

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ORIGINAL PAPER

Η σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και εσωτερικής ποιότητας μέσω των αντιλήψεων της κλινικής ηγεσίας νοσηλευτικών τμημάτων

ΣΚΟΠΟΣ Η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και εσωτερικής ποιότητας, μέσω της αποτύπωσης των αντιλήψεων της κλινικής ηγεσίας για αυτές, στις υπηρεσίες παροχής νοσοκομειακής φροντίδας στο δημόσιο σύστημα υγείας στην Ελλάδα. **ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΣ** Δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 123 ιατροί-διευθυντές κλινικών τμημάτων 15 νοσοκομείων. Η συλλογή των στοιχείων πραγματοποιήθηκε με χρήση ερωτηματολογίου που σχεδιάστηκε για τις ανάγκες της έρευνας, με ενσωμάτωση σε αυτό του "Quality of Service Questionnaire" για τη μελέτη της εσωτερικής ποιότητας και του "Job Satisfaction Survey" για τη μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης. Η επεξεργασία των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με χρήση της Διερευνητικής Παραγοντικής Ανάλυσης και με εφαρμογή της Πολλαπλής Γραμμικής Παλινδρόμησης με το στατιστικό πρόγραμμα Statistical Package for Social Sciences (SPSS) v. 18. **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ** Η εφαρμογή της Διερευνητικής Παραγοντικής Ανάλυσης για τις μεταβλητές της εσωτερικής ποιότητας του ερωτηματολογίου ανέδειξε τους παράγοντες των φυσικών και των διαδραστικών χαρακτηριστικών της, ερμηνεύοντας το 75,94% της συνολικής διακύμανσης. Για τις μεταβλητές της εργασιακής ικανοποίησης, η μεθοδολογία ανέδειξε έναν παράγοντα ερμηνεύοντας το 72,35% της συνολικής διακύμανσης. Η εφαρμογή του μοντέλου πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή την εργασιακή ικανοποίηση ανέδειξε τη θετική σχέση των διαδραστικών και των φυσικών χαρακτηριστικών της εσωτερικής ποιότητας με την εργασιακή ικανοποίηση των διευθυντών κλινικών τμημάτων. **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ** Η θετική σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης των διευθυντών κλινικών τμημάτων και της εσωτερικής ποιότητας στο εργασιακό τους περιβάλλον είναι κρίσιμη σε όλες τις προσπάθειες βελτίωσης της λειτουργικότητάς τους, δεδομένης της σχέσης μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης με την ποιότητα και την αποδοτικότητα, καθώς και της ιδιαίτερου ρόλου κλινικής ηγεσίας. Τα αποτελέσματα της έρευνας παρέχουν τόσο στους ερευνητές όσο και στους υπεύθυνους χάραξης των πολιτικών υγείας ένα χρήσιμο εργαλείο για το σχεδιασμό και την υλοποίηση μέτρων βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών στη νοσοκομειακή φροντίδα.

Η εσωτερική ποιότητα των υπηρεσιών ως ακαδημαϊκό αντικείμενο απασχολεί τους ερευνητές τις τελευταίες δύο δεκαετίες περίπου, ενώ ολοένα και περισσότεροι επιχειρηματικοί οργανισμοί έχουν αναγνωρίσει τη σημασία της, υλοποιώντας διαδικασίες που την προωθούν στο εσωτερικό τους.¹ Η έννοια του εσωτερικού marketing έχει εστιαστεί στον ορισμό της προβολής των εργαζομένων ως εσωτερικών πελατών και των θέσεων εργασίας ως εσωτερικών προϊόντων που πληρούν τις ανάγκες και τις επιθυμίες των εσωτερικών πελατών.^{2,3}

Στο περιβάλλον των υπηρεσιών υγείας, ειδικότερα, η εσωτερική ποιότητα διαμορφώνεται σύμφωνα με την αντίληψη ότι η υγεία είναι κοινωνικό αγαθό και αυτό από μόνο του αυξάνει τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες του πολίτη, αλλά και του επαγγελματία της υγείας, από τις υπηρεσίες που παρέχονται από το σύστημα. Τα βήματα των εσωτερικών διεργασιών έχουν επιπτώσεις τόσο στον εξωτερικό πελάτη/ασθενή όσο και στον εσωτερικό πελάτη/επαγγελματία υγείας, ο οποίος και παρέχει τις υπηρεσίες.

ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ 2012, 29(1):44-50
ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2012, 29(1):44-50

Α. Παντουβάκης,¹
Π. Μπογιατζίδης²

¹Τμήμα Ναυτιλιακών Σπουδών,
Πανεπιστήμιο Πειραιά, Πειραιάς
²Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων
Αγροτικών Προϊόντων & Τροφίμων,
Πανεπιστήμιο Δυτικής Ελλάδας, Αργίριο

Evaluation of the relationship
between job satisfaction
and internal quality: A study on
perceptions of clinical leadership

Abstract at the end of the article

Λέξεις ευρετηρίου

Εργασιακή ικανοποίηση
Εσωτερική ποιότητα
Κλινική ηγεσία
Νοσοκομείο

Υποβλήθηκε 22.6.2011
Εγκρίθηκε 7.7.2011

Η κατανόηση των αναγκών των πελατών, εσωτερικών και εξωτερικών, είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάπτυξη και την εφαρμογή ενός επιτυχημένου συστήματος υγείας.⁴

Ταυτόχρονα, σε διαφορετικά εργασιακά περιβάλλοντα, περιλαμβανομένου και του χώρου των υπηρεσιών υγείας, οι πλέον σύγχρονες εμπειρικές μελέτες καταλήγουν στη θετική σχέση ανάμεσα στην εσωτερική ποιότητα και την εργασιακή ικανοποίηση.⁵⁻⁹ Η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στην υγειονομική περίθαλψη έχει αντίκτυπο στην ποιότητα, στην αποτελεσματικότητα και στην αποδοτικότητα της εργασίας και ταυτόχρονα επηρεάζει το κόστος παροχής της. Έτσι, ιδιαίτερο βάρος δίνεται στην παγκόσμια βιβλιογραφία στη διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των επαγγελματιών της υγείας και κυρίως των ιατρών. Αυτό είναι απόλυτα κατανοητό, εφ' όσον η ικανοποίηση εργασίας των ιατρών συσχετίζεται άμεσα με την ποιότητα των παρεχομένων από αυτούς υπηρεσιών.^{10,11}

Στο πλαίσιο της διερεύνησης των συγκεκριμένων παραγόντων, η κλινική ηγεσία αποκτά έναν ιδιαίτερο ρόλο, αφού αφορά κυρίως στην αποτελεσματική παροχή υγείας στην πρώτη γραμμή και θεωρείται αναγκαίο προαπαιτούμενο στο σχεδιασμό της παροχής των υπηρεσιών και στην εξατομίκευση των αναγκών του ασθενούς μέσα στην αγορά των υπηρεσιών υγείας.¹² Οι κομβικές ικανότητες που απαιτούνται, αφορούν στην προσωπική δέσμευση, στις συμπεριφορές και στις ικανότητες για τη βελτίωση της ποιότητας, την επαγγελματική αξιοπιστία και τη δυνατότητα σύνδεσης με τον οργανισμό.¹³ Ο ρόλος αυτός είναι καθοριστικός στη βελτίωση της κλινικής πρακτικής, στη λήψη διαχειριστικών αποφάσεων στο κλινικό τμήμα, καθώς και των αποφάσεων που σχετίζονται με όλους τους ασθενείς που νοσηλεύονται σε αυτό.¹⁴ Μέτρα και πολιτικές, με στόχο τη βελτίωση της ασφάλειας και της αποτελεσματικότητας στην κλινική θεραπεία, δεν μπορούν να υλοποιηθούν χωρίς την άμεση συμμετοχή των κλινικών διευθυντών, τόσο στον αρχικό σχεδιασμό όσο και στην υλοποίησή τους.¹⁵

Στο ιδιαίτερα σύνθετο περιβάλλον των υπηρεσιών υγείας και με δεδομένη τη δομική πολυπλοκότητα της εσωτερικής ποιότητας των υπηρεσιών γενικά, ο στόχος της διερεύνησης των αντιλήψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα για τα χαρακτηριστικά της εσωτερικής ποιότητας του οργανισμού που υπηρετούν και της επίδρασης των αντιλήψεων αυτών στην εργασιακή τους ικανοποίηση μπορεί να είναι κομβικός για την εξέλιξη του υπάρχοντος συστήματος. Η παρούσα μελέτη, για πρώτη φορά, στο δημόσιο σύστημα νοσοκομειακής φροντίδας επιχειρεί να αποτυπώσει τις αντιλήψεις της κλινικής ηγεσίας για τα χαρακτηριστικά της εσωτερικής ποιότητας και της εργασιακής ικανοποίησης και να διερευνήσει τη μεταξύ τους σχέση.

ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Υλικό

Η έρευνα εκπονήθηκε σε 15 νοσοκομεία 11 μεγάλων πόλεων στη Βόρεια Ελλάδα, με τη χρήση ενός ερωτηματολογίου, ειδικά σχεδιασμένου για τις ανάγκες της. Τα ερωτηματολόγια απευθύνθηκαν σε 153 διευθυντές κλινικών τμημάτων βασικών ειδικοτήτων και απαντήθηκαν από τους 123 (80% ποσοστό ανταπόκρισης). Η συλλογή τους πραγματοποιήθηκε με τη συνεργασία των διευθύνσεων των ιατρικών υπηρεσιών και των διοικήσεων των νοσοκομείων κατά το χρονικό διάστημα 1.9.2007–30.11.2007.

Μέθοδος

Η διερεύνηση των πεποιθήσεων των διευθυντών κλινικών τμημάτων πραγματοποιήθηκε με το κριτήριο της διττής φύσης της δραστηριότητάς τους στα νοσοκομεία, δεδομένου ότι από τη μία πλευρά είναι υπεύθυνοι για την παροχή κλινικής φροντίδας στα τμήματα και από την άλλη πλευρά εμπλέκονται σε ένα σύνολο διαδικασιών και λειτουργιών που σχετίζονται με οργανωτικά και οικονομικά ζητήματα διαχείρισης του νοσοκομείου.

Έτσι, το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε τρεις ενότητες: Μια ενότητα για τα στοιχεία των ειδικοτήτων, τα δημογραφικά, καθώς και στοιχεία επαγγελματικής προϋπηρεσίας των ερωτώμενων, μια άλλη ενότητα για τις διαστάσεις της εσωτερικής ποιότητας και μια τελευταία ενότητα για την εργασιακή ικανοποίηση.

Στην ενότητα για τη διερεύνηση της εσωτερικής ποιότητας χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα SERVQUAL και με κατάλληλες λεκτικές τροποποιήσεις του "Quality of Service Questionnaire"¹⁶ δημιουργήθηκαν οι 22 ερωτήσεις, στις οποίες οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να δώσουν τις απαντήσεις τους σε επτάβαθμη κλίμακα Likert (διαφωνώ απόλυτα έως είμαι απόλυτα σύμφωνος).

Για τη διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε το "Job Satisfaction Survey" με την ενσωμάτωση 10 ερωτήσεων σε επτάβαθμη κλίμακα Likert (διαφωνώ απόλυτα έως είμαι απόλυτα σύμφωνος), στηριζόμενη στην έρευνα των Nyllena et al,¹⁷ το 2005, σε δείγμα 509 νοσοκομειακών ιατρών.

Στατιστική ανάλυση

Η επεξεργασία των δεδομένων στις ενότητες των ερωτήσεων της εσωτερικής ποιότητας και της εργασιακής ικανοποίησης πραγματοποιήθηκε με την εφαρμογή της Διερευνητικής Παραγοντικής Ανάλυσης (Exploratory Factor Analysis), με τη μέθοδο της Ανάλυσης Κύριων Συνιστωσών (Principal Component Analysis), ενώ η διερεύνηση της σχέσης των αντιλήψεων των συμμετεχόντων για τη μεταξύ τους σχέση επιτεύχθηκε με την εφαρμογή της μεθόδου της Πολλαπλής Γραμμικής Παλινδρόμησης (Multiple Linear Regression).

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Σύμφωνα με τα στοιχεία του πίνακα 1, οι ιατροί με

ειδικότητες που ανήκουν στο χειρουργικό τομέα ήταν 75 (61%), ενώ οι ιατροί με ειδικότητες του παθολογικού τομέα ήταν 48 (39%). Η πλειοψηφία των ιατρών του δείγματος ήταν άνδρες, σε ποσοστό 83%, το 64,2% ήταν ηλικίας 56–65 ετών, ενώ το 31,7% ήταν ηλικίας 46–55 ετών. Αναφορικά με την προϋπηρεσία των ερωτηθέντων σε θέση ευθύνης, το 76,4% δεν είχαν υπερβεί τα 10 έτη σε θέση διεύθυνσης, ενώ το 23,6% ασκούσε διευθυντικά καθήκοντα για >10 έτη. Μόνο ποσοστό 22% των ερωτηθέντων κατείχε θέση διευθυντή σε άλλο νοσοκομείο.

Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου της εργασιακής ικανοποίησης εξετάστηκε με το συντελεστή Cronbach's alpha, ο οποίος μετά την αφαίρεση τεσσάρων μεταβλητών

χρησιμοποιώντας τη μέθοδο "alpha, if item removed" προσδιορίστηκε υψηλός (0,885), αποδεικνύοντας έτσι την πολύ καλή διαβάθμιση του εργαλείου μέτρησης. Αναφορικά με την ενότητα των ερωτήσεων για τη διερεύνηση της εσωτερικής ποιότητας μετά από την επεξεργασία των δεδομένων με εφαρμογή της μεθόδου της Ανάλυσης Κύριων Συνιστωσών (Principal Component Analysis) διαπιστώθηκε η αναγκαιότητα αφαίρεσης δύο μεταβλητών λόγω κοινής φόρτισης (multi-factor) και στους εξαχθέντες παράγοντες, με στόχο τη βελτίωση της σαφήνειας της ανάλυσης.¹⁸ Ο συντελεστής Cronbach's alpha για τις 20 ερωτήσεις υπολογίστηκε πολύ υψηλός (0,960). Επίσης, κατά τον έλεγχο κανονικότητας των δεδομένων και των δύο ομάδων παρατηρήθηκαν ελάχιστες αποκλίσεις από αυτή.

Πίνακας 1. Δημογραφικά, στοιχεία προϋπηρεσίας και επιστημονικής ειδικότητας.

		Ποσοστό (%)
<i>Δημογραφικά στοιχεία</i>		
Φύλο	Άνδρας	82,9
	Γυναίκα	17,1
Ηλικία	36–45	4,1
	46–55	31,7
	56–65	64,2
<i>Προϋπηρεσία</i>		
Χρόνια διεύθυνσης τμήματος	1–5	39,8
	6–10	36,6
	11–20	22,0
	>20	1,6
Άσκηση διεύθυνσης σε άλλο νοσοκομείο	Ναι	2,0
	Όχι	78,0
Χρόνια άσκησης διεύθυνσης σε άλλο νοσοκομείο	1–5	70,4
	6–10	25,9
	>10	3,7
<i>Ειδικότητα ανά τομέα</i>		
Παθολογικός τομέας	Παθολόγοι	15,0
	Καρδιολόγοι	16,0
	Πνευμονολόγοι	4,0
	Παιδίατροι	13,0
	Χειρουργικός τομέας	Γενικοί χειρουργοί
	Ορθοπαιδικοί	14,0
	Οφθαλμίατροι	4,0
	Ωτορινολαρυγγολόγοι	8,0
	Ουρολόγοι	12,0
	Γυναικολόγοι-μαιευτήρες	15,0

Από την εφαρμογή της Διερευνητικής Παραγοντικής Ανάλυσης (Exploratory Factor Analysis) με τη μέθοδο της Ανάλυσης Κύριων Συνιστωσών (Principal Component Analysis) διαπιστώθηκε ότι ο συντελεστής Kaiser-Meyer-Olkin για τα δεδομένα της εσωτερικής ποιότητας ήταν 0,945 και για την εργασιακή ικανοποίηση ανερχόταν σε 0,915. Σύμφωνα με τους Hutcheson και Sofroniou,¹⁹ συντελεστές >0,9 προσδίδουν σχεδόν τέλεια αποτελέσματα. Ταυτόχρονα, η μέθοδος για την εσωτερική ποιότητα ανέδειξε μια δομή δύο παραγόντων που εξηγούν το 75,94% της συνολικής διακύμανσης, επιβεβαιώνοντας την ύπαρξη των δύο διαστάσεων της εν λόγω εσωτερικής ποιότητας των διαδραστικών και των φυσικών χαρακτηριστικών της. Για την εργασιακή ικανοποίηση, η μέθοδος ανέδειξε ένα μόνο παράγοντα που εξηγεί το 72,35% της συνολικής διακύμανσης. Οι ερωτήσεις, καθώς και τα αντίστοιχα factors loading των μεταβλητών τους, αποτυπώνονται στον πίνακα 2.

Λαμβάνοντας υπόψη τις μεταβλητές και τους παράγοντες που εξήχθησαν από τη Διερευνητική Παραγοντική Ανάλυση, αλλά και τη θεωρία ανάπτυξης του ερωτηματολογίου, εφαρμόστηκε η μέθοδος της πολλαπλής παλινδρόμησης. Ως εξαρτημένη μεταβλητή ορίστηκε η βαθμολογία (factor score) του παράγοντα της εργασιακής ικανοποίησης και φυσικά ανεξάρτητες μεταβλητές οι βαθμολογίες (factor scores) των παραγόντων που εξήχθησαν από την παραγοντική ανάλυση.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της εφαρμογής της μεθόδου της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης (πίνακες 3, 4), ο συντελεστής προσδιορισμού (R square) του μοντέλου παλινδρόμησης υπολογίστηκε με τιμή 0,527, ενώ ο προσαρμοσμένος συντελεστής (adjusted R square) με τιμή 0,519. Δηλαδή, το 52% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής της ικανοποίησης των εργαζομένων ερμηνεύεται από το μοντέλο, το οποίο και θεωρείται ικανοποιητικό.

Το μοντέλο έχει καλή προσαρμογή στα δεδομένα (τιμή

Πίνακας 2. Περιστρεφόμενη λύση παραγοντικής ανάλυσης.

Ερωτήσεις	Διαστάσεις	
	Διαδραστικά	Φυσικά
<i>Εσωτερική ποιότητα</i>		
Αισθάνομαι ασφαλής σε κάθε συνεργασία με τη διοίκηση του νοσοκομείου	0,946	
Η διοίκηση του νοσοκομείου είναι πάντοτε στη διάθεσή μου να με εξυπηρετήσει για οποιοδήποτε πρόβλημα που αντιμετωπίζω	0,932	
Η συμπεριφορά της διοίκησης του νοσοκομείου μου εμπνέει απόλυτη εμπιστοσύνη	0,931	
Η διοίκηση του νοσοκομείου διαθέτει τις απαιτούμενες ώρες για να με εξυπηρετήσει	0,927	
Η διοίκηση του νοσοκομείου δείχνει πάντα προσωπικό ενδιαφέρον για εμένα	0,909	
Η διοίκηση του νοσοκομείου έχει πάντοτε τη γνώση που χρειάζεται για να απαντήσει σε οποιοδήποτε αίτημά μου	0,902	
Η διοίκηση του νοσοκομείου προσφέρει πάντα τις υπηρεσίες της, τη στιγμή που μου έχει υποσχεθεί	0,901	
Η διοίκηση του νοσοκομείου ενδιαφέρεται πάντοτε για το συμφέρον του τμήματός μου	0,896	
Αν υπάρξει κάποιο πρόβλημα με το τμήμα μου, η διοίκηση του νοσοκομείου δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για να το λύσει	0,871	
Η διοίκηση του νοσοκομείου κάνει σημαντικές προσπάθειες για να αποφύγει τα λάθη	0,861	
Η διοίκηση του νοσοκομείου μου παρέχει πάντοτε αξιόπιστες υπηρεσίες	0,856	
Η διοίκηση του νοσοκομείου αντιλαμβάνεται τις ιδιαιτερότητες του κάθε τμήματος χωριστά	0,839	
Η διοίκηση του νοσοκομείου είναι πάντοτε ευγενική και φιλική μαζί μου	0,835	
Η διοίκηση του νοσοκομείου συνδιαλέγεται μαζί μου με ευγενικό τρόπο	0,822	
Η διοίκηση του νοσοκομείου προσφέρει τις υπηρεσίες της, όπως μου έχει υποσχεθεί	0,792	
Η διοίκηση του νοσοκομείου ποτέ δεν είναι τόσο απασχολημένη ώστε να αδυνατεί να μου απαντήσει σε οποιοδήποτε πρόβλημα που αντιμετωπίζω	0,779	
Η διοίκηση του νοσοκομείου με ενημερώνει πάντοτε για νέες υπηρεσίες που πρόκειται να παρέχουμε στους πολίτες	0,720	
Το τμήμα μου έχει μοντέρνο και σύγχρονο εξοπλισμό, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των καιρών		0,869
Οι εγκαταστάσεις του τμήματός μου είναι αισθητικά καλές		0,863
Ο εξοπλισμός του τμήματός μου (εξοπλισμός βιοϊατρικής τεχνολογίας) είναι αρκετά προσεγμένους		0,784
<i>Εργασιακή ικανοποίηση</i>		
Από τις δυνατότητες και ευκαιρίες για την ανάπτυξη των ικανοτήτων και πρωτοβουλιών μου	0,828	
Από την αναγνώριση της προσφοράς μου στην εργασία	0,778	
Από τις φυσικές συνθήκες εργασίας μου	0,710	
Συνολικά, από την άσκηση του επαγγέλματός μου	0,656	
Ικανοποίηση από τις αποδοχές της εργασίας μου	0,652	
Από τις σχέσεις με τους συναδέλφους μου και τους άλλους εργαζόμενους στο νοσοκομείο	0,630	

Πίνακας 3. Σύνοψη μοντέλου παλινδρόμησης.

Μοντέλο	Απόλυτη τιμή συντελεστή προσδιορισμού	Συντελεστής προσδιορισμού	Τετράγωνο συντελεστή προσδιορισμού	Τυπικό σφάλμα εκτίμησης	Δείκτης Durbin- Watson
	0,726	0,527	0,519	0,624	2,431

Πίνακας 4. Εκτιμήσεις παραμέτρων.

	Συντελεστές	Τυπικό σφάλμα	Στατιστική σημαντικότητα	Tolerance	VIF
Σταθερά	-0,036	0,056	0,521		
Διαδραστικά	0,610	0,055	0,000	0,999	1,001
Φυσικά	0,193	0,062	0,002	0,999	1,001

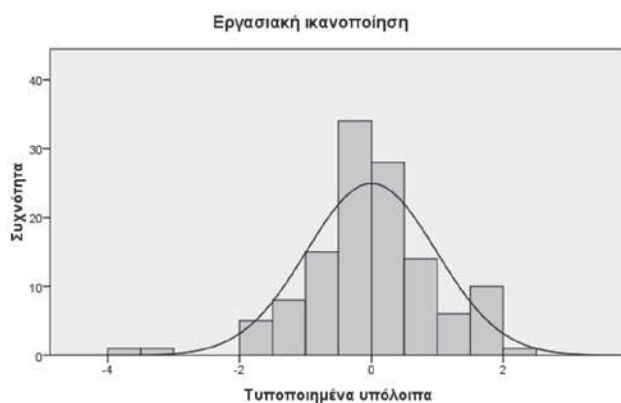
VIF: Variation Inflation Factor

$p < 0,05$), ενώ ο δείκτης Durbin-Watson υπολογίστηκε με τιμή 2,4 και βρίσκεται εντός του διαστήματος [1,5, 2,5], ένδειξη της ικανοποίησης της ανεξαρτησίας των υπολοίπων.

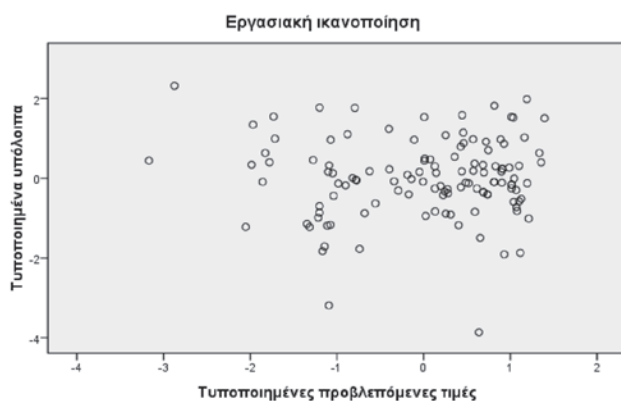
Οι τιμές του δείκτη Variation Inflation Factor (VIF) είναι μικρότερες της τιμής 2, ενώ οι τιμές του δείκτη Tolerance είναι μεγαλύτερες της τιμής 0,1, ενδείξεις απουσίας προβλήματος πολυσυγγραμμικότητας.

Επίσης, ο έλεγχος της κανονικότητας των υπολοίπων πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια του ιστογράμματος κανονικότητας (εικ. 1), από τη μελέτη του οποίου διαπιστώνεται ικανοποιητική κανονικότητα, με μικρές εξαιρέσεις εκτροπών. Η μελέτη του διαγράμματος διασποράς των υπολοίπων της παλινδρόμησης έναντι των προβλεπόμενων τιμών (εικ. 2) αναδεικνύει ότι η ομοσκεδαστικότητα των υπολοίπων ικανοποιείται, δεδομένου ότι όλες οι τιμές των υπολοίπων, εκτός κάποιων εξαιρέσεων, βρίσκονται στο διάστημα [-2,2] και κατανέμονται ομοιόμορφα σε όλο το εύρος των τυποποιημένων προβλεπόμενων τιμών της μέσης εργασιακής ικανοποίησης.

Ο πίνακας εκτιμήσεων των παραμέτρων της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης (πίν. 4) προσδιορίζει



Εικόνα 1. Ιστόγραμμα τυποποιημένων υπολοίπων.



Εικόνα 2. Διάγραμμα διασποράς υπολοίπων έναντι προβλεπόμενων τιμών.

τους συντελεστές για το σχηματισμό του μοντέλου. Τόσο τα διαδραστικά όσο και τα φυσικά χαρακτηριστικά είναι στατιστικώς σημαντικά για το μοντέλο (τιμές $< 0,05$), που λαμβάνει τη μορφή:

$$E = -0,036 + 0,610 \times X_1 + 0,193 \times X_2$$

Όπου

E: Εργασιακή ικανοποίηση

X_1 : Τα διαδραστικά χαρακτηριστικά της εσωτερικής ποιότητας

X_2 : Τα φυσικά χαρακτηριστικά της εσωτερικής ποιότητας.

Αν δηλαδή τα διαδραστικά χαρακτηριστικά της ποιότητας αυξηθούν κατά μία μονάδα, η εργασιακή ικανοποίηση θα αυξηθεί κατά 0,610, ενώ στην περίπτωση που τα φυσικά χαρακτηριστικά της εσωτερικής ποιότητας αυξηθούν κατά μία μονάδα, η εργασιακή ικανοποίηση θα αυξηθεί κατά 0,193.

Από την παραπάνω εξίσωση παρατηρείται ότι και οι δύο παράγοντες συμβάλλουν θετικά στην εργασιακή ικανοποίηση (θετικά πρόσημα).

Με βάση τα παραπάνω διαπιστώνεται ότι οι αντιλήψεις της κλινικής ηγεσίας για την εσωτερική ποιότητα επιδρούν θετικά στην εργασιακή τους ικανοποίηση.

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Η έρευνα αυτή επιχείρησε να ενσωματώσει στο επίπεδο της κλινικής ηγεσίας νοσηλευτικών τμημάτων την επίδραση των χαρακτηριστικών της εσωτερικής ποιότητας στην εργασιακή ικανοποίηση, θεωρώντας τα τμήματα αυτά ως επιχειρησιακές μονάδες η λειτουργία των οποίων στοχεύει στην κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών του τομέα της υγείας.

Μέσω του ερωτηματολογίου επιχειρήθηκε η εφαρμογή των διαδικασιών του εσωτερικού marketing, με τη λογική ότι οι τεχνικές και οι μέθοδοι μέτρησης της εσωτερικής ποιότητας που χρησιμοποιούνται για τους εξωτερικούς πελάτες μπορούν να εφαρμοστούν και για τους εσωτερικούς,^{20,21} κάνοντας χρήση της κλίμακας SERVQUAL για τη μέτρηση της ποιότητας στο εσωτερικό περιβάλλον των επιχειρήσεων.²²⁻²⁴

Για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε το "Job Satisfaction Survey" που χαρακτηρίζεται ως πολυδιάστατο εργαλείο, το οποίο, σύμφωνα με τον Spector,²⁵ ενώ στην αρχή αναπτύχθηκε αποκλειστικά για το δημόσιο τομέα και συγκεκριμένα για τις κοινωνικές υπηρεσίες και τους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, μπορεί να χρησιμοποιηθεί με αποτελεσματικότητα στους περισσότερους τομείς παροχής υπηρεσιών. Το συγκεκριμένο εργαλείο έχει χρησιμοποιηθεί και σε έρευνες για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης των ιατρών.^{17,26,27}

Η διερεύνηση της σχέσης της εσωτερικής ποιότητας με την εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί ερευνητικό αντικείμενο πολλών εργασιών δεδομένης της σχέσης της εργασιακής ικανοποίησης με την αποδοτικότητα στην παροχή υπηρεσιών.^{28,29}

Ταυτόχρονα, ο ιδιαίτερα σημαντικός ρόλος της κλινικής ηγεσίας στη λειτουργία των υπηρεσιών υγείας οδήγησε από τη μια πλευρά στην ανάγκη διασαφήνισης των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της και από την άλλη σε διαδικασίες προώθησης και ενσωμάτωσής της σε μέτρα και πολιτικές των συστημάτων υγείας.^{30,31}

Με αυτή τη λογική, η μελέτη της σχέσης των διαστάσεων της εσωτερικής ποιότητας με την εργασιακή ικανοποίηση σε επίπεδο κλινικής ηγεσίας μπορεί να παράσχει μια νέα οπτική στις εφαρμοζόμενες πολιτικές.

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας στους ιατρούς που έχουν την ευθύνη της ηγεσίας στο δημόσιο σύστημα νοσοκομειακής φροντίδας αναδεικνύουν τη θετική σχέση μεταξύ των διαδραστικών και των φυσικών χαρακτηριστικών της εσωτερικής ποιότητας με την εργασιακή ικανοποίηση, συμβαδίζοντας με ευρήματα ερευνών σε άλλους τομείς παροχής υπηρεσιών.

Με δεδομένη την ιδιομορφία του αγαθού της υγείας και της διαφοροποίησης του τομέα της υγείας σε σύγκριση με τους άλλους τομείς της οικονομίας, τα αποτελέσματα της έρευνας είναι ιδιαίτερα σημαντικά. Η υιοθέτηση μέτρων και πρακτικών, τόσο από τους υπεύθυνους για την πολιτική του συστήματος υγείας όσο και από τα στελέχη διοίκησης των νοσοκομειακών μονάδων, για τη βελτίωση της εσωτερικής ποιότητας των υπηρεσιών παροχής φροντίδας υγείας κρίνεται αναγκαία, με στόχο την ικανοποίηση τόσο των χρηστών των υπηρεσιών υγείας όσο και των εργαζομένων σε αυτές.

Σημαντικό ρόλο στην εξαγωγή συμπερασμάτων για τη σχέση εργασιακής ικανοποίησης και εσωτερικής ποιότητας στις υπηρεσίες νοσοκομειακής φροντίδας διαδραματίζει η διερεύνηση των απόψεων όλων των επιστημονικών κατηγοριών των εργαζομένων. Έτσι, η εφαρμογή του μοντέλου στο σύνολο των ιατρών αλλά και στους εργαζόμενους των νοσηλευτικών και των διοικητικών υπηρεσιών θα μπορούσε να οδηγήσει σε ασφαλέστερες εκτιμήσεις. Κατεύθυνση για μελλοντική έρευνα θα μπορούσε επίσης να αποτελέσει η σύγκριση αποτελεσμάτων ανάμεσα στους δημόσιους και τους ιδιωτικούς φορείς φροντίδας υγείας.

ABSTRACT

Evaluation of the relationship between job satisfaction and internal quality: A study on perceptions of clinical leadership

A. PANTOUVAKIS,¹ P. MPOGIATZIDIS²

¹Department of Maritime Studies, University of Piraeus, Piraeus, ²Department of Business Administration of Food and Agricultural Enterprises, University of Western Greece, Agrinio, Greece

Archives of Hellenic Medicine 2012, 29(1):44–50

OBJECTIVE This survey aimed to investigate the relationship between job satisfaction and internal quality through the perceptions of clinical leadership in hospital care services in the context of the Greek Public Health System. **METHOD** The sample consisted of 123 doctors-clinical department heads in 15 hospitals. The data were collected by the use of a questionnaire specifically designed for the study, which incorporated the “Quality of Service Questionnaire” to assess internal quality and the “Job Satisfaction Survey” to assess job satisfaction. The data were analyzed with the use of exploratory factor analysis and multiple linear regression, using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 18. **RESULTS** Exploratory factor analysis of the internal quality questionnaire variables revealed that the factors of its physical and interactive characteristics explain 75.94% of the total variance. Regarding job satisfaction variables, the methodology revealed one factor explaining 72.35% of the total variance. Multiple linear regression analysis using job satisfaction as a dependent variable revealed a positive relationship between the interactive and physical internal quality characteristics and job satisfaction of clinical department heads. **CONCLUSIONS** The positive relationship between job satisfaction of clinical department heads and internal quality in their work environment is crucial to efforts directed at improving department functioning, given the association between job satisfaction and quality and efficiency, and the special role of clinical leadership. These findings provide researchers and health policy makers with a useful tool for planning and implementing policies to improve the quality of hospital care.

Key words: Clinical leadership, Hospital, Internal service quality, Job satisfaction

Βιβλιογραφία

1. COOK S. *Measuring customer service effectiveness*. Gower Publishing Co, London, 2004
2. BERRY LL. The employee as customer. *J Retail Banking* 1981, 3:25–28
3. SCHLESINGER LA, HESKETT JL. Breaking the cycle of failure in service. *Total Quality Management* 1991, 32:17–28
4. ΛΑΜΠΡΟΥ Π. *Τμήμα επειγόντων περιστατικών – οργάνωση και λειτουργία*. Mediforce, Αθήνα, 2005
5. GERALIS M, TERZIOVSKI M. A quantitative analysis of the relationship between empowerment practices and service quality outcomes. *Total Quality Management* 2003, 14:45–62
6. PRITCHARD M, SILVESTRO, R. Applying the service profit chain to analyse retail performance: The case of the managerial strait-jacket? *International Journal of Service Industry Management* 2005, 16:337–356
7. JUNG-YU L, CHUN-YI C. *A strategic approach of internal service quality for improving employees' job satisfaction in e-business*. ACM SIGMIS CPR, New York, 2008
8. PANJAKAJORNSAK V. Applying the service profit chain to private hospital in Thailand. *NIDA Development J* 2009, 49:79–108
9. BACK KJ, LEE CK, ABBOTT J. Internal relationship marketing: Korean casino employees job satisfaction and organizational commitment. *Cornell Hospitality Quarterly* 2010, 51:111–124
10. BODUR S. Job satisfaction of health care staff employed at health centers in Turkey. *Occup Med (Lond)* 2002, 52:353–355
11. LANDON BE, RESCHOVSKY J, BLUMENTHAL D. Changes in career satisfaction among primary care and specialist physicians 1997–2001. *JAMA* 2003, 289:442–449
12. MILLWARD LJ, BRYAN K. Clinical leadership in health care: A position statement. *Leadership in Health Services* 2005, 18:13–25
13. HOLMBOE ES, BRADLEY EH, MATTERA JA, ROUMANIS SA, RADFORD MJ, KRUMHOLZ HM. Characteristics of physician leaders working to improve the quality of care in acute myocardial infarction. *Jt Comm J Qual Saf* 2003, 29:289–296
14. HAM C. Improving the performance of health services: The role of clinical leadership. Available at: *TheLancet*, March 2003. <http://image.thelancet.com/extras/02art8342web.pdf>
15. BADRICK T, PRESTON A. Influences on the implementation of TQM in health care organizations: Professional bureaucracies, ownership and complexity. *Aust Health Rev* 2001, 24:166–175
16. SCOTT S. An examination of Hospital Service Center Positioning. In: Lancaster W, Venkatesan M (eds) *Advances in health care research*. Proceedings, 1987:7
17. NYLENNA M, GULBRANDSEN P, FØRDE R, AASLAND OG. Unhappy doctors? A longitudinal study of life and job satisfaction among Norwegian doctors 1994–2002. *BMC Health Serv Res* 2005, 5:44
18. HAIR JF, ANDERSON RE, TATHAM RL, BLACK WC. *Multivariate data analysis*. 6th ed. Macmillan, New York, 2005
19. HUTCHESON G, SOFRONIOU N. *The multivariate social scientist: Introductory statistics using generalized linear models*. Sage Thousand Oaks, California, 1996
20. BOWERS KS, REGEHR G, BALTHAZARD CG, PARKER K. Intuition in the context of discovery. *Cognit Psychol* 1990, 22:72–110
21. GREMLER D, BITNER M, EVANS K. The internal service encounter. *International Journal of Service Industry Management* 1994, 5:34–56
22. BOSHOFF C, MELS G. A causal model to evaluate the relationships among supervision role stress organizational commitment and internal service quality. *European Journal of Marketing* 1995, 29:23–42
23. COTTER RS. *Exploratory study in delivering quality service in an internal market large service organization*. UMI Dissertation Services Mississippi State University, Mississippi, 1993
24. YOUNG J, VARBLE DL. Purchasing's performance as seen by its internal customers: A study in a service organization. *International Journal of Purchasing and Materials Management* 1997, 33:36–41
25. SPECTOR PE. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *Am J Community Psychol* 1985, 16:693–713
26. KUMAR S, FISCHER J, ROBINSON E, HATCHER S, BHAGAT RN. Burn-out and job satisfaction in New Zealand psychiatrists: A national study. *Int J Soc Psychiatry* 2007, 53:306–316
27. AASLAND O, ROSTA J, NYLENNA M. Health care reforms and job satisfaction among doctors in Norway. *Scand J Public Health* 2010, 38:253–258
28. JUDGE TA, THORESEN CJ, BONO JE, PATTON GK. The job satisfaction – job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychol Bull* 2001, 127:376–407
29. WRIGHT T, CROPANZANO R, BONETT DG. The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance. *J Occup Health Psychol* 2007, 12:93–104
30. BALDING C. *Developing the clinical leadership role in clinical governance*. A supplementary paper to the VQC document "Better quality, better health care – a safety and quality framework for Victorian health services". Metropolitan Health and Aged Care Services Division, Victorian Government Department of Human Services, Melbourne, Victoria, 2005
31. HEWISON A, GRIFFITHS M. Leadership development in health care: A word of caution. *J Health Organ Manag* 2004, 18:464–473

Corresponding author:

P. Mpogiatzidis, 36 Agiou Dimitriou street, GR-582 00 Edessa, Greece

e-mail: pbogiatzidis@hol.gr