

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ORIGINAL PAPER

Η επίδραση της πανδημίας COVID στην εργασιακή ικανοποίηση και στην επαγγελματική εξουθένωση Η περίπτωση της Χίου

ΣΚΟΠΟΣ Η διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο της περιφέρειας, και ειδικότερα της Χίου, προκειμένου να διαπιστωθεί και εμπειρικά το κατά πόσο η πανδημία έχει επηρεάσει την εργασιακή ζωή των ατόμων αυτών. **ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΣ** Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε εργαζόμενους στο Γενικό Νοσοκομείο Χίου τη χρονική περίοδο από τον Οκτώβριο μέχρι και τα μέσα Νοεμβρίου του 2022. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε με την παρουσία της ερευνήτριας. Συνολικά, διανεμήθηκαν 146 ερωτηματολόγια και επιστράφηκαν συμπληρωμένα 138. Αρχικά, διενεργήθηκε έλεγχος κανονικότητας του δείγματος και επιλέχθηκε η πραγματοποίηση των μη παραμετρικών ελέγχων Mann-Whitney και Kruskal-Wallis. Τέλος, ορίστηκε ως επίπεδο σημαντικότητας το $\alpha=0,05$, που αντιστοιχεί σε διάστημα εμπιστοσύνης 95%. **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ** Τα επίπεδα της εργασιακής ικανοποίησης στην έρευνα ήταν μεσαίου επιπέδου, καθώς πριν από την πανδημία αυτά προσδιορίστηκαν σε 2,84 (τυπική απόκλιση [TA]: 0,65) και μετά την πανδημία σε 2,68 (TA: 0,68) σε πεντάβαθμη κλίμακα. Από τις 12 διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης που μελετήθηκαν, οι 5 είχαν μέση τιμή >3, ενώ 7 διαστάσεις είχαν μέση τιμή >2 στην περίοδο πριν από την πανδημία. Σε σχέση με το τρίτο ερευνητικό ερώτημα, το οποίο διερευνούσε την επίδραση των δημογραφικών παραγόντων στα επίπεδα της εργασιακής ικανοποίησης, θα πρέπει να σημειωθεί ότι πολλοί από αυτούς φάνηκε να επιδρούν με τρόπο στατιστικά σημαντικό, όπως για παράδειγμα το φύλο, το οικογενειακό εισόδημα και το μορφωτικό επίπεδο. **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ** Το κεντρικό συμπέρασμα της παρούσας έρευνας είναι ότι η παρατηρούμενη μείωση της εργασιακής ικανοποίησης, ως αποτέλεσμα της πανδημίας, επιβεβαιώνεται από πολλές μελέτες που έλαβαν χώρα κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Οι επαγγελματίες υγείας, ιδιαίτερα οι νοσηλευτές και οι ιατροί, δαπανούν σχεδόν τις μισές ώρες της ημέρας τους στον χώρο εργασίας. Ως εκ τούτου, η ικανοποίηση από την εργασία και το εργασιακό περιβάλλον έχει μεγάλη σημασία. Ως μια από τις πλέον απαιτητικές οργανωτικές έννοιες, η ικανοποίηση από την εργασία συνιστά ένα από τα θεμελιώδη στοιχεία των περισσότερων πολιτικών διαχείρισης για την αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας του οργανισμού.¹

Η εργασιακή ικανοποίηση αναφέρεται στη γενική συναισθηματική ανταπόκριση κάποιου προς την εργασία του(της) που προκύπτει από τη δική του(της) αξιολόγηση ή εργασιακή εμπειρία και περιλαμβάνει διάφορες διαστά-

σεις και παράγοντες. Η εργασιακή ικανοποίηση ορίζεται επίσης ως η τάση ή τα θετικά συναισθήματα κάποιου προς την εργασία του. Η ικανοποίηση από την εργασία είναι αναμφισβήτητα μια θετική συναισθηματική κατάσταση ή αίσθηση που προκύπτει από μια εργασία ή ένα επάγγελμα. Ως εκ τούτου, επηρεάζει τη στάση των ατόμων απέναντι στην εργασία τους.²

Η ικανοποίηση από την εργασία ήταν πάντα ένα πολύ σημαντικό ζήτημα για τους ηγέτες των οργανισμών και ιδιαίτερα τους διευθυντές οργανισμών παροχής υπηρεσιών υγείας, καθώς η δυσαρέσκεια από την εργασία συνήθως οδηγεί σε απουσίες, μειωμένη αποδοτικότητα, εναλλαγή προσωπικού, σωματική και ψυχική ασθένεια και εξουθένω-

ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ 2024, 41(4):498-504
ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2024, 41(4):498-504

Ε. Φύκαρη,
Π. Πολυζωίδης,
Ν. Πολύζος,
Γ. Ταγαράκης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
«Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας και
Κοινωνικής Φροντίδας», Σχολή
Επιστημών Υγείας, Τμήμα Ιατρικής,
Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο
Θεσσαλονίκης, Θεσσαλονίκη

The effect of COVID pandemic on
job satisfaction and burnout of
healthcare personnel.
The case of Chios

Abstract at the end of the article

Λέξεις ευρητήριο

Εργασιακή εξουθένωση
Εργασιακή ικανοποίηση
Πανδημία COVID
Υγειονομικό προσωπικό

Υποβλήθηκε 21.6.2023
Εγκρίθηκε 15.7.2023

ση. Όσο περισσότερο ικανοποιημένα αισθάνονται τα άτομα γενικά, τόσο πιο ικανοποιημένα είναι και με την εργασία τους. Ως αποτέλεσμα, τα άτομα ανταλλάσσουν περισσότερη θετική ενέργεια με το περιβάλλον και βελτιώνουν την επικοινωνία τους με τους ανθρώπους γύρω τους. Όλα αυτά οδηγούν σε μεγαλύτερη ικανοποίηση από το εργασιακό περιβάλλον και τους συναδέλφους και η ικανοποίηση από την εργασία αυξάνεται ανάλογα.³

Η εργασιακή ικανοποίηση, η οποία αξιολογείται με βάση τα ψυχοκοινωνικά χαρακτηριστικά του ατόμου και τον βαθμό προσαρμογής στις εργασιακές συνθήκες, συνιστά κριτήριο για τον καθορισμό της εργασιακής απόδοσης. Δεδομένου ότι οι νοσηλευτές διαδραματίζουν τον κύριο και σημαντικότερο ρόλο στην παροχή υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης, παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών επηρεάζουν άμεσα την ποιότητα της περίθαλψης. Ως εκ τούτου, η εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών και των ιατρών ήταν πάντα ένα ζήτημα ζωτικής σημασίας. Ωστόσο, η εργασιακή δυσαρέσκεια ή το χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία μπορεί να οδηγήσει σε εξάντληση, η οποία θα μειώσει την αποδοτικότητα του ανθρώπινου δυναμικού. Φυσικά, η σοβαρότητα της εργασιακής δυσαρέσκειας εξαρτάται από τα ατομικά χαρακτηριστικά, όπως η ηλικία, η εργασιακή εμπειρία, η οικογενειακή κατάσταση και η ικανότητα πρόβλεψης προβλημάτων.⁴

Η εξουθένωση είναι μια κατάσταση που σχετίζεται με την εργασία και συμβαίνει σε όσους έχουν εργαστεί παραγωγικά και χωρίς δυσκολίες για μεγάλο χρονικό διάστημα προκειμένου να ικανοποιήσουν τον εαυτό τους και τους άλλους. Περιλαμβάνει μια προοδευτική απώλεια ενδιαφέροντος για τους άλλους ανθρώπους και την ανάπτυξη αδιαφορίας και απάθειας απέναντί τους και ενδέχεται να καταλήξει σε αρνητικά συναισθήματα για τον εαυτό τους. Η επαγγελματική εξουθένωση έχει πολλά χαρακτηριστικά, όπως κόπωση, εξάντληση, διαταραχή των συναισθηματικών και των γνωστικών διαδικασιών, κατάθλιψη, άγχος, αϋπνία, ευερεθιστότητα και διανοητική απόσταση.⁵

Η εξουθένωση περιλαμβάνει τρεις διαστάσεις: Συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και μειωμένη προσωπική επίτευξη στόχων, που οδηγούν τα άτομα να δημιουργούν αρνητική εικόνα για τον εαυτό τους, αρνητικές σκέψεις για το επάγγελμα και αίσθημα κακής επικοινωνίας με τον ασθενή κατά την παροχή φροντίδας. Το ιατρικό και το νοσηλευτικό επάγγελμα θεωρείται μια αγχωτική εργασία, γιατί τα εν λόγω άτομα είναι υπεύθυνα για τη διαχείριση και την παρακολούθηση των ασθενών και εκτίθενται συνεχώς σε διάφορους στρεσογόνους παράγοντες. Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι οι συγκεκριμένοι παράγοντες μπορεί να

οδηγήσουν σε επαγγελματική εξουθένωση και μια γενική δυσμενή εντύπωση στην καριέρα των ατόμων αυτών μακροπρόθεσμα.⁶

Από τα παραπάνω προκύπτει η ανάγκη διερεύνησης της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο της περιφέρειας, και ειδικότερα της Χίου, προκειμένου να διαπιστωθεί και εμπειρικά το κατά πόσο η πανδημία έχει επηρεάσει την εργασιακή ζωή των εν λόγω ατόμων.

ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Σκοπός της έρευνας ήταν ο προσδιορισμός του επιπέδου της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο της περιφέρειας, πριν και μετά την πανδημία της COVID-19. Για τον λόγο αυτόν συμφωνήθηκε από τους συγγραφείς με βάση τη σχετική βιβλιογραφία και τις ανάγκες της έρευνας κατάλληλο ερωτηματολόγιο, ώστε να μπορούν να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα που αναφέρονταν στη διερεύνηση – πριν και μετά την πανδημία – των επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης των συμμετεχόντων στην έρευνα, των επιπέδων εργασιακής τους ικανοποίησης για κάθε διάσταση της εργασιακής ικανοποίησης και του κατά πόσο οι δημογραφικοί παράγοντες επηρεάζουν τα επίπεδα εργασιακής τους ικανοποίησης.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας κατασκευάστηκε με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορούν να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα που αναφέρθηκαν παραπάνω. Συνολικά, περιλάμβανε 19 ερωτήσεις ταξινομημένες σε δύο τμήματα. Το πρώτο τμήμα του ερωτηματολογίου αφορούσε στα δημογραφικά και σε κάποια γενικά χαρακτηριστικά του δείγματος και περιλάμβανε 7 ερωτήσεις. Το δεύτερο τμήμα περιλάμβανε 12 «διπλές» ερωτήσεις, οι οποίες αφορούσαν σε αντίστοιχες 12 διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης, πριν και μετά την πανδημία. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο «κορμός» του ερωτηματολογίου στηρίχθηκε στο Job Satisfaction Scale του Paul E. Spector.

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε εργαζόμενους στο Γενικό Νοσοκομείο Χίου τη χρονική περίοδο από τον Οκτώβριο μέχρι και τα μέσα Νοεμβρίου του 2022. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε με την παρουσία της ερευνήτριας, καθώς η ίδια είχε προβεί στην εκτύπωση και στον διαμοιρασμό τους. Συνολικά, διανεμήθηκαν 146 ερωτηματολόγια και επιστράφηκαν συμπληρωμένα 138, γεγονός που σημαίνει ότι ο βαθμός ανταποκρισιμότητας ήταν πολύ ικανοποιητικός (94,5%).

Περιγραφή δείγματος

Το 56,5% του δείγματος ήταν γυναίκες, το 52,9% ήταν άτομα ηλικίας 36–50 ετών, το 37,7% ήταν άτομα με μεταπτυχιακό ή διδακτορικό, το 73,9% ήταν άτομα που απασχολούνταν ως μόνιμοι υπάλληλοι, ενώ το 21,7% ανήκε στο ιατρικό προσωπικό και το 26,1% στο νοσηλευτικό προσωπικό, όπως παρουσιάζεται αναλυτικά στον πίνακα 1.

Πίνακας 1. Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.

Δημογραφική μεταβλητή	Απόλυτες συχνότητες	Σχετικές συχνότητες
<i>Φύλο</i>		
Άνδρας	60	43,5
Γυναίκα	78	56,5
<i>Ηλικία (έτη)</i>		
Μέχρι 35	28	20,3
36–50	73	52,9
>50	37	26,8
<i>Μορφωτικό επίπεδο</i>		
Μέχρι και λύκειο	36	26,1
Πανεπιστήμιο	50	36,2
Μεταπτυχιακές σπουδές	45	32,6
Διδακτορικές σπουδές	7	5,1
<i>Εργασιακή σχέση</i>		
Συμβασιούχος	36	26,1
Μόνιμος(η)	102	73,9
<i>Είδος εργασίας</i>		
Ιατρικό προσωπικό	30	21,7
Νοσηλευτικό προσωπικό	36	26,1
Διοικητικό προσωπικό	30	21,7
Παραϊατρικό προσωπικό	22	15,9
Λοιπό προσωπικό	20	14,5

Στατιστική ανάλυση

Προκειμένου να διαπιστωθεί η καταλληλότητα του εν λόγω ερευνητικού εργαλείου έλαβε χώρα η μέτρηση της αξιοπιστίας του με τη χρήση του συντελεστή α του Cronbach, η τιμή του οποίου ήταν 0,929 για το σύνολο των ερωτήσεων του δεύτερου μέρους, 0,874 για τις ερωτήσεις του δεύτερου μέρους που αναφέρονταν στην περίοδο πριν από την πανδημία και 0,868 για αυτές που αφορούσαν στην περίοδο μετά την πανδημία. Σημειώνεται, τέλος, ότι στις ερωτήσεις του δεύτερου μέρους οι ερωτώμενοι απαντούσαν με τη βοήθεια μιας πεντάβαθμης κλίμακας Likert, όπου το 1 σήμαινε «καθόλου» και το 5 «πέρα πολύ».

Η ανάλυση των δεδομένων διενεργήθηκε με το λογισμικό πρόγραμμα Statistical Package for Social Sciences (SPSS), έκδοση 26.0. Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκαν δείκτες περιγραφικής στατιστικής και έλεγχοι επαγωγικής στατιστικής. Αναλυτικότερα, χρησιμοποιήθηκαν απόλυτες και σχετικές συχνότητες για την παρουσίαση των δημογραφικών και των λοιπών χαρακτηριστικών του δείγματος, ενώ για την παρουσίαση των επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα χρησιμοποιήθηκαν μέτρα θέσης και διασποράς και, συγκεκριμένα, η μέση τιμή και η τυπική απόκλιση (TA) των

απαντήσεων των ατόμων του δείγματος. Επί πλέον, διενεργήθηκε αρχικά έλεγχος κανονικότητας του δείγματος (1-sample Kolmogorov-Smirnoff) στο SPSS και καθώς δεν απορρίφθηκε η υπόθεση περί μη κανονικότητας, επιλέχθηκε η εφαρμογή των μη παραμετρικών ελέγχων Mann-Whitney και Kruskal-Wallis. Τέλος, ορίστηκε ως επίπεδο σημαντικότητας το $\alpha=0,05$, που αντιστοιχεί σε διάστημα εμπιστοσύνης 95%.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα επίπεδα της εργασιακής ικανοποίησης των συμμετεχόντων στην έρευνα ήταν σε γενικές γραμμές μεσαίου επιπέδου, καθώς πριν από την πανδημία προσδιορίστηκαν σε 2,84 (TA: 0,65) και μετά την πανδημία σε 2,68 (TA: 0,68) σε μια πεντάβαθμη κλίμακα. Εξ άλλου, από τα στοιχεία που παρουσιάζονται στον πίνακα 2 προκύπτει ότι η εργασιακή ικανοποίηση εμφάνισε μια πτώση της τάξης του 6,3% μετά την πανδημία συγκριτικά με τα επίπεδα πριν από την πανδημία.

Σε σχέση με το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα, το οποίο διερευνούσε τον βαθμό της εργασιακής ικανοποίησης ανά διάσταση της εργασιακής ικανοποίησης τόσο πριν όσο και μετά την πανδημία, από τις 12 διαστάσεις που μελετήθηκαν οι 5 είχαν μέση τιμή >3 , ενώ 7 είχαν μέση τιμή >2 , αλλά <3 στην περίοδο πριν από την πανδημία. Στην περίοδο μετά την πανδημία, μόνο η διάσταση των ωραρίων της εργασίας των ερωτώμενων μειώθηκε σημαντικά από 3,23 σε 2,80, ενώ σε όλες τις άλλες διαστάσεις η μείωση ήταν μικρότερου βαθμού.

Ένα ακόμη σχόλιο που προκύπτει από την αξιολόγηση των ευρημάτων αφορά στο γεγονός ότι η σχετική ιεραρχική λίστα των παραγόντων της εργασιακής ικανοποίησης μεταβλήθηκε μόνο κατ'ελάχιστο. Αυτό σημαίνει ότι τα όποια προβλήματα ήταν υπεύθυνα για τη μέτρια εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού του νοσοκομείου πριν από την πανδημία επιδεινώθηκαν σε κάποιο βαθμό, χωρίς ωστόσο να προκύπτουν νέα, ικανά να διαταράξουν σε σημαντικό βαθμό τη ζωή και τις συνθήκες του νοσοκομείου κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Πίνακας 2. Συνολική ικανοποίηση πριν και μετά την πανδημία.

	n	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Συνολική ικανοποίηση πριν	138	1,33	4,67	2,8647	0,65471
Συνολική ικανοποίηση μετά	138	1,00	4,67	2,6842	0,68092

Σε σχέση με το τρίτο ερευνητικό ερώτημα, το οποίο διερευνούσε την επίδραση των δημογραφικών παραγόντων στα επίπεδα της εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού του υπό έρευνα νοσοκομείου πριν και μετά την πανδημία, θα πρέπει να σημειωθεί ότι πολλοί από αυτούς φάνηκε να επιδρούν με τρόπο στατιστικά σημαντικό, όπως για παράδειγμα το φύλο, το οικογενειακό εισόδημα και το μορφωτικό επίπεδο.

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Τα ευρήματά μας συμπίπτουν με τα ευρήματα αντίστοιχης μελέτης,⁷ στην οποία διαπιστώθηκε μέση εργασιακή ικανοποίηση 3,3 σε μια εξάβαθμη κλίμακα σε δημόσια νοσοκομεία των Αθηνών, αλλά και με ευρήματα παλαιότερης μελέτης.⁸ Εξ άλλου, σε 61 μελέτες που εκπονήθηκαν σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στις οποίες συμμετείχαν συνολικά 50.001 ιατροί που εργάζονταν σε νοσοκομεία 17 διαφορετικών χωρών, με την πλειονότητα των μελετών να διεξάγονται στη Γερμανία (13 μελέτες), στη Σουηδία (7 μελέτες), στο Ηνωμένο Βασίλειο (6 μελέτες), στην Ισπανία (5 μελέτες), στην Ιταλία (5 μελέτες) και στην Ολλανδία (5 μελέτες), το επίπεδο ικανοποίησης των ιατρών βρέθηκε μέτριο.⁹

Αξιο σχολιασμού είναι το γεγονός ότι τα πεδία στα οποία οι ερωτώμενοι παρουσίαζαν τη μεγαλύτερη ικανοποίηση ήταν οι σχέσεις με τους συναδέλφους, η φύση της εργασίας και η σχέση με τους ανωτέρους τους, τόσο πριν όσο και μετά την πανδημία. Παρόμοια αποτελέσματα έδωσε και παλαιότερη έρευνα,⁷ με τη σχέση με τους συναδέλφους και τη φύση της εργασίας να συνιστούν τις διαστάσεις με τα υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Ωστόσο, ένα σημαντικό εύρημα της παρούσας έρευνας, το οποίο έρχεται σε αντίθεση με άλλες έρευνες,¹⁰ είναι το ότι σε γενικές γραμμές τα άτομα που απασχολούνται ως συμβασιούχοι έχουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης συγκριτικά με τους μόνιμα απασχολούμενους. Το γεγονός αυτό ενδεχομένως να σχετίζεται με μια μειωμένη αίσθηση ευθύνης ή και με αντικειμενικά χαμηλότερο επίπεδο φόρτου εργασίας ακριβώς εξ αιτίας αυτής της περιορισμένου χρόνου απασχόλησης, αν και κάθε περίπτωση χρήζει περαιτέρω διερεύνησης.

Προκειμένου να αυξηθεί η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στον χώρο της υγείας θα πρέπει να δοθεί έμφαση στη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού (ΔΑΔ) και στην αποτελεσματικότητα των πρακτικών της. Καθώς είναι βέβαιο ότι η κρίση της πανδημίας επέφερε πολλά προβλήματα λειτουργίας των μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας,

θα πρέπει να δοθεί έμφαση στον επαναπροσδιορισμό της αποτελεσματικότητας των πρακτικών ΔΑΔ που εφαρμόζονται, ώστε οι εργαζόμενοι να είναι σε θέση να αισθάνονται ασφάλεια και ότι μπορούν να διαχωρίσουν σε σημαντικό βαθμό την προσωπική από την επαγγελματική τους ζωή, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η αναγκαία «ανάρρωση» από την εργασία κατά τις μη εργάσιμες ώρες.

Επί πλέον, αναφορικά με το εύρημα ότι τα άτομα που απασχολούνταν ως συμβασιούχοι είχαν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης σε σχέση με εκείνα που απασχολούνταν ως μόνιμοι, θα πρέπει να αναλυθεί το κατά πόσο είναι εφικτό να περιοριστεί ο αριθμός των εν λόγω συμβασιούχων με τη μετατροπή τους σε μόνιμο προσωπικό, ώστε να είναι και αυτοί σε θέση να αναλαμβάνουν ευθύνες στον ίδιο βαθμό με το μόνιμο προσωπικό. Εξ άλλου, οι ανάγκες στον χώρο της υγείας είναι δεδομένες και θα έπρεπε να αποτελεί βασικό στόχο για την ηγεσία του Υπουργείου Υγείας η αύξηση του προσωπικού, με τρόπο που να οδηγεί σε έναν αποτελεσματικό καταμερισμό της εργασίας και των ευθυνών του υγειονομικού προσωπικού.

Η ηγεσία του Υπουργείου Υγείας θα πρέπει να καταστρώσει αναλυτικά σχέδια που θα στηρίζονται στην εμπειρία της πανδημίας, ώστε το Εθνικό Σύστημα Υγείας (ΕΣΥ) να είναι περισσότερο προετοιμασμένο για την αποτελεσματική αντιμετώπιση παρόμοιων καταστάσεων, έτσι ώστε το υγειονομικό προσωπικό να μην οδηγηθεί και πάλι στα όρια της εργασιακής εξουθένωσης.

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι σε γενικές γραμμές το κεντρικό συμπέρασμα της παρούσας έρευνας, το οποίο ήταν η μείωση της εργασιακής ικανοποίησης ως αποτέλεσμα της πανδημίας, επιβεβαιώνεται από πολλές μελέτες που έλαβαν χώρα κατά τη διάρκεια της πανδημίας και παρουσιάστηκαν στο θεωρητικό τμήμα της εργασίας, όπως για παράδειγμα η έρευνα στο Ιράν,¹¹ η έρευνα σε εργαζόμενους του Ερυθρού Σταυρού⁵ και η έρευνα στην Κίνα,¹² αλλά και στην Ελλάδα.¹³

Το παραπάνω συμπέρασμα είναι ενδεικτικό της επίδρασης της πανδημίας στο προσωπικό των μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας, το οποίο ωστόσο κατά τη διάρκεια της πανδημίας αντιμετώπισε αυξημένες ανάγκες,¹⁴ παρά τους περιορισμούς της έρευνας, ο σημαντικότερος από τους οποίους ήταν το μικρό δείγμα του νοσοκομείου. Το γεγονός αυτό αφ' ενός υπογραμμίζει την ανάγκη για μια μελλοντική έρευνα σε περισσότερα νοσοκομεία στην Ελλάδα και αφ' ετέρου δείχνει έστω και έμμεσα τη σημασία της ενίσχυσης των εν λόγω οργανισμών λόγω της νευραλγικής συμβολής τους στην αντιμετώπιση παρόμοιων καταστάσεων στο μέλλον.

ABSTRACT

The effect of COVID pandemic on job satisfaction and burnout of healthcare personnel. The case of Chios

E. FYKARI, P. POLYZOIDS, N. POLYZOS, G. TAGARAKIS

*Master of Science in Health Service Management, Department of Medicine, School of Health Sciences, Aristotle University of Thessaloniki, Thessaloniki, Greece**Archives of Hellenic Medicine 2024, 41(4):498–504*

OBJECTIVE To investigate the job satisfaction of employees in a public general hospital of Chios, in order to determine empirically whether the pandemic has affected the working life of these individuals. **METHOD** The questionnaire was distributed to employees at the General Hospital of Chios in the period from October to the middle of November 2022. The questionnaires were completed in the presence of the researcher. A total of 146 questionnaires were distributed and 138 completed questionnaires were returned. In total, the questionnaire included 19 questions, which were classified into two sections. A test of normality of the sample was performed and since the hypothesis of non-normality was not rejected, it was chosen to do non-parametric Mann-Whitney and Kruskal-Wallis tests. Finally, $\alpha=0.05$, which corresponds to a 95% confidence interval, was set as a significance level. **RESULTS** The levels of job satisfaction from the research participants were generally of medium level, as before the pandemic they were determined at 2.84 (standard deviation [SD]: 0.65) and after the pandemic at 2.68 (SD: 0.68) on a 5-point scale. Out of the twelve dimensions of job satisfaction studied, five had an average value greater than three, while seven had an average value above two in the pre-pandemic period. In relation to the third research question which investigated the effect of demographic factors on the levels of job satisfaction before and after the pandemic, it should be noted that many of them appeared to have a statistically significant effect, such as gender, family income and education level. **CONCLUSIONS** The main conclusion of this research is that the observed decrease in job satisfaction as a result of the pandemic is confirmed by many studies that took place during the pandemic.

Key words: COVID pandemic, Healthcare staff, Job burnout, Job satisfaction

Βιβλιογραφία

1. ČULIBRK J, DELIĆ M, MITROVIĆ S, ČULIBRK D. Job satisfaction, organizational commitment and job involvement: The mediating role of job involvement. *Front Psychol* 2018, 9:132
2. NURJANAH V, PEBIANTIV, HANDARU AN, FOROUDI P. The influence of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the inspectorate general of the Ministry of Education and Culture. *Cogent Bus Manag* 2020, 7:1793521
3. SEMACHEW T, BELACHEW T, TESFAYE Y, ADINEW YM. Predictors of job satisfaction among nurses working in Ethiopian public hospitals, 2014: Institution-based cross-sectional study. *Hum Resour Health* 2017, 15:31
4. ABELHA DM, CARNEIRO PCC, CAVAZOTTE F. Transformational leadership and job satisfaction: Assessing the influence of organizational contextual factors and individual characteristics. *Rev Bras Gest Neg* 2018, 20:516–532
5. CHIRICO F, CRESCENZO P, SACCO A, RICCÒ M, RIPA S, NUCERA G ET AL. Prevalence of burnout syndrome among Italian volunteers of the Red Cross: A cross-sectional study. *Ind Health* 2021, 59:117–127
6. LUAN X, WANG P, HOU W, CHEN L, LOU F. Job stress and burnout: A comparative study of senior and head nurses in China. *Nurs Health Sci* 2017, 19:163–169
7. KARAFERIS D, ALETRAS V, NIAKAS D. Job satisfaction and associated factors in Greek public hospitals. *Acta Biomed* 2022, 93:e2022230
8. TSOUNIS A, SARAFIS P. Validity and reliability of the Greek translation of the Job Satisfaction Survey (JSS). *BMC Psychol* 2018, 6:27
9. DOMAGAŁA A, BAŁA MM, PEÑA-SÁNCHEZ JN, STORMAN D, ŚWIERZ MJ, KACZMARCZYK M ET AL. Satisfaction of physicians working in hospitals within the European Union: State of the evidence based on systematic review. *Eur J Public Health* 2019, 29:232–241
10. LAMPINEN MS, VIITANEN EA, KONU AI. Sense of community and job satisfaction among social and health care managers. *Leadersh Health Serv (Bradf Engl)* 2015, 28:228–244
11. JOHANI RK, TAGHILOU H, JOHANI FK, GHARAJAG ZF, AZAM LB. Investigating the relationship between burnout and job performance in the corona epidemic from the perspective of nurses. *J Nurs Manag* 2020, 9:27–33
12. LAI J, MA S, WANG Y, CAI Z, HU J, WEI N ET AL. Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to coronavirus disease 2019. *JAMA Netw Open* 2020, 3:e203976
13. ΜΟΛΛΑΣ Ν, ΘΕΟΔΩΡΟΥ Π, ΠΙΣΤΟΛΑΣ Δ, ΠΛΑΤΗΣ Χ. Επίδραση δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών στην εξουθένωση και στην ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας κατά τη διάρκεια της COVID-19. *Αρχ Ελλ Ιατρ* 2023, 40:332–340
14. ΜΠΙΛΛΗ Α, ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΥ Ο, ΓΑΛΑΝΗΣ Π, ΣΙΣΚΟΥ Ο. Νοσηλευτική στελέχωση και ανάπτυξη των νοσηλευτικών υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της πανδημίας λόγω της COVID-19. *Αρχ Ελλ Ιατρ* 2023, 40:117–122

Corresponding author:

E. Fykari, 60 Ypoloxagou Armenaki street, 821 31 Chios, Greece
e-mail: euginchios@hotmail.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**Ερωτηματολόγιο μελέτης**

Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Σχολή Επιστημών Υγείας, Τμήμα Ιατρικής
Μεταπτυχιακό πρόγραμμα: Διοίκηση και οργάνωση υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας

Ερωτηματολόγιο εργασίας: Η επίδραση της πανδημίας COVID-19 στην εργασιακή ικανοποίηση και στην επαγγελματική εξουθένωση του υγειονομικού προσωπικού. Η περίπτωση του Γενικού Νοσοκομείου Χίου «Σκυλίτσειο»

Αγαπητοί συμμετέχοντες,

Το παρόν ερωτηματολόγιο έχει συνταχθεί στο πλαίσιο της διπλωματικής μου εργασίας στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης «Διοίκηση και οργάνωση υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας». Η συμμετοχή σας στην έρευνα είναι προαιρετική και ανώνυμη, καθώς τα προσωπικά σας δεδομένα θα προστατευτούν απόλυτα. Η διάρκεια συμπλήρωσης δεν υπερβαίνει τα 5 min. Ευχαριστώ πολύ εκ των προτέρων. Παραμένω στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε απορία.

Με εκτίμηση
 Ευγενία Φύκαρη

A. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Στις παρακάτω ερωτήσεις συμπλήρωσε με ✓ στο κουτάκι της απάντησης που σε αντιπροσωπεύει περισσότερο.

- | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1. Φύλο | | 5. Εργασιακή εμπειρία (έτη) | |
| Άνδρας | <input type="checkbox"/> | Μέχρι 10 | <input type="checkbox"/> |
| Γυναίκα | <input type="checkbox"/> | 10–20 | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ηλικία (έτη) | | 20–30 | <input type="checkbox"/> |
| Μέχρι 35 | <input type="checkbox"/> | >30 | <input type="checkbox"/> |
| 36–50 | <input type="checkbox"/> | 6. Εργασιακή σχέση | |
| >50 | <input type="checkbox"/> | Συμβασιούχος | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ετήσιο οικογενειακό εισόδημα (€) | | Μόνιμος(η) | <input type="checkbox"/> |
| Μέχρι 15.000 | <input type="checkbox"/> | 7. Είδος εργασίας | |
| 15.000–30.000 | <input type="checkbox"/> | Ιατρικό προσωπικό | <input type="checkbox"/> |
| >30.000 | <input type="checkbox"/> | Νοσηλευτικό προσωπικό | <input type="checkbox"/> |
| 4. Μορφωτικό επίπεδο | | Διοικητικό προσωπικό | <input type="checkbox"/> |
| Μέχρι και λύκειο | <input type="checkbox"/> | Παραϊατρικό προσωπικό | <input type="checkbox"/> |
| Πανεπιστήμιο | <input type="checkbox"/> | Λοιπό προσωπικό | <input type="checkbox"/> |
| Μεταπτυχιακές σπουδές | <input type="checkbox"/> | | |
| Διδακτορικές σπουδές | <input type="checkbox"/> | | |

B. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Παρακαλώ κυκλώστε την απάντηση που είναι πιο κοντά στην απεικόνιση της γνώμης σας.

1. Είστε ικανοποιημένος(η) από το ύψος του μισθού σας;

Πριν από την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
Μετά την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
2. Είστε ικανοποιημένος(η) από τις ευκαιρίες προαγωγής;

Πριν από την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
Μετά την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
3. Είστε ικανοποιημένος(η) από τη σχέση σας με τους ανωτέρους σας;

Πριν από την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
Μετά την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
4. Είστε ικανοποιημένος(η) από τις πρόσθετες παροχές προς εσάς;

Πριν από την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
Μετά την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
5. Είστε ικανοποιημένος(η) από τις έκτακτες ανταμοιβές που σχετίζονται με την αναγνώριση της προσπάθειάς σας;

Πριν από την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
Μετά την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
6. Είστε ικανοποιημένος(η) από τις συνθήκες εργασίας σας;

Πριν από την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
Μετά την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
7. Είστε ικανοποιημένος(η) από τη σχέση με τους συνεργάτες σας;

Πριν από την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
Μετά την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
8. Είστε ικανοποιημένος(η) από τη φύση της εργασίας σας;

Πριν από την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
Μετά την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
9. Είστε ικανοποιημένος(η) από την επικοινωνία στην εργασία σας;

Πριν από την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
Μετά την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
10. Είστε ικανοποιημένος(η) από τις ημέρες άδειάς σας στην εργασία σας;

Πριν από την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
Μετά την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
11. Είστε ικανοποιημένος(η) από τις ευκαιρίες ανάπτυξης και εκπαίδευσης στην εργασία σας;

Πριν από την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
Μετά την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
12. Είστε ικανοποιημένος(η) από τα ωράρια εργασίας σας;

Πριν από την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
Μετά την πανδημία	<input type="checkbox"/>	Καθόλου	<input type="checkbox"/>	Λίγο	<input type="checkbox"/>	Μέτρια	<input type="checkbox"/>	Πολύ	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>

Ευχαριστώ πολύ για τη συνεργασία σας και τον χρόνο που διαθέσατε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.