

SIPICZKI VERONIKA

Dolgozói közérzet felmérés a hospice betegellátást végző munkatársak körében

Összefoglalás ♦ *A tanulmány – reprezentatív mintavétel alapján – a hazai aktív hospice ellátást biztosító intézetekben dolgozó munkatársak közérzetére vonatkozó felmérés eredményeit teszi közzé, mely alapján világosan kirajzolódik az a kép, amely e kollektívákat jellemzi. Vizsgálat alá vonja a képzési lehetőségek elérhetőségeit, a rá vonatkozó igény nagyságát, a dolgozó és a szervezet informális viszonyát, a munkahely légkörét, a dolgozók közérzetének biztosítását a munkahely és a munkatársak részéről. Kitér a hierarchikus viszonyok jelenlétére, jelentőségére, a dolgozóknak a munkájukkal szemben érzett felelősségtudatára, etikai, önbecsülési szintjére, s azt is górcső alá veszi, hogy a munkahely-változtatás gondolatának felmerülését milyen okok vezérelhetik. Összességében a felmérés eredményei pozitív képet mutatnak a magas etikai színvonal, a munkaszeretet, a sok nehézséggel küzdő egészségügyi rendszer ellenére a munkájukhoz ragaszkodó dolgozók tekintetében, viszont néhány olyan problémakörre is rámutat (pl. a képzési rendszerrel kapcsolatos igények, a túlterheltség, az anyagi megbecsülés hiánya stb.), amelyre megoldást találni a közeljövő feladata lesz.*

A téma vizsgálatához a magyar egészségügyi rendszerben különleges helyet elfoglaló ellátási formát, a hospice ellátást választottam. A hospice haldokló – elsősorban daganatos – betegek humánus gondozását végző szervezet. A hospice gondozás célja a betegek életminőségének javítása (testi és lelki szenvedéseinek enyhítése, fizikai és szellemi aktivitásuk támogatása), valamint a hozzátartozók segítése a betegség és a gyász terheinek viselésében.

Említendő jellemzői a választott téma szempontjából:

- Politikailag és felekezetiileg független, ingyenes segítséget nyújtó szervezet, a paraszolvencia elfogadhatatlan.
- A legfontosabb a beteg: egyenrangú embertárs, akinek emberi méltóságát, döntését, világnézeti meggyőződését tiszteletben tartja, a lehetőség szerinti magas szintű orvosi, szociális és lelki segítségnyújtás biztosítása mellett.

- Palliatív terápia alkalmazásával, az életet nem megrövidítve, nem meghosszabbítva biztosítja a testi fájdalmak csillapítását, a tünetek enyhítését, karbantartását.
- A gondozást munkacsoport végzi, melynek tagjai egészségügyi, szociális, mentális, spirituális foglalkozású emberek, valamint önkéntesek, s a beteg és családja számára szükséges mértékben vesznek részt a munkában.
- A hospice munkatársak munkájukat belső meggyőződésből, hivatásszerűen végzik.
- Különböző ellátási formákban valósul meg, elsősorban a lehetőségek, valamint az igények függvényében.

A Magyarországra jellemző egészségügyi és szociális ellátás keretein belül a hospice ellátás még nem foglalta el méltó helyét. Az ellátásban dolgozók munkája és hozzáállása azonban követendő példa lehetne mások számára, menedzselésük sikere, vagy nehézségei felhasználható tapasztalatot nyújthatnak az egészségügy egyéb területein dolgozóknak is.

Hipotézisek

- a munkatársak fontosnak tartják az előképzettséget és a képzéseken való részvételt
- igényük van az együttes munkára
- elvárják a munkahellyel kapcsolatos információk közlését
- szükségesnek tartják a rendszeres munkamegbeszéléseket
- hajlandók felelősen részt vállalni a munkahely problémáinak megoldásában
- igényük van a megbecsülésre
- érzékenyen reagálnak a hierarchiával való visszaélésekre
- nem anyagi szempontok tartják meg a maradékat munkahelyükön

A rendszerváltás körüli években a civil szerveződések létrehozására nemcsak a lehetőségek, de az igények is növekedtek. 1991-ben Polcz Alaine pszichológus, tanatólógus vezetésével alakult meg a Magyar Hospice Alapítvány, amely a külföldi, több évtizedes múlttal rendelkező hospice szervezetek tapasztalatai, irányelvei, valamint a magyarországi lehetőségek figyelembevételével kezdte meg munkáját. A kezdeti években az önkéntesek elsősorban a haldokló betegek otthoni ápolásában nyújtottak segítséget, majd kórházi beteglátogató csoportok is tevékenykedtek. A mozgalom lassan egyre ismertebb lett, de a törvényi, finanszírozási, oktatási háttér nehéz, ma is tartó küzdelemmel alakult, alakul. A lassú, de kedvezőnek mondható változások lehetővé tették, hogy különböző ellátást végző munkahelyek jöjjenek létre, melyek a hivatalos egészségügy területén tevékenykedve, részben

az Országos Egészségbiztosítási Pénztár által is finanszírozva működhetnek. 1995-ben megalakult a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület, amelynek feladata többek között a hospice ellátást nyújtó szervezetek szakmai, oktatási, érdekvédelmi koordinálása, az együttműködés fenntartása. Az 1997-es egészségügyi törvény külön paragrafusban foglalkozik a hospice gondozással, de a gondozás finanszírozására csak részben nyújtanak segítséget a rendeletek.

2002-es adatok a magyarországi 28 aktív hospice ellátást nyújtó szervezetről:

- 4 bentfekvő részleg (56 ágyal)
- 13 hospice házigondozó csoport
- 5 ápolási otthon, ill. idősek otthonában hospice jellegű ellátás
- 2 nappali szanatórium
- 4 hospice mobil team (kórházi támogató csoport)

A betegek és családtagjaik ellátását végzők foglalkozás szerint: orvosok (36), nővérek (182), gyógytornászok (29), pszichológusok, mentálhigiénikusok (19), lelkészek (19), szociális munkások (12), dietetikusok (8), adminisztrátorok, koordinátorok (17), foglalkozás terapeuták (5), gondozónők (3), gyászolókat segítők (6), gyógymasszőr, zeneterapeuta (1-1) és önkéntesek (131).

A növekvő lehetőségek, kapacitások ellenére ma Magyarországon a főleg rosszindulatú betegségben szenvedő haldokló embereknek kevesebb, mint 1%-a részesül hospice ellátásban, az igény ennek többszöröse.

Multidiszciplináris csoport

A fontosnak tartott jellemzők között már említettem, hogy a beteg és családja gondozását csoport végzi, melynek tagjai különböző foglalkozásúak, és a köztük lévő fontossági sorrendet nem ez, hanem a beteg szükségletei határozzák meg. Ez a nézet merőben különbözik a magyarországi egészségügyi gyakorlattól, így alkalmazása, megélése sok, előre látható és nem látható nehézséget okozhat. Feltételezhető, hogy a rugalmasabb házi betegápoló egységeknél, ahol pl. a nővér, gyógytornász kompetenciája, felelőssége nagyobb, sokkal természetesebb ez a szemlélet, mint a szorosabb orvosi irányítással járó fekvőbeteg ellátó intézményekben.

A probléma meghatározása

1. A hospice speciális munkahely az egészségügyi és szociális ellátásban, mivel finanszírozottsága okán kiszolgáltatottabb, mindemellett maximális elkötelezettséget igényel a munkatársaktól.

2. A legfontosabb a beteg érdeke – emiatt kiemelten fontos szempont a dolgozók közérzetének jó és stabil szinten tartása is. Éppen azért fontos, mert szakmai tudásuk mellett viselkedésükkel, fegyelmezettségükkel, hangulatukkal, megbízható szeretetükkel kell megalapozniuk a beteg és családja számára oly végletesen fontos, a közösség által célul kitűzött életminőség javítást, fenntartást. Tehát, ha a team-tagok munkahelyi közérzete nem kielégítő, nem megfelelő, épp a vállalt feladatukat nem tudják teljesíteni.
3. Különböző módszerekkel végrehajtható, folyamatos „kontroll” szükséges az egyenletesség fenntartásához, a közérzet javításához, a problémák feltárásához, az orvoslásukon való ténykedéshez.

Feladatomban tartottam feltérképezni a következőket:

- a. A hospice betegellátásban való részvétel előfeltételeit, a dolgozók erről alkotott véleményét.
- b. A képzési lehetőségek elérhetőségét, az erre való igényt, javaslatot.
- c. A tájékozottságot, az információszerzés lehetőségeit, a dolgozó és a szervezet viszonyát.
- d. A munkahely légkörét, a dolgozók közérzetének biztosítását a munkahely és a dolgozók részéről.
- e. Általános elégedettség mérését öt fő szempontból.
- f. A hierarchikus viszonyok jelenlétét, jelentőségét.
- g. A munkahely-változtatás gondolatának felmerülését, ennek okait, és a munkahelyhez való ragaszkodás okait.

Módszerek

1. Mintavétel a teljes populációból, a meglévő 28 ellátó egység kb. fele, véletlenszerű kiválasztás alapján.
2. Minden egység meglátogatása, és a vezetőkkel, munkatársakkal megismerkedve, lehetőleg fél munkanap eltöltése, esetmegbeszéléseken való részvétel.
3. Önkitöltős kérdőív kiosztása, mely zárt kérdések mellett jelentős arányban tartalmaz nyitott kérdéseket is, lehetőséget adva bővebb vélemény kifejtésre – *(ld.: Függelék I. – Kérdőív)*.
4. A kiválasztott munkahelyekről nyilvánosan elérhető információk megszerzése (szórólapok, világháló, szakirodalom).

A vizsgálat megvalósítása

A mintavétel mind a véletlenszerűség, mind a tudatosság jegyeit hordozta: olyan gondozói közösségeket próbáltam elérni, melyek tényleges betegellátást folytatnak. A felhívásomra gyors válasszal reagálókat kerestem fel ténylegesen, ügyelve arra, hogy Budapesten kívül az ország különböző részeiről is szerezzek információt. Mindemellett csak a vizsgálat során ismertem meg az ellátó egységek nagyságát, összetételét, szervezeti formáját. Végül 6 gondozói csoporttal vettem fel a kapcsolatot.

A vezetők, munkatársak elérhetőségének függvényében hosszabb-rövidebb időt töltöttem el egy-egy helyen, személyes benyomásokat szerezve a munkahelyekről, de esetmegbeszélésen nem vettem részt.

A kérdőívek kiosztásra kerültek, majd személyesen, vagy postai úton jutottam a kitöltöttekhez. A kitöltött ívek aránya csak 1 egységnél nem volt 50%, így válaszaik nem lehetnek reprezentatívak az egységre nézve, de a többi válaszadó egység nagy válaszkészsége miatt az egész vizsgált mintába bekerülhetett.

A minta jellemzése

A vizsgálatba 3 fővárosi és 3 vidéki városi szervezet dolgozói kerültek be, a zárójelen belüli szám a kérdőív kitöltése idején elérhető munkatársak számát jelzi, közülük nem mindenki küldte vissza az ívet. *(A H+szám jelzés a táblázatokban /Függelék 2. – Táblázatok/ az adott csoport jele.)*

(H1) Kórházi támogató csoport (12 fő)

(H2) Otthoni gondozó, fájdalomambulanciát, nappali szanatóriumot fenntartó csoport (17 fő)

(H3) Fekvőbeteg ellátó kórházi részleg, amely alapítvány formájában járóbeteg ellátást is végez (21 fő)

(H4) Hospice szellemiségű önkormányzati gondozási csoport (10 fő)

(H5) Otthoni szakápolást végző csoport (15 fő)

(H6) Ápolási intézet, fekvőbeteg ellátással (20 fő)

A vizsgálatban részt vevő 6 gondozási egységből, 95 dolgozótól 62 értékelhető válasz-kérdőív érkezett vissza. Ez több mint 65%-os válaszarány, ami igen jónak mondható.

A kérdőív végén feltett általános kérdésekre beérkező válaszok eredményei:

7 férfi és 55 nő válaszolt, közülük 24 felsőfokú, 31 középfokú 1 alacsony végzettséget jelölt, erre a kérdésre 6-an nem válaszoltak. Több mint fele 40 évnél fiatalabb, és nagy részük más egészségügyi intézményben is dolgozott jelenlegi munkahelye előtt.

Válaszkészség tekintetében az egyes munkahelyek igen nagy arányban képviseltették magukat, így az eredmények tekintetében pontosabb információt kaptam róluk is, mint csoportról.

Eredmények

A kérdőív kérdéseire kapott válaszok táblázatokba foglalva a Függelékben található, számozásuk a kérdések számozásának felelnek meg. *(Ld.: Függelék 2. – Táblázatok)*

A hospice betegellátásban való részvétel előfeltételei, a dolgozók erről alkotott véleménye (1-4. kérdés)

1. kérdés: A dolgozók nagy része környezetből eredő információ alapján (29%), vagy személyes élmény nélkül, belső indítatásból választotta ezt a munkát (34%). Személyes élmény, vagy éppen álláshirdetés okán jelentkezők viszonylag kevesen voltak.

2. kérdés: Az alkalmasság feltételei és bizonyítása csak 4 emberre nem vonatkoztak, ők főleg az adott szolgálat elindítói közé tartoznak. A válaszadók 77%-a a szakmai, 16%-a a pszichés feltételt külön kiemelte.

3. kérdés: A szakmai képzettség (53%) mellett a felvételi elbeszélgetés és a próbaidő (35-35%) emelkedett ki a bizonyágtétel lehetőségei közül jobban. Az egyes munkahelyekre lebontva akadtak különbségek.

4. kérdés: a felsorolt feltételek osztályzására adott válaszok egyértelműen fontos-elengedhetetlenül fontos kategóriába sorolták mind az öt említett feltételt. Elgondolkodhatok azon, vajon, helyes volt-e a kérdésfeltevés módja, de feltételezhetem azt is, hogy valóban nagy figyelmet fordítanak az említettekre.

A képzési lehetőségek elérhetősége, erre való igény, javaslat (5-7. kérdés)

5. kérdés: A válaszadók nagy része legalább egyszer, de inkább többször járt már a hospice munkához szükséges továbbképzésen. Mindenki adottnak tekinti a lehetőséget, 21% nem végzett még tanfolyamot, közülük csak egy ember nem talált lehetőséget, de ő is csak személyes okokból. 1 ember kivételével ők még nem dolgoznak 2 évnél régebben a szervezetüknél.

6. kérdés: Viszonylag sokan (13%) nem adtak választ, emellett a válaszolók között nyolcszoros az elégedettek aránya. A válaszadók nagy része meg is indokolta véleményét. Az elégedettségüket is szavakba foglalták a munkatársak, mégis inkább a negatívumokat emelem ki, a jövőben várható feladatok miatt. Az elégedetlenség okai:

- mindenhol ugyanazok a szakemberek oktatnak;
- koncepcionálisan nem kidolgozott, nem akkreditált, nem szól minden szakembercsoporthoz;
- nem kap megfelelő hangsúlyt, a paramedicina szintjén van;
- nincs, vagy ritka a szervezett szakirányú képzés;
- kevés szakmai képzés.

Az elégedetlenségüknek hangot adók főleg az orvosok, team-vezetésben részt vevők közül kerülnek ki, következtethetően számukra a legkevésbé kielégítő a képzés.

7. kérdés: A továbbképzéssel kapcsolatos javaslatokat tudakoló kérdésre szintén magas (13%-os) a választ nem adók aránya, javaslatot azonban valamivel többen tettek, mint az elégedetlenségüket kifejezők. Javaslatok:

- több szakmai, kevesebb menedzseri tanulmány legyen;
- új szakemberek bevonása;
- legyen kidolgozottabb, minden szakembercsoporthoz szóljon, akkreditált legyen;
- egyetemi képzés része legyen;
- nővér szintű házi továbbképzéseken a kreditpont bevezetése, a kényszer elkerülése;
- országos szintű, évi több palliatív, posztgraduális pontszerző képzés, több közös „műhely”;
- több szervezett, szakirányú képzés;
- jobban összefogni a munkaterületeket, speciális képzéseket indítani;
- pszichés támogatásra lenne még szükség;
- gyakoribb részvételi lehetőség.

Tájékozottság, információszerzés, a dolgozó és a szervezet viszonya, vélemény (8-13. kérdés)

8. kérdés: A válaszadók 77%-a hetente, vagy ennél gyakrabban vehet részt megbeszéléseken, Igen kevesen vannak, akik írásos tájékoztatásra, vagy informális csatornákra kénytelenek hagyatkozni.

9. kérdés: Kivétel nélkül mindenki fontosnak tartja a megbeszéléseket, több szempontot is említve:

- szakmai feltétele a munkának, a betegekkel kapcsolatos információcsere módja; a gördülékeny munka feltétele a naprakész informáltság;
- feladattervezés, döntéshozatal színtere;
- téves információk elkerülése a többszöri áttételes értesítések kiiktatásával;

- elvárások tisztázása; feladatok megbeszélése, elosztása, tapasztalatcsere, problémák több oldalról való vizsgálata, eredményesebb kommunikáció;
- a team-munka elengedhetetlen feltétele, tagjai megismerik egymást, munkatársi kapcsolatok erősítése, „kiégés” kivédése, kibeszélés lehetősége; elfogadás, hatékonyabb visszajelzés;
- érzelmi ventillációs lehetőség;
- támaszt, biztonságérzetet ad, könnyíti a terhek elviselését.

10. kérdés: Akik maradéktalanul elégedettek a megbeszélések rendszerességével, jóval kevesebben vannak (57%), mint a minimum heti rendszerességgel találkoznak. Azok a válaszadók, akik sem a megbeszélések rendszerességével, sem a hatékonyságával nem elégedettek, többségükben olyan munkahelyen dolgoznak, ahol a megbeszélések rendje éppen átalakulóban van, annak érdekében, hogy ne a betegetől vonják el a beszélgetésre szánt időt.

A rendszerességgel elégedetlenek indokai:

- ritka szakmai megbeszélések;
- ritka szupervíziók;
- heti egy helyett kettő kellene;
- nehéz egyeztetni, hogy mindenki részt tudjon venni rajtuk.

A hatékonysággal elégedetlenek indokai:

- több szakmaiság kellene (pl. a fájdalomcsillapításról több információ);
- nem mindig alkalmazható a gyakorlatban;
- nem mindig követi tett az elképzeléseket;
- sok lehetőség van a „másról” beszélésre, érdektelen, haszontalan információcserére;
- nyíltság hiánya;
- több idő jut a beszélgetésre, mint a betegre.

11. kérdés: A válaszadók közül 1 fő érezte úgy, hogy nem jól tájékozott, 2 fő nem tartja fontosnak a munkahelyével kapcsolatos tájékozottságot, a többiek nagy része jól tájékozottnak tartja magát (42 fő).

12. kérdés: Elégedett a tájékoztatás formájával 71%, az elégedetlenek javaslatokat is megfogalmaztak:

- minden információ elérhető legyen (pl. faliújságon), ezekről a megbeszéléseken legyen szó;
- legyen rendszeres beszámolás az elvégzett vagy folyamatban lévő feladatokról;
- nővér-továbbképzés részeként gyakoribb, hatékonyabb megbeszélések legyenek;

- minden csoporttag információcseréjét megkönnyítő kommunikációs lap bevezetése lenne jó;
- nemcsak a kész döntésekről való tájékoztatásra, hanem a vélemény, javaslat kifejtésére is legyen lehetőség;
- szakirodalom bővítése, azok ismertetése, illetve több idő, alkalom, információ kellene.

Megemlítendő, hogy főleg a fekvőbeteg ellátó intézményekben dolgozók részéről nyilvánul meg elégedetlenség, kiemelve elsősorban az időhiányt.

13. kérdés: Mindenképpen figyelemre méltó a véleményalkotási lehetőséggel kapcsolatos kérdésre érkezett, minden csoportnál 82% fölötti pozitív választ adók aránya (13/a és 13/b válaszok).

A munkahely légköre, a dolgozók közérzetének biztosítása a munkahely és a dolgozók részéről, vélemény (14-17. kérdés)

14. kérdés: Erre a kérdésre a munkatársak sok esetben csak részlegesen reagáltak, ennek alapján azt kell mondanom, hogy az iskolai osztályzatnak megfelelő értékelés vagy nem a legjobb választásnak bizonyult, vagy a válaszadási lehetőség nem volt teljesen egyértelmű sokak számára. A közösségek válaszai között markáns különbségek figyelhetők meg, bár az átlagokat tekintve a pozitívabb jelzők felé van eltolódás.

15. kérdés: A munkahely részéről a dolgozók felé irányuló többrétű (anyagi, szellemi, lelki) gondoskodást véleményező válaszok valamivel több, mint 60%-a elégedettséget fejez ki a munkahely hozzáállásával kapcsolatban. Ez véleményem szerint, igen jó arány, akkor is, ha 21% az anyagiakban, 19% a lelkiekben való, lehetőségekhez képest csekélyebb segítséget panaszol. A végső átlaghoz képest itt is nagyobb eltérések tapasztalhatók az egyes munkahelyek között, a legelégedettebb munkahely 92%-os arányt mutat.

16. kérdés: A dolgozók közérzetének önálló biztosításában a család, barátok bizonyultak a legfőbb megtartó erőnek, de hasonló jelentőségű a saját indíttatásból végzett önképzés. Elgondolkodtató, hogy e munka mellett 20% körüli a kiegészítő tevékenységre szoruló aránya. Vallásosságát, várakozással ellentétben csak kb. 13% tartotta fontosnak megjegyezni.

17. kérdés: Az adott munkahely légkörének megváltoztatását egy kivétellel minden közösség szükségesnek tartja, nagy részük erre javaslatot is tesz, egyrészt a kiemelt fogalmak megjelölésével, másrészt saját elképzeléseik leírásával. (Ez az eredmény alátámasztja azt a feltevésemet, hogy a 14. kérdés megfogalmazása nem a legmegfelelőbb formában történt.)

Türelem és tisztelet (14 fő, 13 fő) a legtöbbször kiemelt hiányzó szükséglet, mellette az odafigyelés, a körülmények megváltoztatása (8-8 fő), valamint egyéb:

- gyakori szupervízió;
- a túlterheltség és az ebből adódó kommunikációhiány csökkentése;
- egészséges személyiségek, szakemberek ne kimondottan csak a pénzért dolgozzanak;
- nyíltabb kommunikáció, következetesség;
- belső attitűdök és a közös csoportcél kihangsúlyozása, erősítése.

Általános elégedettség mérése 5 fő szempontból (18. kérdés)

18. kérdés: Újfennt az elégedettség mérésére használt iskolai osztályzatokkal történő értékelés helytelensége merült fel bennem. A hasonló tartalmú kérdésekre adott eddigi válaszok az itt megjelenteknél jóval markánsabb különbséget mutatnak egyes csoportok relációjában. A dolgozók a munkaidővel a legelégedettebbek, az anyagi megbecsüléssel a legkevésbé, de ez sem rosszabb igazán a közepesnél. A közvetlen munkahelyi közösség a második legjobb, ezt követi a kommunikáció, utolsó előttiként az erkölcsi megbecsülés áll.

Hierarchikus viszonyok jelenléte, jelentősége (19-21. kérdés)

19. kérdés: Az egészségügy egyik legjelentősebb fekélye tud lenni a szakmai hierarchiában elfoglalt hellyel való indokolatlan visszaélés. Mindamellet, hogy említést érdemel a nem válaszolók nagy aránya (10%), 71% csak szakmai szintű hierarchikus különbséget észlel. Elgondolkodtató az emberi kapcsolatokban való különbségtétel kifogásolása (13%), mely várakozással ellentétben jóval nagyobb arányban jelenik meg, mint az anyagi különbségtétel.

20. és 21. kérdés: ezekre mindenki válaszolt, hasonló arányok tapasztalhatók, mint a 19. kérdés válaszáinál: 73% nem, 24% ritkán, 3% gyakran tapasztal megkülönböztetést. Az összes munkahelyet végignézve, a válaszadók nagy részének (69%) nem kell igazságtalanságtól tartania, vagy jó esélye van annak rendezésére, elgondolkodtató viszont a sikertelenségről, beletörődésről vallók nagy hányada is (11-11%).

A munkahely változtatás gondolatának felmerülése, okai, és a munkahelyhez való ragaszkodás okai (22-24. kérdés)

22. kérdés: A munkahely változtatáson gondolkodók elsősorban a nagymértékű megterhelést jelentő körülmények (18%), az anyagi lehetőségek (13%), és legutolsó sorban magának a hospice ellátásnak az elhagyása okán (8%) változtatnának. Mindemellet az egészet tekintve

számomra meglepő és biztatónak tekintendő, hogy 60%-uk nem is gondolkodott a változtatáson.

23. kérdés: A kapott válaszokban tetten érhető a feladatba és az egymásba vetett hit, hisz 63% egyedülálló lehetőségként éli meg ezt a munkát, 45% pedig határozottan kiemeli a jó munkahelyi légkört. 17% a kötelességtudatot is említi, ők szinte valamennyien az „a” választ is megjelölték. Elenyésző azok aránya, akik az anyagi megbecsültséget, vagy éppen a szakma kényszerét jelölték meg. Egyéb indokok:

- elkötelezettség;
- felelősségérzet;
- életcél;
- szakmaszeretet;
- emberekkel való foglalkozás;
- hit;
- biztonságérzet;
- az az igen erős tudat, hogy munkájuk több síkon is rendkívül fontos, a betegeknek nagyon sokat tudnak segíteni;
- rugalmas munkaidő beosztás, szakmai gyakorlat lehetősége;
- megszokás.

24. kérdés: Minden nehézsége ellenére csak 4 fő nem ajánlaná ezt a munkát senkinek, 56-an igen, és sokan megjelölték, leírták, hogy a jelölt mely tulajdonságait tartják fontosnak:

- türelmes (13);
- rendületlenül emberszerető (10);
- empatikus (9);
- kitartó, képzett (5);
- csoportban alkalmazkodni tudó (4);
- erős lelkületű, áldozatkész, kiegyensúlyozott (3-3);
- pszichésen alkalmas, önismerettel rendelkező, saját határait tartani tudó, más érdekeit érvényesíteni képes (2-2);
- szeretetteljes, kedves, derűs, emberileg alkalmas, önzetlen, elkötelezett, jó kapcsolatteremtő, jó problémamegoldó, a daganatos betegekkel való foglalkozásra fogékony, a másik személyiségét tiszteletben tartó, rendezett anyagi és családi háttérű, a haláltól, halottól nem félő (1-1).

Összegzés

A dolgozók véleménye a hospice betegellátásban való részvétel emberi feltételeiről, kellő igényről tesz tanúbizonyságot. Mind a saját maguktól is megkövetelt szakmai elvárások, mind a szükséges tulajdonságok szintje magas. Ez a szakmai szervezet számára is fontos jelzés, a munkatársak kiválasztásánál nem csökkenhet a színvonal. Megjegyzendőnek tartom, hogy a pszichológiai szűrés ezen a területen (mint a segítő foglalkozások területén általában), szélesebb körben lenne szükséges.

A képzési lehetőségek elérhetősége a válaszok nyomán úgy tűnhet, hogy megfelelő, elégedettségüknek véleményeikben is hangot adtak a munkatársak. Mindemellett ennek a viszonylag rövid magyarországi múltra visszatekintő szakterületnek az egyetemi vagy felsőfokú szintű oktatása még mindig gyermekcipőben jár. Minden szakembercsoport igényli a saját szakmai szintjének megfelelő, abban pontszerző, magas színvonalú képzést. A szakterület kicsiny oktatói bázisát szélesíteni, erősíteni lehetne, és tovább törekedni a hivatalos oktatásban is elismert, legmagasabb szintű képzés meghonosítására.

A megbeszélésekkel kapcsolatban kétféle igény bontakozik ki erősen:

- egyrészt a korrekt, racionális szakmaiság, amely mindenki számára egyértelmű, összeszedett, világos, ugyanakkor elérhető és megvalósítható;
- másrészt a lelki karbantartás igénye, mely csoportosan több szupervíziót, az egyén számára pedig, megfelelő szakember elérhetőségét jelentheti.

Mindemellett a véleményalkotási lehetőség és annak figyelembe vétele elégedettséget mutat, amely igen pozitív eredmény.

A munkahelyek hozzáállását nagyrészt helyénvalónak, a lehetőségeihez képest korrektnek minősítették a munkatársak. Ugyanakkor a magyar egészségügy egészére jellemző kísérőjelenségek is kiütözköznek: a kényszerű, egyszerre több feladatkörre irányuló munka, a túlterheltségből adódó türelmetlenség, igény a nagyobb elismerésre, összhangra, biztonságra. Itt kell megjegyezni, hogy a nagyobb rugalmassággal és önállósággal járó házi betegápoló szolgálatban sokkal nagyobb kiegyensúlyozottság tapasztalható, mint az időben, ellátási igényben jóval megterhelőbb fekvőbeteg ellátást végző munkahelyeknél. Sajnos tudomásul kell venni, hogy a túlterheltséget a terhelés csökkentése, és nem a kompenzálásra is hivatott jó munkahelyi légkör oldja fel.

Az általános elégedettség mérésében kialakult sorrend a lehetőségek – és a társadalom – által nyújtott megbecsültséget tükrözi.

Nem jellemző az igazi multidiszciplinaritástól elvárható egyenlőség, mindazonáltal a hierarchia viszonylag csekély. Ez a magyarországi attitűd mellett figyelemre méltó, de az

emberi kapcsolatokban megnyilvánuló különbségtétel, azaz ennek érzékelése még jócskán tükrözi, mennyire létező és fontos jellemzője ez egy ilyen jellegű munkahelynek is.

A munkahely változtatás felmerülését feszegető kérdéssor válaszai azt mutatják, hogy az adott feladat testi-lelki szempontból egyaránt jócskán megterhelő volta ellenére, a munkatársakban erősen él a lelkesedés. Munkájukat mind a betegek, mind önmaguk számára is hasznosnak tartják, önbecsülésük ebből táplálkozik. Az időnkénti kifáradás és az ebből adódó elbizonytalanodás egyelőre átmenetinek mutatkozik.

Hazánkban az adott munkaterületre vonatkozólag még nem tudunk több évtizedes múlttól beszámolni. Idő kell ahhoz, hogy elfogadott és széles körben igényelt legyen egy olyan egészségügyi és szociális szolgáltatás, amely elsősorban az ember méltóságának megtartására, szenvedésének csökkentésére hivatott, és olyan tabukat akar közben lerombolni, melyek az utóbbi évtizedekben rögzültek belénk. Az erre alkalmas és képzett munkatársak szakmai és emberi megbecsülése a munkahely részéről, emellett pedig a feladat és az ezt felvállaló emberek társadalmi megbecsültségének növelése a szakmai szervezet részéről, biztosítja ennek az ellátási formának a jövőjét.

Függelék 1.

Kérdőív Dolgozói közérzet vizsgálat

1. Milyen indíttatással vállalt feladatot a hospice betegellátásban?

- a. Környezetemből eredő információ alapján merült fel bennem érdeklődés.
- b. Belső indíttatásból, meghatározó személyes élmény nélkül.
- c. Személyes élmény alapján.
- d. Álláshirdetésre jelentkeztem.
- e. Egyéb:

2. Feltétel volt-e szakmai, pszichológiai vagy egyéb alkalmasság az Ön alkalmazásában?

- a. Igen, mégpedig:
 - szakmai
 - pszichológiai
 - egyéb követelmény:.....
- ...
- b. Nem

3. Alkalmasságát hogyan kellett bizonyítania? (Több válasz lehetséges.)

- a. Szakmai képzettséggel.

- b. Pszichológiai vizsgálat útján.
- c. Elbeszélgetésen, kérdésekre válaszolva.
- d. Próbaidő alatt, a gyakorlatban.
- e. Nem kellett.

4. Mennyire tartja fontosnak az alábbi feltételeket az Ön munkájában? (Kérem az iskolai osztályzásnak megfelelően a szám bekarikázásával jelölje a választ! 1=egyáltalán nem fontos..... 5=elengedhetetlenül fontos)

a. szakmai képzettség	1	2	3	4	5
b. szakmai gyakorlat	1	2	3	4	5
c. pszichológiai alkalmasság	1	2	3	4	5
d. nagy empátiás készség	1	2	3	4	5
e. együttműködés készsége csoportmunkában	1	2	3	4	5

5. Van-e lehetősége részt venni, és részt vett-e a hospice munkához szükséges továbbképzésben?

- a. Van,/ több alkalommal vettem részt benne (szám beírással, vagy aláhúzással).
- b. Van lehetőségem, de még nem vettem részt benne.
- c. Nincs lehetőségem részt venni az adott továbbképzéseken, elsősorban személyes elfoglaltságaim miatt.
- d. Nincs lehetőségem részt venni az adott továbbképzéseken, elsősorban munkahelyi támogatottság hiánya miatt.
- e. Nincs információ továbbképzésről.
- f. Nincs ilyen igényem.

6. Elégedett-e a továbbképzési lehetőséggel?

- a. Igen, mert:
-
- b. Nem, mert:
-

7. Javaslati a továbbképzéssel kapcsolatban:

- a. Nincs, mert tartalmilag, felépítésében, időtartamban, előadók kompetenciáját illetően is megfelelőnek találom.
- b. Van, mégpedig:
-

8. Milyen módon jut információhoz a szervezeten belül a napi munkájával, változásokkal, egyéb történésekkel kapcsolatban?

- a. Elsősorban rendszeres megbeszéléseken, mégpedig:
 - naponta
 - hetente több alkalommal
 - hetente
 - 2 hetente, vagy ritkábban.
- b. Elsősorban írásos tájékoztatás (körlevél, utasítás, hirdetőtábla stb.) útján.
- c. Elsősorban informális csatornákon keresztül (folyosói pletyka stb.)

9. Szükségesnek érzi-e a rendszeres megbeszéléseket?

- a. Igen, mert:
-
- b. Nem, mert:
-
-

10. Elégedett-e a munkahelyi megbeszélések rendszerességével hatékonyságával?

- a. Igen, mindkettővel.
- b. A rendszerességgel igen, a hatékonysággal nem, mert:
-
- c. A hatékonysággal igen, a rendszerességgel nem, mert:
-
- d. Egyikkel sem, mert:
-

11. Tájékozott-e a hospice munkahely céljait, problémáit, lehetőségeit illetően, és fontosnak tartja-e, hogy ismerje azokat?

- a. Fontosnak tartom, és megítélésem szerint jól tájékozott / részben tájékozott / nem jól tájékozott vagyok (megfelelő aláhúzendő).
- b. Nem tartom fontosnak.

12. Miben változtatna a tájékoztatás módján, formáján, minőségén?

- a. Nem változtatnék rajta, megfelelőnek tartom.
- b. Javaslatom:
-
-

13. Van-e véleményalkotási lehetősége a munkahelyi problémák megoldásában, és Ön szerint figyelembe veszik-e ezeket?

- a. Van véleményalkotási lehetőségem, és tapasztalatom szerint figyelembe is veszik ezeket.
- b. Van véleményalkotási lehetőségem, de nem élek vele.
- c. Van véleményalkotási lehetőségem, de tapasztalatom szerint nem veszik figyelembe ezeket.
- d. Nincs, nem is tartom fontosnak.
- e. Nincs véleményalkotási lehetőségem, bár szívesen elmondanám javaslataimat megbeszéléseken.

14. Milyennek ítéli a légkört munkahelyén? (Kérem, hogy az iskolai osztályzásnak megfelelően, a szám bekarikázásával jelölje a választ!)

- | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|---|---|----------------------|
| a. ellenséges | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | barátságos |
| b. feszült | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | jó hangulatú |
| c. zaklatott | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | kiegyensúlyozott |
| d. rideg | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | meleg, oldott |
| e. közömbös | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | figyelmes, érdeklődő |

15. Mi a véleménye a hospice munkahely gyakorlatáról a dolgozók jó közérzetének megtartásával kapcsolatban? (Több válasz is lehetséges.)

- a. A lehetőségeihez képest jól gondoskodik dolgozói anyagi biztonságáról, szellemi fejlődéséről és lelki egészségéről.
- b. Lehetőségeihez képest kevésbé gondoskodik anyagi biztonságukról.
- c. Lehetőségeihez képest kevésbé gondoskodik szellemi fejlődésükről.
- d. Lehetőségeihez képest kevésbé gondoskodik lelki egészségéről.
- e. Lehetőségeihez képest sem anyagi, sem lelki biztonságukról nem gondoskodik eléggé.
- f. Egyéb:.....
.....

16. Hogyan biztosítja önmaga számára a munkájában az anyagi, szellemi és lelki jó közérzetét? (Több válasz lehetséges.)

- a. Teljesen elegendő a munkahelyem által nyújtott lehetőségek összessége.
- b. Kénytelen vagyok kiegészítő tevékenységként végezni ezt a feladatot, megélhetésemet más módon biztosítom.
- c. Kénytelen vagyok kiegészítő tevékenységet folytatni ezen munkám mellett a megélhetésem biztosítása érdekében.
- d. A munkahelyem által nyújtott lehetőségek mellett saját indíttatásból, nem kényszerből képezem magam.
- e. Önképzéssel kell biztosítanom szakmai fejlődésemet.
- f. Szükségem van családom, barátaim szoros lelki támogatására, hogy végezni tudjam a rám bízott feladatot.
- g. Vallásos hitem tart meg a nehézségek idején.
- h. Egyéb:

17. Szükségét érzi-e a légkör megváltoztatásának, és ha igen, hogyan? (Több válasz lehetséges.)

- a. Nem, éppen jó úgy, ahogy van.
- b. Igen, egymás iránti nagyobb odafigyeléssel / tisztelettel / türelemmel/ a körülmények változtatásával javítható (aláhúzással választhatóak is a kiemelt fogalmak.)
- c. Igen, javaslatom:
.....
.....

18. Mennyire elégedett munkahelyi szervezetén belül az alábbiakkal? (Kérem, hogy az iskolai osztályzásnak megfelelően a szám bekarikázásával adja meg a választ!)

a. Munkaidő beosztással	1	2	3	4	5
b. Erkölcsi megbecsüléssel	1	2	3	4	5
c. Anyagi megbecsüléssel	1	2	3	4	5
d. Közvetlen munkahelyi közösséggel	1	2	3	4	5
e. A team tagjai közötti kommunikációval	1	2	3	4	5

19. Érzékelhető-e munkahelyén a szakmai hierarchia egyéb területeken való megnyilvánulása? (Több válasz is lehetséges.)

- a. Csak szakmai szinten érzékelhető a hierarchia.
- b. Az anyagi megbecsülésben jelentős túlértékelés érzékelhető.
- c. A munkahelyi körülményekben is megnyilvánul (pl. külön hűtőszekrény, zárható szekrények, külön szoba, telefon használat stb.).
- d. Az emberi kapcsolatokban való megkülönböztetés tapasztalható.

20. Volt-e része nem szakmai megkülönböztetésben munkahelyi közösségén belül, amely összefüggött a hierarchiában elfoglalt helyével?

- a. Nem tapasztaltam.
- b. Ritkán tapasztalom.
- c. Gyakran előfordul.

21. Hogyan tudja feldolgozni az Ön szerint igazságtalan megkülönböztetést?

- a. Nem kellett a munkahelyemen ezzel foglalkoznom.
- b. Küzdök az igazamért, rendszerint sikerrel.
- c. Küzdök az igazamért, gyakran sikertelenül.
- d. Természetesnek tartom, nálunk ez így szokás.
- e. Megpróbálom elfogadni, nem látok esélyt a változtatásra.

22. Gondolkodott-e munkahely változtatáson?

- a. Nem.
- b. Igen, otthagynám a hospice munkát.
- c. Igen, szociális / egészségügyi területen belül elsősorban kevésbé megterhelő körülmények közé.
- d. Igen, elsősorban jobb anyagi lehetőségeket nyújtó munkahelyet keresnék.

23. Mi tartja ott a hospice-ban? (Több válasz is lehetséges.)

- a. Az egyedülálló lehetőség a másoknak nyújtható segítségre, mely személyes lelki fejlődést is jelent.
- b. A jó munkahelyi légkör.
- c. Az anyagi megbecsültség.
- d. Csak itt tudtam elhelyezkedni.
- e. Kötelességtudat.
- f. Ez a szakmám, kénytelen vagyok ezt csinálni.
- g. Egyéb:.....
.....

24. Ajánlaná-e jó szívvel másnak is ezt a munkaterületet, ha igen, milyen feltételeket tart fontosnak a munkavállaló részéről?

- a. Ajánlanám, olyan személyiségjegyekkel, lehetőségekkel rendelkező embernek, aki (türelmes, kitartó, rendületlenül emberszerető stb.):
.....
- b. Nem ajánlanám, mert senkinek nem kívánom ezt a nagy mértékű lelki megterhelést.

Általános tájékozódó kérdések:

Neme:

Kora:

Legmagasabb iskolai végzettsége:

A hospice betegellátás mely formájában lát el feladatot:

- kórház palliatív osztálya
- nappali kórház
- házigondozás
- kórházi támogató csoport

- szociális ellátó intézmény

Státusza:

Mióta dolgozik a hospice-nál:.....

Dolgozott-e más szociális / egészségügyi intézményben ezelőtt: Igen / Nem

Függelék 2.

Táblázatok

1. táblázat Milyen indíttatással vállalt feladatot a hospice betegellátásban?

	A	B	C	D	E	N.V.	ÖSSZ	A%	B%	C%	D%	E%	N.V.%
H1	2	2	2	0	2	0	8	25%	25%	25%	0%	25%	0
H2	4	1	2	0	0	0	7	57%	14%	29%	0%	0%	0
H3	4	5	4	4	0	1	18	22%	28%	22%	22%	0%	6%
H4	1	0	0	0	5	0	6	17%	0%	0%	0%	83%	0
H5	5	7	1	0	0	0	13	38%	54%	8%	0%	0%	0
H6	2	6	0	1	1	0	10	20%	60%	0%	10%	10%	0
ÖSSZES	18	21	9	5	8	1	62	29%	34%	15%	8%	13%	2%

A: Környezetemből eredő információ alapján.

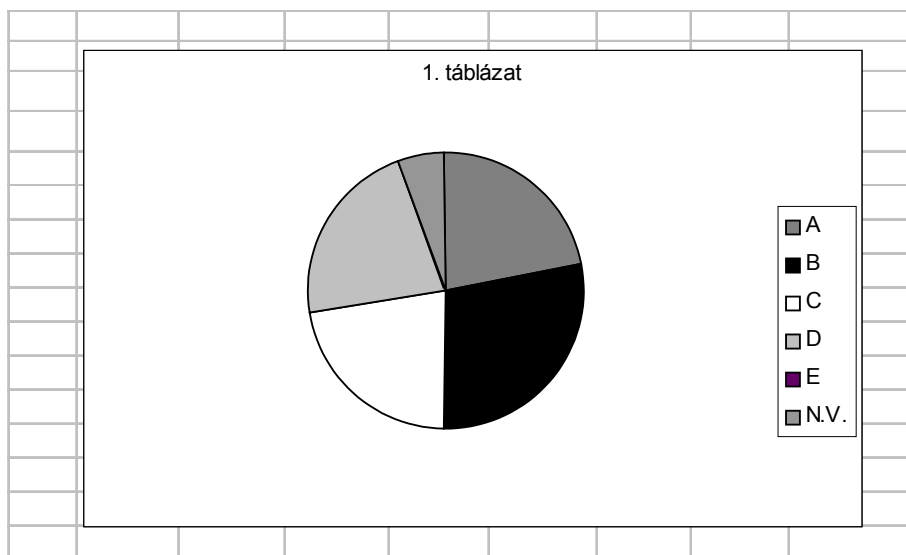
B: Belső indíttatásból, meghatározó személyes élmény nélkül.

C: Személyes élmény alapján.

D: Álláshirdetésre jelentkeztem.

E: Egyéb:...

N.V.: nincs válasz



2. táblázat Feltétel volt-e szakmai, pszichológiai vagy egyéb alkalmasság az Ön alkalmazásában?

	NEM	IGEN	N.V.	ÖSSZ FŐ	NEM%	IGEN%	N.V.%	K.Sz.	K.P.	K.E.	K.SZ.%	K.P.%	K.E.%
H1	1	7	0	8	13%	88%	0%	3	2	1	38%	25%	13%

H2	0	7	0	7	0%	100%	0%	7	3	0	100%	43%	0%
H3	1	16	1	18	6%	89%	6%	15	1	2	83%	6%	11%
H4	0	5	1	6	0%	83%	17%	5	0	0	83%	0%	0%
H5	0	13	0	13	0%	100%	0%	11	2	0	85%	15%	0%
H6	2	8	0	10	20%	80%	0%	7	2	0	70%	20%	0%
ÖSSZES	4	56	2	62	6%	90%	3%	48	10	3	77%	16%	5%

N.V.: nincs válasz

K.Sz.: Kiemelten a szakmai feltétel.

K.P.: Kiemelten a pszichés feltétel.

K.E.: Kiemelten egyéb feltétel.

3. táblázat Alkalmasságát hogyan kellett bizonyítania? (Több válasz lehetséges.)

	A	B	C	D	E	N.V.	ÖSSZ FŐ	A%	B%	C%	D%	E%	N.V.%
H1	1	0	3	1	2	2	8	13%	0%	38%	13%	25%	25%
H2	4	0	4	5	0	0	7	57%	0%	57%	71%	0%	0%
H3	13	0	9	8	2	0	18	72%	0%	50%	44%	11%	0%
H4	5	0	2	1	0	1	6	83%	0%	33%	17%	0%	17%
H5	6	1	2	1	0	0	13	46%	8%	15%	8%	0%	0%
H6	4	0	2	6	1	0	10	40%	0%	20%	60%	10%	0%
ÖSSZES	33	1	22	22	5	3	62	53%	2%	35%	35%	8%	5%

A: Szakmai képzettséggel.

B: Pszichológiai vizsgálat útján.

C: Elbeszélgetésen, kérdésekre válaszolva.

D: Próbaidő alatt, a gyakorlatban.

E: Nem kellett.

N.V.: nincs válasz

4. táblázat Mennyire tartja fontosnak az alábbi feltételeket az Ön munkájában?

(Kérem az iskolai osztályzásnak megfelelően a szám bekarikázásával jelölje a választ!

1=egyáltalán nem fontos..... 5=elengedhetetlenül fontos)

	A	B	C	D	E
Nincs válasz	2	2	2	1	1
Átlag	4,65	4,45	4,70	4,85	4,70
Szórás	0,5133	0,7150	0,4400	0,2564	0,4354
Standarddev	0,7089	0,8911	0,5304	0,4015	0,5274

A: Szakmai képzettség.

B: Szakmai gyakorlat.

C: Pszichológiai alkalmasság.

D: Nagy empátiás készség.

E: Együttműködés készsége csoportmunkában.

5. táblázat Van-e lehetősége részt venni, és részt vett-e a hospice munkához szükséges továbbképzésen?

	A	B	C	D	E	F	ÖSSZ FŐ	A%	B%	C%
H1	8	0	0	0	0	0	8	100%	0%	0%
H2	7	0	0	0	0	0	7	100%	0%	0%

H3	16	2	0	0	0	0	18	89%	11%	0%
H4	4	2	0	0	0	0	6	67%	33%	0%
H5	10	3	0	0	0	0	13	77%	23%	0%
H6	4	5	1	0	0	0	10	40%	50%	10%
ÖSSZES	49	12	1	0	0	0	62	79%	19%	2%

A: Van,.../ több alkalommal vettem részt benne (szám beírással, vagy aláhúzással).

B: Van lehetőségem, de még nem vettem részt benne.

C: Nincs lehetőségem részt venni, elsősorban személyes elfoglaltságaim miatt.

D: Nincs lehetőségem részt venni, elsősorban munkahelyi támogatottság hiánya miatt.

E: Nincs információm továbbképzésről.

F: Nincs ilyen igényem.

6. táblázat Elégedett-e a továbbképzési lehetőséggel?

	IGEN	NEM	N.V.	ÖSSZ FŐ	INDOKOLTA	IGEN%	NEM%	N.V.%	INDOK%
H1	7	1	0	8	8	88%	13%	0%	100%
H2	5	2	0	7	7	71%	29%	0%	100%
H3	13	3	2	18	9	72%	17%	11%	50%
H4	4	0	2	6	2	67%	0%	33%	33%
H5	13	0	0	13	8	100%	0%	0%	62%
H6	6	0	4	10	5	60%	0%	40%	50%
ÖSSZES	48	6	8	62	39	77%	10%	13%	63%

Válaszlehetőségek:

IGEN, mert...

NEM, mert..

N.V.: nincs válasz

7. táblázat Javaslat a továbbképzéssel kapcsolatban

	NINCS	VAN	N.V.	ÖSSZ FŐ	NINCS%	VAN%	N.V.%
H1	6	2	0	8	75%	25%	
H2	5	2	0	7	71%	29%	
H3	11	5	2	18	61%	28%	11%
H4	4	0	2	6	67%	0%	33%
H5	12	0	1	13	92%	0%	8%
H6	6	1	3	10	60%	10%	30%
ÖSSZES	44	10	8	62	71%	16%	13%

NINCS, mert tartalmilag, felépítésében, időtartamban, előadók kompetenciáját illetően is megfelelőnek találok.

VAN, mégpedig... (vélemény)

N.V.: nincs válasz

8. táblázat Milyen módon jut információhoz a szervezeten belül napi munkájával, változásokkal, egyéb történésekkel kapcsolatban?

	A/1	A/2	A/3	A/4	B	C	ÖSSZ FŐ	A/1%	A/2%	A/3%	A/4%	B%	C%
H1	0	1	5	0	1	1	8	0%	13%	63%	0%	13%	13%
H2	0	3	4	0	0	0	7	0%	43%	57%	0%	0%	0%
H3	6	1	4	4	1	2	18	33%	6%	22%	22%	6%	11%

H4	1	2	3	0	0	0	6	17%	33%	50%	0%	0%	0%
H5	4	5	2	2	0	0	13	31%	38%	15%	15%	0%	0%
H6	4	1	2	1	2	0	10	40%	10%	20%	10%	20%	0%
ÖSSZES	15	13	20	7	4	3	62	24%	21%	32%	11%	6%	5%

A/1: Elsősorban rendszeres megbeszéléseken, mégpedig naponta.

A/2:, mégpedig hetente több alkalommal.

A/3:, mégpedig hetente.

A/4:, mégpedig 2 hetente, vagy ritkábban.

B: Elsősorban írásos tájékoztatás (körlevél, utasítás, hirdetőtábla stb.) útján.

C: Elsősorban informális csatornákon keresztül.

9. táblázat Szükségnek érzi-e a rendszeres megbeszéléseket?

	IGEN	NEM	INDOKOLTA	IND.%
H1	8	0	7	88%
H2	7	0	7	100%
H3	18	0	12	67%
H4	6	0	2	33%
H5	13	0	6	46%
H6	10	0	9	90%
ÖSSZES	62	0	43	69%

10. táblázat Elégedett-e a munkahelyi megbeszélések rendszerességével, hatékonyságával?

	A	B	C	D	N.V.	ÖSSZ FŐ	A%	B%	C%	D%	N.V.%	INDOKOLTA	IND.%
H1	2	6	0	0		8	25%	75%	0%	0%	0%	6	75%
H2	2	3	2	0		7	29%	43%	29%	0%	0%	4	57%
H3	8	1	3	6		18	44%	6%	17%	33%	0%	6	33%
H4	4	1	1	0		6	67%	17%	17%	0%	0%	2	33%
H5	13	0	0	0		13	100%	0%	0%	0%	0%	0	0%
H6	3	2	2	2	1	10	30%	20%	20%	20%	10%	4	40%
ÖSSZES	32	13	8	8	1	62	52%	21%	13%	13%	2%	22	35%

A: Igen, mindkettővel.

B: A rendszerességgel igen, a hatékonysággal nem, mert ... (indok)

C: A hatékonysággal igen, a rendszerességgel nem, mert ... (indok)

D: Egyikkel sem, mert ... (indok)

N.V.: nincs válasz

11. táblázat Tájékozott-e a hospice munkahely céljait, problémáit, lehetőségeit illetően, és fontosnak tartja-e azokat?

	A	B	C	D	ÖSSZ FŐ	A%	B%	C%	D%
H1	7	1	0	0	8	88%	13%	0%	0%
H2	2	5	0	0	7	29%	71%	0%	0%
H3	9	5	1	2	18	50%	28%	6%	11%
H4	4	2	0	0	6	67%	33%	0%	0%
H5	12	1	0	0	13	92%	8%	0%	0%
H6	8	2	0	0	10	80%	20%	0%	0%
ÖSSZES	42	16	1	2	62	68%	26%	2%	3%

- A: Fontosnak tartom, és jól tájékozott vagyok.
 B: Fontosnak tartom, és részben tájékozott vagyok.
 C: Fontosnak tartom, és nem jól tájékozott vagyok.
 D: Nem tartom fontosnak.

12. táblázat Miben változtatna a tájékoztatás módján, formáján, minőségén?

	A	B	N.V	ÖSSZ FŐ	A%	B%	N.V.%
H1	7	1	0	8	88%	13%	0%
H2	5	0	2	7	71%	0%	29%
H3	7	8	3	18	39%	44%	17%
H4	6	0	0	6	100%	0%	0%
H5	13	0	0	13	100%	0%	0%
H6	6	4	0	10	60%	40%	0%
ÖSSZES	44	13	5	62	71%	21%	8%

- A: Nem változtatnék rajta, megfelelőnek tartom.
 B: Javaslatom van, mégpedig...
 N.V.: nincs válasz

13. táblázat Van-e véleményalkotási lehetősége a munkahelyi problémák megoldásában, és Ön szerint figyelembe veszik-e ezeket?

	A	B	C	D	E	N.V.	ÖSSZ FŐ	A%	B%	C%	D%	E%	N.V.%
H1	6	1	1	0	0	0	8	75%	13%	13%	0%	0%	0%
H2	6	0	1	0	0	0	7	86%	0%	14%	0%	0%	0%
H3	12	3	2	0	0	1	18	67%	17%	11%	0%	0%	6%
H4	5	0	0	0	1	0	6	83%	0%	0%	0%	17%	0%
H5	12	1	0	0	0	0	13	92%	8%	0%	0%	0%	0%
H6	8	2	0	0	0	0	10	80%	20%	0%	0%	0%	0%
ÖSSZES	49	7	4	0	1	1	62	79%	11%	6%	0%	2%	2%

- A: Van és tapasztalatom szerint figyelembe is veszik ezeket.
 B: Van véleményalkotási lehetőségem, de nem élek vele.
 C: Van, de tapasztalatom szerint nem veszik figyelembe.
 D: Nincs, nem is tartom fontosnak.
 E: Nincs, bár szívesen elmondanám javaslataimat megbeszéléseken.
 N.V.: nincs válasz

14. táblázat Milyennek ítéli a légkört munkahelyén? (iskolai osztályzásnak megfelelően 1 és 5 közötti értékelés)

	A	B	C	D	E
átlag H1	4,00	3,50	3,43	3,83	4,14
szórás H1	0,63	0,93	0,98	0,75	0,69
átlag H2	4,14	3,86	3,14	4,00	4,00
szórás H2	0,90	0,69	0,38	0,82	0,82
átlag H3	4,39	4,07	3,77	4,33	4,31
szórás H4		0,98			
átlag H5	4,92	5,00	5,00	5,00	4,85
szórás H5	0,28	0,00	0,00	0,00	0,38

átlag H6	4,83	5,00	4,44	4,20	4,20
szórás H6	0,41	0,41	0,88	0,84	0,84
N.V.	10,00	8,00	11,00	17,00	12,00
átlag össz.	4,46	4,13	4,06	4,38	4,34
szórás össz.	0,70	0,89	0,93	0,75	0,77
stand. Dev.	0,62	0,74	0,81	0,66	0,66

- A: 1-5= ellenséges – barátságos
B: 1-5= feszült – jó hangulatú
C: 1-5= zaklatott – kiegyensúlyozott
D: 1-5= rideg – meleg, oldott
E: 1-5= közömbös – figyelmes, érdeklődő

15. táblázat Mi a véleménye a hospice munkahely gyakorlatáról a dolgozók jó közérzetének megtartásával kapcsolatban? (Több válasz lehet.)

	A	B	C	D	E	F	N.V.	ÖSSZ FŐ	A%	B%	C%	D%	E%	F%	N.V.%
H1	3	3	0	2	0	1	0	8	38%	38%	0%	25%	38%	13%	0%
H2	4	0	0	1	0	0	2	7	57%	0%	0%	14%	0%	0%	29%
H3	8	8	4	7	1	2	0	18	44%	44%	22%	39%	44%	11%	0%
H4	5	1	0	0	0	0	0	6	83%	17%	0%	0%	17%	0%	0%
H5	12	1	0	0	0	0	0	13	92%	8%	0%	0%	8%	0%	0%
H6	6	0	0	2	2	0	2	10	60%	0%	0%	20%	0%	0%	20%
ÖSSZES	38	13	4	12	3	3	4	62	61%	21%	6%	19%	21%	5%	6%

- A: Lehetőségeihez képest jól gondoskodik dolgozói anyagi biztonságáról, szellemi fejlődéséről és lelki egészségéről.
B: Lehetőségeihez képest kevésbé gondoskodik anyagi biztonságokról.
C: ... kevésbé gondoskodik szellemi fejlődésükről.
D: ... kevésbé gondoskodik lelki egészségükről.
E: ... sem anyagi, sem lelki biztonságokról nem gondoskodik eléggé.
F: Egyéb, megjegyzés...
N.V.: nincs válasz

16. táblázat Hogyan biztosítja önmaga számára a munkában anyagi, szellemi és lelki jó közérzetét? (Több válasz lehetséges.)

	A	B	C	D	E	F	G	H	N.V.	ÖSSZ FŐ	A%	B%	C%	D%	E%	F%	G%	H%	N.V.%	
H1	1	3	3	3	1	0	0	0	1	0	8	13%	38%	38%	38%	13%	38%	5%	13%	0%
H2	1	0	1	4	0	5	0	0	1	7	14%	0%	14%	57%	0%	14%	2%	0%	14%	
H3	3	1	6	10	3	8	6	1	0	18	17%	6%	33%	56%	17%	33%	2%	6%	0%	
H4	2	0	0	2	1	2	0	0	1	6	33%	0%	0%	33%	17%	0%	0%	0%	17%	
H5	6	3	2	3	1	6	1	0	0	13	46%	23%	15%	23%	8%	15%	1%	0%	0%	
H6	4	0	0	3	0	3	1	1	1	10	40%	0%	0%	30%	0%	0%	0%	10%	10%	
ÖSSZES	17	7	12	25	6	24	8	3	3	62	27%	11%	19%	40%	10%	19%	0%	5%	5%	

- A: Elegendő a munkahelyem által nyújtott lehetőségek összessége.
B: Kénytelen vagyok kiegészítő tevékenységként végezni ezt a feladatot, megélhetésemet más módon biztosítom.
C: Kénytelen vagyok kiegészítő tevékenységet folytatni ezen munkám mellett, megélhetésem biztosítása érdekében.
D: A munkahelyem által nyújtott lehetőségek mellett saját indíttatásból, nem kényszerből képezem magam.
E: Önképzéssel kell biztosítanom szakmai fejlődésemet.
F: Szükségem van családom, barátaim szoros lelki támogatására, hogy végezni tudjam a feladatomat.
G: Vallásos hitem tart meg a nehézségek idején.
H: Egyéb megjegyzéssel...
N.V.: nincs válasz

17. táblázat Szükségét érzi-e a légkör megváltoztatásának, és ha igen, hogyan?

	A	B	C	N.V	ÖSSZ FŐ	A%	B%	C%	N.V.%
H1	2	6	6	0	8	25%	75%	75%	0%
H2	0	6	5	1	7	0%	86%	71%	14%
H3	3	15	12	0	18	17%	83%	67%	0%
H4	1	5	1	0	6	17%	83%	17%	0%
H5	12	1	0	0	13	92%	8%	0%	0%
H6	3	6	2	1	10	30%	60%	20%	10%
ÖSSZES	21	39	26	2	62	34%	63%	42%	3%

A: Nem, éppen jó úgy, ahogy van.

B: Igen, egymás iránt nagyobb odafigyeléssel, tisztelettel, türelemmel, körülmények változtatásával javítható (aláhúzással választhatók is a kiemelt fogalmak).

C: Igen, javaslatom:...

N.V.: nincs válasz

18. táblázat Mennyire elégedett munkahelyi szervezetén belül az alábbiakkal?
(Az iskolai osztályzásnak megfelelően 1 és 5 között értékelendő.)

	A	B	C	D	E
átlag H1	4,50	3,75	3,50	3,88	3,63
szórás H1	1,07	1,04	1,05	0,35	0,92
átlag H2	4,29	3,86	3,86	4,14	3,71
szórás H2	0,76	0,69	0,90	0,90	0,95
átlag H3	4,33	3,89	2,94	4,06	3,82
szórás H3	0,91	1,23	1,00	0,64	0,81
átlag H4	4,33	4,60	3,00	4,00	3,50
szórás H4	0,82	0,55	0,63	0,89	0,84
átlag H5	4,92	5,00	4,69	5,00	5,00
szórás H5	0,28	0,00	0,63	0,00	0,00
átlag H6	4,67	3,25	3,38	4,38	4,56
szórás H6	0,71	0,89	0,52	0,74	0,73
nincs válasz	1,00	3,00	4,00	1,00	2,00
ÁTLAG össz.	4,52	4,08	3,57	4,30	4,12
SZÓRÁS össz.	0,79	1,04	1,04	0,72	0,90

A: Munkaidő beosztás.

B: Erkölcsi megbecsülés.

C: Anyagi megbecsülés.

D: Közvetlen munkahelyi közösség.

E: Team tagjai közötti kommunikáció.

19. táblázat Érzékelhető-e munkahelyén a szakmai hierarchia egyéb területeken való megnyilvánulása?
(Több válasz is lehetséges.)

	A	B	C	D	N.V.	ÖSSZ FŐ	A%	B%	C%	D%	N.V.%
H1	6	0	1	1	0	8	75%	0%	13%	13%	0%
H2	4	0	0	1	2	7	57%	0%	0%	14%	29%
H3	11	2	2	4	1	18	61%	11%	11%	22%	6%

H4	4	1	0	1	0	6	67%	17%	0%	17%	0%
H5	11	0	0	1	1	13	85%	0%	0%	8%	8%
H6	8	0	0	0	2	10	80%	0%	0%	0%	20%
ÖSSZES	44	3	3	8	6	62	71%	5%	5%	13%	10%

A: Csak szakmai szinten érzékelhető a hierarchia.

B: Az anyagi megbecsülésben jelentős túlértékelés érzékelhető.

C: A munkahelyi körülményekben is megnyilvánul (pl. külön hűtőszekrény stb.).

D: Az emberi kapcsolatokban való megkülönböztetés tapasztalható.

N.V.: nincs válasz

20. táblázat Volt-e része nem szakmai megkülönböztetésben munkahelyi közösségén belül, amely összefüggött a hierarchiában elfoglalt helyével?

	A	B	C	ÖSSZ FŐ	A%	B%	C%
H1	5	1	2	8	63%	13%	25%
H2	3	4	0	7	43%	57%	0%
H3	11	7	0	18	61%	39%	0%
H4	5	1	0	6	83%	17%	0%
H5	13	0	0	13	100%	0%	0%
H6	8	2	0	10	80%	20%	0%
ÖSSZES	45	15	2	62	73%	24%	3%

A: Nem tapasztaltam.

B: Ritkán tapasztalom.

C: Gyakran előfordul.

21. táblázat Hogyan tudja feldolgozni az Ön szerint igazságtalan megkülönböztetést?

	A	B	C	D	E	ÖSSZ FŐ	A%	B%	C%	D%	E%
H1	6	1	1	0	0	8	75%	13%	13%	0%	0%
H2	5	0	0	0	1	7	71%	0%	0%	0%	14%
H3	11	0	3	0	4	18	61%	0%	17%	0%	22%
H4	4	1	1	0	0	6	67%	17%	17%	0%	0%
H5	13	0	0	0	0	13	100%	0%	0%	0%	0%
H6	4	2	2	1	1	10	40%	20%	20%	10%	10%
ÖSSZES	43	4	7	1	6	62	69%	6%	11%	2%	10%

A: Nem kell munkahelyemen ezzel foglalkoznom.

B: Küzdök az igazamért, rendszerint sikerrel.

C: Küzdök az igazamért, gyakran sikertelenül.

D: Természetesnek tartom, nálunk ez így szokás.

E: Megpróbálom elfogadni, nem látok esélyt a változtatásra.

22. táblázat Gondolkodott-e munkahely változtatáson?

	A	B	C	D	N.V.	ÖSSZ FŐ	A%	B%	C%	D%	N.V%
H1	4	2	1	1	0	8	50%	25%	13%	13%	0%
H2	2	2	3	0	0	7	29%	29%	43%	0%	0%
H3	10	0	5	3	0	18	56%	0%	28%	17%	0%
H4	2	0	0	4	0	6	33%	0%	0%	67%	0%

H5	13	0	0	0	0	13	100%	0%	0%	0%	0%
H6	6	1	2	0	1	10	60%	10%	20%	0%	10%
ÖSSZES	37	5	11	8	1	62	60%	8%	18%	13%	2%

A: Nem.

B: Igen, otthagynám a hospice munkát.

C: Igen, szociális / egészségügyi területen belül kevésbé megterhelő körülmények közé.

D: Igen, elsősorban jobb anyagi lehetőségeket nyújtó munkahelyet keresnék.

N.V.: nincs válasz

23. táblázat Mi tartja ott a hospice-ban? (Több válasz is lehetséges.)

	A	B	C	D	E	F	G	N.V.	ÖSSZ FŐ	A%	B%	C%	D%	E%	F%	G%	N.V.%
H1	4	2	1	0	2	0	3	0	8	50%	25%	13%	0%	25%	0%	38%	0%
H2	4	2	1	0	2	0	3	1	7	57%	29%	14%	0%	29%	4%	43%	14%
H3	12	10	0	0	3	0	4	0	18	67%	56%	0%	0%	17%	3%	22%	0%
H4	0	1	0	0	2	3	1	0	6	0%	17%	0%	0%	33%	3%	17%	0%
H5	12	8	0	0	1	0	0	0	13	92%	62%	0%	0%	8%	5%	0%	0%
H6	7	5	1	0	1	0	2	0	10	70%	50%	10%	0%	10%	5%	20%	0%
ÖSSZES	39	28	3	0	11	3	13	1	62	63%	45%	5%	0%	18%	1%	21%	2%

A: Az egyedülálló lehetőség a másnak nyújtandó segítségre, mely személyes lelki fejlődést is jelent.

B: A jó munkahelyi légkör.

C: Az anyagi megbecsültség.

D: Csak itt tudtam elhelyezkedni.

E: Kötelességtudat.

F: Ez a szakmám, kénytelen vagyok ezt csinálni.

G: Egyéb:...

N.V.: nincs válasz

24. táblázat Ajánlaná-e másnak ezt a munkaterületet, ha igen, milyen feltételt tart fontosnak?

	A	B	N.V.	ÖSSZ FŐ	INDOKOLTA	A%	B%	N.V.%	IND.%
H1	7	1	0	8	5	88%	13%	0%	63%
H2	7	0	0	7	6	100%	0%	0%	86%
H3	17	0	1	18	10	94%	0%	6%	56%
H4	4	1	1	6	0	67%	17%	17%	0%
H5	12	1	0	13	4	92%	8%	0%	31%
H6	9	1	0	10	2	90%	10%	0%	20%
ÖSSZES	56	4	2	62	27	90%	6%	3%	44%

A: Ajánlanám, olyan személyiséggel, lehetőségekkel rendelkező embernek, aki...
(türelmes, kitartó, rendületlenül emberszerető stb.).

B: Nem ajánlanám, mert senkinek nem kívánom ezt a nagy mértékű lelki megterhelést.

N.V.: nincs válasz