

Παράγοντες που επηρεάζουν το Κίνητρο των εργαζομένων στον Τομέα της Υγείας

Factors affecting job motivation among Health workers

Author: Κυριάκος Ανδρέου

PhD(c) Διευθυντής Σύνταξης Μέλος ΔΣ Παγκυπρίου Συνδέσμου Νοσηλευτών κ Μαιών



Το διαρκώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον, στο οποίο δραστηριοποιούνται οι σύγχρονοι Οργανισμοί, καθιστά επιβεβλημένη την ευελιξία και τον στρατηγικό σχεδιασμό σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας τους. Η παγκοσμιοποίηση, οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, η οικονομική πολιτική και πολλοί άλλοι παράγοντες,

ωθούν τους οργανισμούς, σε διαρκή αγώνα για βελτίωση, ανανέωση και αλλαγή.

Το σημαντικότερο κεφάλαιο ενός Οργανισμού, είναι το Ανθρώπινο δυναμικό. Στη σύγχρονη πραγματικότητα, η υλοποίηση των στόχων και των σκοπών μιας επιχείρησης, είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το ανθρώπινο στοιχείο. Μετά τον σχεδιασμό και την οργάνωση, η στελέχωση είναι το τρίτο στάδιο της διοικητικής διαδικασίας. Οι στρατηγικές διοίκησης ανθρωπίνων πόρων, έχουν ως απώτερο στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν, ενώ συμβάλλουν γενικότερα στην οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική ευημερία.

Η Παρακίνηση είναι μία από τις σημαντικότερες λειτουργίες του Τμήματος Διοίκησης Ανθρώπινων πόρων σε κάθε οργανισμό.

Αποτελεί τον καθοριστικό παράγοντα ο οποίος συμβάλλει στην αξιοποίηση των ικανοτήτων των εργαζομένων και βελτιώνει την παραγωγικότητα και την αποδοτικότητα τους. Εμπειρέχει δυνάμεις που ωθούν τους εργαζομένους να δραστηριοποιηθούν, προς επίτευξη των στόχων του οργανισμού.

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο τομέας της υγείας, όπως και το γεγονός ότι η Νοσηλευτική είναι ένα από τα δυσκολότερα επαγγέλματα, καθιστούν την αποτελεσματική παρακίνηση, καθοριστική δύναμη, για την ποιότητα των Νοσηλευτικών υπηρεσιών, σε μια χώρα που επηρεάζει το βιοτικό της επίπεδο.

Οι άνθρωποι πόροι στην υγεία περιλαμβάνουν, όλους τους ανθρώπους που ασχολούνται με δράσεις, των οποίων η πρωταρχική πρόθεση είναι η βελτίωση της υγείας. Οι άνθρωποι πόροι, αποτελούν την καρδιά των συστημάτων υγείας, είτε πρόκειται για Νοσηλευτές και Μαιές, είτε για Ιατρικό Προσωπικό, είτε για Υγειονομικούς Λειτουργούς. Εκτός αυτού, το Ανθρώπινο Δυναμικό, καθορίζει τη χρήση και των άλλων διαθέσιμων πόρων. Αποτελεί τη σημαντικότερη κατηγορία των εισροών των Συστημάτων Υγείας (ΠΟΥ 2000). Έρευνες δείχνουν, ότι η συνεχιζόμενη ανεπαρκής επένδυση σε Ανθρώπινο δυναμικό, θα μπορούσε να οδηγήσει σε μειωμένη απόδοση των Συστημάτων Υγείας (Razee et al., 2012). Συνεπώς, η παρακίνηση των εργαζομένων στον τομέα της υγείας, είναι ζωτικής σημασίας για την απόδοση του Συστήματος Υγείας.

Μεγάλες εκθέσεις τα τελευταία χρόνια υπογράμμισαν το ζωτικό ρόλο που διαδραματίζει το εργατικό δυναμικό στον τομέα της υγείας, όχι μόνο για την ικανοποίηση των αναγκών υγείας των πληθυσμών, αλλά και για την

υποστήριξη της οικονομικής ευημερίας. Επιπλέον, ένα ικανοποιητικά αμειβόμενο και καλά υποστηριζόμενο εργατικό δυναμικό, είναι ζωτικής σημασίας, για την επίτευξη της παγκόσμιας υγείας και του στόχου 3 Αειφόρου Ανάπτυξης, για την εξασφάλιση και προώθηση της ευημερίας όλων.

Η επίτευξη των στόχων του οργανισμού, όπως ενός νοσοκομείου, δεν καθορίζεται μόνο από την σωστή διαχείριση των ανθρώπινων και υλικών πόρων, αλλά και με την αποτελεσματική παρακίνηση των εργαζομένων. Επομένως, για να παρακινήθούν οι εργαζόμενοι ενός οργανισμού, θα πρέπει η Διοίκηση, να αναγνωρίζει και να αξιολογεί τις ανάγκες που πρέπει να ικανοποιηθούν οι εργαζόμενοι στον οργανισμό, παρέχοντας τα κατάλληλα εφόδια και κίνητρα.

Οι βασικοί παρακινητικοί παράγοντες για τους εργαζόμενους στον τομέα της υγείας, είναι η καλή διαχείριση, η εποπτεία, η υποστήριξη των διευθυντικών στελεχών και οι καλές σχέσεις εργασίας με τους συναδέλφους (Daneshkohan et al., 2014). Όταν ένας εργαζόμενος υποκινείται σε μεγάλο βαθμό, τότε παρατηρείται αύξηση της παραγωγικότητας. Επιπλέον αισθάνεται ικανοποιημένος από την εργασία του, αποφεύγει τις απουσίες, την αργοπορία τα παράπονα και τις συγκρούσεις.

Από την άλλη πλευρά, η αθέμιτη μεταχείριση, η κακή διαχείριση και η έλλειψη εκτίμησης, είναι οι κύριοι παράγοντες αποθάρρυνσης (Daneshkohan et al., 2014). Η διαδικασία της υποκίνησης βασίζεται στο γεγονός, ότι οι ανεκπλήρωτες ανάγκες, δημιουργούν ένταση, δυσαρέσκεια και απογοήτευση στον ίδιο τον εργαζόμενο.

Σύμφωνα με τον Maslow, οι ανάγκες που δεν έχουν ικανοποιηθεί είναι παράγοντας υποκίνησης, το οποίο και αποτελεί, το πιο διαδεδομένο μοντέλο και είναι η διαδικασία της παρότρυνσης ενός ατόμου, να προβεί σε ενέργειες για την επίτευξη ενός επιθυμητού στόχου. Μια από τις πολλές θεωρίες υποκίνησης, είναι η παραδοσιακή θεωρία, που βασίζεται στην υπόθεση, ότι το πρωταρχικό κίνητρο, είναι τα χρήματα. (Montana et al., 2008).

Η ηγεσία έχει αποδειχθεί ότι αποτελεί σημαντικό παράγοντα υποκίνησης, αφού αποτελεί τη βασικότερη από τις συνιστώσες που καθορίζουν τις κοινωνικές συνθήκες στο χώρο εργασίας. Για κάθε οργανισμό, η ηγεσία αποτελεί έναν παράγοντα-κλειδί, αφού προσδιορίζει και επηρεάζει τη συμπεριφορά των εργαζομένων, ώστε να τείνουν προς την αποτελεσματική πραγματοποίηση των στόχων. Ο ρόλος του ηγέτη, ως συντονιστή της Νοσηλευτικής υπηρεσίας είναι ιδιαίτερα σημαντικός. Η δυναμική της σχέσης, μεταξύ ηγεσίας και προσωπικού, συνήθως είναι η αιτία, για δημιουργία έντασης, όποτε τονίζεται η διαφορά εξουσίας, μεταξύ των δύο ομάδων, με αποτέλεσμα την έλλειψη επικοινωνίας και την έλλειψη παρακίνησης.

Σύμφωνα με τους Viitanen and Konu (2009), ο ιδανικός ηγέτης έχει όραμα και κατευθύνει τους κατώτερους του, μέσω ιδεών και παραδειγμάτων προς επίτευξη στόχων. Με άλλα λόγια, είναι ο πυρήνας του οργανισμού και η σημαντικότητα που τον διακατέχει, του δίνει περισσότερες ευθύνες, ως προς την δημιουργία στους κατώτερους του, του συναισθήματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας.

Οι ηγέτες, οφείλουν να εγκαθιδρύσουν την επικοινωνία με το προσωπικό, για να τους κατευθύνουν και να τους στηρίζουν. Η εξάσκηση αποτελεσματικής ηγεσίας, συντείνει στην καλύτερη αντιμετώπιση των προκλήσεων στα σύγχρονα νοσηλευτικά ιδρύματα, μέσω της ενθάρρυνσης για ομαδική εργασία, για παροχή υψηλού επιπέδου φροντίδας υγείας και για ασφάλεια στο χώρο εργασίας (Greenfield 2007). Η χρηματοδότηση και ενθάρρυνση για συμμετοχή σε προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης, ανάπτυξης και κατάρτισης προσωπικού, σχετικά με νέες τεχνολογίες στον τομέα της υγείας και την προαγωγή επαγγελματικής συμπεριφοράς, βοηθάει στην ανάπτυξη του συναισθήματος φιλοδοξίας στα μέλη της νοσηλευτικής ομάδας. Η επένδυση στο προσωπικό καθιστά τον εργοδότη πιο ελκυστικό, όχι μόνο στους ήδη προσληφθέντες εργαζόμενους, αλλά και σε φιλόδοξους νοσηλευτές και ιατρούς με υψηλές προοπτικές επιτυχίας και απόδοσης. Η αναγνώριση και η επιβράβευση, αποτελούν δύο από τις πιο σημαντικές μεθόδους παρακίνησης του προσωπικού. Οι έπαινοι και άλλες συμβολικές πράξεις, μπορούν να αποτελέσουν πρακτικές που ενεργοποιούν το άτομο για απόδοση και το κάνουν να αισθάνεται αφοσιωμένο, ή δεσμευμένο στους στόχους του. Μέγιστη σημασία, είναι και η ενθάρρυνση συμμετοχής του προσωπικού, στη λήψη αποφάσεων. Με αυτό τον τρόπο οι υφιστάμενοι, μπορούν να συζητήσουν με τον προϊστάμενο, θέματα, που θα μπορούσαν να ευκολύνουν την εργασία τους, αλλά και να καταστήσουν την απόδοσή τους πιο αποτελεσματική. Ο σαφής καθορισμός των στόχων της ομάδας και η δέσμευση των μελών της, για την υλοποίησή τους, η συνοχή και η αμοιβαία εμπιστοσύνη, η δυνατότητα αυτονομίας, το δίκαιο σύστημα ανταμοιβής, βασισμένο στην αναγνώριση της προσφοράς, αποτελούν ισχυρά κίνητρα για την βελτίωση αποδοτικότητας της νοσηλευτικής ομάδας. Είναι διαπιστωμένο ότι οι εργαζόμενοι που έχουν συγκεκριμένους στόχους, είναι πιο αποδοτικοί από όσους εργάζονται χωρίς στόχους. Οι νέες πλέον ερευνητικές προσεγγίσεις, μπορούν να βοηθήσουν τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, στο να κατανοήσουν καλύτερα, το γιατί οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας, συμπεριφέρονται με τον τρόπο τους, πώς οι παρεμβάσεις μπορούν να βελτιώσουν τις επιδόσεις και να ανακαλύψουν τους μηχανισμούς, που οδηγούν στην αλλαγή και τις στρατηγικές, για την ενδυνάμωση των εργαζομένων στον τομέα της υγείας. (Bhatnagar et al., 2018). Στη δύσκολη εποχή που διανύουμε, λαμβάνοντας υπ'όψιν τις οικονομικές συγκυρίες και μεταβολές που συμβαίνουν τόσο στην κοινωνία, όσο και στους οργανισμούς, είναι αναγκαίοι οι ηγέτες,

να αποτελούν φορείς καινοτομίας, έμπνευσης και δημιουργικότητας. Ωστόσο, δεν μπορεί να πει κανείς με βεβαιότητα ποιο στυλ ηγεσίας, είναι βέλτιστο, σε σύγκριση με τα υπόλοιπα. Το σίγουρο είναι, ότι οι σημερινές συνθήκες, απαιτούν ευέλικτους ηγέτες, που αλλάζουν και διαμορφώνουν τη δράση τους ανάλογα. Ο τρόπος που επιλέγουν να ασκήσουν εξουσία, πρέπει να αποτελεί πηγή έμπνευσης και να δίνει όραμα, ώστε να ωθήσουν τους εργαζόμενους, στο να απελευθερώσουν τις ικανότητές τους και επιπλέον να οδηγήσουν στη δημιουργία νέων, ικανών και γνήσιων ηγετών.

Βιβλιογραφία

1. Montana, P., Charnov, B. (2008), Μάνατζμεντ. 4η έκδ. Αθήνα: Κλειδάριθμος.
2. Bhatnagar A., Scott K., Govender V., George A. (2018) Pushing the boundaries of research on human resources for health: fresh approaches to understanding health worker motivation. WHO South-East Asia Journal of Public Health.7(1):13-17. doi: 10.4103/2224-3151.228422.
3. Working together for health. The world health report 2006. Geneva: World Health Organization; 2006 http://www.who.int/whr/2006/whr06_en.pdf, (ημερ. πρόσβασης 25 Μαρτίου 2019).
4. Human resources for health: foundation for universal health coverage and the post-2015 development agenda. Report of the Third Global Forum on Human Resources for Health, 10-13 November 2013, Recife, Brazil. Geneva: World Health Organization; 2014 (http://www.who.int/workforcealliance/knowledge/resources/report3rd_GF_HRH.pdf, (ημερ. πρόσβασης 25 Μαρτίου 2019).
5. Daneshkohan A., Zarei E., Mansouri T., Maajani K., Gha-semi MS., Rezaeian M. (2014) Factors affecting job motivation among health workers: a study from Iran. Glob J Health Sci.7(3):153-60.
6. Razei H., Whittaker M., Jayasuriya R., Yap L., Brentnall L. (2012) Listening to the rural health workers in Papua New Guinea-The social factors that influence their motivation to work. Social Science & Medicine.75(5):828-835.
7. Μπουραντάς, Δ. (2005) Ηγεσία. Ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας. 1η Έκδ. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
8. Viitanen & Konu (2009) Leadership style profiles of middle-level managers in social and health care. Leadership in Health Services. 22(2):108-120.
9. Greenfield, D. (2007) The Enactment of Dynamic Leadership. Leadership in Health Services. 20(3):159- 168.