

ΡΟΥΣΟΥ ΕΛΕΝΑ

ΠΡΟΣΟΝΤΑ: PhD candidate, MSc, BSc Professional studies,
COMMUNITY NURSE, RGN

**Τίτλος Εργασίας: Αξιολόγηση των συγκρούσεων μεταξύ
ιατρών και νοσηλευτών στα Τμήματα Ατυχημάτων και
Επειγόντων Περιστατικών (ΤΑΕΠ) των δημόσιων
νοσηλευτηρίων της Κύπρου: Ερευνητική Εργασία**

Εισαγωγή: Σε κάθε οργανισμό αλλά ιδιαίτερα στους χώρους των νοσηλευτικών μονάδων ο κίνδυνος ανάπτυξης εργασιακών εντάσεων είναι αυξημένος, κυρίως λόγω της πολυπλοκότητας στη φύση της εργασίας και στη σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού (Δημητρόπουλος και Φιλίππου, 2008). Άτομα και ομάδες με διαφορετικές αξίες, εμπειρίες, γνώσεις, ικανότητες, αντιλήψεις, καθήκοντα, ανάγκες και στόχους, είναι υποχρεωμένα να συνυπάρχουν και να συνεργάζονται σε ένα οργανωτικό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από αβεβαιότητα και πολυπλοκότητα σε ότι αφορά τις δομές, τις διαδικασίες και τους κανόνες. Εξάλλου αυτό ενυπάρχει σε κάθε εργασιακό χώρο που στηρίζεται σε ανθρώπινο δυναμικό με διαφορετικές αξίες, αντιλήψεις, εμπειρίες και επίπεδο εκπαίδευσης.

Σκοπός Η παρούσα μελέτη αποσκοπεί στην αποτύπωση του εργασιακού περιβάλλοντος στο χώρο των Τμημάτων Ατυχημάτων και Επειγόντων Περιστατικών (ΤΑΕΠ) στα πέντε μεγαλύτερα δημόσια νοσοκομεία της Κύπρου, και το ρόλο που διαδραματίζει στη συχνότητα των συγκρούσεων ανάμεσα στους επαγγελματίες υγείας.

Μεθοδολογία: Τον υπό μελέτη πληθυσμό αποτέλεσαν όλοι οι νοσηλευτές και γιατροί που εργάζονταν κατά το χρόνο διεξαγωγής της έρευνας στα εν λόγω τμήματα. Η συλλογή των δεδομένων έγινε με την χρήση ειδικά διαμορφωμένου ερωτηματολογίου με βάση το HSE (Health and Safety Executive) του Οργανισμού Ασφάλειας και Υγείας της Αγγλίας.

Αποτελέσματα: Συμμετείχαν 152 επαγγελματίες υγείας, με ποσοστό ανταπόκρισης 57,57%. Από την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων προκύπτει ότι υπάρχουν δια-επαγγελματικές αντιπαραθέσεις στο περιβάλλον των ΤΑΕΠ. Το 85% του δείγματος αναφέρει αντιπαραθήση στο χώρο εργασίας του τους τελευταίους 6 μήνες. Η πλειοψηφία του δείγματος, αναφέρει αντιπαραθέσεις κυρίως με γιατρούς, με ποσοστά που φτάνουν στο 69,3% των νοσηλευτών και στο 78,8% των γιατρών. Εντούτοις, τα αίτια πρόκλησης αντιπαραθέσεων δεν οφείλονται σε διαπροσωπικές διαφορές, αλλά σε προβλήματα οργανωτικής δομής (69,9%) και σε οργανωτικές ασάφειες (59,8%).

TITLE: Conflicts between doctors and Nurses in the accident and emergency departments of the public hospitals in Cyprus. A research study

Abstract

Introduction: The complexity of the organizational structure of governmental hospitals and the particularities that exist in the health care sector, render the working

environment exigent and difficult - particularly when urgent situations and situations of crisis coexist. Their structure requires the systematic interaction of various professional teams of health care in order to provide a high quality of service. However, the inhomogeneity of the health care professionals and their differences in professional orientation, in combination with the health care sector particularities, may increase the possibilities of conflicts to emerge.

Conflict is inevitable in all areas of health care but is also necessary as it can become a source of energy and creativity. Nevertheless, the problem with it is not its existence, but rather its management. It is probable that their ineffective management influences negatively the effectiveness and the efficiency of a nursing institution.

The purpose of this study is to examine the predisposing factors which contribute in the creation of a negative working environment, friction and conflict between the personnel of accident and emergency departments of the 5 major governmental hospitals in Cyprus. It deals especially with whether the complexity of a working environment and the work's nature in combination with the composition of human potential and burnout affects the frequency of conflicts.

Method: The population under study was constituted by all the nurses and doctors working at the Accident and Emergency department during the conduction of this research. A specific questionnaire was designed for the collection of data in order to be able to give answers in the inquiring questions.

Results: The questionnaire was completed by 152 health professionals with a respond rate of 57,57%. From the evaluation of results emerges that interdisciplinary conflicts do exist in the Accident and Emergency departments (85% of the respondents), where doctors are mainly involved (69,3% between nurses – doctors and 78,8% between doctors – doctors). The overwhelming majority of samples considers that conflicts do not arise due to interpersonal differences, but are resulted mainly due to organizational problems (69,9%) and organizational ambiguities (59,8%). In addition, elements of professional burnout are observed among the staff, mainly among females and nurses, which appears to influence the occupational climate and increase the conflicts between the staff.