

Leokadia Rezmerska, Dorota Kochman

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa we Wrocławku, Instytut Nauk o Zdrowiu

Jadwiga Ratajczyk

Zakład Opiekuńczo-Leczniczy w Kraszewie-Czubakach

Adres do korespondencji:

Leokadia Rezmerska

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa, Instytut Nauk o Zdrowiu,

87-800 Wrocławek, ul. Obrońców Wisły 1920 r. 21/25

e-mail: leokadia.rezmerska@pwsz.wloclawek.pl

WPŁYW WYBRANYCH CZYNNIKÓW DEMOGRAFICZNYCH I WARUNKÓW ŚRODOWISKA PRACY NA SATYSFAKCJĘ ZAWODOWĄ PIELĘGNIAREK ZATRUDNIONYCH W ZAKŁADZIE OPIEKUŃCZO-LECZNICZYM

The influence of selected demographic factors and working environment conditions on the job satisfaction of nurses employed in a health-care centre

Streszczenie

Wstęp: Satysfakcję zawodową należy analizować w kontekście czynników ekonomicznych, strukturalnych i psychologicznych. Model charakteryzujący satysfakcję zawodową odnosi się zarówno do stanów pozytywnych, jak i negatywnych. Wpływ na poziom satysfakcji zawodowej mają najczęściej czynniki środowiska pracy, jak również osobiste oczekiwania pracownika w związku z wykonywanym zawodem.

Cel: Celem pracy było określenie wpływu wybranych czynników demograficznych i środowiska pracy na poziom satysfakcji zawodowej wśród pielęgniarek.

Material i metody: Badania przeprowadzono w grupie 80 pielęgniarek zatrudnionych w Zakładzie Opiekuńczo-Leczniczym.

Wyniki: Analiza wyników badań jednoznacznie dowiodła, że istotnym wyznacznikiem satysfakcji zawodowej pielęgniarek jest złożony charakter czynników występujących w środowisku pracy.

Wnioski: Czynniki demograficzne i środowiska pracy znacząco wpływają zarówno na poziom satysfakcji zawodowej pielęgniarek jak i syndrom wypalenia zawodowego.

Summary

Introduction: Job satisfaction should be analyzed in the context of economic, structural and psychological factors. The job satisfaction model refers to both positive and negative states. The working environment and the employees' personal expectations connected with their professional activities usually have the greatest impact on the level of job satisfaction.

Objective: The aim of this study was to determine the impact of selected demographic factors and working environment on the level of job satisfaction among nurses.

Material and methods: The study was conducted in 2014. A group of 80 nurses working in a health-care centre participated in the study.

Results: The analysis of the results clearly proved that the complexity of the factors present in the working environment is an important determinant of the nurses' job satisfaction.

Conclusions: Demographic factors and working environment significantly affect the level of job satisfaction of nurses and their burnout syndrome.

Słowa kluczowe: satysfakcja zawodowa, środowisko pracy, pielęgniarka

Keywords: job satisfaction, work environment, nurse

Wstęp

Ważnym elementem w życiu każdego człowieka jest praca zawodowa, która może stać się źródłem satysfakcji i samorealizacji, jak również może być przyczyną frustracji i niezadowolenia. Współczesny model charakteryzujący satysfakcję zawodową odnosi się zarówno do stanów pozytywnych, jak i negatywnych odczuwanych w procesie pracy. Elementami każdego z tych stanów są składowe wewnętrzne, czyli motywacja pracownika oraz składowe zewnętrzne, takie jak komunikacja interpersonalna, organizacja zarządzania, wysokość wynagrodzenia, warunki pracy, możliwość awansu. Podstawą wielu analiz poświęconych badaniu satysfakcji pracownika i rozwijaniu technik zarządzania zasobami ludzkimi stała się koncepcja Vrooma, który satysfakcję pracownika określa jako konsekwencję: wartości oczekiwanej nagrody, wysiłku wkładanego w osiągnięcie pożądanego rezultatu, postrzegania subiektywnego prawdopodobieństwa osiągnięcia sukcesu, oceny słuszności otrzymanej nagrody, porównania nagrody ze standardami społecznymi [Springer, 2011, s. 162-180]. Satysfakcję zawodową należy postrzegać w kontekście czynników ekonomicznych, strukturalnych i psychologicznych. Wśród czynników kształtujących zadowolenie z pracy zawodowej wymienia się głównie osiągnięcia i sukcesy zawodowe, szansę na awans, uznanie przełożonych, możliwość wykorzystania wiedzy i doświadczenia zawodowego, warunki sprzyjające podnoszeniu kwalifikacji zawodowych. Natomiast czynnikami powodującymi niezadowolenie w pracy są najczęściej niskie płace, konflikty interpersonalne, niekorzystne warunki materialne środowiska pracy, a także zmienność pracy [Zielińska-Więczkowska i Buśka, 2010, s. 6]. Wpływ na poziom satysfakcji zawodowej mają najczęściej czynniki środowiska pracy, jak również osobiste oczekiwania pracownika w związku z wykonywanym zawodem [Kwiecień-Jaguś, Wujtewicz, Mędrzycka-Dąbrowska i in., 2012, s. 532]. Obecnie coraz więcej krajów, dążąc do poprawy sytuacji w tym zakresie, tworzy w szpitalach „przyjazne środowiska pracy”. Placówki te odznaczają się nie tylko bezpiecznym i przyjaznym miejscem pracy, ale również wysoko wykwalifikowaną kadrą medyczną. Warunki te bezpośrednio wpływają na zmniejszenie częstości występowania przypadków zespołu wypalenia zawodowego, zwiększają poziom odczuwanej satysfakcji zawodowej, jak również zapewniają wysoką jakość świadczonych usług medycznych. Celem pracy było określenie wpływu wybranych czynników demograficznych i środowiska pracy na poziom satysfakcji zawodowej wśród pielęgniarek zatrudnionych w Zakładzie Opiekuńczo-Lecznym.

Material i metody

Badania zostały przeprowadzone w 2014 roku od stycznia do lutego, w grupie 80 pielęgniarek zatrudnionych w Zakładzie Opiekuńczo-Lecznym w Kraszewie-Czubakach. Na wykonanie badań uzyskano zgodę Komisji Bioetycznej Kujawsko-Pomorskiej Okręgowej Izby Lekarskiej w Toruniu (21/KB/2012). W celu realizacji badań wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego z użyciem kwestionariusza ankiety własnej konstrukcji, zawierającego 27 pytań zamkniętych jednokrotnego i wielokrotnego wyboru. Analizę statystyczną wyników badań wykonano przy pomocy programu SPSS 12, stosując test t-Studenta dla zmiennych zależnych i niezależnych oraz test korelacji Tau Kendalla dla zmiennych porządkowych lub rangowanych. Dla wszystkich analiz przyjęto współczynnik istotności na poziomie 0,05.

Wyniki

W badaniach uczestniczyło 80 pielęgniarek o zróżnicowanych cechach zawodowych i demograficznych. Tabela I prezentuje charakterystykę grupy badanych pielęgniarek.

Wśród osób badanych, dominującą grupę pod względem wieku stanowiły pielęgniarki od 41 do 50 roku życia (43%). U zdecydowanej większości osób występował długi staż pracy, odpowiednio od 21 do 30 lat (31%) i od 31 do 40 lat (31%). Ponad połowa badanych pielęgniarek posiadała tytuł zawodowy pielęgniarki dyplomowanej (51%). Przeważająca większość pielęgniarek wykonywała pracę w systemie dwuzmianowym (86%).

Analiza statystyczna wyników badań polegała na ocenie satysfakcji zawodowej pielęgniarek w zależności od wybranych czynników demograficznych i warunków środowiska pracy. W analizie wyników zanotowano istotny statystycznie związek pomiędzy poziomem satysfakcji a stażem pracy ($p < 0,048$). Stwierdzono, że im krótszy jest staż pracy, tym wyższy jest stopień satysfakcji. Podobna zależność istnieje w odniesieniu do wieku osób badanych. W młodszych grupach wiekowych występuje wyższa satysfakcja zawodowa

Tabela 1. Charakterystyka badanej grupy
Table 1. Characteristics of the study group

Cechy/ Features	Parametry/ Parameters	Wartości/ Values	
		n	%
Wiek /Age	21-30	12	15
	31-40	9	11
	41-50	34	43
	51-60	25	31
Staż pracy /Seniority	1-10 years	20	25
	11-20 years	10	13
	21-30 years	25	31
	31-40 years	25	31
Tytuł zawodowy/ Professional title	Pielęgniarka dyplomowana/ secondary vocational	41	51
	Licencjat pielęgniarstwa / Bachelor's degree in Nursing	32	40
	Magister pielęgniarstwa/ Master's degree in Nursing	7	9
System pracy zawodowej/Work system	Jednozmianowa/ single shift	11	14
	Dwuzmianowa /two shift	69	86

Źródło: opracowanie własne

Source: own

pielęgniarek, jednak zależność ta nie jest istotna statystycznie ($p < 0,062$). Pielęgniarki posiadające tytuł licencjata lub tytuł magistra odczuwają większą satysfakcję z pracy niż pielęgniarki dyplomowane, lecz różnica ta nie jest istotna statystycznie ($p < 0,174$). Poziom satysfakcji zawodowej koreluje istotnie z zadowoleniem badanych pielęgniarek z wynagrodzenia za pracę ($p < 0,003$). Większa satysfakcja z wykonywanej pracy związana jest z wyższym wynagrodzeniem. Badania wykazały również istotną zależność statystyczną satysfakcji zawodowej i stresu związanego z miejscem pracy ($p < 0,009$). Odczuwana satysfakcja jest wyższa w przypadku rzadko występującego stresu. W badaniach ustalono również zależność istotną statystycznie pomiędzy satysfakcją zawodową a wyczerpaniem emocjonalnym wynikającym z wykonywanej pracy ($p < 0,007$). Rzadko występujące wyczerpanie emocjonalne, określane jako „kilka razy w roku” lub „nigdy niewystępujące”, wpływa na wyższą satysfakcję zawodową. Analizując wyniki badań dotyczące oceny zależności satysfakcji zawodowej w odniesieniu do odczuwanego wsparcia w sytuacjach trudnych, stwierdzono, że badani, którzy odczuwają wsparcie ze strony przełożonych, mają większą satysfakcję z pracy niż ci, którzy takiego wsparcia nie odczuwają. Zależność ta jest istotna statystycznie ($p < 0,001$). Badani podają także, że uzyskują wsparcie ze strony współpracowników lub członków rodziny. Zależności te jednak nie są istotne statystycznie i wynoszą odpowiednio $p < 0,364$ i $p < 0,948$. W wyniku dokonanej analizy wybranych cech osobowych wpływających na odczuwanie satysfakcji z wykonywanej pracy ustalono, że zależności te nie są istotne statystycznie ($p < 0,338$). Jednak pomimo braku tych zależności stwierdzono, że cechami osobowościowymi obniżającymi poziom satysfakcji zawodowej są głównie braki: odporności na stres, kreatywności i współpracy w grupie. W zakresie analizy stopnia satysfakcji z pracy i warunków środowiska pracy nie wykazano zależności na poziomie istotnym statystycznie, chociaż zaobserwowano, że osoby, które dostrzegały korzystne warunki, miały wyższą satysfakcję z pracy. Badani, którzy uważają, że mają możliwość awansu zawodowego odczuwają istotnie większą satysfakcję z pracy niż ci, którzy takich możliwości nie mają ($p < 0,020$). Wśród osób badanych nieodczuwanie potrzeby podnoszenia kwalifikacji zawodowych obniża istotnie poziom satysfakcji zawodowej ($p < 0,001$). Możliwość dofinansowania zakładu pracy w zakresie dokształcania i doskonalenia zawodowego, jak również udzielanie urlopu szkoleniowego, wpływa znacząco na wzrost satysfakcji zawodowej pielęgniarek. Zależności te jednak nie są istotne statystycznie i wynoszą odpowiednio $p < 0,226$ i $p < 0,312$. Niższa istotnie satysfakcja z wykonywanej pracy występuje u osób, które deklarują chęć rezygnacji z pracy lub zmiany zawodu ($p < 0,004$).

Dyskusja

Prezentowane wyniki badań własnych oraz innych autorów jednoznacznie dowodzą, że istotnym wyznacznikiem satysfakcji zawodowej pielęgniarek jest złożony charakter czynników występujących w środowisku pracy.

W badaniach własnych stwierdzono, że pielęgniarki młodsze, to znaczy przed 30 rokiem życia, wykazują wyższą satysfakcję z pracy zawodowej niż pielęgniarki starsze. Podobnie kształtuje się także wpływ stażu pracy na satysfakcję zawodową. Najwyższa satysfakcja występuje wśród pielęgniarek ze stażem zawodowym od 1 roku do 10 lat. Badania własne dowiodły, że pielęgniarki posiadające wykształcenie wyższe na poziomie licencjata lub magistra określają satysfakcję zawodową zdecydowanie wyżej niż pielęgniarki z wykształceniem średnim posiadające tytuł pielęgniarki dyplomowanej.

Z badań własnych wynika, że wśród pielęgniarek otrzymujących niższe wynagrodzenie za pracę, satysfakcja zawodowa kształtuje się na niższym poziomie. Aspekt ten został podjęty również w badaniach innych autorów, w których stwierdzono podobnie jak w badaniach własnych, ponad 50% poziom niezadowolona pielęgniarek z tytułu niskiej płacy [Tęcza i Kłapa, 2003]. Natomiast zespół naukowy z Collegium Medicum UMK w Toruniu stwierdza, aż 100% stopień niezadowolona wśród pielęgniarek z powodu niskich zarobków [Zielińska-Więczkowska i Buśka, 2010, s. 7]. Zespół ten podaje także, że niskie płace mogą być poważnym źródłem stresu w środowisku pracy pielęgniarek. Również inni autorzy badań stwierdzają, że niski dochód wpływa na wystąpienie niezadowolona, frustracji, przemęczenia, gorsze relacje ze współpracownikami i niższe wyniki w pracy [Głowacka, Ruta, Haor i in., 2013, s. 139].

W badaniach własnych ustalono także niekorzystny wpływ stresu i negatywnych emocji na odczuwaną satysfakcję w środowisku pracy. Ponad połowa badanych pielęgniarek, to jest 53%, często odczuwa stres w pracy zawodowej a 24 % – bardzo często. Do czynników wywołujących największe niezadowolona wśród ankietowanych pielęgniarek należą: zła atmosfera w pracy, niski status zawodowy, duża odpowiedzialność, niewłaściwe traktowanie, ograniczona samodzielność oraz zmienność pracy. Analogiczne czynniki powodujące wystąpienie stresu stwierdzić można również w badaniach innych zespołów badawczych. Autorzy tych badań podają, że do najbardziej stresujących i obciążających aspektów pracy pielęgniarki należą między innymi: duże obciążenie pracą, małe zadowolona z wyników pracy, konflikty interpersonalne, ograniczone możliwości pomagania chorym, zagrożenie własnego bezpieczeństwa, duża odpowiedzialność, jak również konieczność sprostanania wzrastającym wymaganiom [Zielińska-Więczkowska i Buśka, 2010, s. 8]. Czynnikiem najbardziej stresującym w pracy pielęgniarki według wyników badań zespołu naukowego Uniwersytetu Medycznego w Lublinie są kontakty z przełożonymi (48%) i w grupie współpracowników (14%), a także relacje z pacjentami (35%) [Płotka, Golec i Czernikiewicz, 2000, s. 231]. Jak podają kolejni autorzy badań, wśród szeregu uciążliwości powodujących niezadowolona z pracy pielęgniarki opieki długoterminowej są często warunki materialne środowiska pracy, obciążenie fizyczne i psychiczne oraz czynniki organizacyjne [Haor, Głowacka, Rybka i in., s. 50]. Powyższe czynniki w badaniach własnych jak i doniesieniach zespołów badawczych bezpośrednio korelują z niższym poziomem poczucia satysfakcji zawodowej.

Pielęgniarki uzyskujące w sytuacjach konfliktowych i trudnych wsparcie ze strony przełożonych i członków zespołu terapeutycznego odczuwają wyższy poziom satysfakcji zawodowej, niż pielęgniarki nie uzyskujące takiego wsparcia. Poziom satysfakcji ulega także podwyższeniu w przypadku otrzymywania wsparcia ze strony rodziny i znajomych spoza miejsca pracy.

Korzystne warunki materialne środowiska pracy pielęgniarki wpływają na wzrost satysfakcji zawodowej. Zdaniem badanych pielęgniarek, należą do nich głównie: wyposażenie dyżurki pielęgniarskiej, pokoju socjalnego, pokoju do rozmów z pacjentami oraz dostęp do komputera i internetu. Aspekt ten został również przedstawiony wśród wyników badań innych autorów, którzy podają, że wysoki standard wyposażenia stanowisk pracy ma znaczący wpływ na zadowolona i satysfakcję zawodową pielęgniarek [Zielińska-Więczkowska i Buśka, 2010, s. 7]. Podobnie, stwierdzono korzystny wpływ na odczuwaną satysfakcję zawodową możliwości awansu zawodowego i podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

Według opinii badanych pielęgniarek, ujemny wpływ na poziom satysfakcji zawodowej mają niektóre cechy osobowe, takie jak: brak umiejętności radzenia sobie ze stresem, brak kreatywności i brak do-

brej współpracy w zespole terapeutycznym. Pomimo dużego obciążenia pracą i zaangażowania w opiekę nad pacjentem przewlekle chorym objętym opieką długoterminową, jak również wysokiego poziomu stresu, badane pielęgniarki wykazują jednak zadowolenie z wykonywanego zawodu. Świadczy o tym fakt, że zdecydowana większość badanych pielęgniarek (86%) nie porzuciłaby pracy lub nie zmieniłaby zawodu na inny. Podobne wyniki uzyskane zostały w badaniach zespołu naukowego Collegium Medicum UMK w Toruniu, gdzie 88% ankietowanych pielęgniarek rozważała możliwość zmiany zawodu rzadko lub prawie nigdy [Głowacka, Ruta, Haor i in., 2013, s. 135]. Jednak autorzy innych badań podają, że aż 61% respondentek nie odczuwała satysfakcji zawodowej lub odczuwała ją sporadycznie [Płotka, Golec i Czernikiewicz, 2000, s. 234]. Najistotniejsze elementy świadczące o zadowoleniu z pracy prezentowane przez zespół badawczy z Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego to głównie wysokie znaczenie pracy pielęgniarki, dobre stosunki w zespole terapeutycznym, uznanie przełożonych, stabilność zatrudnienia oraz godzenie spraw zawodowych z rodzinnymi [Kunecka, Kamińska i Karakiewicz, 2007, s. 194]. Wielośrodkowe badania międzynarodowe prowadzone wśród wielu krajów Europy i Stanów Zjednoczonych pozwoliły ocenić stopień niezadowolenia oraz poczucie satysfakcji wśród personelu pielęgniarskiego. Z badań tych wynika, że najwyższy poziom dyssatisfakcji z pracy podawały pielęgniarki w Stanach Zjednoczonych (41%), Szkocji (38%), Wielkiej Brytanii (36%), Kanady (33%) i Niemczech (17%). Ponad 30% osób badanych w Wielkiej Brytanii i Szkocji wyrażała wolę odejścia z pracy lub zmianę miejsca zatrudnienia [Kwiecień-Jaguś, Wujtewicz, Mędrzycka-Dąbrowska i in., 2012, s. 532]. W badaniach własnych stwierdzono, że wśród respondentów deklarujących chęć rezygnacji z pracy lub zmiany zawodu występuje niższy poziom satysfakcji z wykonywanej pracy.

Dla osiągnięcia pełnej satysfakcji z wykonywanej pracy zawodowej istotne jest kształtowanie dobrej atmosfery wśród zespołu terapeutycznego przy jednoczesnym rozwijaniu poczucia niezależności, jak również dążenie do pełnej harmonii i autentyczności w życiu codziennym i zawodowym.

Wnioski

1. Czynniki korzystnie wpływającymi na poziom satysfakcji zawodowej pielęgniarek są: młodszy wiek i krótszy staż pracy, otrzymywane wsparcie w sytuacjach trudnych ze strony członków zespołu terapeutycznego i rodziny, możliwość awansu zawodowego oraz podnoszenia kwalifikacji zawodowych.
2. Czynniki obniżające poziom satysfakcji zawodowej wśród pielęgniarek to: niskie wynagrodzenie za pracę, negatywne emocje, brak umiejętności radzenia sobie ze stresem, brak kreatywności, brak dobrej komunikacji w zespole terapeutycznym, chęć rezygnacji z pracy lub zmiany zawodu, niekorzystne warunki materialne środowiska pracy.

Zalecenia dla praktyki pielęgniarskiej

W celu zwiększenia poziomu satysfakcji zawodowej pielęgniarek należy kształtować, wzmacniać i rozwijać pozytywne czynniki środowiska pracy. Natomiast czynniki obniżające poziom satysfakcji zawodowej należy ograniczać, modyfikować lub eliminować. Relacje między tymi czynnikami mogą znacząco redukować syndrom wypalenia zawodowego, zwiększać poczucie satysfakcji zawodowej oraz wpływać na poziom i jakość świadczonej opieki pielęgniarskiej.

Piśmiennictwo

1. Głowacka Mariola, Ruta Anna, Haor Beata, Rezmerska Leokadia, Humańska Marzena, Ponczek Danuta, Reszelska Agnieszka. 2013. *Aspekty jakości życia pielęgniarek czynnych zawodowo – badania wstępne*. Zeszyty Naukowe WSHE. Nauki o Zdrowiu. Tom XXXVII: 131-143.
2. Haor Beata, Głowacka Mariola, Rybka Mariola, Ślusarz Robert. 2014. *Wybrane uciążliwości w środowisku pracy pielęgniarek opieki długoterminowej a stres i wypalenie zawodowe*. [w:] Głowacka Mariola (red.) *Pielęgniarstwo a rynek pracy. Wybrane aspekty opieki pielęgniarskiej*. Płock: Wydawnictwo PWSZ w Płocku: 45-52.
3. Kunecka Danuta, Kamińska Magdalena, Karakiewicz Beata. 2007. *Analiza czynników wpływających na zadowolenie z wykonywanej pracy w grupie zawodowej pielęgniarek. Badania wstępne*. Problemy pielęgniarstwa. Tom 15, zeszyt nr 2, 3: 192-196.

4. Kwiecień-Jaguś Katarzyna, Wujtewicz Maria, Mędrzycka-Dąbrowska Wioletta, Gaworska-Krzemińska Aleksandra. 2012. *Obciążenie pracą a satysfakcja zawodowa pielęgniarek oddziałów intensywnej terapii w placówkach ochrony zdrowia noszących miano Szpitali Magnesów (Magnet Hospital)*. Problemy pielęgniarstwa. Tom 20, zeszyt nr 4: 529-534.
5. Płotka Aniela, Golec Dorota, Czernikiewicz Andrzej. 2000. *Syndrom wypalenia zawodowego u pielęgniarek psychiatrycznych*. Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska Lublin – Polonia. Vol. LV, SUPPL. VII, 45: 229-237.
6. Springer Agnieszka. 2011. *Wybrane czynniki kształtujące satysfakcję pracownika*. Problemy Zarządzania. vol. 9, nr 4 (34): 162-180.
7. Tęcza Beata, Kłapa Zofia. 2003. *Satysfakcja pielęgniarek z wykonywanej pracy*. Pielęgniarka i położna. 6: 8-10.
8. Zielińska-Więczkowska Halina, Buśka Anna. 2010. *Satysfakcja zawodowa pielęgniarek na tle wybranych czynników środowiska pracy*. Pielęgniarstwo XXI wieku. 3-4 (32-33): 5-8.