλήματα, αλλά μπορεί να εκφράζουν και χαμηλότερες προσδοκίες, διαφορετικές αντιλήψεις και εμπειρίες των εργαζομένων. Στον αντίποδα, ο χαμηλός βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων του νοσοκομείου Λεμεσού μάλλον προκαλείται από πραγματικά προβλήματα, που συνδέονται με ελλιπή στελέχωση και εξοπλισμό, με μεγάλο φόρτο εργασίας, λίστες αναμονής και ανεπαρκή οργάνωση.

Είναι ενδιαφέρον και πρέπει να αναφερθεί ότι τα ευρήματα από δύο πρόσφατες έρευνες ικανοποίησης εσωτερικών και εξωτερικών ασθενών στα τέσσερα νοσοκομεία, που εκπονήθηκαν από το Πρόγραμμα Σπουδών «Διοίκηση Μονάδων Υγείας» του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου για λογαριασμό του Υπουργείου Υγείας,^{20,21} κινούνται στην ίδια κατεύθυνση με αυτά της εν λόγω έρευνας. Συγκεκριμένα,

οι έρευνες αυτές έδειξαν ότι το νοσοκομείο Πάφου έχει τις καλύτερες επιδόσεις ή έχει τα λιγότερα προβλήματα, σε αντίθεση με το νοσοκομείο της Λεμεσού, το οποίο, μέσα από τις απαντήσεις των εργαζομένων και των ασθενών, παρουσιάζεται ως το πλέον «προβληματικό». Η Λάρνακα βρίσκεται πλησιέστερα στις επιδόσεις της Λεμεσού και η Λευκωσία πιο κοντά στις επιδόσεις της Πάφου. Η συγκεκριμένη σύγκλιση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων σε ένα νοσοκομείο μπορεί να συνοδεύεται και από ικανοποιημένους ασθενείς-χρήστες των υπηρεσιών του νοσοκομείου,⁹ όπως βέβαια και το αντίθετο.

Τα ευρήματα κατά επαγγελματική ομάδα τοποθετούν τους ιατρούς στην πρώτη θέση όσον αφορά στη συνολική ικανοποίηση, με τους νοσηλευτές στη δεύτερη και τους λοιπούς επαγγελματίες υγείας στην τελευταία θέση. Η εν λόγω σειρά κατάταξης δεν ταυτίζεται πλήρως με τα αποτελέσματα της μετα-ανάλυσης των Zangaro και Soeken,²² καθώς και της έρευνας των Lambiris et al,²³ που κατατάσσουν τους νοσηλευτές σε χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης απ' όλες τις άλλες επαγγελματικές ομάδες. Η μεγαλύτερη ικανοποίηση των ιατρών στην Κύπρο ίσως να συνδέεται με το πολύ υψηλό κύρος και την κοινωνική καταξίωση που απολαμβάνουν στην κυπριακή κοινωνία, τον αρκετά υψηλό μισθό, αλλά και τη σχετικά μεγάλη ελευθερία που έχουν στην άσκηση της Ιατρικής στα δημόσια νοσοκομεία.

Άξιο προσοχής είναι το γεγονός ότι οι σημαντικότεροι παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης αφορούν σε θέματα που αναφέρονται κυρίως στις ανθρώπινες αντιλήψεις, τις σχέσεις, τις στάσεις και τις συμπεριφορές των ιδίων των εργαζομένων και της κοινωνίας ευρύτερα, π.χ. το ιδιαίτερο αντικείμενο της επαγγελματικής δραστηριότητας, τις σχέσεις με τους ασθενείς και τους άλλους επαγγελματίες υγείας, την αναγνώριση της προσφοράς κ.ά. Από την άλλη πλευρά, οι παράγοντες δυσαρέσκειας αφορούν κυρίως σε θέματα οργάνωσης και περιβάλλοντος εργασίας, όπως είναι

οι συνθήκες εργασίας, οι προοπτικές ανάπτυξης και εξέλιξης, ο φόρτος εργασίας κ.ά. (πίνακες 4, 5). Τα συγκεκριμένα ευρήματα παραπέμπουν ευθέως στη γνωστή θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg,²⁴ σύμφωνα με την οποία η ύπαρξη κάποιων παραγόντων στο περιβάλλον εργασίας μπορεί να μην προκαλεί ικανοποίηση, η απουσία τους όμως είναι αντικίνητρο και οδηγεί σε δυσαρέσκεια τους εργαζόμενους.

Τα υψηλά ποσοστά γενικής ικανοποίησης έρχονται σε αντίθεση με τη σχετικά χαμηλή ικανοποίηση στις περισσότερες από τις επί μέρους παραμέτρους/συνισταμένες της επαγγελματικής δραστηριότητας. Το αποτέλεσμα αυτό επιβεβαιώνει το επιχείρημα των Ironson et al,²⁵ που υποστηρίζουν ότι η συνολική ικανοποίηση δεν είναι απλά το άθροισμα των επί μέρους όψεων της και γι' αυτό πρέπει να προσμετράται ξεχωριστά.

Οι κυρίαρχοι παράγοντες από τους οποίους οι επαγγελματίες υγείας αντλούν ΕΙ αναφέρονται στο ιδιαίτερο αντικείμενο της εργασίας και την καθημερινή πρακτική, θέματα που έχουν αναδειχθεί και μέσα από τη σχετική βιβλιογραφία ως καθοριστικής σημασίας για την ΕΙ των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας και ειδικότερα των ιατρών.^{3,26} Στους νοσηλευτές, η υψηλή θέση που καταλαμβάνει η αναγνώριση της προσφοράς τόσο στην ικανοποίηση όσο και στη δυσαρέσκεια υποδηλώνει τη σημασία της υποστήριξης, της ενθάρρυνσης και της ανατροφοδότησης εκ μέρους των προϊσταμένων, γεγονός που είναι σύμφωνο με αρκετά ερευνητικά δεδομένα.²⁷

Τέλος, οι προτάσεις που επιλέγονται από τους εργαζόμενους, τόσο για τη βελτίωση και την αναβάθμιση του επαγγέλματος και της δραστηριότητάς τους, όσο και για τη βελτίωση της λειτουργίας του νοσοκομείου, φαίνεται ότι είναι «επί του προβλήματος» και έχουν αντιστοίχιση με τους παράγοντες, τους οποίους είχαν εντοπίσει οι ίδιοι ότι τους προκαλούν δυσαρέσκεια.

ABSTRACT

Job satisfaction in the public general hospitals in Cyprus

M. MAKRIS,¹ M. THEODOROU,¹ N. MIDDLETON²

¹Health Services Management, Open University of Cyprus, Nicosia, ²Department of Nursing, Cyprus University of Technology, Nicosia, Cyprus

Archives of Hellenic Medicine 2011, 28(2):234–244

OBJECTIVE To record levels of job satisfaction among health professionals employed in the public sector hospitals in Cyprus, explore issues related to job satisfaction and provide a comparative analysis by hospital and occupational group. **METHOD** The study sample consisted of 770 health professionals from four public hospitals in Cyprus, selected from among all the employees by random stratified sampling according to hospital and occupational group

(i.e., doctors, nurses and other health professionals). A self-completed structured questionnaire was used, collected in ballots. Descriptive and inferential statistics were used to analyze the data, and odds ratios (calculated using ordinal logistic regression) were used to compare the level of satisfaction, ranked on a 5-point Likert scale, across different hospitals and occupational groups. **RESULTS** Eight in ten employees reported being satisfied or very satisfied with their job. Employees in the Pafos hospital reported higher levels and employees in the Limassol hospital reported lower levels of overall job satisfaction. Satisfaction was derived from the specific job description (particularly for doctors and other health professionals) and the relationship between the employee and the patients, while for nurses income was also important. Despite the high recorded levels of overall satisfaction, levels of dissatisfaction appeared relatively high in several job components or aspects, such as recognition and encouragement of personal development, fair promotion based on review, recognition of positive efforts, motivation of employees and level of organisation/administration of the hospitals. Levels of job satisfaction among “other professionals” appeared lower in 12 of the 16 parameters under study in comparison to that of doctors and nurses. Finally, the employees in the Pafos hospital scored significantly higher in 14 of 16 parameters than those in the other three hospitals. **CONCLUSIONS** The findings are consistent with those from both an outpatient and an inpatient patient satisfaction survey performed recently by the Cyprus Open University on behalf of the Cyprus Ministry of Health. This suggests that satisfaction of employees means satisfied patient-users. In all three surveys, the responders in the hospitals in Nicosia and Pafos reported consistently higher levels of satisfaction while those in the Limassol and Larnaca hospitals scored lower. Special attention should be given to these two hospitals, introducing measures directed towards improvement in the specific components or aspects considered to be problematic or sources of dissatisfaction by both employees and patients.

Key words: Cyprus, Health professionals, Job satisfaction, Public hospitals

Βιβλιογραφία

- LOCKE E. The nature and the causes of job satisfaction. In: Dunnette MD (ed) *Handbook of industrial and organizational psychology*. Rand McNally, Chicago, 1976
- ΚΑΝΤΑΣ Α. *Οργανωτική-βιομηχανική Ψυχολογία: Κίνητρα, επαγγελματική ικανοποίηση και ηγεσία (μέρος 1^ο)*. 14η έκδοση. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 2008
- DUFFY RD, RICHARD GV. Physician job satisfaction across six major specialties. *J Vocat Behav* 2006, 68:548–559
- POGHOSYAN L. *Cross-national exploration of nurse burnout: Predictors and consequences in eight countries*. Doctoral dissertation. University of Pennsylvania, 2008
- READER TW, CUTHBERTSON BH, DECRUYENAERE J. Burnout in the ICU: Potential consequences for staff and patient well-being. *Intensive Care Med* 2008, 34:4–6
- CARSTEN JM, SPECTOR PE. Unemployment, job satisfaction and employee turnover: A meta-analysis test of the Muchinsky model. *J Appl Psychol* 1987, 72:374–381
- ROBBINS SP. *Organizational behavior*. 6th ed. Prentice Hall International Inc, USA, 2001
- DE JONGE J, VAN BREUKELEN GJ, LANDEWEERD JA, NIJHUIS FJ. Comparing group and individual level assessments of job characteristics in testing the job demand-control model: A multilevel approach. *Hum Relat* 1999, 52:95–122
- JUDGE TA, THORESON CJ, BONO JE, PATTON GK. The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychol Bull* 2001, 127:376–407
- FOSAM EB, GRIMSLEY MF, WISHER SJ. Exploring models for employee satisfaction with particular reference to a police force. *Total Qual Manage* 1998, 9:235–247
- BEDEIAN AG, BURKE BG, MOFFET RG. Outcomes of work-family conflict among married male and female professionals. *J Manage* 1998, 14:475–491
- RICE RW, FRONE MR, McFARLIN DB. Work-nonwork conflict and the perceived quality of life. *J Organ Behav* 1992, 13:155–168
- STEWART W, BARLING J. Fathers' work experiences effect children's behaviors via job-related affect and parenting behaviors. *J Organ Behav* 1996, 17:221–232
- JUDGE TA, WATANABE S. Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *J Appl Psychol* 1993, 6:939–948
- AIKEN LH, SMITH HL, LAKE ET. Lower Medicare mortality among a set of hospitals known for good nursing care. *Med Care* 1994, 32:771–787
- NORRISH BR, RUNDALL TG. Hospital restructuring and the work of registered nurses. *Milbank Q* 2001, 79:55–79
- GROL R, MOKKINK H, SMITS A, VAN EIJK J, BEEK M, MESKER P ET AL. Work satisfaction of general practitioners and the quality of patient care. *Fam Pract* 1985, 2:128–135
- GOSDEN T, WILLIAMS J, PETCHEY R, LEESE B, SIBBALD B. Salaried contracts in UK general practice: A study of job satisfaction and stress. *J Health Serv Res Policy* 2002, 7:26–33
- ΠΟΥΖΟΥΚΙΔΟΥ Α, ΘΕΟΔΩΡΟΥ Μ, ΚΑΪΤΕΛΙΔΟΥ Δ. Επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο. *Νοσηλευτική* 2006, 46:537–544
- ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ. *Ικανοποίηση των ασθενών από*

- τις υπηρεσίες εξωτερικών ιατρείων των δημόσιων νοσοκομείων της Κύπρου. Δημοσίευτη έρευνα. ΑΠΚυ για λογαριασμό του Υπουργείου Υγείας της Κύπρου, Κύπρος, 2009
21. ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ. *Ικανοποίηση εσωτερικών ασθενών νοσηλευομένων στα δημόσια νοσοκομεία της Κύπρου*. Δημοσίευτη έρευνα. ΑΠΚυ για λογαριασμό του Υπουργείου Υγείας της Κύπρου, Κύπρος, 2009
 22. ZANGARO GA, SOEKEN KL. A meta-analysis of studies of nurses' job satisfaction. *Res Nurs Health* 2007, 4:445–458
 23. LABIRIS G, GITONA K, DROUOU V, NIAKAS D. A proposed instrument for the assessment of job satisfaction in Greek mental NHS hospitals. *J Med Syst* 2008, 32:333–341
 24. HERZBERG F. *Work and the nature of man*. World Publishing Co, Cleveland, 1966
 25. IRONSON GH, SMITH PC, BRANNICK MT, GIBSON WM, PAUL KB. Constitution of a job in general scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *J Appl Psychol* 1989, 74:193–200
 26. BOVIER PA, PERNEGART V. Predictors of work satisfaction among physicians. *Eur J Public Health* 2003, 13:299–305
 27. KROGSTAD U, HOFLOSS D, VEENSTRA M, HJORTDAHL P. Predictors of job satisfaction among doctors, nurses and auxiliaries in Norwegian hospitals: Relevance for micro unit culture. *Hum Resource Health* 2006, 4:3–8

Corresponding author:

M. Theodorou, Open University of Cyprus, 5 Agios Antonios street, CY-2002 Strovolos-Nicosia, Cyprus
e-mail: m.theodorou@ouc.ac.cy