

Pracovní spokojenost sester

Sestra, 11.07.2012, str. 33, Obory – Management
<http://www.mf.cz/produkty/sestra/>

Pracovní oblast představuje významnou součást lidského života (Güler et al., 2003). Spokojenost člověka s pracovním životem může ovlivňovat jeho celkovou spokojenost se životem a jeho kvalitou.

V pracovní oblasti je spokojenost ovlivněna mnoha faktory, které se stávají čím dál více středem zájmu odborníků z různých oblastí, například sociální psychologie, sociologie a mnohých dalších. Cílem zkoumání těchto faktorů je zvyšovat spokojenost s prací, s pracovním prostředím, pozitivně motivovat člověka a zkvalitňovat pracovní prostředí.

Zájem o problematiku pracovní spokojenosti sester narůstá v průběhu posledních dvou desetiletí. V ošetrovatelství zaznamenáváme narůst mezinárodních studií reflektujících problematiku pracovní spokojenosti sester a jejich prediktorů v různých sociokulturních kontextech, zdravotnických zařízeních a klinických oborech ošetrovatelství (Aiken et al., 2001; Ellenbecker et al., 2008; Leung et al., 2007; Li et al., 2008; Meeusen et al., 2010; Abu Al-Rub et al., 2009; Curtis, 2007).

Definice pracovní spokojenosti.

Pracovní spokojenost (job satisfaction) představuje multidimenzionální, komplexní, složitý, rozdílně definovaný a strukturovaný pojem. V rámci sociální psychologie je vymezena nejednoznačně – jako emocionální stav a jako postoj. Postoj představuje komplexnější pojem než emocionální stav nebo reakce. Zahrnuje tři komponenty – kognitivní, emocionální a konativní.

Nejčastěji je pracovní spokojenost definována jako pozitivní emocionální stav, který vyplývá z hodnocení práce nebo z pracovních zkušeností (Locke, 1969), Výrost, Slaměník (1998, s. 46) ji definují komplexněji – jde o postoj k práci jako celku nebo k jejím částem, kterým jedinec přisuzuje význam. Pracovní chování jedince lze podle nich hodnotit ve dvou dimenzích, a to v objektivní, která vyjadřuje efektivitu činností (např. množství a kvalita vykonané práce, rychlost splnění zadaného úkolu), a v subjektivní, která se týká osobního prožívání vykonávané pracovní činnosti a podmínek, které se k ní vztahují. Podle Štikara (2003, s. 110111) je možné pracovní spokojenost chápat jako zevšeobecněný postoj člověka ke svému zaměstnání a ke všemu, co s ním souvisí. Podle Luthanse (citováno podle: Štikar et al., 2003) se pracovní spokojenost může projevovat: jako emocionální odpověď na pracovní situaci; jako reakce na splnění/nesplnění očekávání v souvislosti s prací a pracovními podmínkami; jako jev, který vyjadřuje některé postoje, které jsou vzájemně spjaty. Podle našeho názoru toto vymezení nekomplexněji vystihuje pracovní spokojenost. Na základě výše uvedeného tak pracovní spokojenost představuje postoj k práci, zahrnující emocionální a také kognitivní složku.

Proč je důležité sledovat pracovní spokojenost?

Narůst zájmu o problematiku pracovní spokojenosti sester souvisí s jejími sociálněpolitickými aspekty, se kterými jsme v evropském kontextu konfrontováni. Nejvýznamnější problémy, které zintenzivňují zájem o danou problematiku, představují nedostatek sester v kontextu strukturálních změn zdravotní péče, předčasný odchod sester z profese, jakož i migrace sester (Hasselhorn et al. 2005). Mezinárodní studie The European nurses' Early Exit Study (The European NEXT-Study), realizovaná na vzorku 56 000 sester z deseti evropských zemí, zjistila, že sestry z bývalých postkomunistických zemí uváděly nejnižší pracovní spokojenost, špatné pracovní podmínky, fyzické a duševní zdraví. Výzkum v této oblasti se v mezinárodním kontextu zaměřuje především na vztah se stresogenními faktory v práci sestry, syndromem vyhoření (Blegen, 1993; Leung et al., 2007; Li et al., 2008), fluktuací a produktivitou sester (Shields & Wards, 2001; Hasselhorn et al., 2003). V menší míře je zkoumán vztah ke komplexnějšímu pojmu – subjektivní pohodě, resp. kvalitě života. V rámci našeho projektu budeme zjišťovat úroveň pracovní spokojenosti a subjektivní pohody českých sester, analyzovat vztahy mezi jednotlivými oblastmi pracovní spokojenosti a subjektivní pohody.

Teorie a nástroje měření pracovní spokojenosti

V souvislosti s měřením pracovní spokojenosti je důležité objasnit teoretické přístupy k tomuto pojmu. Nástroje, které jsou v současnosti dostupné na měření pracovní spokojenosti, vycházejí z teorií vysvětlujících tento pojem. Teoretické přístupy k pracovní spokojenosti můžeme podle Štikara et al.

(1996) shrnout do dvou teoretických přístupů, jejichž diferencujícím kritériem je to, zda chápou pracovní spokojenost jako jednodimenzionální (např. Maslowova teorie motivace, Vroomova teorie), nebo dvojdimenzionální jev (Herzbergova teorie).

V souvislosti s pracovní spokojeností je nejnámější a nejčastěji citovaná Herzbergova dvoufaktorová teorie. Herzbergova teorie dvou faktorů (citováno podle: Brooks, 2003) se zaměřuje na vnitřní a vnější motivační faktory a značně přispívá k chápání toho, co zaměstnance na pracovišti motivuje.

Hygienické faktory (vnější odměny) jsou součástí práce samotné a zahrnují firemní politiku a způsob řízení firmy, supervizi/vztahy s nadřízenými, pracovní podmínky, plat/mzdu, vztahy s kolegy a podřízenými, status/povýšení, jistotu zaměstnání. Faktory motivační (vnitřní odměny) tvoří pocit dosažení výsledků, uznání, práce samotná, zodpovědnost, kariérní postup, osobní růst.

Dvoufaktorová teorie byla od svého vzniku podrobena velkému množství výzkumů a konfrontací.

Výsledky jsou poměrně nejednoznačné a ani v této chvíli nemůžeme říci, že tento přístup je stoprocentně platný. Hranice mezi vymezením faktorů hygieny a motivátory nejsou striktní. Jako příklad je možné uvést vliv mzdy. Herzberg ji řadí k faktorům hygieny, ale v empirických výzkumech působí mzda často jako motivátor.

Některé nástroje k měření spokojenosti mohou být obecně použity pro všechna povolání, ale některé jsou specifické pouze pro ošetrovatelskou profesi. Mezi nejčastěji používané nástroje měření pracovní spokojenosti sester patří McCloskey/Mueller Satisfaction Scale (MMSS; Mueller & McCloskey, 1990). Nástroj vychází z Maslowovy teorie motivace. Zahrnuje 31 položek hodnocených na pětistupňové Likertově škále, seskupených do osmi podškál – spokojenost s vnějšími odměnami, plánování – rovnováha práce/rodina, spolupracovníci, pracovní vztahy, profesionální příležitosti, cena uznání, kontrola, odpovědnost. Uvedený nástroj použijeme i v našem připravovaném výzkumu. V současnosti testujeme jeho českou verzi.

Výsledky výzkumů v oblasti pracovní spokojenosti

V ošetrovatelství se problematika pracovního života sester stává předmětem mnoha výzkumných studií nejen u nás, ale i v zahraničí. Vévoda et al. (2010) se ve svém výzkumu zaměřili na sledování osobních priorit faktorů pracovního prostředí všeobecných sester a stupeň jejich saturace zaměstnavatelem. Cílem bylo vytvoření měřicího nástroje, který by byl využitelný ke splnění akreditačního standardu sledujícího pracovní spokojenost zaměstnanců ve zdravotnictví. Z jejich výzkumů vyplývá, že současný management zdravotnických zařízení by se měl primárně zabývat především hygienickými faktory – mzdou a jistotou pracovního místa a měl by všeobecné sestry finančně ohodnotit s nabídkou perspektivy dlouhodobě zajištěného zaměstnání. Zvýšení motivace všeobecných sester lze dosáhnout také motivačním faktorem, a to uznáním osobních výsledků práce. Jedná se o ocenění každodenní činnosti od přímých nadřízených či managementu nemocnice (Vévoda et al., 2010, s. 207–220).

Bártlová (2006) ve své studii "Pracovní spokojenost zdravotních sester v České republice" potvrdila, že sestry vyjadřují se svou prací větší či menší mírou spokojenosti nebo se k ní vyjadřují neutrálně. V tomto výzkumu byly nejvíce spokojeny se svou prací starší sestry, s delší praxí, zaměstnané v soukromém sektoru, a to zejména u praktických lékařů. K nejdůležitějším faktorům, které přispívají k jejich spokojenosti v práci, patří dobré vztahy na pracovišti, různorodost práce a dobrá organizace práce. Jednoznačně nejvíce vyvolává u sester jejich nespokojenost s prací špatné finanční ohodnocení. Jako další příčiny nespokojenosti s prací uváděly sestry nedoceňování práce sester nadřízenými a nedostatek ošetrovatelského personálu. Sestry, které jsou nespokojeny s prací, se mohou uchýlit k absentérství, mají špatnou morálku, odpor ke změnám nebo mohou odejít. Zdravotnická zařízení na druhé straně trpí sníženou výkonností pracovníků, musí vynakládat více peněz na nábor, může se také projevit následně nespokojenost pacientů s úrovní poskytovaných služeb (Bártlová, 2006).

Některé z příčin nedostatku sester můžeme najít i v řadě dalších zemí. Lze k nim přiřadit zejména následující faktory – pracovní stres v důsledku pracovního vyčerpání s velkou odpovědností; zdravotní a bezpečnostní rizika spojená s výkonem práce; nerovnováha mezi kvalifikačními nároky profese, pracovním úsilím a finančním ohodnocením; směnný provoz, přesčasy; složité vztahy na pracovišti (Buriánek, Malina, 2009, s. 82).

Podobné výsledky potvrdili ve svém výzkumu norští autoři Krogstad et al. (2006). Sestry v norských nemocnicích spatřují vedení a organizaci jako nejvýznamnější faktor, který má dopad na jejich spokojenost. Při absenci správného vedení a organizace jsou sestry frustrované a více inklinují k tzv. vyhoření. V rámci výzkumu Lindové z roku 2007 téměř 90 % sester označilo faktor "možnost péče o pacienta" jako faktor, se kterým jsou ve své práci nejvíce spokojeny. Na druhé pozici se umístil faktor "kvalita poskytované péče" (88,1 %) a "pracovní vztahy s lékaři" (83,4 %). Jako hlavní příčinu

nespokojenosti uváděly stres na pracovišti (Lind, 2007).

Ve studii (Tzeng et al., 2002) byl testován konceptuální model vztahů mezi celkovou spokojeností pacientů s poskytovanou péčí a pracovní spokojeností sester. Ve studii se potvrdily signifikantní vztahy mezi uvedenými proměnnými. Faktory pracovní spokojenosti sester pozitivně korelovaly s faktory spokojenosti pacientů s poskytovanou péčí.

Zaměření našeho projektu

Výzkum v oblasti pracovní spokojenosti sester je zaměřen především na vztah se stresogenními faktory, fyzickou a psychickou zátěží. V menší míře je zkoumán její vztah ke komplexnímu pojmu – subjektivní pohodě. V rámci příspěvku předkládáme základní informace o studii, kterou aktuálně realizujeme. Jedná se o průřezovou, observační, reprezentativní studii v rámci České republiky. Zaměřuje se na hodnocení vztahu mezi subjektivní pohodou a pracovní spokojeností sester.

Cíle studie: 1. zjistit demografické prediktory/determinanty pracovní spokojenosti českých sester, 2. zjistit demografické prediktory/determinanty subjektivní pohody českých sester, 3. zjistit vztah mezi pracovní spokojeností a subjektivní pohodou u českých sester, 4. testovat psychometrické vlastnosti českých verzí vybraných nástrojů na měření pracovní spokojenosti a subjektivní pohody. Šetření s využitím mezinárodních standardizovaných dotazníků je aktuálně realizováno ve vybraných zdravotnických zařízeních Středočeského, Olomouckého a Moravskoslezského kraje. Dosud bylo distribuováno 600 dotazníků.

Závěr

Cílem našeho sdělení bylo nastínit problém pracovní spokojenosti sester a význam jejího sledování. Otázka pracovní spokojenosti všeobecných sester nabývá v současné době na důležitosti, jelikož zdravotnická zařízení jak u nás, tak i v zahraničí čelí problému, jak získat a udržet zkušené a motivované sestry. Management těchto zařízení by se měl intenzivně zabývat nejen mírou spokojenosti pacientů, ale i pracovní spokojeností zdravotnického personálu, jehož nejpočetnějším zástupcem bývají právě sestry. Monitoring spokojenosti je považován za standardní nástroj řízení lidských zdrojů, jeho účelem je plnit řadu důležitých funkcí, které mají významné místo i v managementu kvality. Spokojenost sester je důležitým indikátorem funkčnosti zdravotnického systému a má významný vliv na setrvání v práci a na kvalitu poskytované péče. Pokud mají sestry vysokou úroveň psychické pohody a uspokojení z práce, dosahují vyšší výkonnosti s menší pravděpodobností fluktuace.

Souhrn

Autorky příspěvku se zabývají pracovní spokojeností sester a významem jejího sledování. Definují pracovní spokojenost, proč je důležité sledovat pracovní spokojenost a jak můžeme pracovní spokojenost měřit. Předkládají základní přehled vybraných výsledků výzkumů k výše uvedenému tématu ve světě i u nás. Představují zaměření výzkumu, který je založen na hodnocení vztahu mezi subjektivní a emocionální pohodou a pracovní spokojeností sester s využitím standardizovaných dotazníků. Klíčová slova: pracovní spokojenost, sestra, emocionální pohoda, subjektivní pohoda

Foto: shutterstock.com

O autorovi: PhDr. Silvie Haroková¹, Mgr. Elena Gurková, Ph. D.2 Ústav ošetrovatelství a porodní asistence, Lékařská fakulta **Ostravské univerzity** v Ostravě1, Ústav ošetrovatelstva, Jesseniova lékařská fakulta v Martine, Univerzita Komenského v Bratislave2 (silvie.harokova@tiscali.cz) Literatura k dispozici u autorek.

Zpracovatel: Anopress IT a.s.

<http://www.osu.cz/>

<http://lf.osu.cz/>