

FACTORI MOTIVANȚI ÎN PERFORMANȚA ASISTENTELOR MEDICALE LA LOCUL DE MUNCĂ

IOANA GĂDĂLEAN¹, FLORINA POP², MARILENA CHEPTEA³

^{1,2,3}Institutul Oncologic „Ion Chiricuță” Cluj- Napoca

Cuvinte cheie: performanță, nursing, motivație
Rezumat: Având în vedere complexitatea evaluării nursing-ului de calitate este necesară o evaluare a activității asistentelor medicale și a rezultatelor atinse în îngrijirea pacienților de acestea și de către echipa medicală. Evaluarea activității asistentelor medicale prin prisma echipei în care își desfășoară activitatea este o componentă importantă a calității actului medical și are impact asupra siguranței pacientului și implicit a calității îngrijirilor. Acest chestionar original, a fost distribuit asistenților medicali din secțiile clinice și paraclinice ale Institutului Oncologic „Ion Chiricuță” Cluj-Napoca în scopul testării opiniei acestora în ceea ce privește performanța profesională atinsă la momentul completării chestionarului. 68,6% din asistentele medicale intervievate se consideră mulțumite de performanța atinsă la locul de muncă. Factorul care motivează cel mai mult performanța la locul de muncă a asistentelor medicale este satisfacția obținută din munca prestată (96%).

Keywords: performace, nursing , motivation
Abstract: Given the complexity of nursing's quality assessment is necessary to evaluate the nurses' work and the medical team results that were achieved in the care of these patients. Evaluation of nurses through the team in which they operate is an important component of the medical practice, impacting on patient safety and quality care. The original questionnaire was distributed to nurses in clinical and laboratory sections of the Oncology Institute "Ion Chiricuță" Cluj-Napoca to test their opinion regarding professional performance achieved at the time completing the questionnaire. 68.6% of nurses surveyed are satisfied with the performance achieved at the workplace. The factor that motivates performance at work for most nurses is the satisfaction derived from their work (96%).

INTRODUCERE

Atât pentru practica medicală, cât și pentru managementul sanitar au fost definite nouă dimensiuni ale calității, ce formează baza furnizării serviciilor medicale. Unul dintre acestea este: competența profesională - cunoștințele/abilitățile/ performanța echipei medicale.(1)

Având în vedere complexitatea evaluării nursing-ului de calitate este necesară o evaluare a activității asistentelor medicale și a rezultatelor atinse în îngrijirea pacienților de acestea și de către echipa medicală.(2) Deși evaluarea satisfacției pacientului este prioritară, calitatea tehnică a îngrijirilor nu poate fi analizată decât de echipa medicală. Pe de altă parte, printre indicatorii de calitate întâlniți în literatură se află și satisfacția asistentei medicale și percepția acestora asupra profesiei. O parte din aceste aspecte sunt urmărite în chestionarul aplicat.(3)

Studiul prezentat aici face parte dintr-o lucrare mai amplă, care analizează criteriile și mijloacele de evaluare a performanței în nursing. Unul din elementele de interes ale acestui chestionar sunt factorii care motivează și demotivează performanța asistentelor medicale în practicarea profesiei.

SCOP

Studiul de față își propune să evalueze factorii motivanți și demotivanți pentru performanțele profesionale ale asistentelor medicale la locul de muncă din punctul de vedere al echipei medicale (medici și asistente medicale) în care acestea își desfășoară activitatea.

MATERIAL ȘI METODĂ DE LUCRU

Acest chestionar original, a fost distribuit asistenților medicali din secțiile clinice și paraclinice ale Institutului Oncologic „Ion Chiricuță” Cluj-Napoca, în scopul testării opiniei acestora în ceea ce privește performanța profesională atinsă la momentul completării chestionarului. În paralel, un alt chestionar original a fost distribuit medicilor din Institutul Oncologic „Ion Chiricuță” Cluj-Napoca, în scopul testării opiniei acestora în ceea ce privește evaluarea performanței atinse de asistentele medicale cu care aceștia colaborează.

Pentru asistentele medicale am utilizat ca metodă de lucru chestionarul anonim cu întrebări cu răspunsuri deschise, dar și preformulate, structurat în 14 itemi. Pentru medici am utilizat ca metodă de lucru chestionarul anonim cu întrebări cu răspunsuri deschise, dar și preformulate, structurat în 6 itemi. Acesta a fost distribuit în perioada mai - septembrie 2012.

Din totalul chestionarelor distribuite în Institutul Oncologic „Ion Chiricuță” și în urma excluderii celor 5 respondenți din studiul pilot, precum și a celor care nu se încadrau în criteriile de includere, 153 de asistente medicale și 25 de medici au intrat în calculul statistic al acestor chestionare.

S-a respectat etica cercetării științifice, inclusiv caracterul anonim al participanților la studiu.

Criteriile de includere au fost: asistenți medicali și medici care își desfășoară activitatea în secțiile Institutului Oncologic „Ion Chiricuță”. Criteriile de excludere au fost: persoane care nu își dau acordul de participare la cercetare, care sunt pierdute din studiu, precum și subiecții participanți la studiul pilot. Chestionarul a fost elaborat pornind de la o serie de

¹Autor corespondent: Gădălean Ioana, Str. Republicii, Nr. 34-36, Cluj-Napoca, România, E-mail: igadalean2000@yahoo.com, Tel:+0745 635406
Articol intrat în redacție în 03.04.2013 și acceptat spre publicare în 11.06.2013
ACTA MEDICA TRANSILVANICA Septembrie 2013;2(3):54-56

ipoteze, stabilite în investigarea preliminară și a fost pre-testat pe un lot pilot de 5 subiecți, care, ulterior, au fost excluși din cercetare. Chestionarele au fost completate prin autoînregistrare.

Datele au fost prelucrate prin metode matematico-statistice. Pentru efectuarea unor corelații și asocieri statistice, am împărțit loturile de studiu în funcție de vârstă, în două loturi respectiv peste 35 de ani și sub 35 de ani, iar în funcție de vechimea în meseria de asistentă medicală, tot în două loturi, respectiv sub 10 ani vechime și peste 10 ani vechime.

REZULTATE

Distribuția subiecților în funcție de nivelul studiilor relevă faptul că ponderea o reprezintă cei cu studii superioare-61% (93) față de studiile postliceale 39% (60). Media de vârstă a lotului studiat a fost $35,71 \pm 5,347$, iar media vechimii în muncă pentru asistentele medicale chestionate a fost $10,55 \pm 5,938$.

Rezultatele în ceea ce privește factorii care motivează asistentele medicale să fie performante la locul de muncă, răspunsurile sunt redată în tabelul nr. 1.

Tabelul nr. 1. Aspecte care motivează performanța asistentelor medicale la locul de muncă

Aspecte care motivează performanța	153 asistente (100%) Da/Nu
satisfacția obținută din munca prestată	147 (96%)/6 (4%)
mediu fizic/condițiile de muncă	0/153 (100%)
competitivitatea	48(31%)/105(69%)
colectivul/relațiile cu colegii, cu superiorii	42(27,5%)/111(72,5%)
salariul primit pentru munca prestată	24 (16%)/129 (84%)
dorința de a învăța lucruri noi	111 (72,5%)/42(27,5%)
continuitatea locului de muncă	6 (4%)/147 (96%)
posibilitatea de avansare	12 (8%)/141 (92%)
prestigiul obținut	12 (8%)/141 (92%)
recunoștința din partea superiorilor	0/153 (100%)
recunoștința din partea pacienților	57 (37%)/96 (63%)

Aspectele care demotivează asistentele medicale în ceea ce privește performanța la locul de muncă sunt redată în tabelul nr. 2.

Tabelul nr. 2. Aspecte care demotivează performanța asistentelor medicale la locul de muncă

Aspecte care demotivează performanța	153 asistente (100%) Da/Nu
condițiile de muncă stresante	78(51%)/75(49%)
relațiile tensionate cu colegii și superiorii	51(33%)/102(67%)
lipsa resurselor medicale adecvate	60 (40%)/93 (60%)
rutina	36(24%)/117(76%)
nerespectarea valorii muncii prestate	90 (59%)/63 (41%)
volumul ridicat de muncă	51(33%)/102(67%)
atitudinea pacienților	24(16%)/129(84%)
salariul obținut pentru munca depusă	63 (41%)/90 (59%)
lipsa posibilității de avansare	6 (4%)/147 (96%)

68,6% din asistentele medicale intervievate se consideră mulțumite de performanța atinsă la locul de muncă.

Am considerat că poate constitui un element de interes analiza unor asocieri/ corelații între grupele de vârstă ale lotului intervievat și aspectele cuprinse în chestionar. Astfel s-a aplicat testul Chi-pătrat.

S-a evidențiat o asociere cu semnificație statistică în funcție de grupele de vârstă și „satisfacția obținută din munca prestată” ($p=0,01$), „competitivitate” ($p=0,001$) și „continuitatea locului de muncă” ($p=0,01$). De asemenea, se evidențiază o

asociere între grupele de vârstă și următorii factori demotivanți pentru performanța asistentei medicale: „relațiile tensionate cu colegii și superiorii” ($p=0,001$), „lipsa resurselor medicale adecvate” ($p=0,001$), „salariul obținut pentru munca depusă” ($p=0,001$).

DISCUȚII

Evaluarea satisfacției asistentei medicale cu privire la munca depusă precum și autoevaluarea performanței atinse în meseria practică, respectiv evaluarea colectivului de asistente medicale este o componentă importantă care poate avea impact asupra siguranței pacientului, performanței și calității îngrijirilor.(4) De asemenea este esențială opinia medicilor cu privire la performanța atinsă de staff-ul de asistente medicale, deoarece conceptul învechit conform căruia „asistenta asistă medicul” este tot mai rar spre deloc întâlnită în sistemul sanitar. Activitatea desfășurată în instituțiile medicale este o activitate în echipă cu obiective comune și clare: siguranța pacientului și creșterea calității actului medical.

În lotul de asistente medicale care au răspuns la chestionar, majoritare sunt cele cu studii superioare (61%) față de cele cu studii postliceale. Această tendință este în creștere, tot mai multe asistente medicale cu studii postliceale aleg să își continue studiile, urmând cursurile Facultății de Asistență Medicală.

Factorul care motivează cel mai mult performanța la locul de muncă a asistentelor medicale este satisfacția obținută din munca prestată (96%), urmat apoi de dorința de a învăța lucruri noi (72,5%). Este de menționat faptul că niciun participant la studiu nu este motivat de condițiile de muncă, dar 27,5% sunt motivați de colectivul în care lucrează, iar 31% de competitivitate. Analiza statistică a evidențiat o asociere cu semnificație statistică între vârsta subiecților și următorii factori care motivează performanța asistentelor medicale: satisfacția obținută din munca prestată ($p=0,01$), competitivitatea ($p=0,001$) dar și continuitatea locului de muncă ($p=0,01$) și prestigiul obținut din munca prestată ($p=0,001$).

Cei mai mulți dintre respondenți sunt demotivați în creșterea performanței de nerespectarea valorii muncii prestate (59%), condițiile de muncă stresante(51%), salariul obținut din munca depusă (41%). Doar 4% sunt demotivați de lipsa posibilităților de avansare. Totuși 86,3% dintre asistentele medicale se declară mulțumite și foarte mulțumite de performanța atinsă la locul de muncă. Dintre factorii demotivanți care s-au evidențiat cu o asociere statistică semnificativă cu grupa de vârstă a respondenților, amintim: relațiile tensionate cu colegii și superiorii ($p=0,001$), lipsa resurselor medicale adecvate ($p=0,001$), salariul obținut pentru munca prestată ($p=0,001$), nerespectarea valorii muncii prestate ($p=0,001$).

În ceea ce privește opinia medicilor despre asistentele medicale, majoritatea acestora (92%) sunt mulțumiți de performanța atinsă de colaboratoarele lor.

Există diferențe de percepție între medici și asistente medicale în ceea ce privește factorii care motivează performanța profesională a asistentelor medicale. În timp ce 96% dintre asistente consideră că sunt motivate de satisfacția obținută din munca prestată, doar 17% din medicii intervieuți susțin acest factor. Alți itemi analizați cu diferențe mari între opiniile celor două categorii profesionale sunt: dorința de a învăța lucruri noi (8% medici vs. 72,5% asistente medicale), salariul primit pentru munca prestată (75% medici vs. 16% asistente medicale), continuitatea locului de muncă (42% medici vs. 4% asistente medicale). De asemenea, niciunul din medicii intervieuți nu consideră că asistentele medicale sunt motivate de competitivitate.

O posibilă explicație ar fi faptul că, în lipsa unor scale de evaluare obiectivă a performanței asistentelor medicale, răspunsurile subiective ale celor două categorii de respondenți determină asemenea diferențe. În timp ce asistentele medicale se consideră motivate de aspecte ce țin de satisfacția morală obținută din munca prestată, medicii consideră că nursele sunt motivate de aspectele materiale care derivă din meseria lor. Probabil de aceea, 83% dintre medicii care au răspuns chestionarului consideră că ar fi utilă introducerea unor scale obiective, exacte de evaluare a performanței în nursing.

Aceste scale de evaluare a performanței trebuie să cuprindă mai multe aspecte:

- ~ Respectarea regulilor instituției cu privire la respectarea confidențialității, comunicare, cooperarea cu echipa medicală, profesionalism, amabilitate;
- ~ Procesul de nursing – culegerea datelor, identificarea nevoilor pacienților, implementarea îngrijirilor necesare, evaluarea rezultatelor obținute și documentarea;
- ~ Calitatea îngrijirilor prin respectarea protocoalelor existente;
- ~ Formarea profesională continuă.

CONCLUZII

Evaluarea activității asistentelor medicale prin prisma echipei în care își desfășoară activitatea este o componentă importantă a calității actului medical și are impact asupra siguranței pacientului și implicit a calității îngrijirilor.

Majoritatea asistentelor medicale intervievate au studii superioare. Aproape toți membrii echipei medicale sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de performanța atinsă de staff-ul de nursing. Asistentele medicale se declară motivate de satisfacția obținută din munca prestată și din dorința de a învăța lucruri noi.

Notă:

Acest studiu a fost desfășurat în cadrul proiectului POSDRU 86-1.2-S- 61577.

REFERINȚE

1. Borzan C, Mocean F. Sănătate Publică, Editura Medicală Universitară „I. Hațieganu”, Cluj-Napoca; 2002.
2. Borzan M, Borzan C, Mocean F. Elemente de asigurarea și managementul calității. 1 ed. Cluj-Napoca: Studium; 2001.
3. Griffiths P, Jones S, Maben J, Murrells T. State of the Art Metrics for Nursing: A Rapid Appraisal. King's College London, London; 2008.
4. Bevan H. and Hood C. What's Measured Is What Matters: Targets and Gaming in the English Public Health Care System. Public Administration; 2006;84(3):517.