



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΩΝ

ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΛΑΖΑΡΟΥ

ΙΟΥΝΙΟΣ, 2014



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΩΝ

από

ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΛΑΖΑΡΟΥ

Μεταπτυχιακό στη Δημόσια Διοίκηση

Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου

Πάφος, Κύπρος

2014

Μεταπτυχιακή διατριβή για την

ολοκλήρωση του τίτλου M.P.A

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να δηλώσω τη βαθιά ευγνωμοσύνη μου στον επιβλέπων καθηγητή της έρευνας μου, κύριο Δρ. Δημήτρη Ζάβρα, για την καθοδήγησή του, την ενθάρρυνση και την χρήσιμη κριτική που παρείχε στην παρούσα μελέτη και στο γράψιμο της. Είμαι βέβαιη πως χωρίς τις συμβουλές του, η μεταπτυχιακή μου διατριβή δεν θα ήταν εφικτό να ολοκληρωθεί. Επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κύριο Βασίλη Ραφρόπουλο για την πολύτιμη βοήθεια που μου πρόσφερε παρέχοντάς μου το ερωματολόγιο και διευκολύνοντας έτσι την διεξαγωγή της έρευνας. Ακόμη θα ήθελα να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στο σύντροφο και τα παιδιά μου για την ανιδιοτελή υποστήριξη και ανεκτικότητα που έδειξαν κατά τη διάρκεια της γραφής της.

Τέλος θέλω να ευχαριστήσω τους νοσηλευτές του νοσοκομείου Πάφου για την εθελοντική συμμετοχή τους στην έρευνα!

Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια τα θέματα επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακής ικανοποίησης τυγχάνουν αυξανόμενης προσοχής στους χώρους εργασίας. Η επαγγελματική εξουθένωση έχει οριστεί ως μία κατάσταση σωματικής, ψυχικής και συναισθηματικής εξάντλησης, η οποία προκαλείται από την χρόνια έκθεση του ατόμου σε συναισθηματικά απαιτητικές συνθήκες (Pines, & Aronson, 1988). Όσο αφορά την εργασιακή ικανοποίηση, αυτή ορίζεται ως το άθροισμα των συναισθηματικών αντιδράσεων που έχει το άτομο για την εργασία του, η οποία απορρέει από τη σύγκριση που κάνει ανάμεσα στα οφέλη που αποκομίζει και αυτά που θα επιθυμούσε να έχει (Cranny, Smith & Stone, 1992).

Για λόγους οργανωτικών και ανθρωπιστικών κρίνεται απαραίτητο σε κάθε οργανισμό να γίνεται μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης και εξουθένωσης των εργαζομένων. Ο βαθμός αυτός συνδέεται άμεσα τόσο με την ψυχική και σωματική υγεία των εργαζομένων όσο και με την απόδοση ολόκληρου του οργανισμού.

Ο σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν να εξετάσει το βαθμό ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης των νοσηλευτών του νοσοκομείου Πάφου. Επιπρόσθετα η έρευνα επιχειρεί να διερευνήσει την επίδραση ξεχωριστών παραγόντων, όπως το φύλο, τα χρόνια υπηρεσίας, το επίπεδο μόρφωσης και στο βαθμό ικανοποίησης και εξουθένωσης και ειδικότερα να ελέγξει και να εξηγήσει την επίδραση που έχει το τμήμα εργασίας του νοσηλευτή στην εμφάνιση αυτών των βαθμών.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο περιλάμβανε αρχικά ερωτήσεις σχετικά με την ικανοποίηση και εξουθένωση για τα δημογραφικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά των νοσηλευτών και στη συνέχεια κλειστού τύπου ερωτήσεις. Η επιλογή του δείγματος ήταν χωρίς πιθανότητα, αφού οι συμμετέχοντες ήταν όλοι οι νοσηλευτές του νοσοκομείου Πάφου, χωρίς επιλογή. Ο αριθμός του νοσηλευτικού προσωπικού που έλαβε μέρος στην έρευνα ανήλθε στα 228 άτομα.

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προέκυψε ότι το 13.4% του νοσηλευτικού προσωπικού εκφράζει επαγγελματική δυσαρέσκεια, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό πάσχει από το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (42.4% υψηλή συναισθηματική εξάντληση, 22.8% υψηλά επίπεδα αποπροσωποποίησης). Επιπλέον βρέθηκε ότι τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, το επίπεδο μόρφωσης, τα χρόνια υπηρεσίας και η επιλογή του τμήματος, δεν επηρεάζουν το βαθμό

επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης. Ο κύριος παράγοντας που επιδρά είναι το τμήμα εργασίας, με τους νοσηλευτές που εργάζονται στο Τ.Α.Ε.Π να εμφανίζουν τη μεγαλύτερη δυσαρέσκεια και επαγγελματική εξουθένωση, ενώ οι νοσηλευτές στη Διοίκηση και τα Εξωτερικά Ιατρεία δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι και λιγότερο εξουθενωμένοι από την εργασία τους.

Εν κατακλείδη θεωρούμε ότι η βελτίωση της νοσοκομειακής υποδομής και η εφαρμογή κατάλληλων μέτρων μπορούν να λειτουργήσουν ως ρυθμιστικοί παράγοντες στην αποφυγή της εμφάνισης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης και της δυσαρέσκειας των νοσηλευτών, αλλά και στη βελτίωση της λειτουργίας και απόδοσης του νοσοκομείου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευχαριστίες.....	3
Περίληψη	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1.1 Σύντομη εισαγωγή στο θέμα.....	1
1.2 Σκοπός.....	3
1.3 Αναγκαιότητα της έρευνας	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	8
2.1 Εισαγωγή	8
2.2 Εργασιακό στρες.....	8
2.3 Σχέση επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης	12
2.4 Προσδιορισμός και διατύπωση ορισμών επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης..	13
2.4.1 Ορισμοί εξουθένωσης.....	13
2.4.2 Ορισμοί ικανοποίησης.....	15
2.5 Ιστορική αναδρομή	16
2.5.1 Ιστορική αναδρομή εξουθένωσης	16
2.5.2 Ιστορική αναδρομή ικανοποίησης.....	20
2.6 Θεωρίες εννοιολογικής προσέγγισης επαγγελματικής εξουθένωσης ικανοποίησης.....	22
2.6.1 Θεωρίες επαγγελματικής εξουθένωσης.....	23
2.6.2 Θεωρίες επαγγελματικής ικανοποίησης	23
2.6.3 Θεωρίες περιεχομένου	23
2.7 Επιπτώσεις εργασιακής εξουθένωσης στους νοσηλευτές	26
2.8 Παρούσα μελέτη	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	29
3.1 Εισαγωγή	29

3.2 Δειγματοληψία	29
3.3 Ερευνητικά εργαλεία	30
3.4 Μέθοδος συλλογής δεδομένων	31
3.5 Ανάλυση δεδομένων	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	34
4.1 Εισαγωγή	34
4.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος	34
4.3 Κατηγοριοποίηση βαθμολογιών	36
4.4 Βαθμοί ικανοποίησης και εξουθένωσης	37
4.5 Ανάλυση βαθμού ικανοποίησης και εξουθένωσης σε σχέση με το τμήμα εργασίας	39
4.6 Ανάλυση βαθμού ικανοποίησης και εξουθένωσης σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά.....	44
4.6 Ανάλυση βαθμού ικανοποίησης και εξουθένωσης σε σχέση με την επιλογή του τμήματος	46
4.7 Ανάλυση βαθμού ικανοποίησης και εξουθένωσης σε σχέση με το επίπεδο μόρφωσης	48
4.6 Ανάλυση βαθμού ικανοποίησης και εξουθένωσης σε σχέση με τα χρόνια υπηρεσίας	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΖΗΤΗΣΗ	52
5.1 Ερμηνεία των αποτελεσμάτων	52
5.2 Περιορισμοί της έρευνας	54
5.3 Επιπτώσεις της έρευνας.....	55
5.4 Συμπεράσματα	55
Βιβλιογραφία	57
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	66
Παράρτημα Α: Ερωτηματολόγιο	67
Παράρτημα Β: Παρουσίαση αδειών που παραχωρήθηκαν	71

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ	iv
Διάγραμμα 3.1: Μορφή της έρευνας	32
Πίνακας 4.1 Στοιχεία των συμμετεχόντων	34
Πίνακας 4.2 Κατηγοριοποίηση των βαθμολογιών.....	36
Πίνακας 4.3 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις.....	37
Πίνακας 4.4 Ποσοστά MBI των διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης	38
Πίνακας 4.5 Ποσοστά Ικανοποίησης.....	38
Πίνακας 4.6 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις για κάθε τμήμα εργασίας	39
Γράφημα 4.1 Βαθμός ικανοποίησης σαν συνάρτηση του τμήματος.....	40
Γράφημα 4.2 Βαθμός συναισθηματικής εξάντλησης σαν συνάρτηση του τμήματος	41
Γράφημα 4.3 Επίπεδα αποπροσωποποίησης σαν συνάρτηση του τμήματος.....	42
Γράφημα 4.4 Βαθμός προσωπικής επίτευξης σαν συνάρτηση του τμήματος	43
Πίνακας 4.7 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των δύο φύλων	44
Γράφημα 4.5 Ικανοποίηση και διαστάσεις εξουθένωσης σαν συνάρτηση του φύλο	45
Πίνακας 4.8 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις ως προς την οικογενειακή κατάσταση	45
Γράφημα 4.6 Ικανοποίηση και διαστάσεις εξουθένωσης σαν συνάρτηση της οικογενειακής κατάστασης.....	46
Πίνακας 4.9 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις ως προς την επιλογή του τμήματος.....	47
Γράφημα 4.7 Ικανοποίηση και διαστάσεις εξουθένωσης σαν συνάρτηση της επιλογής του τμήματος.....	47
Πίνακας 4.10 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις ως προς το επίπεδο μόρφωσης.....	48
Γράφημα 4.8 Ικανοποίηση και διαστάσεις εξουθένωσης σαν συνάρτηση του επίπεδου μόρφωσης.....	48
Πίνακας 4.11 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις ως προς τα χρόνια υπηρεσίας.....	49
Γράφημα 4.9 Ικανοποίηση και διαστάσεις εξουθένωσης σαν.....	50
συνάρτηση της προϋπηρεσίας.....	50