

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ORIGINAL PAPER

Προσδοκίες και ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού από την εργασία του σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο

ΣΚΟΠΟΣ Η διερεύνηση των προσδοκιών και της επαγγελματικής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού από την εργασία του σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο της Κρήτης. **ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΣ** Τον πληθυσμό της μελέτης αποτέλεσε το νοσηλευτικό προσωπικό όλων των βαθμίδων που εργάζονταν στο Γενικό Νοσοκομείο Αγίου Νικολάου Κρήτης. Χρησιμοποιήθηκε σταθμισμένο ερωτηματολόγιο, με δύο ενότητες κλειστών ερωτήσεων. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν ανώνυμη και ζητήθηκε η άδεια των κατασκευαστών για τη χρήση του. Για τη στατιστική επεξεργασία των στοιχείων εφαρμόστηκαν παραμετρικοί και μη παραμετρικοί έλεγχοι. Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ήταν $\alpha=5\%$, ενώ η ανάλυση διενεργήθηκε με τη χρήση του λογισμικού προγράμματος Statistical Package for Social Sciences (SPSS), έκδοση 21.0. **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ** Η επαγγελματική ικανοποίηση των ερωτηθέντων ήταν εστιασμένη σε παράγοντες όπως η σχέση με τους ασθενείς και το ιδιαίτερο αντικείμενο εργασίας, ενώ παράγοντες δυσαρέσκειας ήταν οι χαμηλές αποδοχές, οι δύσκολες συνθήκες εργασίας και η έλλειψη προοπτικών εξέλιξης. **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ** Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην εν λόγω μελέτη φαίνεται ικανό να αποτυπώσει την ικανοποίηση των προσδοκιών του νοσηλευτικού προσωπικού από την εργασία τους στο νοσοκομείο όπου έλαβε χώρα η μελέτη. Η συνέχιση της διερεύνησης της επαγγελματικής ικανοποίησης κρίνεται απαραίτητη. Οι διοικήσεις των νοσοκομείων οφείλουν να αξιοποιήσουν τα αποτελέσματα τόσο της παρούσας μελέτης όσο και παρόμοιων μελετών, για την παρακίνηση του προσωπικού και την αναβάθμιση του οργανισμού.

Η οικονομική κρίση που άρχισε να γίνεται ορατή στον ελλαδικό χώρο από το 2008 έπληξε δραστικά πολλούς τομείς, ανάμεσα στους οποίους ήταν και ο τομέας της υγείας. Οι επαγγελματίες υγείας έχουν υποστεί μεγάλες μειώσεις στις αποδοχές τους και λειτουργούν σε καθεστώς εργασιακής ανασφάλειας. Οι επαγγελματικές ασθένειες είναι σύνηθες φαινόμενο στο νοσηλευτικό προσωπικό λόγω παρατεταμένης κόπωσης και χρόνιου άγχους.^{1,2}

Σε παγκόσμιο επίπεδο, διαπιστώνεται μια αυξανόμενη τάση από τους νοσηλευτές να εγκαταλείπουν τις θέσεις εργασίας στα νοσηλευτικά ιδρύματα. Ο κυριότερος λόγος, βάσει των ερευνών, είναι η έλλειψη επαγγελματικής ικανοποίησης, που ενισχύεται από την αρνητική προκατάληψη για τον ρόλο του νοσηλευτή και την απαρχαιωμένη, μη ρεαλιστική δημόσια εικόνα του επαγγέλματος.³⁻⁸

Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι πολυδιάστατη, αναφέρεται στο σύνολο των στάσεων του ατόμου απέναντι στις διαφορετικές όψεις της εργασίας και είναι συνυφασμένη με τα αισθήματα τα οποία απορρέουν από τη σύγκριση που κάνει ο εργαζόμενος ανάμεσα σε αυτά τα οποία θα επιθυμούσε να έχει και σε αυτά που τελικά αποκομίζει. Εμφανίζεται ως ένας καθοριστικός παράγοντας για το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών υγείας.⁹⁻¹¹

Ο Vroom ανέπτυξε τη θεωρία των προσδοκιών (expectancy theory), η οποία ανήκει στη συμπεριφορική προσέγγιση και υποστηρίζει ότι οι άνθρωποι θα κατευθύνουν τη συμπεριφορά και τις δράσεις τους στην εργασία όταν προσπαθούν και επιτυγχάνουν μια συγκεκριμένη ενέργεια, η οποία έχει ως επακόλουθο ένα συγκεκριμένο και επιθυμητό

ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ 2016, 33(4):472-478
ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2016, 33(4):472-478

Μ. Λαμπράκη,¹
Κ. Βλασιάδης,²
Γ. Πατεράκης,³
Α. Φιλαλήθης⁴

¹Τομέας Νοσηλευτικής, Γενικό Νοσοκομείο Αγίου Νικολάου Κρήτης, Άγιος Νικόλαος Κρήτης

²Οδοντιατρική Κλινική, Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου Κρήτης, Ηράκλειο Κρήτης

³Κοινωνικό ιατρείο – Φαρμακείο Αγίου Νικολάου Κρήτης, Άγιος Νικόλαος Κρήτης

⁴Τομέας Κοινωνικής Ιατρικής, Πανεπιστήμιο Κρήτης, Ηράκλειο Κρήτης

The expectations and work satisfaction of nursing personnel in a public general hospital

Abstract at the end of the article

Λέξεις ευρητηρίου

Εργασιακή ικανοποίηση
Ικανοποίηση νοσηλευτικού προσωπικού

Υποβλήθηκε 18.10.2015

Εγκρίθηκε 3.11.2015

αποτέλεσμα με δέουσα σημασία και αξία για τον εργαζόμενο. Δημιούργησε δύο επί πλέον μοντέλα κινήτρων, το μοντέλο σθένους και το μοντέλο προσδοκίας.¹²

Η επαγγελματική επιλογή εμπεριέχει την προσδοκία της ικανοποίησης των περισσότερων από τις ανάγκες των ανθρώπων, όμως το εργασιακό περιβάλλον επιβάλλει τις δικές του προσδοκίες σε αυτούς.¹³

Όταν ο επαγγελματικός ρόλος και οι προσδοκίες του εργαζόμενου είναι σε συμφωνία με την αντίληψη που αποκτά κατά την άσκησή του, τότε βιώνει ικανοποίηση, ενώ σε αντίθετη περίπτωση το άτομο βιώνει τη δυσaréσκεια και τη σύγκρουση. Οι έρευνες έχουν δείξει ότι η ποιότητα του έργου που παρέχεται από τους επαγγελματίες επηρεάζεται από τις συνθήκες άσκησης του επαγγέλματος και τα προσωπικά τους χαρακτηριστικά.^{14,15}

Το νοσηλευτικό επάγγελμα είναι λειτούργημα και απαιτεί ειδικά προσωπικά χαρακτηριστικά, καθώς και υψηλό επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων. Επίσης, απαιτεί να υπάρχει συνδυασμός υψηλού επιπέδου σωματικής και συναισθηματικής δύναμης.

Οι παράγοντες που οδηγούν στην επαγγελματική ικανοποίηση των νοσηλευτών διαχωρίζονται σε τρεις κατηγορίες: Εργασιακούς, ατομικούς, οργανωτικούς.¹⁶

Ο μισθός, οι συνθήκες και ο φόρτος εργασίας, η έλλειψη προσωπικού, το κυκλικό ωράριο, η ασάφεια του νοσηλευτικού ρόλου, η νοσηλευτική θέση, η κοινωνική καταξίωση, η σχέση με τους ασθενείς, η συνεχιζόμενη εκπαίδευση, η ηλικία και τα έτη προϋπηρεσίας, το επίπεδο εκπαίδευσης, η οικογενειακή κατάσταση θεωρούνται τα βασικότερα αίτια που οδηγούν σε επαγγελματική ικανοποίηση ή δυσaréσκεια, αύξηση του stress και τελικά αποχώρηση ή παραμονή στην εργασία.^{5,11,17-22}

Για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των νοσηλευτών έχουν κατασκευαστεί ειδικά εργαλεία, όπως τα The Nurse Satisfaction Scale (NSS), McCloskey/Mueller Satisfaction Scale (MMSS), The Greek Nurses Job Satisfaction Scale, καθώς και η κλίμακα μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης και των προσδοκιών των νοσηλευτών από την εργασία τους, που είναι και το εργαλείο μέτρησης το οποίο χρησιμοποιήθηκε στη συγκεκριμένη μελέτη.^{1,23,24}

Σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν η διερεύνηση των προσδοκιών και της επαγγελματικής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού από την εργασία του στο Γενικό Νοσοκομείο Αγίου Νικολάου Κρήτης.

ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Η παρούσα έρευνα είναι μια συγχρονική μελέτη παρατήρησης. Τον πληθυσμό της μελέτης αποτέλεσαν οι νοσηλευτές (n=104) με

τριετή και άνω προϋπηρεσία, όλων των βαθμίδων, οι οποίοι την περίοδο της μελέτης εργάζονταν στο Γενικό Νοσοκομείο Αγίου Νικολάου Κρήτης.

Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς, αποτελούμενο από 11 ερωτήσεις για τα κοινωνικοδημογραφικά και 9 ομάδες ερωτήσεων για τα εργασιακά και για την ικανοποίηση των προσδοκιών του νοσηλευτικού προσωπικού από την εργασία του.¹

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε, εφαρμόστηκε και αξιολογήθηκε για την εγκυρότητά του σε προγενέστερη μελέτη που διεξήχθη στον ελλαδικό χώρο. Κάθε απάντηση βαθμολογήθηκε με την πεντάβαθμη κλίμακα Lickert από 1 (συμφωνώ απόλυτα) έως 5 (διαφωνώ απόλυτα), ενώ σε κάποιες ερωτήσεις η διαβάθμιση ήταν από το 1 (πάρα πολύ) έως το 5 (καθόλου). Για τη χρήση του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου ζητήθηκε η άδεια του αρχικού ερευνητή.¹ Ακολούθησε πιλοτική μελέτη, τα αποτελέσματα της οποίας δεν οδήγησαν σε κάποια τροποποίηση του αρχικού ερωτηματολογίου. Πριν από τη διεξαγωγή της μελέτης ζητήθηκε άδεια από το Επιστημονικό Συμβούλιο του νοσοκομείου και την 7η Υγειονομική Περιφέρεια (ΥΠΕ) Κρήτης. Στους συμμετέχοντες δόθηκε γραπτή ενημέρωση για τον σκοπό της μελέτης, την εθελοντική συμμετοχή τους σε αυτή και την τήρηση του απορρήτου κατά την επεξεργασία και παρουσίαση των δεδομένων. Το ερωτηματολόγιο δόθηκε σε όλους όσους πληρούσαν τις προϋποθέσεις συμμετοχής και η συλλογή των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε λίγες μέρες μετά.

Για τη στατιστική επεξεργασία των στοιχείων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το λογισμικό πρόγραμμα Statistical Package for Social Sciences (SPSS), έκδοση 21.0. Πραγματοποιήθηκε εισαγωγή των στοιχείων του ερωτηματολογίου σε σχετική βάση δεδομένων και έλεγχος ακριβείας της ηλεκτρονικής τους καταχώρησης.

Στατιστική ανάλυση

Η στατιστική ανάλυση διενεργήθηκε με παραμετρικό έλεγχο (t-test) για ανεξάρτητα δείγματα και ανάλυση διακύμανσης μονής κατεύθυνσης (one way-ANOVA) για >2 δείγματα. Η μη παραμετρική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τη χρήση των στατιστικών κριτηρίων Mann-Whitney U και Kruskal-Wallis. Ο έλεγχος Kolmogorov-Smirnov εφαρμόστηκε για τη διαπίστωση της κανονικότητας κατανομής της ηλικίας, του αριθμού παιδιών και των ετών υπηρεσίας. Επίσης, πραγματοποιήθηκε ο έλεγχος χ^2 (Chi-Square test) ή ακριβής έλεγχος Fisher, με διόρθωση Monte-Carlo (όταν οι παρατηρούμενες συχνότητες στον πίνακα συνάφειας σε ένα κελί είναι <5) και εφαρμόστηκε για τον έλεγχο της σχέσης μεταξύ ποιοτικών μεταβλητών και σύγκριση των συχνοτήτων που προκύπτουν σε κάθε κατηγορία των μεταβλητών με τις αναμενόμενες συχνότητες.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στη μελέτη συμμετείχε, τελικά, το 75% (n=78) των νοσηλευτών. Από αυτούς, το 90,4% ήταν γυναίκες (n=66), η

μέση ηλικία τους ήταν περίπου τα 43 έτη ($42,9 \pm 5,9$) και το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν έγγαμοι (78,2%, $n=61$).

Το 55,8% ($n=43$) ήταν απόφοιτοι Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΑΕΙ) ή Ανώτατου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΑΤΕΙ), ενώ το 44,2% ($n=34$) ανήκε στη μέση εκπαίδευση (απόφοιτοι Λυκείου, μέσης σχολής κ.λπ.). Το 46,7% ($n=36$) δήλωσαν ότι το καθαρό μηνιαίο τους εισόδημα υπερέβαινε τα 1.000 €.

Ο μέσος όρος υπηρεσίας τους στο Νοσοκομείο του Αγίου Νικολάου ήταν περίπου τα 17 έτη ($17,13 \pm 6,8$). Το μεγαλύτερο ποσοστό των νοσηλευτών (52,6%, $n=41$) ανήκαν στον παθολογικό τομέα, ενώ στον χειρουργικό τομέα ανήκε το 41% ($n=32$) και στον εργαστηριακό τομέα το 6,4% ($n=5$).

Ευχαριστημένο από το επάγγελμά τους δήλωσε το 69,2% ($n=54$) των νοσηλευτών. Ως σημαντικότεροι παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης αναφέρθηκαν η σχέση με τους ασθενείς (83,3%, $n=45$), η σχέση των νοσηλευτών με άλλους επαγγελματίες υγείας (81,5%, $n=44$), η αναγνώριση της προσφοράς (72,2%, $n=39$), καθώς και το ιδιαίτερο αντικείμενο της εργασίας (75,9%, $n=41$). Ως σημαντικότεροι παράγοντες δυσαρέσκειας αναδείχθηκαν το ύψος των αποδοχών και οι δύσκολες συνθήκες εργασίας (83,3%, $n=20$), η μη αναγνώριση της προσφοράς (62,5%, $n=15$) και η έλλειψη προοπτικών εξέλιξης στο νοσοκομείο (58,3%, $n=14$) (πίν. 1).

Το 41,3% ($n=31$) των νοσηλευτών ανέφεραν ότι δεν είχαν κάποια προσδοκία στην αρχή της επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας, ενώ το 28% ($n=21$) δήλωσαν ότι οι προσδοκίες τους επαληθεύτηκαν και το 30,7% ($n=23$) ότι είχαν μετανιώσει για την επιλογή τους (εικ. 1).

Πίνακας 1. Κατανομή δείγματος ως προς το εάν επαληθεύτηκαν οι προσδοκίες του επαγγέλματος.

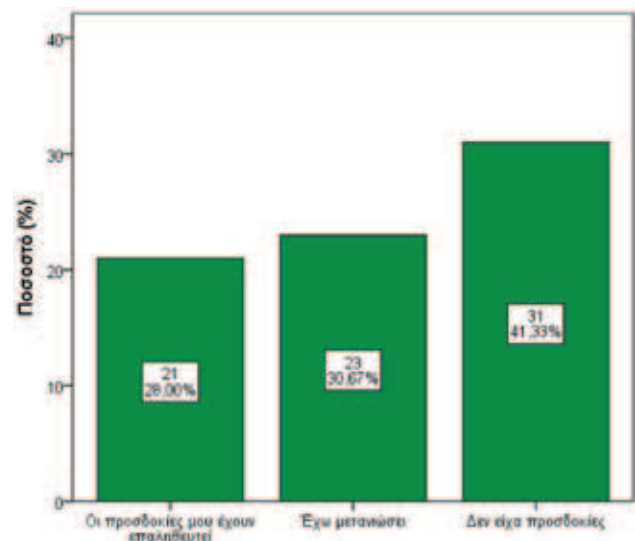
	n	%
<i>Παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης (n=54)</i>		
Σχέσεις με άλλους επαγγελματίες υγείας	44	81,5
Σχέσεις με ασθενείς	45	83,3
Ιδιαίτερο αντικείμενο της επαγγελματικής σας δραστηριότητας	41	75,9
Αναγνώριση της προσφοράς	39	72,2
<i>Παράγοντες επαγγελματικής δυσαρέσκειας (n=24)</i>		
Ύψος αποδοχών	20	83,3
Έλλειψη προοπτικών εξέλιξης μέσα στο νοσοκομείο	14	58,3
Στενά περιθώρια ανάπτυξης πρωτοβουλίας και δημιουργικότητας	12	50,0
Συνθήκες εργασίας	20	83,3
Μη αναγνώριση της προσφοράς	15	62,5

Το νοσηλευτικό προσωπικό δήλωσε ότι σε ποσοστό 80% ($n=56$) οι ασθενείς ήταν συνεργάσιμοι, ευγενική συμπεριφορά είχε το 81,43% ($n=57$), ενώ αδιάφοροι και με αγενή συμπεριφορά εμφανίστηκαν το 14,29% ($n=10$) και το 4,29% ($n=3$), αντίστοιχα.

Ως σημαντικότεροι παράγοντες βελτίωσης και αναβάθμισης του νοσηλευτικού επαγγέλματος στο Νοσοκομείο του Αγίου Νικολάου θεωρήθηκαν η αύξηση του αριθμού του νοσηλευτικού προσωπικού (78,9%, $n=56$), η αύξηση των αποδοχών (70,4%, $n=50$), η βελτίωση των συνθηκών εργασίας (66,2%, $n=47$) και η συνεχιζόμενη εκπαίδευση (54,9%, $n=39$) (πίν. 2).

Η άποψη που έχει σχηματίσει το νοσηλευτικό προσωπικό για το Νοσοκομείο του Αγίου Νικολάου και γενικότερα για τα ελληνικά νοσοκομεία συμπίπτει, δηλαδή 61,1%, $n=41$ και 52,8%, $n=38$, αντίστοιχα.

Δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με την ηλικία, το φύλο, την οικογενειακή κατάσταση και τα έτη προϋπηρεσίας.



Εικόνα 1. Επαλήθευση των προσδοκιών από το νοσηλευτικό επάγγελμα.

Πίνακας 2. Οι σημαντικότεροι παράγοντες βελτίωσης της νοσηλευτικής δραστηριότητας.

Παράγοντες βελτίωσης νοσηλευτικής δραστηριότητας (n=71)	n	%
Αύξηση των οικονομικών αποδοχών	50	70,4
Συνθήκες εργασίας	47	66,2
Συνεχιζόμενη εκπαίδευση με την παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων	39	54,9
Αύξηση του αριθμού του νοσηλευτικού προσωπικού	56	78,9

Από τους νοσηλευτές οι οποίοι δήλωσαν «πολύ ευχαριστημένοι από το επάγγελμά τους», το 44,4% (n=20) ενδιαφερόταν περισσότερο για την αποσαφήνιση των στόχων του τμήματος όπου εργάζονταν σε σχέση με αυτούς οι οποίοι δήλωσαν δυσαρεστημένοι και δεν ενδιαφέρονταν (λίγο-καθόλου) (54,2%, n=12, p=0,002).

Ομοίως, οι ικανοποιημένοι νοσηλευτές δήλωσαν ότι ενδιαφέρονταν για τη συνεργασία με τον προϊστάμενό τους, σε αντίθεση με τους δυσαρεστημένους, που δήλωσαν αδιάφοροι [ποσοστό 80,4% (n=37) και 13% (n=3), p=0,002, αντίστοιχα]. Οι ευχαριστημένοι νοσηλευτές ενδιαφέρονταν περισσότερο (71,1%, n=32) για τη συνεργασία με τους άλλους επαγγελματίες υγείας σε σχέση με τους δυσαρεστημένους (25%, n=6, p=0,004). Το νοσηλευτικό προσωπικό δήλωσε δυσαρεστημένο για τη διαδικασία με την οποία λαμβάνονταν οι αποφάσεις σε ποσοστό 70,8% (n=17), ενώ οι ευχαριστημένοι σε αυτό το πεδίο ήταν μόνο το 14,6% (n=7), p=0,002. Για τη δυνατότητα των ανωτέρων να παρέχουν συνθήκες παρακίνησης δήλωσαν δυσαρεστημένοι το 66,7% (n=16), ενώ μόνο το 4,7% (n=2), p=0,039, των νοσηλευτών δήλωσαν πολύ ευχαριστημένοι από τις μεθόδους παρακίνησης. Παρόμοια αποτελέσματα υπήρξαν και στη δυνατότητα ανάπτυξης των ικανοτήτων των νοσηλευτών μέσα από προγράμματα εκπαίδευσης. Το 83,3% (n=20) δήλωσαν δυσαρεστημένοι, ενώ μόνο το 17% (n=8), p=0,018, ήταν ικανοποιημένοι από τη δυνατότητα εκπαίδευσης που τους παρείχετο. Επίσης, μόλις το 16,7% (n=8) ήταν ευχαριστημένοι σ' ό,τι αφορά στην επιβράβευση των προσπαθειών τους σε υλικό και ηθικό επίπεδο (πίν. 3).

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Από τα ευρήματα της μελέτης παρατηρήθηκε ότι οι νοσηλευτές εξέφραζαν ικανοποίηση από την άσκηση του νοσηλευτικού επαγγέλματος σε υψηλό ποσοστό, γεγονός που συμφωνεί και με άλλες μελέτες.^{1,2,29}

Κύριος παράγοντας επαγγελματικής ικανοποίησης ήταν η σχέση με τους ασθενείς και η αναγνώριση της προσφοράς. Παρόμοια είναι τα αποτελέσματα προηγούμενων μελετών, όπου διαφαίνεται ότι η επαγγελματική ικανοποίηση έχει θετική συσχέτιση με την αναγνώριση της προσφοράς και τη σχέση με τους ασθενείς.^{1,21}

Σημαντικός παράγοντας ικανοποίησης τόσο στη συγκεκριμένη μελέτη όσο και σε άλλες μελέτες φάνηκε να είναι η ανάπτυξη πρωτοβουλίας και δημιουργικότητας. Οι νοσηλευτές με αυτόν τον τρόπο αποφεύγουν τη ρουτίνα και προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες υγείας στους ασθενείς.²⁴ Το ύψος των αποδοχών, οι συνθήκες εργασίας και ο φόρτος εργασίας-ωράριο εργασίας είναι σημαντικοί παράγοντες δυσαρέσκειας. Επίσης, η μη αναγνώριση της

προσφοράς, η έλλειψη προοπτικών εξέλιξης και τα στενά περιθώρια ανάπτυξης πρωτοβουλίας-υπευθυνότητας, ως παράγοντες δυσαρέσκειας, συνέκλιναν με τα αποτελέσματα άλλων ερευνών.^{1,29,30}

Ο οικονομικός παράγοντας αναδεικνύεται από τους πρώτους στην κλίμακα παράγοντας δυσαρέσκειας. Στην πλειοψηφία των μελετών που έχουν διεξαχθεί επιβεβαιώνεται ότι 8 στους 10 νοσηλευτές εκφράζουν δυσαρέσκεια για τις αποδοχές τους, γεγονός που φαίνεται να αποτελεί βασικό λόγο για τον οποίο προτίθενται να αλλάξουν επάγγελμα.^{16,32-34}

Η ηλικία και τα χρόνια προϋπηρεσίας φάνηκε να έχουν θετική συσχέτιση με την επαγγελματική ικανοποίηση των νοσηλευτών, με πιθανή αιτία τη μεγαλύτερη αυτονομία στην άσκηση των καθηκόντων τους. Υπάρχουν όμως μελέτες που υποστηρίζουν ότι η ηλικία και τα έτη προϋπηρεσίας δρουν αρνητικά και σχετίζονται με συναισθηματική εξάντληση.^{22,35-37}

Η ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού σε σχέση με την επιλογή επαγγέλματος κυμάνθηκε σε υψηλά επίπεδα. Σύμφωνα με μελέτες, η επιλογή δεν ήταν συνειδητή, αλλά διαφοροποιήθηκε στην πορεία της εκπαίδευσης.² Σε σχετικές μελέτες αναφέρεται ότι οι νοσηλευτές θα άλλαζαν επαγγελματική κατεύθυνση. Συγκεκριμένα, το 1/3 των νοσηλευτών στην Αγγλία και το 1/5 στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής (ΗΠΑ) σκέφτονται να αποχωρήσουν λόγω μειωμένης επαγγελματικής ικανοποίησης.^{31,38}

Στον παράγοντα της ικανοποίησης των προσδοκιών κατά την επιλογή του επαγγέλματος, οι περισσότεροι δεν είχαν κάποια προσδοκία, ενώ το 1/3 από τους ερωτηθέντες δήλωσαν ότι δεν επαληθεύτηκαν οι προσδοκίες τους. Τα ευρήματα αυτά επιβεβαιώνουν σχετικές μελέτες.^{1,2}

Σε σχέση με τον τομέα εργασίας, οι εργαζόμενοι στον χειρουργικό τομέα ανέφεραν ότι επαληθεύτηκαν οι προσδοκίες τους σε μεγαλύτερο ποσοστό σε σχέση με αυτούς που εργάζονταν στον παθολογικό τομέα. Ο τομέας εργασίας σχετίζεται θετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση και αποτρέπει την εμφάνιση εξουθένωσης.²⁴ Ιδιαίτερα, οι νοσηλευτές που εργάζονται σε ΤΕΠ, μονάδα εντατικής θεραπείας (ΜΕΘ), μονάδα τεχνητού νεφρού (ΜΤΝ) εμφανίζουν μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση λόγω αυξημένου stress και κόπωσης.³⁹

Μελέτες αναφέρουν τη θετική συσχέτιση του υψηλού μορφωτικού επιπέδου και των αυξημένων προσδοκιών κατά την έναρξη της νοσηλευτικής εκπαίδευσης. Το άγχος και την πίεση αποδίδουν οι ερωτηθέντες στον φόρτο εργασίας, καθώς το άγχος και η παρατεταμένη πίεση παρουσιάζουν θετική συσχέτιση με την πρόκληση επαγγελματικής εξουθένωσης.^{1,2}

Πίνακας 3. Ικανοποίηση επαγγελματικής δραστηριότητας.

	Ικανοποίηση επαγγελματικής δραστηριότητας		Τιμή p
	Ευχαριστημένος (n=54)	Δυσανεστημένος (n=24)	
	n (%)	n (%)	
Σαφή γνώμη των στόχων του τμήματος ή υπηρεσίες			0,002*
Πολύ	20 (44,4)	2 (9,1)	
Ούτε πολύ, ούτε λίγο	17 (37,8)	8 (36,4)	
Λίγο	8 (17,8)	12 (54,5)	
Συνεργασία με τον προϊστάμενο			0,002*
Πολύ	37 (80,4)	9 (39,1)	
Ούτε πολύ, ούτε λίγο	7 (15,2)	11 (47,8)	
Λίγο	2 (4,3)	3 (13,0)	
Συνεργασία με άλλους επαγγελματίες υγείας			0,004*
Πολύ	32 (71,1)	7 (29,2)	
Ούτε πολύ, ούτε λίγο	9 (20,0)	11 (45,8)	
Λίγο	4 (8,9)	6 (25,0)	
Δυνατότητα των ανώτερων στελεχών να παρέχουν συνθήκες παρακίνησης			0,039*
Πολύ	2 (4,7)	0 (0,0)	
Ούτε πολύ, ούτε λίγο	26 (60,5)	8 (33,3)	
Λίγο	15 (34,9)	16 (66,7)	
Δυνατότητα ανάπτυξης των ικανοτήτων μέσα από εκπαιδευτικά προγράμματα			0,029*
Πολύ	8 (17,0)	1 (4,2)	
Ούτε πολύ, ούτε λίγο	15 (31,9)	3 (12,5)	
Λίγο	24 (51,1)	20 (83,3)	
Αναγνώριση και προώθηση της εξέλιξης των εργαζομένων			0,018*
Πολύ	4 (8,5)	0 (0,0)	
Ούτε πολύ, ούτε λίγο	19 (40,4)	3 (13,6)	
Λίγο	24 (51,1)	19 (86,4)	
Υλική αναγνώριση της προσπάθειας			0,001*
Πολύ	8 (16,7)	2 (8,3)	
Ούτε πολύ, ούτε λίγο	22 (45,8)	2 (8,3)	
Λίγο	18 (37,5)	20 (83,3)	
Ηθική αναγνώριση της προσπάθειας			0,009*
Πολύ	16 (32,0)	2 (8,3)	
Ούτε πολύ, ούτε λίγο	17 (34,0)	5 (20,8)	
Λίγο	17 (34,0)	17 (70,8)	

* Δείκτης στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=3\%$

Οι ασθενείς εμφανίστηκαν συνεργάσιμοι και ευγενικοί, γεγονός που ενισχύεται και από άλλες μελέτες, οι οποίες υποστηρίζουν ότι αυτό μπορεί να οφείλεται στον φόβο του ελέγχου που αισθάνονται να τους ασκείται από τους επαγγελματίες υγείας.^{1,34,40}

Η προοπτική εξέλιξης στον χώρο του νοσοκομείου φαίνεται να είναι παράγοντας δυσανεσκειας. Ο ανορθόδοξος τρόπος στις προαγωγές δημιουργεί ρουτίνα και μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση.⁴¹ Επίσης, οι συνθή-

κες εργασίας και η συνεχιζόμενη εκπαίδευση, στοιχεία για τα οποία, γενικότερα, δεν δίνεται ιδιαίτερο βάρος από τη διοίκηση του νοσοκομείου, δρουν ως παράγοντες μείωσης της επαγγελματικής ικανοποίησης.⁴² Τα μέτρα βελτίωσης που προτάθηκαν, δηλαδή η αύξηση του προσωπικού και των αποδοχών, στις περισσότερες μελέτες θεωρούνται τα κυριότερα μέτρα βελτίωσης. Η οργάνωση της πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας (ΠΦΥ) και η βελτίωση του υλικότεχνικού εξοπλισμού κρίθηκαν αναγκαίες λόγω της

αύξησης κατά 20% της προσέλευσης των χρηστών των υπηρεσιών υγείας.^{29,43-45}

Συμπερασματικά, η παρούσα μελέτη ήταν ένα εγχείρημα για την ανίχνευση της επαγγελματικής ικανοποίησης των νοσηλευτών και των προσδοκίων τους σε σχέση με την εργασία τους. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε είναι ικανό να αποτυπώσει τόσο την επαγγελματική ικανοποίηση όσο και την επαλήθευση ή όχι των προσδοκίων του μελετώμενου πληθυσμού.

Τα αποτελέσματα της μελέτης ανέδειξαν για άλλη μια φορά ότι το νοσηλευτικό επάγγελμα είναι ένα από τα δυσκολότερα στην επιτέλεσή του, καθώς οι νοσηλευτές βρίσκονται στον κατάλογο των επαγγεμάτων με τη μικρότερη εργασιακή ικανοποίηση. Απαιτείται περισσότερη έρευνα σχετικά με τα επαγγελματικά προβλήματα των νοσηλευτών και μεγαλύτερη προσπάθεια από τις διοικήσεις των νοσοκομείων για την επίλυσή τους.

ABSTRACT

The expectations and work satisfaction of nursing personnel in a public general hospital

M. LAMBRAKI,¹ K. VLASIADIS,² G. PATERAKIS,³ A. PHILALITHIS⁴

¹Department of Nursing, General Hospital of Aghios Nikolaos, Aghios Nikolaos, Crete, ²Dental Clinic, University Hospital of Crete, Heraklion, Crete, ³Social Solidarity Clinic – Social Solidarity Pharmacy, Aghios Nikolaos, Crete, ⁴Department of Social Medicine, University of Crete, Heraklion, Crete, Greece

Archives of Hellenic Medicine 2016, 33(4):472–478

OBJECTIVE Investigation of the expectations and work satisfaction of the nursing personnel in a public general hospital in Crete. **METHOD** The nursing personnel of all levels of the General Hospital of Aghios Nikolaos, Crete completed anonymously a weighted questionnaire comprised of two sections of closed-ended questions. Parametric and non-parametric tests were conducted for the statistical processing of data using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS), version 21.0. The level of statistical significance was $\alpha=5\%$. **RESULTS** The work satisfaction of the participants was related to factors such as their relationship with the patients and the particularities of their working activities. Areas of dissatisfaction included low income, unfavourable working conditions and lack of prospects for career development. **CONCLUSIONS** The questionnaire used in this study appeared efficient in portraying the level of satisfaction of the expectations of the nursing personnel from their work in the public hospital. It is necessary to continue the process of assessing work satisfaction. Hospital administrators should make use of the results of this and other similar studies to design ways of motivating the nursing personnel and enhancing the services provided by hospitals.

Key words: Nursing personnel, Work satisfaction

Βιβλιογραφία

1. ΘΕΟΔΩΡΟΥ Μ, ΚΑΪΤΕΛΙΔΟΥ Δ. Επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο. *Νοσηλευτική* 2007, 46:537–544
2. ΔΗΜΗΤΡΙΑΔΟΥ-ΠΑΝΤΕΚΑ Α, ΛΑΒΔΑΝΙΘΗ Μ, ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΙΔΟΥ-ΣΤΡΑΥΚΟΥ Α, ΤΡΙΑΡΙΔΗΣ Α, ΣΑΠΟΥΝΤΖΗ-ΚΡΕΠΙΑ Δ. Παράγοντες που διαμορφώνουν την επαλήθευση των προσδοκίων της επιλογής του νοσηλευτικού επαγγέλματος. *Νοσηλευτική* 2009, 48:228–237
3. ΔΙΚΑΙΟΣ Κ, ΚΟΥΤΟΥΖΗΣ Μ, ΠΟΛΥΖΟΣ Ν, ΣΙΓΑΛΑΣ Ι, ΧΛΕΤΣΟΣ Μ. Βασικές αρχές διοίκησης-διαχείρισης (management) υπηρεσιών υγείας. Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα, 1999
4. COOMBER B, BARRIBALL KL. Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. *Int J Nurs Stud* 2007, 44:297–314
5. ΝΙΑΚΑΣ Δ. Η αγορά εργασίας του νοσηλευτικού επαγγέλματος στην Ελλάδα. Στο: Σαπουντζή Δ, Λεμονίδου Χ (Επιμ.) *Η Νοσηλευτική στην Ελλάδα: Εξελίξεις και προοπτικές*. Ακαδημία Επαγγελματιών Υγείας, Αθήνα, 1994
6. KINGMA M. Nurses on the move: A global overview. *Health Serv Res* 2007, 42:1281–1298
7. ΔΗΜΗΤΡΙΑΔΟΥ Α. Επιδημιολογική διερεύνηση των αντιλήψεων για την ταυτότητα και τον ρόλο του σύγχρονου νοσηλευτή σε σχέση με την εκπαίδευσή του. Διδακτορική διατριβή. Ιατρική Σχολή, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Θεσσαλονίκη, 2008
8. ΚΟΤΖΑΜΠΑΣΑΚΗ Σ, ΑΝΔΡΕΑ Σ, ΒΑΡΔΑΚΗ Ζ, ΚΥΡΙΑΚΙΔΟΥ Ε, ΜΑΤΖΩΡΟΥ Μ, ΝΤΙΚΟΥ Μ. Αξίες, στάσεις και πεποιθήσεις φοιτητών Νοσηλευτικής για την ιδανική επαγγελματική σταδιοδρομία και για την επαγγελματική σταδιοδρομία στη Νοσηλευτική. *Νοσηλευτική* 2003, 42:353–363
9. CRANNY CJ, SMITH PC, STONE EF. *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. Lex-

- ington Books, New York, 1992
10. WEISMAN CS, NATHANSON CA. Professional satisfaction and client outcomes: A comparative organizational analysis. *Med Care* 1985, 23:1179–1192
 11. ΧΑΡΑΛΑΜΠΙΔΟΥ Ε. Νοσηλευτική φροντίδα και επαγγελματική ικανοποίηση των νοσηλευτών. Διδακτορική διατριβή. Τμήμα Νοσηλευτικής, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα, 1996
 12. VROOM VH. *Work and motivation*. John Wiley & Sons, New York, 1964
 13. KATZ D, KAHN RL. *The social psychology of organizations*. John Wiley & Sons, New York, 1966
 14. BENSON L, DUCANIS A. Nurses' perceptions of their role and role conflicts. *Rehabil Nurs* 1995, 20:204–211
 15. KRALIK D, KOCH T, WOTTON K. Engagement and detachment: Understanding patients' experiences with nursing. *J Adv Nurs* 1997, 26:399–407
 16. BEST MF, THURSTON NE. Measuring nurse job satisfaction. *J Nurs Adm* 2004, 34:283–290
 17. ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ Μ. Οι αντιλήψεις του νοσηλευτικού προσωπικού για την ασθένεια και τον ασθενή και οι κοινωνικο-ψυχολογικές του ανάγκες. Διπλωματική εργασία. ΕΑΠ. Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Πρόγραμμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα, 2004
 18. ΚΑΝΤΑΣ Α. *Οργανωσιακή-βιομηχανική Ψυχολογία. Μέρος 1ο*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1998
 19. PRICE JL, MUELLER CW. *Professional turnover: The case of nurses*. New Medical and Scientific Books, New York, 1981
 20. SPECTOR P. *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks, Sage, 1997
 21. KROGSTAD U, HOFOS D, VEENSTRA M, HJORTDAHL P. Predictors of job satisfaction among doctors, nurses and auxiliaries in Norwegian hospitals: Relevance for micro unit culture. *Hum Resour Health* 2006, 4:3
 22. ΣΑΚΕΛΛΑΡΟΠΟΥΛΟΣ Γ. Εργασιακό στρες και ικανοποίηση εργαζομένων νοσηλευτικής υπηρεσίας δημόσιων νοσοκομείων Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας. Διπλωματική εργασία. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα, 2006
 23. ΜΟΥΜΤΖΟΓΛΟΥ Α. The Greek nurses' job satisfaction scale: Development and psychometric assessment. *J Nurs Meas* 2010, 18:60–69
 24. ΠΑΠΑΔΑΜΟΥ Π. Εργασιακή ικανοποίηση νοσηλευτικού προσωπικού σε παιδιατρικά Νοσοκομεία. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, ΚΑ' Εκπαιδευτική Σειρά, Κοινωνική Διοίκηση-Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας, Αθήνα, 2011
 25. ΜΠΟΥΡΑΝΤΑΣ Δ. *Μάνατζμεντ*. Εκδόσεις Γ. Μπένου, Αθήνα, 2002
 26. ZONTEK TL, DuVERNOIS CC, OGLE BR. Job satisfaction and issues related to the retention of environmental health professionals in North Carolina. *J Environ Health* 2009, 72:10–15
 27. YILDIZ Z, AYHAN S, ERDOĞMUŞ S. The impact of nurses' motivation to work, job satisfaction and sociodemographic characteristics on intention to quit their current job: An empirical study in Turkey. *Appl Nurs Res* 2009, 22:113–118
 28. LEE H, HWANG S, KIM J, DALY B. Predictors of life satisfaction of Korean nurses. *J Adv Nurs* 2004, 48:632–641
 29. ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΥ Δ, ΜΑΡΝΕΡΑΣ Χ, ΤΣΙΜΗΤΡΕΑ Ε, ΧΑΡΙΣΗ Ε, ΜΟΥΧΑΚΗ Σ, ΑΡΓΥΡΟΠΟΥΛΟΥ Δ ΚΑΙ ΣΥΝ. Εκτίμηση του βαθμού επαγγελματικής ικανοποίησης νοσηλευτών τριτοβάθμιου νοσοκομείου και διερεύνηση της σχέσης με την πιθανότητα αποχώρησης από την εργασία. *Διεπιστημονική Φροντίδα Υγείας* 2013, 5:74–84
 30. ΠΕΛΕΧΑΣ Ε, ΑΝΤΩΝΙΑΔΗΣ Α. Συγκριτική μελέτη ικανοποίησης του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού σε δύο νοσοκομεία της Ελλάδας. *Αρχ Ελλ Ιατρ* 2013, 3:325–334
 31. ΜΠΟΡΟΥ Α, ΒΟΣΝΙΑΚ Γ, ΥΦΑΝΤΗΣ Α, ΘΗΝΙΑΚΟΥ Ι, ΜΑΧΑΙΡΑΣ Ν, ΤΣΙΚΛΙΤΑΡΑ Α ΚΑΙ ΣΥΝ. Επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας. Η ειδική περίπτωση των νοσηλευτών. *Ιατρικά Χρονικά Βορειοδυτικής Ελλάδος* 2010, 6:39–46
 32. ΚΑΡΑΘΑΝΟΥ Α. Μέτρηση της ικανοποίησης από την εργασία του νοσηλευτικού προσωπικού του Πανεπιστημιακού Γενικού Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης ΑΧΕΠΑ. Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη, 2007
 33. ΚΑΡΑΝΙΚΟΛΑ ΜΝ, ΡΑΡΑΘΑΝΑΣΣΟΓΛΟΥ ΕΔ, ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΥ Μ, ΚΟΥΤΡΟΥΒΑΣ Α. Pilot exploration of the association between self-esteem and professional satisfaction in Hellenic hospital nurses. *J Nurs Manag* 2007, 15:78–90
 34. ΤΣΟΥΒΑΛΤΖΙΔΟΥ Θ, ΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΣ Ε, ΒΑΓΓΕΛΗ Ε, ΜΕΣΟΛΩΡΑ Φ, ΔΕΤΟΡΑΚΗΣ Ι, ΓΕΛΑΣΤΟΠΟΥΛΟΥ Ε. Επαγγελματικό στρες, εργασιακή ικανοποίηση και ποιότητα παρεχόμενης φροντίδας νοσηλευτικού προσωπικού στον Νομό Αχαΐας. *Αχαϊκή Ιατρική* 2011, 30:148–156
 35. ZANGARO GA, SOEKEN KL. A meta-analysis of studies of nurses' job satisfaction. *Res Nurs Health* 2007, 30:445–458
 36. ΑΔΑΛΗ Ε, ΠΡΙΑΜΗ Μ, ΕΥΑΓΓΕΛΟΥ Ε, ΥΦΑΝΤΗ Μ, ΜΟΥΓΙΑ Β. Επαγγελματική εξουθένωση και εργασιακό περιβάλλον ψυχιατρικού νοσηλευτικού προσωπικού. *Νοσηλευτική* 2002, 1:105–114
 37. ΑΔΑΛΗ Ε. Συγκριτική μελέτη της επαγγελματικής εξουθένωσης νοσηλευτών σε Παθολογικά τμήματα ΜΕΘ και τμήματα επειγουσών περιπτώσεων. Διδακτορική διατριβή. Σχολή Επιστημών Υγείας, Τμήμα Νοσηλευτικής, Τομέας Παθολογικός Νοσηλευτικός, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα, 1999
 38. 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
 39. BROKALAKI H, MATZIOU V, THANOU J, ZIROGIANNIS P, DAFNI U, PAPADATOU D. Job-related stress among nursing personnel in Greek dialysis units. *EDTNA ERCA J* 2001, 27:181–186
 40. BOND S, THOMAS LH. Input on outcomes. *Nursing Mirror* 1992, 16:50–52
 41. ΓΩΓΟΣ Χ Β, ΠΕΤΣΕΤΑΚΗ Ε. Διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού στον χώρο του νοσοκομείου. Η περίπτωση του Γενικού Νοσοκομείου Νάουσας. *Ελληνικό Περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης* 2010, 4:15–34
 42. ΑΝΤΟΝΙΟΥ ΑΣ, ΑΝΤΟΝΟΔΙΜΙΤΡΑΚΗΣ Ρ. Levels of job satisfaction and coping strategies of occupational stress used by Greek hospital doctors. Proceedings of the 8th Greek Conference of Psychological Research, Alexandroupoli, 2001
 43. ΛΙΑΡΟΠΟΥΛΟΣ ΛΛ. *Οργάνωση υπηρεσιών και συστημάτων υγείας. Διεθνή συστήματα υγείας*. Β' τόμος. Βήτα Ιατρικές Εκδόσεις, Αθήνα, 2004
 44. ΔΗΜΟΛΙΑΤΗΣ Γ, ΚΥΡΙΟΠΟΥΛΟΣ Γ, ΛΑΓΓΑΣ Δ, ΦΙΛΑΛΗΘΗΣ Τ. *Η δημόσια υγεία στην Ελλάδα*. 2η έκδοση. Εκδόσεις Θεμέλιο/κοινωνία και υγεία, Αθήνα, 2006
 45. LU H, WHILE AE, BARRIBALL KL. Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. *In t J Nurs Stud* 2007, 44:574–588

Corresponding author:

M. Lambraki, P.O. Box 251, Vrises Lasithiou, Aghios Nikolaos, Greece
e-mail: lambrakimz@gmail.com