
Dolgozói elégedettség mérése kórházi környezetben

Készítette:



Informatikai és Rendszerelemzési Főigazgatóság

Rendszerelemzési Főosztály

Budapest, 2013. február

Tartalom

Vezetői összefoglaló.....	3
Szakirodalom kutatási eredmények a dolgozói elégedettséget befolyásoló tényezőkről.....	4
Kérdőíves felmérések.....	9
Egyesült Királyság (Anglia) NHS Staff Survey 2012.....	14
Források.....	16
Melléklet: kérdőívek.....	18

Vezetői összefoglaló

A dolgozói elégedettség felmérésének sok évtizedes gyakorlata van. Napjainkban a szervezetfejlesztés egyik kiindulópontja a munkavállalók munkahellyel kapcsolatos attitűdjeinek, elvárásainak megismerése. Jóllehet a dolgozók elégedettsége tetten érhető a fluktuációban, a táppénzes napok számában, a felmérések még olyan fázisban adhatnak jelzést az egyes területek problémáiról, amikor megakadályozhatók a munkaerő elvándorlásával, kiesésével járó esetleges problémák.

Számos olyan elégedettség felmérési módszer, kérdőív ismert, amely bármely munkakörnyezetben használható, mivel megfelelően azonosítja azokat a területeket, amelyek leginkább meghatározzák a munkavállalók elégedettségét (Minnesota kérdőív, JSS kérdőív). Vannak olyan kérdőívek, amelyeket az általános környezetből egészségügyben történő felhasználásra adaptáltak, vagy kifejezetten egészségügyre fejlesztettek ki. Az egészségügyön belül is használnak egységes kérdőívet bármely munkaköri csoport számára, és megkülönböztethetnek orvosoknak, nővéreknek, sőt azokon belül is különböző szakmacsoportoknak kifejlesztett kérdőíveket. A rövidebb kérdőívek kb. 20 kérdésből állnak, a hosszú forma 100 kérdésig is terjedhet, általánosak a 30-40 kérdéses kérdőívek, az ezeknél hosszabbak már kockáztathatják a dolgozók válaszadásban való részvételét.

Szakirodalmi összefoglalónkban néhány olyan kérdőívre hívjuk fel a figyelmet, amelyet a kórházakban is validált eszközként használtak az alkalmazottak elégedettségének felmérésére. Elsősorban a kérdőívekben szereplő fő kérdésköröket vázoljuk, annak érdekében, hogy azonosítani tudjuk a leggyakrabban szereplő és az elégedettség szempontjából leginkább relevánsnak tartott területeket. Részletesen az angol dolgozói elégedettség felmérés aktuálisan alkalmazott kérdőívét és a felmérés lebonyolításának módszertanát mutatjuk be.

Eredmény: az (általunk vizsgált) elégedettséget befolyásoló tényezőkre vonatkozó kutatásokban és elégedettséget mérő kérdőívekben szereplő közös elemek, témakörök a következők:

- A munka jellegével kapcsolatos vélemények (autonómia, monotonitás, szakmai felkészültségre támaszkodás, felelősség, terhelés, stressz)
- Munkakörnyezet (fizikai feltételek, biztonság)
- Személyes fejlődés (képzés, szakmai fejlesztés)
- Elismerés, előléptetés (anyagi, karrier)
- Vezetés (visszajelzés, támogatás, dolgozók bevonása a szervezeti célok meghatározásába és a döntésekbe)
- Munkatársakkal való kapcsolat (együttműködés, csoportmunka)
- Munkahely iránti elkötelezettség (stabilitás, távozási szándék)
- Háttér információ (nem, életkor, munkakör, gyakorlatban töltött évek száma)

Szakirodalom kutatási eredmények a dolgozói elégedettséget befolyásoló tényezőkről

Egy 1988 és 2001 közötti szakirodalmat áttekintő szisztematikus kutatás (Saane, N.van et al., 2003) meta-analízis segítségével állapította meg azokat a munkával összefüggő területeket, amelyek a dolgozói elégedettségre hatással vannak. Ezek a területek a következők:

- a munka jellege (sokféle képességet igénylő munka, a munka összetettsége, vagy a munka által jelentett kihívás, rutinfeladatok),
- autonómia (egyéni felelősségvállalás, a munkával kapcsolatos döntés feletti kontroll),
- előmenetel/fejlődés (személyes gyarapodás és fejlődés, képzés vagy oktatás),
- anyagi ösztönzők (fizetés, béren kívüli juttatások),
- előléptetés (a karrierépítés vagy előmenetel lehetősége),
- felügyelet (a felettes által nyújtott támogatás, elismerés, illetve méltányos kezelés),
- kommunikáció (tanácsadási lehetőségek, visszacsatolás),
- munkakapcsolat a munkatársakkal,
- a feladat értelmessége,
- munkaterhelés (az időhiány szubjektív érzete, egyhangúság, szociális problémák, személyes konfliktusok vagy stressz),
- a munka általi igénybevétel (előírt többletmunka, a feladat összetettsége, az állás bizonytalansága, vagy érzelmi elkötelezettség)

Egy 2010-ben publikált, 2004-2009 között megjelent szakirodalomra vonatkozó áttekintés (Hayes, Bronwyn et al, 2010) az aktív kórházakban dolgozó nővérek munkával kapcsolatos elégedettségének meghatározó tényezőit tárta fel. A szerzők összesen 44 tényezőt azonosítottak, amelyet három klaszterbe (intrapersonális, interperszonális, extrapersonális) soroltak. A kutatás rámutatott arra, hogy az **intrapersonális (személyes) tényezők** közül a **megküzdési stratégiák (a szervezet iránti elkötelezettség mértéke, pozitív/negatív hozzáállás, mindennapi problémák leküzdése)** jelentős befolyással bírnak az elégedettségre. Az **interperszonális tényezők** közül a nővérek önállósága, nővérek egymással, a vezetőséggel, valamint más egészségügyi szakemberekkel való együttműködése (csoportmunka), illetve a közvetlen betegellátás bizonyultak lényegesnek. Emellett az ápolók vezetői a megfelelő ütemezés, beosztás, ill. az elegendő humán és egyéb erőforrások biztosítása révén járulnak hozzá a munkával kapcsolatos elégedettséghez. A felettesek pozitív értékelése, szociális és szervezeti támogatása is növeli az elégedettséget. A munka és magánélet közötti egyensúly megtartása szintén lényeges a nővérek számára. A képzési és karrierlehetőségek, a kutatásban, szervezeti döntésekben való részvétel, a magasabb felelősség szintén hozzájárulnak az elégedettséghez. Az **extrapersonális tényezők** közül a kereset, a szervezeti politikák és a megfelelő erőforrások biztosítása bizonyult a leglényegesebbnek. A nem megfelelő szervezeti politikák (pl. túlórák, nem megfelelő beosztás, a nővérek „gépekként” kezelése, csekély karrierlehetőségek), valamint a feladatok rutin jellege nagymértékben csökkentik az elégedetlenséget.

A klasztereket és ezeken belüli elemeket az alábbi táblázat foglalja össze:

Klaszter	Faktor
Intrapersonális (egyéni, személyes) tényezők	<p>Kor</p> <p>A szervezet iránti elkötelezettség, ill. el nem kötelezettség</p> <p>Képzettség</p> <p>Tapasztalat</p> <p>Pozitív és negatív hozzáállás (az egyén a körülményektől, időtől és helyzettől függetlenül elégedettnek tudja-e érezni magát)</p> <p>A mindennapi ápolási gyakorlatban felmerülő problémákkal való megküzdés képessége</p>
Interperszonális (személyek közötti) tényezők	<p>Hozzáférés a képzéshez</p> <p>Önállóság</p> <p>A betegek megnyugtatása</p> <p>Ellenőrzés/felelősség</p> <p>A kollégák közötti együttműködés</p> <p>Együttműködés</p> <p>A munka tartalma</p> <p>Különbségtétel</p> <p>A munka jellege</p> <p>Szakmai büszkeség</p> <p>Szakmai növekedés</p> <p>Szakmai kapcsolatok</p> <p>Szakmai státusz</p> <p>Az ápolási ellátás minősége</p> <p>Koordinátorokkal való kapcsolat</p> <p>Más ápolókkal való kapcsolat</p> <p>Betegekkel és családtagjaikkal való kapcsolat</p> <p>Felelősség</p> <p>Beosztás, ütemezés, műszakok</p> <p>A nővérek felettesének/főnökének szociális támogatása</p> <p>A kollégák szociális támogatása</p> <p>A felettes támogatása</p> <p>Feladat követelmények</p> <p>Munkacsoport kohézió</p> <p>Munka-élet kapcsolata</p>
Extrapersonális (a szervezeti vagy kormányzati politikák által meghatározott) tényezők	<p>Munkalehetőségek</p> <p>Szervezeti korlátok</p> <p>Szervezeti politikák</p> <p>Fizetés</p>

	Fizetési követelmények Előrelépési lehetőségek Megfelelő erőforrások Rutinfeladatok A személyzet létszáma az adott osztályon/területen Korszerű felszerelések Változatosság Munkateher
--	---

Egy, az ápolásvezetők elégedettségét vizsgáló szisztematikus irodalomkutatás (Lee, H., 2008) rávilágított arra, hogy **az ápolásvezetők feletteseiktől kapott támogatása, a participatív szervezet (azaz a szervezet döntéshozatali folyamataiba való bevonás), a megerősítés növeli az ápolásvezetők elégedettségét. Az ellenőrzés mértékének és a munkatehernek a csökkentése, ill. a támogatásnak és a megerősítések a növelése pozitívan befolyásolja mind a személyzeti, mind a beteg kimeneteket.**

Olasz nővérek körében végzett kutatás (Cortese, Claudio G., 2007) interjú módszerrel határozta meg azokat a tényezőket, amelyek hozzájárulnak a kórházban dolgozó nővérek elégedettségéhez. A kutatás eredményei:

A munkával kapcsolatos elégedettség tényezői	Speciális elemek
A munka tartalma	A betegekről és családtagjaikról való gondoskodás A „különbségtétel” érzete A beteg egészségi állapotának javítása A munkateher változatossága A munka megszervezéséhez való hozzájárulás lehetőségei A mentori feladatok ellátása hallgatók/új munkatársak esetében
Szakmai kapcsolatok	A dolgozó szakmai értékének elismerése, a kollégák tisztelete, bizalma Hatékony együttműködés, kölcsönös segítség, szakmai támogatás Csapatmunka az értekezletek, eligazítások, nyomon követés formájában Barátságos attitűd
Felelősség, autonómia, szakmai fejlődés	Utólagos felelősségvállalás Döntéshozatali autonómia A munka során való tanulási lehetőségek Más osztályra vagy feladatkörbe való áthelyezésből fakadó tanulási lehetősége Kutatásban, írott publikációkban való részvétel

A betegekkel és családtagjaikkal való kapcsolat	Elismerés, hála, bizalom a betegek és családtagjaik részéről A betegek családtagjaival való párbeszéd
A koordinátorokkal való kapcsolat	Teljesítményről való visszacsatolás Támogatás a stresszes időszakokban A személyes igényekre való odafigyelés A nővérek egyénileg vagy csoportosan védve érzik magukat a koordinátorok által

A munkával kapcsolatos elégedetlenség tényezői	Speciális elemek
Koordinátor menedzsment stílus	A munkateljesítmények elismerésének hiánya Élgtelen kommunikáció, az információ rossz vagy lassú átvitele A nehéz helyzetekben való részvétel hiánya, a problémák iránti érdeklődés hiánya vagy a problémák megoldásában való részvétel hiánya A személyes igényekkel szembeni közöny A külső kritika esetén a támogatás hiánya A konfliktuskezelés hiánya a munkacsoportban
Tevékenység-tervezés és szervezés	Túlzott munkateher, túl sok felelősség vállalása egyidejűleg Műszakok és túlórák Túlfeszített munkatempó, túl sok „vészhelyzet” Tisztázatlan szerepek, szerepkonfliktus, új szerepek nyomása A munka és a magánélet összeegyeztetésének nehézségei
Orvosokkal való kapcsolat	Az elismerés hiánya, a szerep alulértékelése Vád, megrovás Az információ átadásának hiánya Alacsony minőségű ellátás, a protokoll figyelmen kívül hagyása
Betegekkel és családtagjaikkal való kapcsolat	Tisztességtelen vádaskodás a betegek vagy családtagjaik részéről A kijelölt terápia be nem tartása

Egy norvég kórházi környezetben végzett kutatás (Krogstad U. et al., 2006) az orvosok, nővérek és a kisegítő személyzet körében vizsgálta, hogy a munka mely tényezői fontosak a munkával való elégedettség szempontjából. Mindhárom szakmacsoportra vonatkozóan a munkaelégedettség és a kórházi munka öt területének kapcsolatát lineáris regresszióval vizsgálták:

1. Felsővezetés, menedzsment:

- Az osztály vezetése ismeri a munkahelyzetet az egyes részlegeken.
- Az osztályon a vezetés prioritásai megfelelőek.
- A kórházi felsővezetés tényleges erőfeszítéseket tesz a személyzet megtartására.

2. Helyi vezetés/közvetlen felettes:

- A közvetlen felettes jól ismeri a munkahelyzetet.
- Ösztönzést és támogatást kap a közvetlen feletttestől.
- A közvetlen felettes visszajelzést biztosít.
- A közvetlen felettes mindig világosan beszél.
- A közvetlen felettes fontos inspirációt jelent.

3. Kompetencia:

- A nővérek kompetenciájának értékelése a részlegen
- Az orvosok kompetenciájának értékelése a részlegen
- A kisegítő személyzet kompetenciájának értékelése a részlegen

4. Munkaszervezet:

- A felettesek elvárásai világosak.
- A feladatok pontosan definiáltak.
- A munkaszervezés jó.

5. Szakmai fejlődés:

- A munkakörnyezetet szakmai fejlődés jellemzi.
- A kórház jó lehetőségeket biztosít a szakmai fejlődésre.

Az első regresszió analízis eredménye alapján, a helyi vezetőtől/közvetlen feletttestől származó pozitív értékelés mindhárom szakmacsoport esetében fontos tényezőnek bizonyult, ezért a második regresszió során a helyi vezetésre vonatkozó öt elemet vizsgálták részletesebben.

A kutatási eredmények alapján, az orvosok esetében a szakmai fejlődés a legfőbb tényező a munkával kapcsolatos elégedettségben. Fontos volt egy olyan felettes jelenléte is, aki ismeri a munkafolyamatot és megfelelő visszajelzést tud nyújtani.

A regisztrált nővérek esetében a helyi vezető/közvetlen felettes támogatása és visszajelzése és a munkaszervezet volt a legfőbb tényező.

A kisegítő személyzet munkaelégedettségét a szakmai fejlődés, valamint a csapatmunka határozzák meg leginkább.

Német és norvég kórházi orvosok munkával kapcsolatos, elégedettségének 2006-os felmérésében (Rosta J et al., 2009) a munkaelégedettséggel kapcsolatos következő elemeket azonosították:

Az elégedettség összefügg:

- a kapott felelősség mértékével
- a munka változatosságával
- a kollégákkal
- a saját munkamódszerek kiválasztásának szabadságával
- a szaktudás, ismeretek használatának lehetőségeivel
- a fizikai munkafeltételekkel
- a jó teljesítmény esetén kapott elismeréssel
- az átfogó, munkával kapcsolatos helyzettel
- a munkaórákkal
- a kereset mértékével

Kérdőíves felmérések

Az egyik legkorábbi dolgozói elégedettséget mérő kérdőív a **Minnesotai Elégedettségi Kérdőív**.

A Minnesotai Elégedettségi Kérdőív (MSQ) a Minnesotai Egyetem egyik projektjének eredményeként jött létre, hosszú formája 100 kérdést tartalmaz. (MSQ, 1967)

Főbb témakörei:

- | | |
|--|---------------------------------|
| – a képességek alkalmazása, | – biztonság, |
| – eredményesség, | – szociális szolgáltatások, |
| – aktivitás, | – társadalmi státusz, |
| – előmenetel, | – morális értékek, |
| – hatáskör, | – elismerés, |
| – a munkahely stratégiái, | – felelősségvállalás, |
| – jutalmazás, | – humán erőforrás irányítás, |
| – munkatársakkal való kapcsolattartás, | – technikai irányítás, |
| – kreativitás, | – a tevékenység változatossága, |
| – autonómia, | – munkakörülmények |

Kifejlesztették a Minnesotai Elégedettségi Kérdőív 20 tételt tartalmazó rövidített változatát is, melynek értékelésére öt-pontos Likert-skálát alkalmaztak. A kérdőívet a szakirodalom szerint széles körben alkalmazzák. Portugáliában a kérdőív kórházi dolgozók körében történő értékelését vizsgálták (Martins, H., Proença, T. 2012). Kutatásaik szerint az MSQ megbízható értékelést nyújt a kórházi dolgozói elégedettség méréséhez.

A 20 tételből álló lista:

1. Állandó elfoglaltságot jelentő munka
2. Lehetőség van önálló munkavégzésre
3. Időnként lehetőség nyílik más tevékenységek ellátására is
4. Lehetőség van kiemelkedő szerep betöltésére a közösségen belül.
5. A beosztottakkal szembeni bánásmód
6. A felettes döntéshozatali kompetenciája
7. Nyugodt lelkiismerettel végezhető tevékenység
8. A munka biztos álláslehetőséget jelent
9. Lehetőség van a segítségnyújtásra mások számára.
10. Lehetőség van arra, hogy mások számára tanácsot lehessen adni.
11. Lehetőség van az egyéni képességek felhasználására
12. A munkahely által folytatott stratégiák megvalósulásának módja
13. A fizetés és a munkaterhelés kapcsolata
14. Az előmeneteli lehetőségek
15. A saját elképzelések megvalósításának szabadsága
16. Lehetőség a saját munkamódszerek alkalmazására.
17. A munkakörülmények
18. A munkatársak közötti munkakapcsolat
19. A jó munkáért kapott dicséret
20. A munkával kapcsolatos sikerélmény

Bármely környezetben alkalmazható az eredetileg humán szolgáltatói környezetre fejlesztett **JSS-kérdőív** is (Spector, 1997). A válaszadás formátuma 6-pontos Likert-skála. A JSS kilenc területet tartalmaz, területenként négy kérdéssel:

- | | |
|--|-------------------------------------|
| – fizetés, | – működési politikák és folyamatok, |
| – előléptetés, | – munkatársakkal való |
| – közvetlen felettes, | kapcsolattartás, |
| – béren kívüli juttatások, | – feladat, munka és |
| – elismerések, teljesítménytől függő jutalmak, | – szervezeten belüli kommunikáció. |

A **sürgősségi ellátásban dolgozó orvosok dolgozói elégedettségét jelző skála (EPJS)** 79 tételből áll (Lloyd et al., 1994). A kérdőívre való válaszadás 7-pontos Likert skálán történik. Az EPJS hat munkatényezőre vonatkozóan nyújt mérési adatokat:

- adminisztratív autonómia,
- klinikai autonómia,
- erőforrás
- társadalmi kapcsolatok,
- életmód (a munkatevékenység és a magánélet egyensúlya) és a
- kihívások.

A **McCloskey/Mueller Elégedettségi Skála (MMSS)** a kórházi ápolónők számára készült multidimenzionális kérdőív (Mueller, McCloskey, 1990) 31 tételt tartalmaz és a válaszadás formátuma öt-pontos Likert skála. Az MMSS nyolc munkatényezőt vizsgál:

- jutalmazási formák,
- a munkaidő rugalmasságával kapcsolatos elégedettség,
- a magánélet és a munkatevékenység egyensúlya,
- munkatársakkal való kapcsolattartás,
- munkahelyi interakciók,
- szakmai lehetőségek,
- dicséret/elismerés,
- kontroll/felelősségvállalás.

A **Nővérek Elégedettségi Skálája (NSS)** 24 tételből áll (Traynor, Wade, 1993). Erre a válaszadás hét-pontos Likert skálán történik. Az NSS hét munkatényezőt fog át:

- adminisztrációs kérdések (a nővérek támogatása, a nővérekről való gondoskodás stb.)
- munkatársakkal való kapcsolattartás,
- karrierlehetőségek,
- betegellátás,
- felettséssel való kapcsolattartás,
- képzési lehetőségek,
- kommunikáció.

Szintén a **nővérek elégedettségének mérésére** készült a **Kuopio Egyetemi Kórház Munkaelégedettségi Kérdőíve (KUHJSS)** (Kvist, Tarja et al, 2012). A kérdőív végső verziója 37 tételt tartalmazott a következő területeken: vezetés, munkahelyi osztály, a munka tartalma és mennyisége, munkaszervezet, személyi tényezők. Az elemeket a válaszadóknak egy öt-pontos Likert-skálán kellett értékelniük (1=erőteljesen nem értek egyet, 2=részben nem értek egyet, 3=nem értek egyet, de nem is ellenzem, 4=részben egyetértek, 5=erőteljesen egyetértek). (A felmérést 5778 fős mintán végezték el Finnország Northern Savo kórházi körzetében 2008-ban. Három kórházban webalapú kérdőívet alkalmaztak, egy kórházban pedig e-mailben elküldött kérdőívet. A válaszadási arány 47 százalékos volt.)

Az értékelésnél a válaszadókat korcsoportonként és munkatapasztalatok (évben kifejezve) szerint csoportokba sorolták. A válaszadók az adott osztály ellátásának minőségét pontozták. Ennek alapján a munkahelyi osztályokat három csoportba sorolták: rossz minőség, közepes, kiváló. A KUHJSS megbízható és érvényes eszköznek bizonyult a kórházi ellátásban dolgozók elégedettségének mérésére.

Dolgozói elégedettség mérése kórházi környezetben

A KUHJSS 2008-as verzió tartalma

Demográfiai változók	Nem, kor, munkahelyi pozíció, munkahelyi osztály, munkatapasztalat a jelenlegi osztályon, átfogó munkatapasztalat, foglalkoztatás típusa, munkaórák, az ellátás minősége az adott munkahelyi osztályon általában
Vezetés	A vezetőm őszintén érdekelt a személyzet jóllétében. A vezetőm igazságosan és egyenlően kezeli a személyzet tagjait. A vezetőm a személyzetnek visszacsatolást ad a fejlesztési munka céljáról. A vezetőm pontosan informál engem az osztályomat érintő kérdésekről. A vezetőm lehetővé teszi a személyzet folyamatos szakmai fejlődését. A vezetőm arra ösztönzi a személyzet tagjait, hogy vegyenek részt az osztály működésének megtervezésében. A vezetőm érdekelt a munka eredményeiben és kimeneteiben.
Munkahelyi osztály	Munkahelyi osztályom biztonságos. Munkahelyi osztályom kényelmes. A munkaterhek egyenlően oszlanak meg az osztályomon. Elégedett vagyok a tervezett munka műszakokkal. Az osztályomon elegendő számú személyzet áll rendelkezésre. Az új dolgozók jó oktatásban részesülnek az osztályomon. M megbízom a kollégáim szakértelmében. Jó közösségi szellem uralkodik az osztályomon. Az osztályomon az ápolási személyzet közötti információáramlás jól működik.
A munka tartalma és mennyisége	A munkaterhek megfelelőek. Van lehetőségem az ápolási munkám önálló megtervezésére. Munkám során van lehetőségem önálló döntéseket hozni. Munkafeladataim megfelelő kihívást jelentenek. Alkalmazhatom széles körű ismereteimet és szakértelmemet munkám során. A páciensek visszajelzései motiválnak engem munkám során. A munkám érdekes.
Munkaszervezet	A szervezet felsővezetése megbecsüli a munkámat. A szervezet megfelelő felszereléssel rendelkezik a magas színvonalú betegellátásra. Elégedett vagyok a keresetemmel. Van lehetőségem a döntéshozatal befolyásolására a szervezetben. A szervezet megfelelő munkalétesítményekkel rendelkezik. Lehetőség van a karrierfejlesztésre a kórházi körzetben. Hajlandó vagyok ebben a kórházi körzetben dolgozni a jövőben.

Dolgozói elégedettség mérése kórházi környezetben

Személyi tényezők	Megbecsülöm a saját munkámat. Sikeresen kombinálom a munkámat a személyes (magán) életemmel. Aktívan fejlesztem magam szakmailag. Nem találok túlzottan stresszesnek a munkámat. Úgy érzem, hozzáértő alkalmazott vagyok. Odafigyelek a személyes jóllétemre. Elégedett vagyok jelenlegi egészségi állapotommal.
-------------------	--

Ausztráliában, 2010-ben a Dél-Queenslandi Egyetem Közösségi és Szervezési Kutatócsoportja (Core) irányításával összeállított kérdőív alapján végeztek dolgozói elégedettség felmérést az egészségügyben (Staff Opinion Survey Results April 2010). A felmérés három fő mérési területe a következő volt:

- egyéni kimenetek (stressz és munkaterhelés, munkamorál és elégedettség)
- munkahelyi légkör
 - A dolgozó úgy érzi, hogy tevékenységét értékeli
 - A dolgozó úgy érzi, hogy bevonják a tevékenységbe
 - Támogatottság a munkatársak által
 - Visszajelzés a teljesítményről
 - Vezetői támogatás
 - Kommunikáció
 - Továbbképzés és karrierépítés
 - Egyértelmű szerepmeghatározás
- A dolgozó kötelezettségvállalása, bizalma a vezetésben és a szervezeti irányítás gyakorlata
 - Bizalom a közvetlen felettes irányításában
 - Bizalom a felső vezető irányításában
 - Bizalom az igazgatói irányításban
 - A munkaterület irányításának gyakorlata
 - Klinikai kommunikáció
 - A dolgozók kötelezettségvállalása
 - A betegellátás több szakterületet átfogó szakembercsoporttal történő megoldása
 - Klinikai irányítási gyakorlat
 - Munkahelyi egészség és biztonság
 - Támogatás mások irányításához

Egyesült Királyság (Anglia) NHS Staff Survey 2012

Angliában az egészségügy területén dolgozó emberek elégedettségének felmérése az egészségügyi minisztérium felelősségi körébe tartozik, koordinálását a NHS Staff Survey Co-ordination Centre végzi, amely a Picker Institute Europe részét képezi. A felmérés kiterjed az összes NHS ellátóra és a szolgáltatások vásárlásáért felelős alapellátási trösztre (PCT). A Staff Survey célja a személyzet NHS szervezetről alkotott nézeteinek megismerése. A felmérést évenként végzik, így lehetővé válik a tapasztalatok hosszabb távú monitorozása egy adott szervezetnél, csakúgy mint más szervezetekkel való összehasonlítása és egy országos helyzetkép kialakítása. A begyűjtött adatokat a munkakörülmények javítására használják, amely végső soron a betegellátás javítását szolgálja. A felmérésben való részvétel önkéntes alapú, de az NHS dolgozókat erősen bátorítják, hogy éljenek a lehetőséggel munkahelyük véleményezésére.

Az egészségügyi dolgozók felmérésére használt alapkérdőív a következő témaköröket öleli fel 32 kérdésben (National NHS Staff Survey 2012 Core questionnaire) (a kérdőív részletesen az 1. mellékletben található):

- Személyes fejlődés (pl. képzés, tanulás, szakmai fejlesztés)
- Munka (pl. csapatmunka, célkitűzések, munkaköri felelősségek, munkával való elégedettség)Vezetők (pl. visszajelzés, csapatmunka, kommunikáció)Szervezet (pl. betegellátás prioritása, higiénés ellátottság)Egészség, jól-lét és munkahelyi biztonság (pl. munka hatása az egészségre, stressz, hiba, mulasztás, munkahelyi aggályok, előléptetés, diszkrimináció)
- Háttér információ (pl. nem, életkor, munkaidő, etnikum, vallás, kapcsolat betegekkal, foglalkozási csoport - orvos, ápoló, menedzsment, mentés)

A legutóbbi felmérés kérdőíveit 2012 augusztusában küldték el az NHS trösztök részére, akik szeptember végéig osztották szét alkalmazottaiknak. A részvevő szervezetek független vállalatokat bíznak meg a felmérés lebonyolítására. Az NHS személyzet közvetlenül a vállalatoknak küldi a kitöltött kérdőíveket, így a válaszokba senki nem tekinthet bele a szervezetnél. A kérdőíveket szigorúan bizalmasan, az 1998-as adatvédelmi törvény szerint kezelik.

Több ellátó szervezetnél a független vállalatok magukra vállalják az egész felmérési folyamat lebonyolítását, benne a kérdőívek szétosztását és az eredmények bemutatását. A vállalatokat 2010-ben pályázat alapján választotta ki az ellátás minőségét felügyelő hivatal, a Care Quality Commission. A megbízhatóság és a szolgáltatások minősége alapján három vállalatot hagytak jóvá a felmérés lebonyolítására: a CAPITA Surveys and Research, a Picker Institute Europe és a Quality Health. Begyűjtésüket követően a kérdőívek az NHS Staff Survey koordinációs központjába kerülnek feldolgozásra. Az összesített adatok alapján az ellátó trösztök áttekinthetik teljesítményüket és összevethetik más trösztök

teljesítményével. Az adatokból országos statisztikákat is generálnak az egészségügyi minisztérium számára. A felmérés eredményeinek közzététele csak aggregált formában történik, így az egyéni válaszok azonosítása nem lehetséges. A koordinációs központ 2013 februárjában minden ellátó trösztnek jelentést küld a felmérésről, országos benchmark adatokkal. Az eredményeket márciusban teszik közzé a központ honlapján.

Az előző évi, 2011-es felmérésben 366 NHS szervezet vett részt, a meghívott 250 000 dolgozó 54 százaléka töltötte ki a kérdőívet. Az eredményeket trösztönkénti csoportosításban tették közzé a koordinációs központ honlapján: akut, mentési, mentális egészségügyi, alapellátási, közösségi trösztök. Minden ellátó tröszthöz két jelentés tartozik: egy összefoglaló és egy részletes jelentés (National NHS Staff Survey 2011 Results). A kérdés jellegétől függően az adott ellátó tröszt összesített eredményeit 1-5-ig terjedő osztályozással vagy 0-100 százalékgig terjedő százalékarány szerint értékelték. A más trösztökkel való összehasonlítás pozitív vagy negatív jellemzők szerint történt: átlagos, átlagnál jobb, a trösztök legjobb 20 százalékába tartozik, jobb mint az előző évben; átlagnál rosszabb, a trösztök legrosszabb 20 százalékába tartozik, rosszabb mint az előző évben. Ezen kívül kiemelik az adott trösztnél a négy legmagasabb osztályzatban részesült válaszokat.

Források

- BGW-Betriebsbarometer, Betriebsklima und Gesundheit systematisch messen - Anleitung für eine Mitarbeiterbefragung, 2010
<http://www.bgw-online.de/internet/generator/Inhalt/OnlineInhalt/Medientypen/Arbeitshilfe/BAMGW-Betriebsbarometer.html>
- BGW-Betriebsbarometer, Anleitung für eine Mitarbeiterbefragung im Krankenhaus, 2002
http://www.iges.de/e1907/e1914/Betriebsbarometer_Krankenh GER.pdf
- Cortese, Claudio G: Job satisfaction of Italian nurses: an exploratory study. *Journal of Nursing Management*, 2007, 15, 303–312.
- Hayes, Bronwyn et al: Factors contributing to nurse job satisfaction in the acute hospital setting: a review of recent literature. *Journal of Nursing Management*, 2010, 18, 804–814.
- Job satisfaction among hospital doctors in Norway and Germany. A comparative study on national samples. *Scandinavian Journal of Public Health*; July 2009, Vol. 37 Issue 5, p503-508, 6p.
- Krogstad U. et al: Predictors of job satisfaction among doctors, nurses and auxiliaries in Norwegian hospitals: relevance for micro unit culture. *Human Resources for Health* 2006, 4:3
- Kvist, Tarja et al: The Job Satisfaction of Finnish Nursing Staff: The Development of a Job Satisfaction Scale and Survey Results, 2012.
- Lee, H: Factors influencing job satisfaction of front line nurse managers: a systematic review. *Journal of Nursing Management*, 2008, 16, 768–783.
- [Lloyd S](#), [Streiner D](#), [Hahn E](#), [Shannon S](#).: Development of the emergency physician job satisfaction measurement instrument. *Am J Emerg Med*. 1994 Jan;12(1):1-10.
- Martins, H., Proença, T.: Minnesota Satisfaction Questionnaire – Psychometric Properties and Validation in a Population of Portuguese Hospital Workers. FEP Working Papers, 2012.no.471.
- Minnesota Satisfaction Questionnaire. University of Minnesota. 1967 Revision
http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/MSQ1967%20Long%20form.pdf
- Minnesota Satisfaction Questionnaire.(short-form) University of Minnesota 1977
http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/MSQ%201977%20Short%20form.pdf

- [Mueller CW, McCloskey JC.](#): Nurses' job satisfaction: a proposed measure. [Nurs Res.](#) 1990 Mar-Apr;39(2):113-7.
- National NHS Staff Survey 2011 Results
<http://nhsstaffsurveys.com/cms/index.php?page=2011-results>
- National NHS Staff Survey 2012 Core questionnaire
http://nhsstaffsurveys.com/cms/uploads/Questionnaires/Staff%20Survey%202012%20-%20Core%20Questionnaire_final.pdf
- National NHS Staff Survey Co-ordination Centre
<http://nhsstaffsurveys.com/cms/index.php?page=survey-documents>
- Saane, N.van et al.: Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction – a systematic review. *Occupational Medicine*, 2003. Vol. 53, No. 3, 191-200.
- Spector PE. *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences.* London (GB): Sage Publication, Inc; 1997.
- Staff Opinion Survey Results April 2010 (Southern Queensland) . Community and Organisational Research Unit, University of Southern Queensland
<http://www.health.qld.gov.au/performance/docs/SOSapril2010.pdf>
- [Traynor M, Wade B.](#): The development of a measure of job satisfaction for use in monitoring the morale of community nurses in four trusts. [Adv Nurs.](#) 1993 Jan;18(1):127-36.
- UK Data Archive <http://www.data-archive.ac.uk>

Melléklet: kérdőívek

1. melléklet NHS Staff Survey 2012 – Core questionnaire

SZEMÉLYES FEJLŐDÉS

1. Részt vett (fizetett vagy a szervezet által biztosított) képzésben, tanulásban vagy fejlesztésben az alábbi területeken?

- a. Egészségügyet és biztonságot érintő képzés
- b. Egyenlőséget és diverzitást érintő képzés
- c. Hogyan lehet megelőzni, illetve kezelni a személyzet, a betegek / szolgáltatás felhasználói elleni erőszakot
- d. Fertőzés ellenőrzés (pl. útmutatás a kézmosás, MRSA, hulladék kezelés, éles tárgyak / tűk témáiban)
- e. Hogyan kell kezelni a betegek / szolgáltatás felhasználóinak bizalmas információit
- f. Hogyan lehet nyújtani egy jó beteg / szolgáltatás felhasználói élményt
- g. Minden más, a munkához fontos képzés, tanulás vagy fejlesztés

2. Milyen mértékben ért vagy nem ért egyet a következő állításokkal?

A képzés, a tanulás és fejlődés segített abban, hogy ...

- a. ... a munkámat hatékonyabban végezzem.
- b. ... a szakmai követelményeknek naprakészen megfeleljek.
- c. ... jobb páciens / szolgáltatás felhasználói élményt nyújtsak.

3. Az elmúlt 12 hónapban volt része felmérésben, éves felülvizsgálatban, fejlesztés értékelésben vagy a Knowledge and Skills Framework (KSF) nevű fejlesztés értékelésben?

Ha IGEN, kérjük, válaszoljon a b-f kérdésekre; ha NEM, menjen a 4. kérdéshez

- b. Segített a munkavégzés javításában?
- c. Segített közös nevezőre jutni munkájának világos céljait illetően?
- d. Azzal az érzéssel töltötte el, hogy a szervezet értékeli a munkáját?
- e. Azonosítottak képzési, tanulási vagy fejlesztési igényeket?

Ha a 3e kérdésre a válasz IGEN, kérjük, válaszoljon az f részre; Ha nem, menjen a 4. kérdéshez

- f. A felettese támogatta Önt, hogy részesüljön ebben a képzésben, tanulásban vagy fejlesztésben?

MUNKA

4. A következő kérdések a csapatmunkát érintik és azokkal az emberekkel áll összefüggésben, akikkel a legszorosabban dolgozik.

a. Ön csapatban dolgozik?

Ha NEM, menjen az 5. kérdésre: ha igen, kérjük, válaszoljon az alábbi kérdésekre:

A csapat tagjai ...

- b. ... számos közös céllal rendelkeznek.
- c. ... gyakran találkoznak, hogy megvitassák a csapat hatékonyságát.
- d. ... szorosan kommunikálnak egymással a csapat céljai elérése érdekében.

5. Az alábbi állítások esetében milyen gyakran érez így foglalkozását illetően?

- a. Alig várom, hogy munkába mehessek.
- b. Lelkesedem az állásom iránt.
- c. Az idő gyorsan telik, amikor dolgozom.

6. Milyen mértékben ért vagy nem ért egyet a következő állításokkal foglalkozásával kapcsolatban?

- a. Egyértelmű, tervezett céljaim és célkitűzéseim vannak.
- b. Mindig tudom, mik a munkaköri felelősségeim.
- c. Bizalmat élvezek a munkám végzésében.
- d. Képes vagyok olyan színvonal szerint végezni a munkámat, amellyel személyesen meg vagyok elégedve.

7. Milyen mértékben ért vagy nem ért egyet a következő állításokkal a munkájával kapcsolatban?

- a. Gyakran van lehetőség, hogy kezdeményezést mutassak szerepkörömben.
- b. Képes vagyok javaslatokat tenni a csapatom / osztályom munkájának javítására.
- c. Részt veszek olyan változásokat érintő döntésekben, amelyek befolyásolják a munkaterületemet / csapatomat / osztályomat.
- d. Képes vagyok a munkaterületemen javításokat véghez vinni.
- e. Nem tudok megfelelni a munkaidőm alatti összes követelésnek.
- f. Megfelelő anyagok, felszerelések és berendezések állnak rendelkezésre munkám elvégzésére.
- g. Elegendő személyzet áll rendelkezésre a szervezetnél munkám megfelelő elvégzésére.

8. Mennyire elégedett munkájával a következő szempontok alapján?

- a. A jó munkáért járó elismerés.
- b. A közvetlen felettesemtől kapott támogatás.
- c. A saját munkamódszerem megválasztásának szabadsága.
- d. A munkatársaimtól kapott támogatás.

- e. A számomra kijelölt felelősség.
- f. A képességeim alkalmazásának lehetősége.
- g. Annak mértéke, ahogy a szervezet értékeli a munkámat.
- h. A fizetés szintje.

9. Vonatkoznak az alábbi állítások Önre és munkájára?

- a. Meg vagyok elégedve az ellátás minőségével, amelyet a betegek / szolgáltatások felhasználói számára nyújtok.
- b. Úgy érzem, hogy a szerepem hasznos a betegek / szolgáltatások felhasználói számára.
- c. Képes vagyok az általam kívánatosnak tartott betegellátást nyújtani.

VEZETŐK

10. Milyen mértékben ért vagy nem ért egyet a következő megállapításokkal az Ön közvetlen feletteséről?

A közvetlen felettesem ...

- a. ... az alatta dolgozókat csapatmunkára ösztönzi.
- b. ... kész arra, hogy segítsen egy nehéz feladat esetén.
- c. ... egyértelmű visszajelzést ad munkámról.
- d. ... kikéri a véleményem, mielőtt a munkámat befolyásoló döntéseket hoz.
- e. ... személyes válság esetén támogatást nyújt.

11. Milyen mértékben ért vagy nem ért egyet a következő állításokkal a munkahelyi felsővezetőről?

- a. Tudom, kik a felsővezetők.
- b. A felsővezetés és az személyzet közötti kommunikáció hatékony.
- c. A felsővezetők megpróbálnák bevonni személyzetet a fontos döntésekben.
- d. A felsővezetők tekintetbe veszik a személyzettől jövő visszajelzéseket.
- e. A felsővezetők elkötelezettek a betegellátás irányában.

SZERVEZET

12. Milyen mértékben tükrözik az alábbi kijelentések a szervezet egészéről alkotott nézeteit?

- a. A betegek / szolgáltatást igénybe vevők ellátása a szervezet elsőrendű prioritása.
- b. A szervezet tekintetbe veszi a betegek / szolgáltatások felhasználóinak aggályait.
- c. Ajánlanám a szervezetet munkahelyként.
- d. Ha egy barátnak vagy rokonnak kezelésre lenne szüksége, elégedett lennék a szervezet által nyújtott ellátás színvonalával.

13. Forró víz, szappan, papírtörülő, vagy alkoholos bedörzsölés rendelkezésre áll, amikor erre szüksége van a ...

- a. Személyzetnek

- b. Betegeknél / szolgáltatás felhasználóknál

EGÉSZSÉG, JÓL-LÉT ÉS MUNKAHELYI BIZTONSÁG

14. Milyen mértékben ért vagy nem ért egyet a következő állításokkal?

- Általánosságban a munkám jó az egészségemre nézve.
- A közvetlen felettesem pozitív érdeklődés tanúsít az egészségem és jól-létem felől.
- A szervezet pozitívan lép fel az egészség és jól-lét kérdésében.

15. Ment be munkába az elmúlt három hónapban annak ellenére, hogy nem érezte jól magát feladatai elvégzésére?

Ha igen, kérjük, válaszoljon az b-d részekre; ha NEM, menjen a 16. kérdéshez

- Érzett nyomást a felettesem részéről, hogy jöjjön be dolgozni?
- Érzett nyomást a munkatársai részéről, hogy jöjjön be dolgozni?
- Gyakorolt önmagára nyomást, hogy jöjjön be dolgozni?

16. Az elmúlt 12 hónapban érezte rosszul magát munkával kapcsolatos stressz eredményeként?

17. Az elmúlt hónapban látott bármilyen hibát, mulasztást, vagy olyan eseményt, amely kárt okozhatott volna a...

- Személyzetnek
- Betegek / szolgáltatás felhasználóknál

Ha a válasz IGEN az a vagy a b pontra, válaszoljon az alábbi c részre; ha a válasz NEM, menjen a 18. kérdéshez

- Amikor **utoljára** látott valamilyen hibát, mulasztást, vagy olyan eseményt, amely kárt okozhatott volna a **személyzet** vagy a **betegek / szolgáltatás felhasználói** számára, Ön vagy egy munkatársa jelentette azt?

18. Milyen mértékben ért vagy nem ért egyet a következővel?

- A szervezet korrekten kezeli azokat a dolgozókat, akik egy hiba, mulasztás vagy esemény részesei.
- A szervezet arra ösztönöz, hogy jelentsék a hibákat, mulasztásokat vagy eseményeket.
- A szervezet bizalmasan kezeli a hibákat, mulasztásokat vagy eseményeket.
- A szervezet hibáztatja vagy bünteti azokat, akik hibák, mulasztások vagy események részesei.
- Hibák, mulasztások vagy események jelentésekor a szervezet fellép annak érdekében, hogy ne történjenek meg újra.
- Tájékoztatnak minket, amikor hibák, mulasztások vagy események történnek a szervezetben.
- Visszajelzést kapunk azokról a változtatásokról, amelyeket a hibákra, mulasztásokra vagy eseményekre adott válaszként hajtanak végre.

19. Munkahelyi aggályok felvetése

- a. Ha aggályai merülnének fel csalás, műhiba vagy méltánytalanság tekintetében, tudná hogyan kell jelenteni?

Ha IGEN, kérjük, válaszoljon a b és a c részekre; ha NEM, menjen a 20. kérdéshez

- b. Biztonságban érezné magát aggálya felvetése esetén?
c. Bízna abban, hogy az Ön szervezete foglalkozna aggályával?

20. Az elmúlt 12 hónapban hányszor tapasztalt személyesen fizikai erőszakot munkahelyén a következők részéről ...?

- a. Betegek / szolgáltatás felhasználói, rokonaik vagy a közösség más tagjai
b. Menedzser / csapatvezető vagy más kollégák
c. Az utolsó alkalommal, amikor fizikai erőszakot tapasztalt a munkahelyen, Ön vagy egy munkatársa jelentette?

21. Az elmúlt 12 hónapban hányszor tapasztalt személyesen zaklatást, megfélemlítést vagy visszaélést munkahelyén a következők részéről...?

- a. Betegek / szolgáltatás felhasználói, rokonaik vagy a közösség más tagjai
b. Menedzser / csapatvezető vagy más kollégák
c. Az utolsó alkalommal, amikor zaklatást, megfélemlítést vagy visszaélést tapasztalt a munkahelyen, Ön vagy egy munkatársa jelentette?

22. Az Ön szervezete tisztességesen jár el a pályán való előmenetel / előléptetés tekintetében, az etnikai háttértől, nemtől, vallástól, szexuális irányultságtól, fogyatékoságtól vagy életkortól függetlenül?

23. Az elmúlt 12 hónapban tapasztalt személyesen diszkriminációt munkahelyén a következők valamelyikében?

- a. Betegek / szolgáltatás felhasználói, rokonaik vagy a közösség más tagjai
b. Menedzser / csapatvezető vagy más kollégák

Ha a válasz IGEN az a vagy a b pontra, kérjük, válaszoljon a c részre; ha NEM, menjen a 24. kérdéshez

- c. Milyen alapon tapasztalt hátrányos megkülönböztetést?

Kérjük, jelöljön meg minden vonatkozó választ

- Etnikai háttér
Vallás
Fogyatékoság
Nem
Szexuális irányultság
Életkor
Más (nevezze meg)

HÁTTÉR INFORMÁCIÓ

Szeretnénk egy kicsit többet megtudni Önről, hogy össze tudjuk hasonlítani a különböző típusú dolgozók tapasztalatait.

24. Önről

- a. Nem
- b. Életkor

25. Munkaidő

- a. Egy héten hány óra munkaidőre van szerződve?
- b. Átlagosan hány *további* FIZETETT órát dolgozik hetente a szervezetnél a szerződött órákon felül?
- c. Átlagosan hány *további* FIZETETLEN órát dolgozik hetente a szervezetnél a szerződött órákon túl?

26. Mi az etnikai háttere?

- Fehér
- Ázsiai / Ázsiai brit
- Kínai és egyéb etnikai háttér
- Vegyes
- Fekete / Fekete brit

27. Az alábbiak közül melyiket véli leginkább jellemzőnek magára nézve?

- Heteroszexuális
- Homoszexuális
- Leszbikus
- Biszexuális
- Egyéb
- Inkább nem közlöm

28. Mi a vallása?

- Nem vallásos
- Hindu
- Szikh
- Keresztény
- Zsidó
- Buddhista
- Muzulmán
- Más vallás (*kérjük, adja meg*)
- Inkább nem közlöm

29. Fogytékosság

- a. Van régóta fennálló betegsége, egészségügyi problémája vagy fogyatéksága?
Ha igen, kérjük, válaszoljon az alábbi b részre; ha NEM, menjen a 30. kérdéshez
- b. A munkáltatója tett megfelelő intézkedéseket, hogy lehetővé tegye munkavégzését?

30. Szemtől-szembeni kapcsolatban áll a betegekkel / szolgáltatás felhasználóival munkája részeként?

31. Hány éve dolgozik a szervezetnél?

32. Milyen a foglalkozási csoportba tartozik?

Kérjük, csak egyet jelöljön be

Egészségügyi szakemberek / Egészségügyi tudósok / Tudományos és műszaki dolgozók

- Foglalkozásterápia
- Fizioterápia
- Röntgen
- Gyógyszertár
- Klinikai pszichológia
- Pszichoterápia
- Művészet terápia
- Más képesített egészségügyi szakemberek
- Egészségügyi szakemberek segítői
- Egyéb képesített tudományos és műszaki dolgozók vagy egészségügyi tudósok
- Egészségügyi tudósok segítői

Orvosi és fogászati

- Orvosi / Fogászati – szakorvos
- Orvosi / Fogászati – képzés alatt
- Orvosi / Fogászati – egyéb

Mentés (működési)

- Sürgősségi ellátási orvos
- Paramedikus
- Sürgősségi ellátási asszisztens
- Mentési technikus
- Mentés kontroll személyzet
- Betegszállítás

Népegészségügy

- Népegészségügy / Egészségfejlesztés

Szolgáltatás vásárlás

- Szolgáltatás vásárlás / Támogató személyzet

Szakápolók és szülésznők

Felnőtt / Általános
Mentális egészségügy
Tanulási rendellenesség
Gyermekek
Szülésznők
Védőnők
Régió / Közösség
Egyéb szakápolók

Ápolási és egészségügyi asszisztensek

Ápolási kisegítő / Ápolási asszisztens / Egészségügyi asszisztens

Szociális ellátás

Jóváhagyott szociális munkások / Szociális munkások / Bentlakásos szociális munkások
Szociális ellátási vezetők
Szociális ellátási kisegítő személyzet

Szélesebb egészségügyi csapat

Adminisztráció és irodai személyzet
Központi funkciók / Vállalati szolgáltatások
Karbantartás / Kiegészítő

Általános menedzsment

Általános menedzsment
Egyéb foglalkozási csoport (*adja meg*)

Ha bármilyen további észrevétele van a szervezetben végzett munkával kapcsolatban, kérjük, írja le egy külön lapra és csatolja a kérdőívhez.

2. melléklet Németország IGES kérdőíve

Németországban a munkavállalói elégedettség mérésének a kórházak körében szövetségi szinten alkalmazott egységes gyakorlata nem alakult ki. Egyes intézetek a dolgozói elégedettség felmérésének lebonyolításával külső felet bíznak meg. Az Institut für Gesundheits- und Sozialforschung (IGES) és a Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege együttesen dolgozott ki kórházak számára egy anonim felmérési formát, amely a dolgozói elégedettség mellett a dolgozók egészségi állapotát is vizsgálja. A felmérés egy alapkérdőívből és egy téma, ill. ágazat-specifikus kiegészítő modulból áll. A felmérés eredményességének, elfogadottságának javítása érdekében ajánlatos a dolgozók alapos tájékoztatása annak célja, tartalma és abszolút anonimitása felől. A kérdőívek és tájékoztatók kiosztását a készítők személyesen javasolják, egy a dolgozók körében elfogadott személy részéről pl. osztályos értekezlet körében, ami lehetővé teszi a még nyitott kérdések, bizonytalanságok azonnali tisztázását. A felmérés önkéntes. A kitöltést követően a kérdőíveket a dolgozók egy lezárt borítékban egy azok összegyűjtésére alkalmas gyűjtőládaiba helyezhetik.

A) Tevékenységi terület

Milyen területen tevékenykedik a kórházon belül?

Orvosi szolgálat
Ápolói szolgálat (beleértve az intenzív ellátást)
Terápiás terület (Pl. fizioterápia, szociális szolgáltatások)
Igazgatás: (beleértve titkárság, gépiparozás)
Gazdasági terület (Pl. : konyha, mosoda, karbantartás)
Orvostechikai terület (Pl. röntgen, labor, EKG)
Szakmai gyakorlat, civil szolgálat, rezidens
Egyéb

B) Munkaidővel kapcsolatos kérdések

B.1 Milyen munkakörben dolgozik jelenleg?

Teljes munkaidő
Részidős / 20 vagy több óra hetente
Részidős / kevesebb, mint 20 óra hetente

B.2 Milyen a heti munkaidő beosztása általában?

Váltóműszak éjszakai szolgálat nélkül
Váltóműszak éjszakai szolgálattal
Állandó éjszakai szolgálat
Nappali műszak
Osztott műszak

B.3 Mennyi túlóráat teljesít átlagosan havonta?

Nincs túlórá

- 1-5 óra túlóra egy hónapban
- 6-10 óra túlóra egy hónapban
- Több mint 10 óra túlóra havonta

B.4 Milyen változásokat tartana fontosnak munkaidejével és szolgálati beosztásával kapcsolatban? Kérjük jelölje meg, hogy mennyire fontosak az Ön számára a következők. (fontosság mértéke ötfokú skálán)

- B.4-1 A műszakcsere jobb lehetőségei.
- B.4-2 Nagyobb beleszólás a beosztás összeállításába.
- B.4-3 Kevesebb túlóra.
- B.4-4 Hosszabb távú műszakterv.
- B.4-5 Részidős műszakba való váltás.

Kérjük nevezze meg egyéb kívánalmait a munkaidő vagy a műszakbeosztás szempontjából:

- B.4-6
- B.4-7.....

C) Munkahelyi feladataihoz kapcsolódó kérdések

C.1 Milyen mértékben igazak az alábbi állítások az Ön munkájára nézve?

(teljesen igaz, inkább igaz, részben igaz, kevésbé igaz, egyáltalán nem igaz)

- C.1-1 Elég befolyásom van arra, hogy milyen feladatok kapok.
- C.1-2 Van beleszólásom abba, hogy hogyan végzem le a munkámat.
- C.1-3 Az ismereteimet és készségeimet megfelelő módon tudom alkalmazni a munkám során.
- C.1-4 Van elég lehetőségem a saját tervezésre és döntéshozásra.
- C.1-5 Munkám elég változatos és érdekes.
- C.1-6 Munkám során mindig tudok valami újat tanulni és szakmailag fejleszteni magam.
- C.1-7 A munkám során elegendő idő áll rendelkezésre a betegek pszichés problémáink megfelelő kezelésére.

C.2 Milyen gyakran fordul elő munkája során, hogy ...

(Nagyon gyakran, Gyakran, Néha, Ritkán, Soha)

- C.2-1 ... az időhiány negatív hatással van a munkájára?
- C.2-2 ... nem áll rendelkezésre elegendő információ munkája jó elvégzéséhez?
- C.2-3 ... olyan tevékenységeket kell átvállalnia, amelyekhez Ön nem eléggé képzett?
- C.2-4 ...munkáját tisztázatlan illetékségek nehezítik?
- C.2-5 ... olyan tevékenységeket végez, melyekhez nem érzi magát rátermettnek?
- C.2-6 ... a betegek halála/szenvedés igen nyomasztóan hat önre?
- C.2-7 ... meg kell, hogy szakítsa megkezdett munkáját, mert például Önre egy másik tevékenység során van szükség?

- C.2-8 ... olyan tevékenységeket kell végeznie, melyekhez Ön túlképzett?
- C.2-9 ... tervezett munkája előre nem látható okok miatt (pl. munkatárs helyettesítése) változik?
- C.2-10 ... olyan sok munkája van, hogy az előírányzott munkaközi szüneteket nem tudja betartani?

D) Kérdések az Ön munkaterületével kapcsolatban (osztály, stb.)

D.1 Mennyiben vonatkoznak a következő kérdések az ön munkaterületére?

(teljesen igaz, inkább igaz, részben igaz , kevésbé igaz, egyáltalán nem igaz)

- D.1-1 A munka nagyon egyenlőtlenül oszlik meg. Bizonyos időközönként nagyon leterheltek vagyunk, máskor kevés a munka .
- D.1-2 A munkafolyamatok rosszul szervezettek.
- D.1-3 Számos ápolói tevékenység „körök” formájában kerül elvégzésre
- D.1-4 Nálunk minden betegnek meg van az állandó kontaktszemélye.
- D.1-5 A nálunk kialakult emberi erőforráshiány miatt állandóan túlterhelt vagyok.
- D.1-6 Túl kevés a team megbeszélések száma.
- D.1-7 A megbeszélések gyakran hosszadalmasak és céltalanok.
- D.1-8 A munkavállalók gyakran váltanak, ami kihat a munka minőségére.
- D.1-9 Az új alkalmazottak betanítása nem elégséges, ami kihat a munka minőségére.

D.2 Ha azokra a kollégáira gondol, akikkel általában munkakapcsolatban áll, milyen mértékben igazak a következő állítások?

(teljesen igaz, inkább igaz, részben igaz , kevésbé igaz, egyáltalán nem igaz)

- D.2-1 Támogatásukra mindig számíthatok.
- D.2-2 A munkavégzés során minden fontos információhoz hozzájutok.
- D.2-3 A kollégák között bizalmas a kapcsolat.

D.3 És most néhány kérdés Ön/közvetlen felettesével kapcsolatban

(teljesen igaz , inkább igaz, részben igaz, kevésbé igaz, egyáltalán nem igaz)

- D.3-1 Támogat, hogy megkönnyítse a munkámat.
- D.3-2 Támogatja a nyílt kommunikációs légkört.
- D.3-3 Ha munkám során nehézségeim vannak, teljes mértékben számíthatok rá.
- D.3.4 Érezhető a felettesem személyes elismerése
- D.3-5 Felettesem az újítási javaslatokat szívesen fogadja.
- D.3.6 A problémákat és konfliktusokat nyíltan és őszintén tisztázzuk.
- D.3-7 Tőle minden munkámmal kapcsolatos fontos információt megkapok.
- D.3-8 Teljesítményemért gyakran kapok tőle dicséretet és elismerést.

E) Kérdések a kórházzal kapcsolatban

E.1 Milyen keretfeltételek uralkodnak a kórházban?

(teljesen igaz, inkább igaz, részben igaz, kevésbé igaz, egyáltalán nem igaz)

- E.1-1 A vezetés (management) támogatja a munkatársak rendszeres továbbképzését.
- E.1-2 A munkavállalók panaszait figyelembe veszik.
- E.1-3 A munkavállalók tájékoztatása alapos.
- E.1-4 Létesítményünkben arra ösztönzik a dolgozókat, hogy újításokkal kapcsolatos javaslatokat tegyenek.
- E.1-5 Foglalkozási csoportom kéréseit a vezetés (menedzsment) támogatja és komolyan veszi.
- E.1-6 A kórház megfelelő és érdekes továbbképzési lehetőségeket kínál.
- E.1-7 A kórháznak jó hírneve van az orvosok körében a régióinkban.
- E.1-8 A kórháznak jó hírneve van a lakosság körében a régióinkban.

Hogyan ítéli meg foglalkozási csoportja és az alábbi területek közötti együttműködést:

E.2 "A foglalkozási csoportom és (...) közötti együttműködés terén a megértés és a kölcsönös tisztelet a meghatározó."

(teljesen igaz, inkább igaz, részben igaz, kevésbé igaz, egyáltalán nem igaz)

- E.2-1 Orvosok
- E.2-2 Ápolók
- E.2-4 Terápiás terület
- E.2-5 Orvos-technikai terület
- E.2-6 Igazgatás
- E.2-7 Gazdasági terület

E.3 "A foglalkozási csoportom és (...) közötti együttműködés körülményes, nehézkes és bürokratikus."

- E.3-1 Orvosok
- E.3-2 Ápolók
- E.3-4 Terápiás terület
- E.3-5 Orvos-technikai terület
- E.3-6 Igazgatás
- E.3-7 Gazdasági terület

F) Felszereltséggel és munkavédelemmel kapcsolatos kérdések

F.1 Mi vonatkozik a munkahelyére?

(teljesen igaz, inkább igaz, részben igaz, kevésbé igaz, egyáltalán nem igaz)

- F.1-1 Hiányzik egy nyugodt pihenőhely, ahol biztosított volna a pihenés.
- F.1.2 A helyiségek, amelyekben dolgozom kielégítően felszereltek (bútorok, világítás, székek stb.)
- F.1-3 Gyakran hiányoznak fontos munkaeszközök vagy azok nem állnak készen
- F.1-4 A betegágyak az emberi test sajátosságaihoz igazodó munkát tesznek lehetővé.

F.1-5 Rendelkezésemre állnak a betegek áthelyezésére vagy mobilizálására szolgáló megfelelő eszközök.

F.2 Hogyan ítéli meg a biztonságot és balesetvédelmet munkahelyén?

(teljesen igaz, inkább igaz, részben igaz, kevésbé igaz, egyáltalán nem igaz)

F.2-1 Munkahelyi biztonsággal kapcsolatban rendszeresen kapunk eligazítást.

F.2-2 A munkahelyi biztonsággal kapcsolatos előírások gyakorlati betartása nem okoz nehézséget.

F.2-3 Feletteseik elismerik a biztonságos munkavégzést.

F.2-4 A munkához szükséges idő elegendő a biztonságos munkavégzéshez.

F.2-5 A munkavédelmi újításokkal kapcsolatos javaslatokat meg is valósulnak.

F.2-6 A kórházvezetése számára a munkavédelem kiemelt fontosságú.

F.3 Hogyan közlekedik általában munkahelyére? Kérjük, csak egy választ jelöljön meg.

Gyalogosan

Kerékpárral

Mopeddel, robogóval vagy motorkerékpárral

Autóval (maga vezeti a gépjárművet)

Tömegközlekedési eszközzel

Vasút

Autóval (utasként)

Egyéb módon:

F.4 Mennyi időre van szüksége általában a munkahelye megközelítéshez?

Szükséges idő: perc

G) Munkával való elégedettség

G.1 A következő állítások a munkavégzéssel kapcsolatos benyomásokkal, gondolatokkal és érzésekkel kapcsolatosak. Milyen mértékben igazak ezek az állítások Önre nézve?

(teljesen igaz, inkább igaz, részben igaz, kevésbé igaz, egyáltalán nem igaz)

G.1-1 Az az érzésem, hogy munkámmal valami hasznosat teszek.

G.1-2 Minden előforduló probléma ellenére kielégítőnek találok ezt a munkát.

G.1-3 Összességében nagyon elégedett vagyok a munkámmal.

G.2 Milyen gyakran gondolt az elmúlt években arra, hogy

(Nagyon gyakran, Gyakra, Néha, Ritkán, Soha)

G.2-1 ...más állás után nézzen?

G.2-2 jelenlegi tevékenységét teljesen feladja és átképezze magát?

G.3 Milyen változásokat tart fontosnak? (Ezek csak példák, melyek más javaslatokkal helyettesíthetőek, kiegészíthetőek)

(nagyon fontos, fontos, kevésbé fontos, területünkön már megtörtént)

G.3-1 Átállás egy holisztikus ellátási modellre.

- G 3-2 Egy dolgozói vitafórum létrehozása, ahol a munka során felmerülő terhes helyzetek megvitathatóak.
- G 3-3 Házon belüli továbbképzések a következő témakörökben:
- G 3-4 Javaslatok a jobb emelő és szállító technikákra.
- G 3-5 Olyan betegágyak, amelyek lehetővé teszi a természetesebb testtartást munkavégzés során.

**G.4 Véleménye szerint mit kellene az Ön osztályán/állomásán/kórházában javítani?
Kérjük, írja le az Ön által legfontosabbnak tartott három javaslatot.**

H) Egészséggel kapcsolatos kérdések

H.1 Mennyire érintik Önt a következő panaszok?

(nem, alig, meglehetősen, jelentősen, erősen)

- H.1-1 Palpitáció, tachycardia, extraszisztolé
- H.1-2 Gyomorégés vagy savas felbőfögés
- H.1-3 Derék – és hátfájás
- H.1-4 Tarkó- és vállfájás
- H.1-5 Alvászavarok
- H.1-6 Bágyadtság
- H.1-7 Fejfájás
- H.1-8 Gyors kimerültség
- H.1-9 Gyomorfájás
- H.1-10 Rohamokban jelentkező szívpanaszok

H.2 Volt Önnek az elmúlt 12 hónapban munkahelyi balesete?

Ez alatt értendőek a kisebb balesetek is, mint például szúrt vagy vágott sérülések.

H.2-1 igen..... nem

Amennyiben igen, akkor.....
(igen, nem)

H.2-2 .. a baleset miatt 4 vagy több napra betegszabadságra került?

H.2-3 .. a baleset miatt egy vagy maximum három napra betegszabadságra került?

H.2-4 .. a baleset miatt egyáltalán nem került betegszabadságra?

I) Néhány statisztikai jellegű kérdés.

I.1 Neme: férfi/nő

I.2 Születésének éve:

I.3 Mennyi ideje végzi jelenlegi tevékenységét? (Beleértve a képzési időt is):év