



Πρωτόκολλο Έρευνας Διδακτορικής Διατριβής με τίτλο
**«Εργασιακή ικανοποίηση και παρακίνηση
ως παράγοντες ποιότητας στο Δημόσιο Τομέα
- Ανάλυση των Υπηρεσιών Υγείας»**

Δημήτριος Ντάκας
[ΣΕΠΙΒΕΒΛΩΝ]

Βασίλειος Αλεξάκης

Μυρία Ρωικού

Σύντομη παρουσίαση θέματος

Καραφέρης Δημήτριος

Για να προσδιορίσουμε την ποιότητα ενός συστήματος υγείας θα πρέπει να διερευνήσουμε το επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών. Η ικανοποίηση των ασθενών αποτελεί ένα προσαρμοσμένο μέτρο αντίληψης που χρησιμοποιείται συνήθως ως κριτήριο για την αποδοτικότητα. Γενικότερα, ο προσδιορισμός των στοιχείων εκείνων που προσδιορίζουν την ποιότητα μιας υπηρεσίας είναι ιδιαίτερα δύσκολη υπόθεση, ως αιτία της έλλειψης της υλικής υπόστασης των υπηρεσιών και της πολυπαραγοντικής τους φύσης. Η όποια λειτουργία ή αλλαγή σε έναν οργανισμό που παρέχει υπηρεσίες δεν είναι δυνατή χωρίς την συμμετοχή των εργαζομένων της, γεγονός που προϋποθέτει την εργασιακή τους ικανοποίηση και παρακίνηση.

Καθώς ο τομέας της υγείας είναι από τους πλέον στρεσογόνους χώρους εργασίας, συμβάλλοντας όχι μόνο στο χρόνιο stress αλλά και στο σύνδρομο κόπωσης, καταστάσεις οι οποίες συνδέονται μεταξύ τους και προκαλούν μείωση της ικανοποίησης που λαμβάνουν από την εργασία τους οι επαγγελματίες υγείας. Η εργασιακή ικανοποίηση και η αποτελεσματική παρακίνηση των εργαζομένων είναι παράγοντες με υψηλή προτεραιότητα σε κάθε οργανισμό τα τελευταία χρόνια, που επιθυμεί να βελτιώσει την ποιότητα και παραγωγικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, ιδιαίτερα υπό την πίεση της στενότητας των οικονομικών πόρων. Η παρακίνηση χαρακτηρίζεται από ένα σύνολο εσωτερικών και εξωτερικών δυνάμεων που ωθούν το άτομο να δράσει με έναν συγκεκριμένο τρόπο σε σχέση με την εργασία του, καθορίζοντας την μορφή της, την κατεύθυνση, την ένταση και την διάρκεια της. Η εργασιακή ικανοποίηση από την άλλη αποτελεί μια συναισθηματική αντίδραση του ατόμου απέναντι στη εργασία και τις διάφορες πτυχές της. Η επιτυχία της διοίκησης έγκειται στη δυνατότητα που έχει να δημιουργεί εκείνες τις συνθήκες που ευνοούν την εργασιακή ικανοποίηση και παρακινούν τους εργαζομένους να αυξήσουν την απόδοσή τους.

Αυτή η μελέτη ερευνά τις επιπτώσεις της ικανοποίησης των εργαζομένων στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης στην ικανοποίηση των ασθενών. Επιπλέον, ο στόχος της μελέτης είναι να εκτιμηθούν ποιες είναι οι παράμετροι με το μεγαλύτερο αντίκτυπο στην ικανοποίηση της θέσης εργασίας των εργαζομένων στην υγειονομική περίθαλψη και την ικανοποίηση των ασθενών από τις υπηρεσίες. Ο καθορισμός αυτών των σχέσεων και των παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα της εργασίας και των υπηρεσιών θα δημιουργήσει μια βάση για τη διαχείριση σημαντικών παραγόντων που επηρεάζουν τόσο την ικανοποίηση των εργαζομένων στην υγειονομική περίθαλψη όσο και την ικανοποίηση των ασθενών.

Λέξεις Κλειδιά: επαγγελματική ικανοποίηση, παρακίνηση, δημόσιος τομέας, ποιότητα υπηρεσιών υγείας, βελτίωση ποιότητας, ικανοποίηση του ασθενή



PhD Thesis Protocol entitled

**“Job satisfaction and motivation
as quality factors in the Public Sector
- Analysis of Health Services”**

Brief subject presentation

In order to determine the quality of a health care system we ought to investigate the level of patient satisfaction. Patient satisfaction is a customized perception measure commonly used as a criterion for efficiency. Generally, identifying the elements that define the quality of a service is a particularly difficult task, as a cause of the lack of material nature of services and of their multifactorial nature. Any operation or change to a service organization is not possible without the involvement of its employees, which requires their job satisfaction and mobilization.

As the health sector is one of the most stressfull workplaces, contributing not only to chronic stress but also to fatigue syndrome, situations that are linked to each other and cause a dissatisfaction in health professionals. Job satisfaction and effective motivation of the employees are factors with high priority in every organization in recent years, aiming to improve the quality and proactivity of the services especially which are provided under the pressure of the limited financial resources. Motivation is described as a set of internal and external forces that initiate work-related behaviour, and determine its form, direction, intensity, and duration. Job satisfaction on the other hand, is an emotional reaction of individuals toward work and its various aspects. The success of the management lies in its ability to create those conditions which favor the job satisfaction and motivate the employees to increase their performance.

This study researches the impact of healthcare worker satisfaction on patient satisfaction. Furthermore, the aim of the study is to assess which are the parameters with both the greatest impact on healthcare worker job satisfaction and on patient satisfaction with services. Defining these relations and factors affecting the quality of work and services will create a basis for the management of important factors which affect both: healthcare worker satisfaction and patient satisfaction too.

Key Words: job satisfaction, motivation, public sector, quality of health services, quality improvement, patient satisfaction