

## A munkahelyi elégedettséget befolyásoló tényezők az egészségügyben

Németh Anikó

tanársegéd

SZTE Egészségtudományi és Szociális Képzési Kar

Egészségmagatartás és -fejlesztés Szakcsoport

e-mail: nemetha@etszk.u-szeged.hu

A munkahelyi elégedettséget meghatározó tényezők közé azok a feltételek sorolhatók, melyek a munkahellyel, a munkakörnyezettel (annak rendezettségével), a munkahelyi társas támogatással kapcsolatosak. Abban az esetben, amikor a munkája kielégíti az egyén legfontosabb szükségleteit, munkahelyi elégedettségről, ellenkező esetben elégedetlenségről beszélünk [1]. Az egészségügyi dolgozók között a munkaelégedetlenség négyszer gyakoribb, mint a más szakmákban dolgozók körében [2]. A munkával való elégedettség pozitív kapcsolatban áll a munkateljesítménnyel [3].

A fizikai környezethez sorolható a betegellátó osztály berendezése, bútorzata, illetve azok az eszközök, melyek a könnyebb betegellátást segítik elő (betegemelő, betegmozgató eszközök, terápia végrehajtását szolgáló berendezések). A munkakörülmények összefüggést mutatnak a munkaelégedettséggel [4]. A megfelelő bérezés, illetve kiegészítő juttatások szintén hozzájárulnak a munkahelyi elégedettséghez, a munkaerő megszerzéséhez és megtartásához [5]. Azon ápolók körében, akik nem megfelelőnek találják jövedelmi helyzetüket, gyakrabban fordul elő munkával való elégedetlenség [4,6]. Ha az ápolók elégedetlenek a fizetésükkel vagy más, kiegészítő javadalmazással, kevésbé törekednek a magas szintű munkavégzésre, illetve gyakrabban hagyják el a pályát [7].

A nem megfelelő szervezeti felépítés, a nem központosított irányítás és döntéshozás belső konfliktusokat, elégedetlenséget okozhat [8]. A munkahelyen bekövetkező változások (pl. integráció) jelentős hatással vannak az ápolók stressz-szintjére, munka teljesítményére és elégedettségére [9, 10]. Sok ember félelemmel, szorongással, haraggal vagy depresszióval reagálhat a szervezeti változásokra [11,12], illetve hatással lehetnek az ápolók testi egészségére is (pl. vázizom rendszeri betegségek kialakulása) [13].

A munkahelyi elégedettséget befolyásolja a munka változatossága, áttekinthetősége, az önállóság és a felelősségvállalás mértéke a munka során [14]. A nappali műszakban dolgozó ápolók munkaelégedettsége jobb, mint a túlnyomó részt éjszakai műszakban dolgozóké [15]. A munkafeladatból adódó elégedetlenség okai lehetnek a fokozott munkatempó, időhiány, irreális feladatok, szakmai bizonytalanság, monoton munkavégzés, több műszak, túlóra, gyakori veszélyhelyzet, fokozott figyelem igénye, nehéz fizikai munka [16]. Minél több és minél súlyosabb beteg jut egy ápolóra egy műszakban, annál valószínűbb az érzelmi kimerültség és a munkával való elégedetlenség kialakulása [15,17].

A munkatársakkal való törődés, a beosztottak iránti figyelem, a munka ellenőrzésének módja és mértéke, a munkával kapcsolatos visszajelzés megléte, az egyértelmű utasítások, a kölcsönös bizalom szintén hatással van a munkahelyi elégedettségre [8,18]. Különösen fontos a közvetlen felettes támogató szerepe, a megfelelő munkaszervezés a munkahelyi elégedettség szempontjából [19,20]. Egy koreai felmérésben is hasonló eredményre jutottak: a szervezeti támogatás hiánya elősegíti a munkával való elégedetlenség kialakulását [21]. A munkahelyi kollegiális támogatás emelkedésével növekszik az egészségi állapot önértékelése és a munkaelégedettség is [22]. A munkatársakkal való rendszeres kommunikáció, a jó emberi kapcsolatok a munkahelyen pozitív hatással vannak az egészségi állapotra, és a munkaelégedettségre [23].

Az elvégzett munka érdekessége, valamint a más osztállyal együtt végzett közös munka szintén hozzájárul az ott dolgozó ápolók munkaelégedettségéhez [24]. A három műszakos munkarend, a működési-szervezési bizonytalanságok, a munkatársak közötti nézeteltérések, a létszám- és eszkö-

zhiány, a merev hierarchia gyakran vezet elégedetlenséghez, pályaelhagyáshoz [6,25]. A továbbtanulási lehetőségek szintén növelik a munkaelégedettséget [26].

Az életkor előrehaladtával, és az egészségügyben eltöltött évek számával nő a munkaelégedettség mértéke [15,20]. A magasabb végzettségű ápolók általában elégedetlenebbek a munkájukkal, hiszen végzettségükből adódóan magasabb pozícióba vágnak, [27] illetve a magasabb iskolai végzettségűek körében gyakrabban fordulnak elő pszichés megbetegedések, ha az elvárt előrelépés lehetősége nem adott [28].

A munkával való elégedetlenség negatívan befolyásolja a munkateljesítményt, a táppénzen töltött idő hosszát, illetve a pályaelhagyási szándékot [3,29].

A munkával való elégedetlenség kapcsolatban áll a kiégéssel [27], a pszichés distresszel [30], az étellel való elégedetlenséggel, a depresszióval [31], és az énkép romlásával [32].

### Irodalomjegyzék:

1. **Guiot, J.M.:** Szervezetek és magatartásuk. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest 1984, 172-193.
2. **Aiken, L.H., Clarke, S.P., Sloane, D.M., Sochalski, J.A., Busse, R., Clarke, H., Giovannetti, P., Hunt, J., Rafferty, A.M., Shamian, J.:** Nurses' reports on hospital care in five countries. *Health Affairs*, 20 (3): 43-53. 2001.
8. **Hasselhorn, M.H., Tackenberg, P., Buescher, A., Simon, M., Kuemmerling, A., Mueller, B.H.:** Work and health of nurses in Europe: results from the NEXT-Study 2005. <http://www.next.uni-wuppertal.de/EN/index.php?articles-and-reports> Letöltés dátuma: 2011.01.15.
3. **Bodur, S.:** Job satisfaction of health care staff employed at health centres in Turkey. *Occupational Medicine*, 52 (6): 353-355. 2002.
4. **Pisanti, R., Van der Doef, M., Maes, S., Lazzari, D., Bertini, M.:** Job characteristics, organizational conditions, and distress/well-being among Italian and Dutch nurses: A cross-national comparison. *International Journal of Nursing Studies*, 48 (7): 829-837. 2011.
5. **Sasváriné, B.A.:** Ápolói státusz-munkahelyi terhelés. *Egészségügyi Menedzsment*, 3 (4): 23-26. 2001.
6. **Lynn, M.R., Kelley, B.:** Effects of case management on the nursing context-perceived quality of care, work satisfaction, and control over practice. *Journal of Nursing Scholarship*, 29 (3): 237-242. 1997.
7. **Krasz, K.:** A munkahelyi elégedettséget befolyásoló tényezők. 2006. [http://erg.bme.hu/oktatas/tleir/gt52m006/munkahelyi\\_elegedettseg.pdf](http://erg.bme.hu/oktatas/tleir/gt52m006/munkahelyi_elegedettseg.pdf) Letöltés dátuma: 2011.11.21.
8. **Burke, R.J., Greenglass, E.R.:** Hospital restructuring stressors, work-family concerns and psychological well-being among nursing staff. *Community, Work & Family*, 4 (1): 49-62. 2001.
9. **Idel, M., Melamed, S., Merlob, P., Yahav, J., Hendel, T., Kaplan, B.:** Influence of a merger on nurses' emotional well-being: the importance of self-efficacy and emotional reactivity. *Journal of Nursing Management*, 11 (1): 59-63. 2003.
10. **Dianis, N.L., Allen, M., Baker, K.:** Merger motorway. Giving staff the tools to re-engineer. *Nursing Management*, 28: 42-47. 1997.
11. **Hendel, T.:** Merger management: A challenge to nursing leadership. *Journal of Nursing Management*, 6 (5): 281-284. 1998.
12. **Lipscomb, J., Trinkoff, A., Brady, B., Geiger-Brown, J.:** Health care system changes and reported musculoskeletal disorders among registered nurses. *American Journal of Public Health*, 94 (8): 1431-1435. 2004.
13. **Gyökér, I.:** Humánerőforrás-menedzsment. Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 53-56, 72: 90-93. 1999.
14. **Ishara, S., Bandeira, M., Zuardi, A.W.:** Public psychiatric services: job satisfaction evaluation. *Revista Brasileira Psiquiatria*, 30 (1): 38-41. 2008.
15. **Plette, R.:** Az ember-gép-környezet rendszer szabályozásának zavarai. *Ergonómia*, 92 (1). 1994.

16. **Aiken, L.H., Clarke, S.P., Sloane, D.M., Sochalski, J., Silber, J.H.:** Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. *JAMA The Journal of the American Medical Association*, 288 (16): 1987-1993. 2002.
17. **Aronson, K.R., Sieveking, N., Laurenceau, J-P., Bellet, W.:** Job satisfaction of psychiatric hospital employees: a new measure of an old concern. *Administration and Policy in Mental Health*, 30 (5): 437-452. 2003.
18. **Le Blanc, P.M., De Jonge, J., De Rijk, A.E., Schaufeli, W.B.:** Well-being of intensive care nurses (WEBIC): a job analytic approach. *Journal of Advanced Nursing*, 36 (3): 460-470. 2001.
19. **Krogstad, U., Hofoss, D., Veenstra, M., Hjortdahl, P.:** Predictors of job satisfaction among doctors, nurses and auxiliaries in Norwegian hospitals: relevance for micro unit culture. *Human Resources for Health*, 4 (3). 2006.
20. **Kwak, C., Chung, B.Y., Xu, Y., Eun-Jung, C.:** Relationship of job satisfaction with perceived organizational support and quality of care among South Korean nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 47 (10): 1292-1298. 2010.
21. **Pikó, B., Piczil, M.:** A saját egészség megítélése és a pszichoszociális munkakörnyezet. *Lege Artis Medicinae*, 17 (1): 65-69. 2007.
22. **Mizuno, M., Yamada, Y., Ishii, A., Tanaka, S.:** A human resource management approach to motivation and job stress in paramedics. *International Congress Series*, 1294, 167-170. 2006.
23. **Forsgren, S., Forsman, B., Carlström, E.D.:** Working with Manchester triage-Job satisfaction in nursing. *International Emergency Nursing*, 17 (4): 226-232. 2009.
24. **Pikó, B., Piczil, M.:** „És rajtunk ki segít...?” Kvalitatív egészségpszichológiai elemzés a nővéri hivatásról. *Esély*, 10: 110-120. 2000.
25. **Grönroos, E., Pajukari, A.:** Job satisfaction of the radiological department's staff. *European Journal of Radiography*, 1 (4): 133-138. 2009.
26. **Piko, B.:** Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43 (3): 311-318. 2006.
27. **Arafa, M.A., Wagdy, M., Nazel, A., Ibrahim, N.K., Attia, A.:** Predictors of psychological well-being of nurses in Alexandria, Egypt. *International Journal of Nursing Practice*, 9 (5): 313-320. 2003.
28. **Nagy, M.S.:** Using a single-item approach to measure facet job satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75 (1): 77-86. 2002.
29. **Heslop, P., Smith, G.D., Metcalfe, C., Macleod, J., Hart, C.:** Change in job satisfaction, and its association with self-reported stress, cardiovascular risk factors and mortality. *Social Science & Medicine*, 54 (10): 1589-1599. 2002.
30. **Faragher, E.B., Cass, M., Cooper, C.L.:** The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 62: 105-112. 2005.
31. **Kohan, A., O'Connor, B.P.:** Police officer job satisfaction in relation to mood, well-being, and alcohol consumption. *The Journal of Psychology*, 136 (3): 307-318. 2002.