

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ORIGINAL PAPER

Διερεύνηση της αντιληπτής οργανωσιακής υποστήριξης των εργαζομένων στο Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας της 4ης Περιφέρειας Κρήτης και συσχέτιση αυτής με δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά

ΣΚΟΠΟΣ Η αποτύπωση της αντιληπτής οργανωσιακής υποστήριξης των εργαζομένων στο Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ) της 4ης Περιφέρειας Κρήτης. Επί πλέον, συσχέτιση αυτής με δημογραφικά χαρακτηριστικά, όπως φύλο, ηλικιακή ομάδα, οικογενειακή κατάσταση, αλλά και με επαγγελματικά χαρακτηριστικά, όπως η προϋπηρεσία, ο τομέας εργασίας ανά νομό και το επίπεδο εκπαίδευσης. **ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΣ** Στην έρευνα έλαβαν μέρος 190 εργαζόμενοι του παραρτήματος του ΕΚΑΒ στην 4η Περιφέρεια Κρήτης. Ως εργαλείο συλλογής δεδομένων διαμορφώθηκε ένα ερωτηματολόγιο σε έντυπη μορφή. Η καταγραφή των δημογραφικών στοιχείων έγινε με ερωτήσεις κλειστού και ανοικτού τύπου. Οι απαντήσεις ήταν διαβαθμισμένης κλίμακας Likert. Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε ήταν της αντιληπτής οργανωσιακής υποστήριξης "Survey of Perceived Organizational Support" στη σύντομη μορφή των 8 αντικειμένων. Η στατιστική ανάλυση διενεργήθηκε με το λογισμικό πρόγραμμα Statistical Package for Social Sciences (IBM SPSS), έκδοση 24.0. **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ** Η κλίμακα της αντιληπτής οργανωσιακής υποστήριξης (Perceived Organizational Support, POS) παρουσίασε μέση τιμή 2,4 ($\pm 1,3$ τυπική απόκλιση), ενώ η διάμεσος τιμή ήταν 2,5 και το ενδοτεταρτημοριακό εύρος 1,5–3. Ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικιακή ομάδα, οικογενειακή κατάσταση), κανένας παράγοντας δεν έδωσε στατιστικά ικανοποιητικό αποτέλεσμα προς μελέτη. Μόνο ο «τομέας εργασίας» (νομός) παρουσίασε ενδιαφέρον ($p < 0,001$), με υψηλότερη διάμεσο (3) για το Λασιθί και χαμηλότερη (1,5) για το Ρέθυμνο. Στο Ηράκλειο και στα Χανιά οι τιμές ήταν περίπου ίδιες, 2,5 και 2,6, αντίστοιχα. **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ** Η πλειοψηφία των εργαζομένων στο ΕΚΑΒ Κρήτης δεν αντιλαμβάνεται την υπηρεσία ως υποστηρικτική απέναντί της. Τα χαμηλά ποσοστά της αντιληπτής οργανωσιακής υποστήριξης, ιδιαίτερα στον τομέα εργασίας του Ρεθύμνου, χρήζουν περαιτέρω διερεύνησης, καθώς μπορεί να γίνει σύγκριση με τον τομέα του Λασιθίου, οι εργαζόμενοι του οποίου θεωρούν ότι ο οργανισμός τους νοιάζεται και τους εκτιμά.

Απόρροια της οικονομικής κρίσης των τελευταίων ετών ήταν η στροφή της επιστημονικής κοινότητας προς την υιοθέτηση μιας κουλτούρας θετικής προς τη δέσμευση. Φάνηκε μέσα από πλήθος ερευνών και δημοσιεύσεων ότι η δέσμευση του υπαλλήλου απέναντι στον οργανισμό του έχει θετικά αποτελέσματα στη συνολική του απόδοση,¹ η οποία ως μέθοδος δεν απαιτεί και την περαιτέρω αύξηση

του κόστους παραγωγής.² Η σημασία της δέσμευσης μπορεί να αποτυπωθεί είτε ως αντίληψη για την υποστήριξη που λαμβάνει ο κάθε εργαζόμενος από την υπηρεσία του (POS), είτε ως εμπειρία που βιώνεται μέσα από την εργασία του (work engagement).³

Η αντιληπτή οργανωσιακή υποστήριξη είναι προϊόν ανάπτυξης της θεωρίας της οργανωσιακής υποστήριξης του

ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ 2023, 40(5):643–651
ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2023, 40(5):643–651

Μ. Παπαδάκη,^{1,3}
Χ. Πλατής^{2,3}

¹Βενιζέλειο Πανάνειο Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου Κρήτης, Ηράκλειο, Κρήτη
²Κέντρο Τεκμηρίωσης και Κοστολόγησης Νοσοκομειακών Υπηρεσιών ΑΕ, Αθήνα
³Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Αθήνα

Investigation of the perceived organizational support of employees at the National Emergency Aid Center of the 4th Region of Crete and its correlation with demographic and professional characteristics

Abstract at the end of the article

Λέξεις ευρετηρίου

Αντιληπτή οργανωσιακή υποστήριξη
Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας
4η Περιφέρεια Κρήτης

Υποβλήθηκε 13.10.2022
Εγκρίθηκε 10.11.2022

Eisenberger και της ομάδας του (1986)⁴ και για να υπάρξει εποικοδομητική συνεργασία ανάμεσα στον εργαζόμενο και στην υπηρεσία του η σχέση πρέπει να στηρίζεται στην αμοιβαιότητα, ακόμη κι αν το δεύτερο μέρος λειτουργεί διά αντιπρόσωπου.⁵ Η συγκεκριμένη τακτική ακολουθείται από πολλές επιχειρήσεις με κεντρική υπηρεσία και πλήθος παραρτημάτων και η τάση να προσωποποιούνται οι πράξεις των προϊσταμένων, ως πράξεις του οργανισμού τους, είναι γενικότερο φαινόμενο.⁶ Θετική επίδραση στην εικόνα την οποία σχηματίζει ο υπάλληλος για τον οργανισμό του διαμορφώνεται από το είδος της μεταχείρισης που λαμβάνει. Είναι πολύ σημαντικό να καθίσταται σαφές ότι κάθε ευνοϊκή μεταχείριση είναι καλοπροαίρετη, καθώς και ότι η δυσκολία διόρθωσης δυσμενών εξωτερικών συνθηκών μπορεί να υπόκειται σε εξωτερικούς παράγοντες.⁴ Επίσης, η ποιότητα των εργασιακών σχέσεων ανάμεσα στον εργοδότη και στον εργαζόμενο μπορεί να δώσει ώθηση στη διάθεση που φαίνεται να έχει ο πρώτος ώστε να ανταποδώσει στον υφιστάμενό του.⁷ Δημιουργείται κλίμα συνοχής και συνεργασίας, ακόμη και στον τρόπο που διεκπεραιώνονται συγκεκριμένες εργασίες.⁸ Καλλιεργείται ένα αίσθημα κοινής ταυτότητας και οι πιθανότητες συγκρούσεων μειώνονται.⁹

Επιπρόσθετα, ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται την υποστήριξη από την υπηρεσία του όταν επιβραβεύεται και αναγνωρίζεται η προσπάθειά του, καθώς και όταν του προσφέρονται ίσες ευκαιρίες ανάπτυξης και λήψης αποφάσεων, με την προϋπόθεση ότι δεν αδικούνται οι συνάδελφοί του.¹⁰ Δημιουργούνται εκ νέου κίνητρα για την απόκτηση νέας γνώσης και ενισχύεται η δυνατότητα ανάδειξης τυχόν νέων ικανοτήτων των εργαζομένων.² Οι πρακτικές αυτές αναδεικνύουν την αναγνώριση του ανθρώπινου δυναμικού ως επένδυση για την επιχείρηση και ενισχύουν τη θετική εικόνα του εργαζόμενου για τον οργανισμό του,¹¹ ιδιαίτερα όταν και οι ίδιοι οι προϊστάμενοι νιώθουν την εκτίμηση στο πρόσωπό τους ως υπάλληλοι, ώστε να τη μεταφέρουν στους υφισταμένους τους.¹² Κατ' επέκταση, στην περίπτωση διεκδικήσεων οι οποίες είναι επίτευγμα του ίδιου του οργανισμού και όχι αποτέλεσμα συνδικαλιστικών διαπραγματεύσεων, οι υπάλληλοι φαίνεται να δεσμεύονται ακόμη περισσότερο.⁶ Τέλος, ο τρόπος με τον οποίο ο οργανισμός διαχειρίζεται διαδικαστικά θέματα και κατανέμει τους διαθέσιμους πόρους, σε συνδυασμό με εργασιακές συνθήκες όπως είναι η αυτονομία του υπαλλήλου και οι ικανοποιητικές αποδοχές,¹³ μπορεί να εξασφαλίσει έναν θετικό προσανατολισμό προς τον οργανισμό.

Αντίθετα, επί αποτυχίας ανταπόδοσης της δέσμευσης του υπαλλήλου ελλοχεύει ο κίνδυνος ρήξης των διαπροσωπικών σχέσεων. Η εμπιστοσύνη πλήττεται και αναπτύσσεται ο φόβος της εκμετάλλευσης, με αποτέλεσμα την υπονόμηση της απόδοσης του οργανισμού.¹⁴ Σε αυτό συμβάλλουν

η παρουσία κλικών και οι ιδιαίτερες προτιμήσεις, οι οποίες, τελικά, προκαλούν προβλήματα αποδυνάμωσης στο σύνολο του οργανισμού.⁹

Κίνητρο για τη διεξαγωγή της παρούσας μελέτης αποτέλεσε η έλλειψη άλλης πανελλαδικής μελέτης, η οποία να περιγράφει πώς αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι στην κρατική επείγουσα προνοσοκομειακή φροντίδα τη διάθεση της υπηρεσίας να τους ανταμείψει για τη σκληρή τους προσπάθεια. Η αποτύπωση αφορά σε έναν ιδιαίτερο χώρο στον τομέα της υγείας, του μοναδικού δημόσιου παρόχου επείγουσας προνοσοκομειακής φροντίδας του Εθνικού Συστήματος Υγείας (ΕΣΥ), του Εθνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ). Πιο συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στο παράρτημα της 4ης Περιφέρειας Κρήτης, ενός από τα 11 αυτοδύναμα παραρτήματα (12 σε σύνολο μαζί με την κεντρική υπηρεσία Αθηνών).¹⁵

Ιδιαίτερα το επάγγελμα του διασώστη πλαισιώνεται από σύνθετους παράγοντες που ευνοούν την ανάπτυξη πληθώρας κινδύνων, οι οποίοι μπορούν να επηρεάσουν τη σωματική και την ψυχική του υγεία.¹⁶ Ακόμα, μέσα από τις διαδικασίες εκείνες που έχουν άμεση συσχέτιση με την οργάνωση, τον σχεδιασμό και τη διαχείριση της εργασίας του αλληλεπιδρούν επί πλέον ψυχολογικές και κοινωνικές παράμετροι,¹⁷ οι οποίες συνεπικουρούν στο δυνητικά επιβλαβές επαγγελματικό πλαίσιο. Λαμβάνοντας επίσης υπ' όψιν ότι το επάγγελμα του διασώστη θεωρείται ως ένα από τα πλέον στρεσογόνα στον χώρο της υγείας,¹⁸ καθώς και την αρνητική συσχέτιση της αντιληπτής οργανωσιακής υποστήριξης με το stress,¹⁹ η αποτύπωσή της θέτει τις βάσεις για την επίλυση τυχόν προβλημάτων τόσο στη δεδομένη χρονική περίοδο, όσο και ως τιμή αναφοράς για παρεμβάσεις στο μέλλον.

ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Η παρούσα συγχρονική και ποσοτική έρευνα διεξήχθη στο παράρτημα του ΕΚΑΒ της 4ης Περιφέρειας Κρήτης από 19.12.2019–20.3.2020, στο οποίο υπάγονται και οι τέσσερις νομοί της Κρήτης (Ηράκλειο, Χανιά, Ρέθυμνο, Λασιθί). Κριτήριο για την έναρξη της έρευνας αποτέλεσε η λήψη έγγραφης συγκατάθεσης από τη διεύθυνση του παραρτήματος, υπό την προϋπόθεση της τήρησης του κανονισμού προστασίας προσωπικών δεδομένων (νόμος 4624/2019)²⁰ και των κανόνων της Διακήρυξης του Helsinki.²¹

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να αποτυπωθεί κατά πόσο οι εργαζόμενοι του ΕΚΑΒ στην Κρήτη αντιλαμβάνονται την υπηρεσία τους ως υποστηρικτική απέναντί τους ή όχι, και αν αυτό σχετίζεται με δημογραφικά (φύλο, ηλικιακή ομάδα, οικογενειακή κατάσταση) και επαγγελματικά (προϋπηρεσία, τομέα εργασίας ανά νομό, επίπεδο εκπαίδευσης) χαρακτηριστικά. Για τον λόγο αυτόν εκπονήθηκε μια συγχρονική μελέτη, ώστε να διερευνηθεί

το απούπωμα της αντιληπτής οργανωσιακής υποστήριξης στους εργαζόμενους της επείγουσας προνοσοκομειακής φροντίδας στο νησί της Κρήτης.

Συμμετέχοντες

Το δείγμα της παρούσας μελέτης αποτέλεσαν 190 εργαζόμενοι στο παράρτημα του ΕΚΑΒ της 4ης Περιφέρειας Κρήτης, σε σύνολο 249 (76,3%). Το 51,6% εργαζόταν στον νομό Ηρακλείου, το 20,5% στον νομό Λασιθίου, το 11,1% στον νομό Χανίων και το 16,8% στον νομό Ρεθύμνης. Οι άνδρες αποτέλεσαν το 83,7% (Ηράκλειο 81,6%, Ρέθυμνο 78,1%, Λασιθί 89,7%, Χανιά 90,5%) ενώ οι γυναίκες το 16,3% (n=31) (Ηράκλειο 18,4%, Ρέθυμνο 21,9%, Λασιθί 10,3%, Χανιά 9,5%). Η ηλικιακή κατανομή κατέδειξε ότι στην ομάδα των ≤40 ετών ανήκε το 18,7% (n=35), στην ομάδα των 41–50 ετών το 49,7% και στην ομάδα των >51 ετών το 31,6%. Ως προς την οικογενειακή κατάσταση, οι άγαμοι αποτελούσαν το 9,5% (n=16), οι έγγαμοι το 82,2% (n=139) και οι διαζευγμένοι/χήροι το 8,3% (n=14), ενώ δεν αναφέρθηκαν περιπτώσεις σε συμβίωση ή σε διάσταση. Οι εργαζόμενοι με παιδιά αποτελούσαν το 86,3% (n=164) (Ηράκλειο 88,8%, Ρέθυμνο 84,4%, Λασιθί 79,5%, Χανιά 90,5%) και οι άτεκνοι το 13,7% (n=26) (Ηράκλειο 11,2%, Ρέθυμνο 15,6%, Λασιθί 20,5%, Χανιά 9,5%) (πίν. 1).

Η απούπωση των επαγγελματικών χαρακτηριστικών ως προς τη θέση εργασίας κατέγραψε στην πλειοψηφία τους (88,3%, n=166) διασώστες-πληρώματα ασθενοφόρου, 6,3% (n=12) εργαζόμενους στο τηλεφωνικό κέντρο, 4,2% (n=8) διοικητικούς υπαλλήλους, 0,5% (n=1) ιατρικό προσωπικό και 0,5% (n=1) υπαλλήλους στο συνεργείο αυτοκινήτων. Οι συμμετέχοντες απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης αποτελούσαν το 90% (n=171), οι τριτοβάθμιας τεχνολογικής το 6,3% (n=12) και οι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης

το 3,7% (n=7). Τέλος, οι απόφοιτοι του Ινστιτούτου Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) ΕΚΑΒ αποτελούσαν το 76,8% (n=146), ενώ όσοι δεν κατείχαν την εν λόγω ειδικότητα το 20,5% (n=39). Οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία <15 έτη ήταν το 21% (n=40), με 15–24 έτη το 58,95% (n=112) και με >25 έτη το 16,8% (n=32).

Ερωτηματολόγιο

Για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας συντάχθηκε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο διανεμήθηκε σε έντυπη μορφή σε κάθε τομέα εργασίας, αλλά και στα κεντρικά γραφεία της υπηρεσίας του παραρτήματος ΕΚΑΒ της 4ης Περιφέρειας Κρήτης. Τηρήθηκαν όλα τα απαιτούμενα υγειονομικά μέτρα για την αποφυγή μετάδοσης και διασποράς του κορωνοϊού SARS-CoV-2, τόσο κατά τη διανομή όσο και κατά την επεξεργασία των εντύπων.

Το συγκεκριμένο ερευνητικό μοντέλο δομείται από τρία μέρη. Το πρώτο μέρος αποτελείται από το έντυπο ενημέρωσης για τον σκοπό της έρευνας και τη διαβεβαίωση από μέρους της ερευνήτριας ότι θα τηρηθεί η ανωνυμία των συμμετεχόντων και η εμπιστευτικότητα της χρήσης των αποτελεσμάτων που θα προκύψουν από την ανάλυση αποκλειστικά για τον σκοπό της παρούσας μελέτης. Στο δεύτερο μέρος αποτυπώνονται τα δημογραφικά και τα επαγγελματικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων οι οποίοι απαντούν σε ερωτήσεις, στην πλειοψηφία τους, κλειστού τύπου πολλαπλών επιλογών και σε ανοικτού τύπου αριθμητικές. Το τρίτο μέρος περιλαμβάνει το κυρίως σώμα των ερωτήσεων, όπως αυτό προκύπτει από τη χρήση του ερευνητικού μοντέλου της αντιληπτής οργανωσιακής υποστήριξης “Survey of Perceived Organizational Support” (SPOS) των Eisenberger et al (1986).⁶ Επιλέχθηκε η σύντομη μορφή των 8 αντικειμένων,²² η οποία λόγω της μονοδιάστατης μορφής και της υψηλής εσωτερικής αξιοπιστίας της πρωτότυπης των 32

Πίνακας 1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων στο ΕΚΑΒ σε σχέση με τον τομέα εργασίας.

		Τομέας εργασίας										p
		Ηράκλειο		Ρέθυμνο		Λασιθί		Χανιά		Σύνολο		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Φύλο	Άνδρας	80	81,6	25	78,1	35	89,7	19	90,5	159	83,7	0,426
	Γυναίκα	18	18,4	7	21,9	4	10,3	2	9,5	31	16,3	
Ηλικιακή ομάδα (έτη)	≤40	15	15,6	2	6,5	18	46,2	0	0,0	35	18,7	<0,001
	41–50	53	55,2	17	54,8	12	30,8	11	52,4	93	49,7	
	51+	28	29,2	12	38,7	9	23,1	10	47,6	59	31,6	
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος(η)	9	10,7	5	15,6	0	0,0	2	9,5	16	9,5	0,144
	Έγγαμος(η)	71	84,5	24	75,0	29	90,6	15	71,4	139	82,2	
	Διαζευγμένος(η)/χήρος(α)	4	4,8	3	9,4	3	9,4	4	19,0	14	8,3	
Παιδιά	Όχι	11	11,2	5	15,6	8	20,5	2	9,5	26	13,7	0,484
	Ναι	87	88,8	27	84,4	31	79,5	19	90,5	164	86,3	
Αριθμός παιδιών	1	16	16,3	3	9,4	10	25,6	4	19,0	33	17,4	0,060
	2	57	58,2	13	40,6	17	43,6	11	52,4	98	51,6	
	3–4	13	13,3	11	34,4	3	7,7	4	19,0	31	16,3	

αντικειμένων δεν δημιουργεί προβλήματα στη χρήση,⁴ αντίθετα ίσως είναι και πιο αποτελεσματική από την αρχική.²³ Η δομική του εγκυρότητα είναι αποτέλεσμα χρήσης και συνεχών βελτιώσεων μέσα από πολλές μελέτες σε διαφορετικό πληθυσμό και χρόνο,²⁴ ενώ η εσωτερική αξιοπιστία τόσο του αρχικού μοντέλου όσο και των σύντομων εκδοχών του έχει αποδειχθεί με επεξηγηματικές και επιβεβαιωτικές παραγοντικές αναλύσεις κατά το παρελθόν.⁴ Για τη χρήση της δεν απαιτήθηκε έγκριση από τον δημιουργό της, καθώς υπάρχει ελεύθερη στο διαδίκτυο. Η πρωτότυπη μορφή έχει συνταχθεί στην αγγλική γλώσσα και για τη μεταφρασμένη της εκδοχή ελήφθη η άδεια από την κυρία Γκλιάντη, υποψήφια διδάκτορα στο Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, η οποία και τη μετέφρασε για τη διδακτορική της διατριβή με τη μέθοδο των δύο φάσεων (back to back translation), όπου και αξιολογήθηκαν τυχόν διαφορές.²⁵ Στην παρούσα μελέτη διατηρήθηκε η αρχική επτάβαθμη κλίμακα Likert. Από τις 8 ερωτήσεις, οι 4 είναι ανεστραμμένες αρνητικές (POS2, POS3, POS5, POS7) και μετρώνται με την επτάβαθμη κλίμακα Likert από το «0» έως το «6». Οι 7 πιθανές απαντήσεις σε κάθε ερώτηση κυμαίνονται από το «0» «διαφωνώ απόλυτα», στο «1» «διαφωνώ μέτρια», στο «2» «διαφωνώ λίγο», στο «3» «ούτε συμφωνώ-ούτε διαφωνώ», στο «4» «συμφωνώ λίγο», στο «5» «συμφωνώ πολύ» και, τέλος, στο «6» «συμφωνώ απόλυτα», υποδεικνύοντας τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας με το κάθε αντικείμενο. Η περιγραφή της αποτυπώνεται στον πίνακα 2.

Στατιστική ανάλυση

Η αποτύπωση της εσωτερικής συνοχής έγινε με τον συντελεστή coefficient alpha ή Cronbach's alpha, ο οποίος έλαβε την

Πίνακας 2. Περιγραφή της κλίμακας POS.

POS	Αναστροφή	Ο οργανισμός...	Cronbach's alpha (0,833)
1	Όχι	εκτιμά τη συνεισφορά μου στην ευημερία του	
2	Ναι	αποτυγχάνει να εκτιμήσει όποια επί πλέον προσπάθεια από εμένα	
3	Ναι	θα μπορούσε να αγνοήσει κάποιο παράπονό μου	
4	Όχι	πραγματικά νοιάζεται για την ευημερία μου	
5	Ναι	δεν θα μπορούσε να το αναγνωρίσει, ακόμη και εάν έκανα την καλύτερη δυνατή εργασία	
6	Όχι	νοιάζεται για τη γενικότερη ικανοποίησή μου από την εργασία	
7	Ναι	δείχνει πολύ μικρή ανησυχία για εμένα	
8	Όχι	εκτιμά τα επιτεύγματά μου στην εργασία μου	

POS: Perceived Organizational Support (αντιληπτή οργανωσιακή υποστήριξη)

τιμή 0,833, αναδεικνύοντας το εργαλείο αξιόπιστο προς χρήση,²⁶ ενώ για την κανονικότητα διενεργήθηκε ο έλεγχος Kolmogorov-Smirnov. Η πλειοψηφία των μεταβλητών που συλλέχθηκαν από το ερωτηματολόγιο ήταν ποιοτικές, με εξαίρεση την ηλικία, η οποία ήταν συνεχής ποσοτική μεταβλητή, και τον αριθμό παιδιών, που ήταν ποσοτική διακριτή. Η κωδικοποίηση των δεδομένων έγινε σε αριθμητικές φόρμες του προγράμματος Excel 365, ενώ η στατιστική ανάλυση διενεργήθηκε με το πρόγραμμα Statistical Package for Social Sciences (IBM SPSS), έκδοση 24.0. Ως όριο αποδοχής τέθηκε το $\alpha=0,05$.

Περιορισμοί

Η συγχρονική φύση της μελέτης αποτέλεσε τον κύριο περιορισμό της, αν και η POS θεωρείται ότι δύσκολα μεταβάλλεται με την πάροδο του χρόνου καθώς αντιπροσωπεύει στάση. Επίσης, οι μετρήσεις δεν αντιστοιχούν σε αντικειμενικούς συμπεριφορικούς δείκτες, αλλά βασίζονται σε αυτοαναφορές.

Θα πρέπει επίσης να ληφθεί υπ' όψιν η στάση των διαφόρων χωρών ως προς την πανδημία COVID-19 και η επιφυλακτικότητα που τυχόν προκλήθηκε αναφορικά με τη συμπλήρωση της έντυπης μορφής του ερωτηματολογίου. Τέλος, αν και το δείγμα της μελέτης αφορούσε στους εργαζόμενους στην κρατική προνοσοκομειακή φροντίδα υγείας μιας ολόκληρης περιφέρειας, της Κρήτης, δεν μπορεί να θεωρηθεί αντιπροσωπευτικό, ώστε να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα και για τις υπόλοιπες 11 περιφέρειες στην Ελλάδα.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Αποτύπωση της αντιληπτής οργανωσιακής υποστήριξης

Ο μέγιστος αριθμός των μη απαντημένων ερωτήσεων δεν υπερέβαινε το 2,9% (5 κενά). Η δήλωση POS3 παρουσίασε το μέγιστο ποσοστό (27,1%, $n=51$) στην επιλογή «συμφωνώ απόλυτα» και το πιο μικρό μέγιστο ποσοστό (22,2%, $n=51$ άτομα) στην επιλογή «διαφωνώ μέτρια» (πίν. 3).

Η κλίμακα POS εμφάνισε μέση τιμή $2,4 \pm 1,3$ (τυπική απόκλιση), με διάμεσο τιμή 2,5 και ενδοτεταρτημοριακό εύρος 1,5–3,0. Η επιλογή «συμφωνώ» προκύπτει ως άθροισμα των απαντήσεων «συμφωνώ απόλυτα»/«μέτρια»/«λίγο», ενώ αντίστοιχα ορίζεται και η επιλογή του «διαφωνώ» (εικ. 1). Τα ποσοστά του «ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ» κυμάνθηκαν από 9,7% (POS5) έως 22,9% (POS1). Τα ποσοστά του «συμφωνώ» κυμάνθηκαν από 31,6% (59 άτομα) για την ερώτηση POS4 έως 63,2% (117 άτομα) για την ερώτηση POS5. Οι ερωτήσεις POS2, POS3, POS5 και POS7 είναι αναστροφής τύπου, και όπως φαίνεται στην εικόνα 1, παρουσίασαν μεγαλύτερα ποσοστά στη δήλωση «συμφωνώ» (59%, 62,8%, 63,2%, 60,1%, αντίστοιχα), σε σχέση με τη δήλωση «διαφωνώ» (26,1%, 23,4%, 27%, 24,5%). Τα

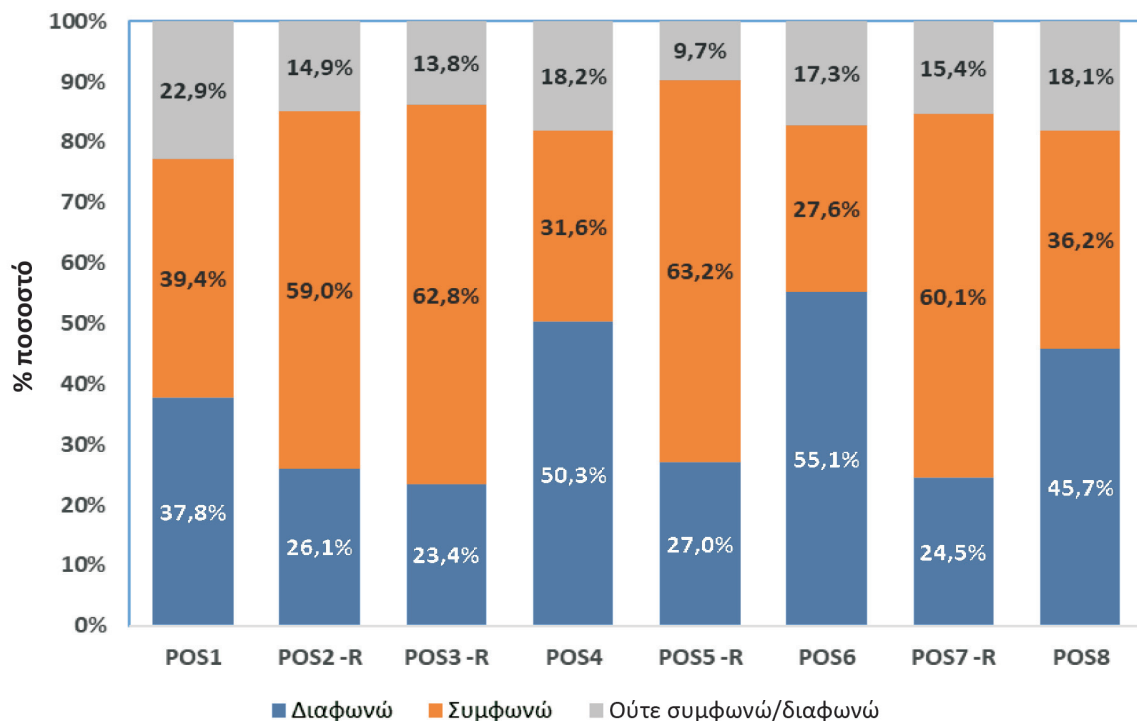
Πίνακας 3. Σύνοψη αποτελεσμάτων κλίμακας POS.

	Απόλυτα		Μέτρια		Λίγο		Ούτε συμφωνώ/ ούτε διαφωνώ		Λίγο		Μέτρια		Απόλυτα		Κενά	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
POS1	24	12,8	26	13,8	21	11,2	43	22,9	28	14,9	32	17,0	14	7,4	2	1,0
POS2	19	10,1	14	7,4	16	8,5	28	14,9	27	14,4	52	27,7	32	17,0	2	1,0
POS3	24	12,8	10	5,3	10	5,3	26	13,8	23	12,2	44	23,4	51	27,1	2	1,0
POS4	37	19,8	34	18,2	23	12,3	34	18,2	18	9,6	23	12,3	18	9,6	3	1,7
POS5	19	10,3	15	8,1	16	8,6	18	9,7	29	15,7	41	22,2	47	25,4	5	2,9
POS6	38	20,5	41	22,2	23	12,4	32	17,3	13	7,0	26	14,1	12	6,5	5	2,9
POS7	17	9,0	16	8,5	13	6,9	29	15,4	25	13,3	35	18,6	53	28,2	2	1,0
POS8	28	14,9	42	22,3	16	8,5	34	18,1	27	14,4	23	12,2	18	9,6	2	1,0

POS: Perceived Organizational Support (αντιληπτή οργανωσιακή υποστήριξη)

αντίστοιχα ποσοστά για τη δήλωση «ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ» ήταν 14,9%, 13,8%, 9,7% και 15,4%. Αντίθετα, στις ερωτήσεις POS4, POS6 και POS8, οι οποίες είναι προς μία κατεύθυνση, παρατηρήθηκαν τα μεγαλύτερα ποσοστά διαφωνίας των ερωτώμενων, με 50,3%, 55,1% και 45,7%, αντίστοιχα, σε σχέση με τις τιμές 31,6%, 27,6% και 36,2% των συμφωνούντων, αλλά και των τιμών 18,2%, 17,3% και 18,1% των απαντήσεων «ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ», αντίστοιχα. Μόνο στην ερώτηση POS1 για το αν «ο οργα-

νισμός εκτιμά τη συνεισφορά τους στην ευημερία του», οι απαντήσεις δεν έδωσαν σαφές προβάδισμα «συμφωνίας» ή «διαφωνίας». Οι ερωτήσεις αναστροφικού τύπου που αποτυπώνουν την αντίληψη των εργαζομένων ότι ο οργανισμός δεν εκτιμά τη συνεισφορά τους κατέγραψαν μεγαλύτερα ποσοστά συμφωνίας, ενώ οι άλλες ερωτήσεις μίας κατεύθυνσης που δηλώνουν τη θετική εικόνα του δείγματος προς τον οργανισμό παρουσίασαν μεγαλύτερα ποσοστά διαφωνίας.



Εικόνα 1. Συμφωνία ή και διαφωνία των ερωτώμενων με τις δηλώσεις POS. POS: Perceived Organizational Support (αντιληπτή οργανωσιακή υποστήριξη).

Συσχέτιση της αντιληπτής οργανωσιακής υποστήριξης με δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά

Τα αποτελέσματα της POS εκφράστηκαν ως μέση τιμή με τυπική απόκλιση και διάμεσο, τόσο για τα δημογραφικά όσο και για τα επαγγελματικά χαρακτηριστικά. Οι άνδρες μετρήθηκαν με υψηλότερη μέση τιμή 2,5 και διάμεσο 2,5, έναντι 2,1 και 2,2 των γυναικών, αντίστοιχα (πίν. 4). Το ενδοτεταρτημοριακό τους εύρος κυμάνθηκε από 1,5–3,1 για τους άνδρες και από 1,4–3 για τις γυναίκες, αλλά η διαφορά δεν ήταν στατιστικά σημαντική ($p=0,203$). Η ηλικιακή ομάδα των 41–50 ετών κατέγραψε τη χαμηλότερη διάμεσο, 2,1 έναντι 2,6 των ηλικιακών ομάδων ≤ 40 και 51+, αλλά και πάλι η διαφορά δεν ήταν στατιστικά σημαντική ($p=0,360$). Ως προς την οικογενειακή κατάσταση, οι έγγαμοι εμφάνισαν υψηλότερη διάμεσο, 2,5 έναντι 1,8 των άγαμων και 2,3 των διαζευγμένων/χήρων, αλλά με χαμηλή στατιστική σημαντικότητα ($p=0,259$). Επομένως, κανένας δημογραφικός παράγοντας δεν επηρέασε σημαντικά τον

τρόπο με τον οποίο γίνεται αντιληπτή η καλοπροαίρετη ή η κακοπροαίρετη πρόθεση του οργανισμού απέναντι στον εργαζόμενο.

Οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης παρουσίασαν διάμεσο 2,4 και αυτοί της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης 2,7, ευρήματα με χαμηλή στατιστική σημαντικότητα ($p=0,612$). Οι κάτοχοι πιστοποιητικού αποφοίτησης από το ΙΕΚ του ΕΚΑΒ εμφάνισαν διάμεσο 2,3, με μικρή διαφορά από τους μη κατέχοντες πιστοποίηση (διάμεσος 2,5). Ούτε και εδώ διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,881$). Παρομοίως και στη μεταβλητή της προϋπηρεσίας δεν φάνηκε να υπάρχει στατιστική σημαντικότητα ($p=0,131$). Τα άτομα με 15–24 έτη εργασίας κατέγραψαν τη μικρότερη διάμεσο (2,3), ακολουθούσαν οι λιγότερο έμπειροι με <15 έτη, με 2,6 διάμεσο και, τέλος, οι έχοντες >25 έτη εργασίας, με διάμεσο 2,8. Αντίθετα με όλα τα προηγούμενα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά, ο τομέας εργασίας φάνηκε να παρουσιάζει στατιστική σημαντικότητα ($p<0,001$). Η μικρότερη διάμεσος (1,5) καταγράφηκε

Πίνακας 4. Διαφοροποίηση κλιμάκων POS σε σχέση με δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά.

Χαρακτηριστικά		POS		p
		Μέση τιμή (τυπική απόκλιση)	Διάμεσος (1ο–3ο) τεταρτημόριο	
Φύλο	Άνδρας	2,5 (1,3)	2,5 (1,5–3,1)	0,203
	Γυναίκα	2,1 (1,2)	2,2 (1,4–3,0)	
Ηλικιακή ομάδα (έτη)	≤ 40	2,5 (1,3)	2,6 (1,6–3,3)	0,36
	41–50	2,3 (1,2)	2,1 (1,5–3,0)	
	51+	2,7 (1,5)	2,6 (1,5–3,1)	
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος	2,4 (1,2)	1,8 (1,6–3,1)	0,259
	Έγγαμος	2,5 (1,3)	2,5 (1,5–3,1)	
	Διαζευγμένος/χήρος	1,9 (1,3)	2,3 (1,0–2,6)	
ΙΕΚ-ΕΚΑΒ	Όχι	2,5 (1,4)	2,5 (1,5–3,1)	0,881
	Ναι	2,4 (1,3)	2,3 (1,5–3,0)	
Προϋπηρεσία (έτη)	<15	2,6 (1,4)	2,6 (1,6–3,4)	0,131
	15–24	2,3 (1,2)	2,3 (1,4–3,0)	
	25+	2,8 (1,6)	2,8 (1,5–3,3)	
Εκπαίδευση	Δευτεροβάθμια	2,4 (1,3)	2,4 (1,5–3,1)	0,612
	Τριτοβάθμια	2,7 (1,3)	2,7 (2,3–3,0)	
Τομέας εργασίας	Ηράκλειο	2,5 (1,2)	2,5 (1,8–3,0)	<0,001
	Ρέθυμνο	1,7 (0,9)	1,5 (1,4–1,6)	
	Λασιθί	2,7 (1,6)	3,0 (1,6–3,4)	
	Χανιά	2,7 (1,3)	2,6 (1,9–3,1)	

ΙΕΚ-ΕΚΑΒ: Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης-Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας, POS: Perceived Organizational Support (αντιληπτή οργανωσιακή υποστήριξη)

στο Ρέθυμνο και ακολουθούσαν το Ηράκλειο με 2,5 και τα Χανιά με 2,6. Η μέγιστη τιμή διαμέσου (3) αποτυπώθηκε στο Λασιθί, με ενδοτεταρτημοριακό εύρος 1,6–3,4 (πίν. 4).

Ο τόπος εργασίας ήταν ο μοναδικός παράγοντας που επηρέασε την κλίμακα POS, με τους εργαζόμενους στο Ρέθυμνο να αντιλαμβάνονται λιγότερο υποστηρικτικό τον οργανισμό απέναντί τους σε σχέση με τους άλλους νομούς. Αντίθετα, στο Λασιθί οι εργαζόμενοι ένιωθαν ότι η υπηρεσία ενδιαφέρεται περισσότερο για την ευεξία τους και εκτιμά τη συνεισφορά τους. Το Ηράκλειο και τα Χανιά κυμάνθηκαν στα ίδια επίπεδα. Αξίζει να σημειωθεί η σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην ηλικιακή ομάδα των εργαζομένων και στον τομέα απασχόλησής τους ($p \leq 0,001$) (πίν. 4). Στο Λασιθί η πλειοψηφία των εργαζομένων ήταν ηλικίας ≤ 40 ετών (46,2%), ενώ τα άτομα 51+ ετών κατείχαν το μικρότερο ποσοστό (23,1%) από όλους τους νομούς και τομείς. Αντίθετα, στα Χανιά παρατηρήθηκε ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι ήταν ηλικίας 51+ (47,6%) έναντι αυτών με ηλικία ≤ 40 ετών.

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Από τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας διαπιστώθηκε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων στο ΕΚΑΒ στην 4η Περιφέρεια Κρήτης αντιλαμβάνονταν την υπηρεσία τους ως μη υποστηρικτική απέναντί τους. Οι υπάλληλοι θεωρούσαν ότι η υπηρεσία δεν ενδιαφέρεται για την ευημερία τους και δεν εκτιμά τη συνεισφορά τους. Το φύλο, η ηλικία και η οικογενειακή κατάσταση φάνηκε να μην επηρεάζουν την αντίληψή τους, γεγονός που συνάδει με τα ευρήματα βιβλιογραφικής ανασκόπησης του 2019.²⁷

Από τη μελέτη των επαγγελματικών χαρακτηριστικών, ο τομέας εργασίας ήταν ο παράγοντας που ξεχώρισε, με το Ρέθυμνο να απασχολεί πάνω από τους μισούς εργαζόμενους με τη χαμηλότερη αντιληπτή οργανωσιακή υποστήριξη, σε αντίθεση με το Λασιθί. Τα έτη προϋπηρεσίας και η εκπαίδευση δεν διαδραμάτισαν σημαντικό ρόλο. Επομένως, όπως κατέληξε και μελέτη των Aselage και Eisenberger,²⁸ κρίνεται αναγκαίο να διερευνηθεί περισσότερο ο παράγοντας της εμπειρίας, ενώ ο Rousseau⁵ έκανε αναφορά για το χρονικό διάστημα που ανήκει κάποιος στον οργανισμό.

Η διεύθυνση του τοπικού παραρτήματος στην Κρήτη οφείλει να μελετήσει τους λόγους για τους οποίους υπάρχει

η προαναφερθείσα αντίληψη στον νομό Ρεθύμνης και να λάβει υπ' όψιν ότι εκεί απασχολείται –σε μέγιστη αναλογία σε σχέση με τους υπόλοιπους τομείς– η μικρότερη ηλικιακή ομάδα των ≤ 40 ετών και οι λιγότεροι εργαζόμενοι ηλικίας 51+ ετών. Η σύγκριση μπορεί να γίνει με τους εργαζόμενους στο Λασιθί, οι οποίοι, αντίθετα, αισθάνονταν ότι ο οργανισμός τους υποστηρίζει.

Η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού διαδραματίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην αποτελεσματικότητα του οργανισμού στο σύνολό του. Η υιοθέτηση ενεργών πολιτικών με προσανατολισμό τη διάχυση της οργανωσιακής κουλτούρας, ώστε να ενισχυθεί η δέσμευση ανάμεσα στους υπαλλήλους και στην υπηρεσία τους,¹³ μπορεί να ωφελήσει και τις δύο πλευρές. Αν η διοίκηση επιθυμεί να θετικοποιήσει τον προσανατολισμό των υπαλλήλων της, οφείλει να καταστήσει σαφές ότι οποιαδήποτε ευνοϊκή μεταχείριση είναι προϊόν καλοπροαίρετης διάθεσης. Ακόμα, θα πρέπει να υπάρχει διαφάνεια σε όλες τις διαδικαστικές διαδικασίες και δίκαιη εφαρμογή κάθε οργανωσιακής πολιτικής.

Η ηγεσία που προάγει το αίσθημα καθήκοντος και καλλιεργεί την εμπιστοσύνη και την προσδοκία ότι θα ανταμειφθεί η προσπάθεια του εργαζόμενου, ταυτίζει τις θέσεις της με εκείνες της υπηρεσίας και δημιουργεί ευχαρίστες εμπειρίες στο εργασιακό περιβάλλον και μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την εργασία.¹⁰ Μέσω της ταύτισης των στόχων ο εργαζόμενος καταβάλλει προσπάθειες τόσο μέσα από πράξεις στο πλαίσιο της εκάστοτε σύμβασης εργασίας, όσο και μέσα από δράσεις εκτός των καθηκόντων του.¹⁴ Τα ποσοστά των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών μειώνονται, καθώς η αυξημένη POS σχετίζεται θετικά με την εργασιακή δέσμευση,²⁹ την εργασιακή απόδοση και την οργανωσιακή συμπεριφορά και αρνητικά με συμπεριφορές παραίτησης, όπως πρόθεση αποχώρησης³⁰ και απουσίας.¹⁴ Για τον ίδιο τον εργαζόμενο συμβάλλει θετικά στην ψυχολογική του ευημερία, αυξάνοντας την εργασιακή του ικανοποίηση και τη θετική του διάθεση.³¹ Οι υπάλληλοι μπορούν πιο εύκολα να αναδείξουν νέες ικανότητες και να αποκτήσουν νέα γνώση, καθώς διαφοροποιείται το κίνητρο για εργασία. Η παρούσα μελέτη, λοιπόν, μπορεί να αποτελέσει τη βάση για μελλοντικές έρευνες με στόχο την εξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων και να συνδράμει στην εξοικονόμηση πόρων, καθιστώντας το υφιστάμενο προσωπικό περισσότερο παραγωγικό.

ABSTRACT

Investigation of the perceived organizational support of employees at the National Emergency Aid Center of the 4th Region of Crete and its correlation with demographic and professional characteristics

M. PAPAĐAKI,^{1,3} C.G. PLATIS^{2,3}

¹Venizeleio Pananeio General Hospital of Crete, Heraklion, Crete, ²Greek DRG Institute SA, Athens,

³School of Social Sciences, Hellenic Open University, Athens, Greece

Archives of Hellenic Medicine 2023, 40(5):643–651

OBJECTIVE The depiction of the Perceived Organizational Support (POS) of the employees of the National Emergency Aid Center (Emergency Medical System) in the 4th Region of Crete. In addition, the correlation with demographic characteristics, such as sex, age group, family status, but also with professional ones, such as work experience, the area of work per prefecture and the level of education. **METHOD** One hundred and ninety employees of the National Emergency Aid Center of the 4th Region of Crete participated in the survey. A paper-based questionnaire was developed as a data collection tool. The recording of the demographic data was carried out with close-ended questions. The answers were gradated according to the Likert scale. The research model used was the “Survey of Perceived Organizational Support” (SPOS) in the short version of the eight items. The statistical analysis was carried out using the Statistical Package for Social Sciences (IBM SPSS), version 24.0. **RESULTS** The scale of POS presented mean value 2.4 (± 1.3 standard deviation), while the mean value and the interquartile range was 2.5 (1.5–3.0). In terms of demographic characteristics (sex, age group, family status), no factor gave a statistically satisfactory result to be studied. In terms of professional characteristics, only the area of work per prefecture presented interest ($p < 0.001$), depicting the highest mean value for Lasithi (3.0) and the lowest for Rethymno (1.5). In Heraklion and Chania the rates were roughly the same (2.5 and 2.6, respectively). **CONCLUSIONS** The majority of the employees at the National Emergency Aid Center of the 4th Region of Crete did not perceive the organization as being supportive towards them. The low rates of POS, especially in the area of work in Rethymno, need further investigation, as a comparison can be made to the area of work in Lasithi, whose employees feel that the organization cares about them and appreciates them.

Key words: Emergency Medical Aid System, 4th Region of Crete, Perceived Organizational Support

Βιβλιογραφία

1. BAKKER AB, ALBRECHT SL, LEITER M. Key questions regarding work engagement. *Eur J Work Organ Psychol* 2011, 20:4–28
2. MYLONA E, MIHAIL D. The role of perceived supervisor support and perceived organizational support on employees' motivation to learn and develop. The case of the Greek public sector. 42nd International Academic Conference, Rome, 2018:236–249
3. SAKS AM. Antecedents and consequences of employee engagement. *J Manag Psychol* 2006, 21:600–619
4. RHOADES L, EISENBERGER R. Perceived organizational support: A review of the literature. *J Appl Psychol* 2002, 87:698–714
5. ROUSSEAU DM. Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities Rights J* 1989, 2:121–139
6. EISENBERGER R, HUNTINGTON R, HUTCHISON S, SOWA D. Perceived organizational support. *J Appl Psychol* 1986, 71:500–507
7. WAYNE SJ, SHORE LM, LIDEN RC. Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Acad Manage J* 1997, 40:82–111
8. CAESENS G, STINGLHAMBER F, DEMOULIN S, DE WILDE M, MIEROP A. Perceived organizational support and workplace conflict: The mediating role of failure-related trust. *Front Psychol* 2019, 9:2704
9. FERRIS GR, KACMAR MK. Perceptions of organizational politics. *J Manage* 1992, 18:93–116
10. KURTESSIS JN, EISENBERGER R, FORD MT, BUFFARDI LC, STEWART KA, ADIS CS. Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *J Manage* 2015, 43:1854–1884
11. ALLEN DG, SHORE LM, GRIFFETH RW. The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *J Manage* 2003, 29:99–118
12. SHANOCK LR, EISENBERGER R. When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *J Appl Psychol* 2006, 91:689–695
13. MURTHY RK. Perceived organizational support and work engagement. *Int J Appl Res* 2017, 3:738–740
14. LYNCH PD, EISENBERGER R, ARMELI S. Perceived organizational support: Inferior versus superior performance by wary employees. *J Appl Psychol* 1999, 84:467–483
15. ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΜΕΣΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ. Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ). ΕΚΑΒ, Αθήνα, 2016. Διαθέσιμο στο: <https://www.ekab.gr/>

16. GARUS-PAKOWSKA A, SZATKO F, ULRICHS M. Work-related accidents and sharp injuries in paramedics – illustrated with an example of a multi-specialist hospital, located in Central Poland. *Int J Environ Res Public Health* 2017, 14:901
17. ΡΙΖΟΣ Κ. Εκτίμηση της επαγγελματικής εξουθένωσης και των επιπτώσεών της σε πληρώματα ασθενοφόρων του ΕΚΑΒ Αθηνών. Διπλωματική εργασία. Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Διοίκηση Μονάδων Υγείας, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Αθήνα, 2018. Διαθέσιμο στο: <https://apothesis.eap.gr/handle/repo/40286>
18. ΠΕΔΙΑΔΙΤΑΚΗ Ι. Διερεύνηση της υποκειμενικής εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου σε δείγμα εργαζομένων ως διασώστες του Εθνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ) στην Περιφέρεια Κρήτης. Διπλωματική Διατριβή. Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας, Τμήμα Ιατρικής, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης, Αλεξανδρούπολη, 2016. Διαθέσιμο στο: https://repo.lib.duth.gr/jsrui/bitstream/123456789/12275/1/Pediaditakil_2016.pdf
19. EISENBERGER R, STINGLHAMBER F. *Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees*. 1st ed. American Psychological Association, Washington, DC, 2011
20. Νόμος 4624/2019. Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις. ΦΕΚ 137/Α/29.8.2019
21. WORLD MEDICAL ASSOCIATION. WMA Declaration of Helsinki – ethical principles for medical research involving human subjects. WMA, Ferney-Voltaire, 2018. Available at: <https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects/>
22. UNIVERSITY OF DELAWARE. Format for the 8-item survey of perceived organizational support. Newark, DE, 1984. Available at: http://classweb.uh.edu/eisenberger/wp-content/uploads/sites/21/2015/04/SPOS_8.pdf
23. WORLEY JA, FUQUA DR, HELLMAN CM. The survey of perceived organizational support: Which measure should we use? *SA J Ind Psychol* 2009, 35:754–759
24. SHORE LM, TETRICK LE. A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *J Appl Psychol* 1991, 76:637–643
25. ΓΚΛΙΑΤΗ ΑΒ. Εργασιακή ικανοποίηση και δέσμευση: Εμπειρική ανάλυση της συνεισφοράς της υποστήριξης στον ιατρικό τομέα. Διδακτορική Διατριβή. Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας, Σχολή Περιβάλλοντος, Γεωγραφίας και Εφαρμοσμένων Οικονομικών, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα, 2018. Διαθέσιμο στο: <https://www.didaktorika.gr/eadd/handle/10442/44344>
26. ΟΥΖΟΥΝΗ Χ, ΝΑΚΑΚΗΣ Κ. Η αξιοπιστία και η εγκυρότητα των εργαλείων μέτρησης σε ποσοτικές μελέτες. *Νοσηλευτική* 2011, 50:231–239
27. SUN L. Perceived organizational support: A literature review. *Int J Hum Resour* 2019, 9:155–175
28. ASELAGE J, EISENBERGER R. Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. *J Organ Behav* 2003, 24:491–509
29. SULEA C, VIRGA D, MARICUTOIU LP, SCHAUFELI WB, DUMITRU CZ, SAVA FA. Work engagement as mediator between job characteristics and positive and negative extra-role behaviors. *Career Dev Int* 2012, 17:188–207
30. SHEN Y, JACKSON T, DING C, YUAN D, ZHAO L, DOU Y ET AL. Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator. *Eur Manag J* 2014, 32:406–412
31. EISENBERGER R, CUMMINGS J, ARMELI S, LYNCH P. Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *J Appl Psychol* 1997, 82:812–820

Corresponding author:

M. Papadaki, 52B Antheon street, 714 09 Heraklion, Crete, Greece
 e-mail: papadakimaria998@gmail.com