

2016

$\beta \ddot{y} \text{ — } \acute{\prime}^1 \mu \acute{A} \mu \acute{I} \frac{1}{2} \cdot \tilde{A} \cdot \ddot{A} \acute{E} \frac{1}{2} \grave{A} \pm \acute{A} \pm^3 \grave{I} \frac{1}{2} \ddot{A} \acute{E}$   
 $\beta \ddot{y} \tilde{A} \zeta \mu \ddot{A} \text{ — } \eta \zeta \frac{1}{2} \ddot{A} \pm^1 \frac{1}{4} \mu \ddot{A} \cdot \frac{1}{2} \mu \grave{A} \pm^3 \mu \gg$   
 $\beta \ddot{y} \mu \frac{3}{4} \zeta \grave{A} \text{ , } - \frac{1}{2} \acute{E} \tilde{A} \cdot \text{ }^0 \pm^1 \ddot{A} \cdot \frac{1}{2} \mu \grave{A} \pm^3 \mu \gg \frac{1}{2}$   
 $\beta \ddot{y} \text{ }^1 \text{ }^0 \pm \frac{1}{2} \zeta \grave{A} \zeta \text{ — } \tilde{A} \cdot \ddot{A} \acute{E} \frac{1}{2} \cdot \zeta \tilde{A} \cdot \gg \mu \grave{A} \ddot{A} \hat{I} \frac{1}{2}$   
 $\beta \ddot{y} \frac{1}{4} \zeta \frac{1}{2} \text{ — } \acute{\prime} \pm \mu \frac{1}{2} \ddot{A} \pm \ddot{A} \text{ }^1 \text{ }^0 \text{ } \textcircled{R} \hat{A} \text{ , } \mu \acute{A} \pm \grave{A} \mu \text{ — } \pm$

$\beta \ddot{y} \text{ } \mu \acute{E} \frac{1}{2} \text{ — } \acute{\prime} \zeta \grave{A} \text{ , } \text{ } \textcircled{e} \pm \acute{A} \text{ }^0 \text{ — } \gg \pm$

$\beta \ddot{y} \acute{A} \hat{I}^3 \acute{A} \pm \frac{1}{4} \frac{1}{4} \pm \text{ " } \cdot \frac{1}{4} \hat{I} \tilde{A} \text{ }^1 \pm \hat{A} \text{ " }^1 \zeta \text{ — } \text{ }^0 \cdot \tilde{A} \cdot \hat{A} \text{ , } \text{ } \textcircled{E} \zeta \zeta \gg \text{ } \textcircled{R} \text{ } \ddot{Y} \text{ }^1 \text{ }^0 \zeta \frac{1}{2} \zeta \frac{1}{4} \text{ }^1 \text{ }^0 \hat{I} \frac{1}{2} \cdot \hat{A} \text{ }^1 \tilde{A} \tilde{A} \cdot \frac{1}{4} \hat{I} \frac{1}{2} \text{ }^0 \pm^1 \text{ " }^1 \zeta \text{ — } \text{ }^0 \cdot$   
 $\beta \ddot{y} \pm \frac{1}{2} \mu \hat{A} \text{ }^1 \tilde{A} \tilde{A} \text{ } \textcircled{R} \frac{1}{4} \text{ }^1 \zeta \cdot \mu \text{ — } \hat{A} \zeta \gg \text{ }^1 \hat{A} \text{ — } \text{ } \textcircled{A} \zeta \hat{A}$

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Δημόσιας Διοίκησης**

**Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ  
ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΝΟΣΗΛΕΥΤΩΝ  
ΣΤΗ ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ**



**Υπεύθυνη Φοιτήτρια:** Λεωνίδου Μαρκέλα

**Επιβλέπων Καθηγητής:** Δρ Καλλιόπη Παναγιωτοπούλου

Αύγουστος 2016

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**-ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

**-ABSTRACT**

**-ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

**-ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

**1.1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΑΠΟ ΔΙΑΦΟΡΟΥΣ ΕΡΕΥΝΗΤΕΣ.**

**1.2. ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

**1.3. ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

**1.3.1.** Το διαδραστικό μοντέλο του Cherniss (1980)

**1.3.2.** Το μοντέλο των Edelwich και Brodsky (1980)

**1.3.3.** Το μοντέλο των τριών διαστάσεων των Maslach & Jackson (1982)

**1.3.4.** Το μοντέλο της Pines (1988)

**1.3.5.** Το μοντέλο απαιτήσεων-ελέγχου του Karasek

**1.3.6.** Το μοντέλο ανισορροπίας μεταξύ προσπάθειας-ανταμοιβής

**1.3.7.** Το μοντέλο εργασιακών απαιτήσεων-πόρων

**1.4. ΟΙ ΚΛΙΜΑΚΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

**-ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

**2.1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΔΙΑΦΟΡΟΥΣ ΕΡΕΥΝΗΤΕΣ**

**2.2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**2.3. Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

**2.4. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΥΤΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ Η ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ**

**2.5. Η ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

**2.6. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΣΤΡΕΣ ΚΑΙ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΜΕ ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

### **-ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

**3.1 ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ (ΜΕΘ)**

**3.2 ΤΑ ΑΙΤΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

**3.3. ΟΙ ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ, ΤΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

**3.4. ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΠΡΟΦΥΛΑΞΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ BURN-OUT**

### **-ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

### **-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Μέσα απ' την παρούσα εργασία γίνεται μια προσπάθεια προσέγγισης και διερεύνησης του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού που εργάζεται στο Τμήμα Εντατικής Μονάδας Θεραπείας. Εντοπίζονται οι παράγοντες που συμβάλλουν τόσο στην εμφάνιση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης όσο και η σύνδεσή του με την επαγγελματική ικανοποίηση. Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (burn- out) των νοσηλευτών της Μονάδας Εντατικής Θεραπείας, αναφέρεται στην κατάσταση εκείνη, κατά την οποία το άτομο βιώνει εξάντληση, αποπροσωποποίηση και αίσθημα αναποτελεσματικότητας, ως αποτέλεσμα ψυχοπιεστικών συνθηκών στην επαγγελματική του ζωή. Τα αίτια του συνδρόμου, σε γενικές γραμμές, εστιάζονται στη σχέση του νοσηλευτή με την εργασία του και τη χρόνια επίδραση συναισθηματικών και διαπροσωπικών στρεσογόνων παραγόντων στο χώρο εργασίας του. Απ' την άλλη η επαγγελματική ικανοποίηση αφορά τη «θετική συναισθηματική απόκριση προς συγκεκριμένο έργο, που πηγάζει από την εκτίμηση ότι αυτό εκπληρώνει τις εργασιακές αξίες του ατόμου». Στον υγειονομικό τομέα η επαγγελματική ικανοποίηση 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, τα θετικά αποτελέσματα για την υγεία των ασθενών αλλά και την ικανοποίηση τους. Η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί μια πολύ σημαντική μεταβλητή που συνδέεται άμεσα με την επαγγελματική ικανοποίηση. Η εργασία αυτή καταλήγει στο συμπέρασμα ότι οι προσπάθειες που γίνονται για την πρόληψη και την αντιμετώπιση του συνδρόμου αυτού πρέπει να στηρίζονται σε μια ανθρωποκεντρική λογική, που να βασίζεται στη δημιουργία προγραμμάτων και ομάδων που να στοχεύει στη διατήρηση μιας ισορροπίας ανάμεσα στις απαιτήσεις της εργασίας και την ανταμοιβή του εργαζόμενου. Απαιτείται λοιπόν η ενσωματωμένη δράση και εκ μέρους του ατόμου αλλά και της οργάνωσης, όσο είναι νωρίς, γιατί όπως πολύ σωστά εξέφρασε ο νευρολόγος- ψυχίατρος Δημήτρης Σούρας, το «Burn Out Syndrome» ή «σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης», είναι μια αρκετά ύπουλη κατάσταση, καθώς όταν γίνεται αντιληπτή είναι συνήθως αρκετά αργά για το «θύμα».

## Λέξεις κλειδιά

σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, burn-out syndrome, νοσηλευτικό προσωπικό, θεωρητικά μοντέλα επαγγελματικής εξουθένωσης, Maslach Burnout Inventory, επαγγελματική ικανοποίηση, μονάδα εντατικής θεραπείας (ΜΕΘ), εργασιακό στρες, εργασιακό άγχος, επαγγελματική αυτονομία, workplace stress, εργασιακό περιβάλλον, ποιότητα νοσηλευτικής φροντίδας.

## **ABSTRACT**

Through this work we try to approach and investigate the phenomenon of burn-out and job satisfaction of nurses working in the department of Intensive Care Unit and treatment. Identify factors that contribute both the emergence of the phenomenon of burn-out and its connection with job satisfaction. The burn-out of the nurses in the Intensive Care Unit refers to the situation where the person experiencing exhaustion, feeling depersonalization and inefficiency, a result of stressful conditions at work. Generally the causes of the syndrome are focus to the relationship of the nurse with the work and the chronic effect of emotional and interpersonal stressors in the workplace. On the other job satisfaction regards “the positive emotional response to this project, emanating from the assessment that it fulfills the labor values of the individual”. In the healthcare sector job satisfaction is very important for the psychological well-being of workers, the proper functioning of the provision of quality care, the positive effects on the health of patients and their satisfaction. The burn-out syndrome is very significant variable directly related to job satisfaction. This work concludes that the efforts made for the prevention and treatment of this syndrome must be based on anthropocentric logic, based on the creation of programs and groups that seek to maintain a balance between the demands of work and rewards employees. It also requires the integrated action of the individual and the organization, as early as possible, because, as rightly expressed by neurologist-psychiatrist Dimitris Souras, the “burn-out syndrome” is quite insidious condition, as when perceived is usually too late for the “victim”.

**Key words:** burn-out syndrome, nursing staff, theoretical models of burn out, Maslach Burnout Inventory, job satisfaction, Intensive Care Unit (ICU), working stress, professional autonomy, workplace, care nursing quality.