



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ &**  
**ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**  
**«MBA με Κατεύθυνση DIGITAL BUSINESS»**

**Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία**

**Τίτλος εργασίας**

**«Διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων της  
κεντρικής Υπηρεσίας του Εθνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας (Ε.Κ.Α.Β.)  
στον Τομέα της Αθήνας.»**

**Συγγραφέας:**

**ΚΑΡΑΓΕΩΡΓΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ**

**ΑΜ: mba20021**

**Επιβλέπων:**

**ΓΙΑΝΝΑΣ ΠΡΟΔΡΟΜΟΣ**

**Αθήνα, Ιούνιος 2024**



**UNIVERSITY OF WEST ATTICA**  
**SCHOOL OF ADMINISTRATIVE, ECONOMIC &  
SOCIAL SCIENCES**  
**DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION**  
**POSTGRADUATE PROGRAM**  
**“MBA with specialization in Digital Business”**

**Diploma Thesis**

**Title**

**“Investigation of the level of burnout among workers in the  
national centre for emergency care in Athens”**

**Student:**

**KARAGEORGOS GEORGIOS**

**Registration Number: mba20021**

**Supervisor:**

**YANNAS PRODROMOS**

**Athens, June 2024**



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ &**  
**ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**  
**«MBA με Κατεύθυνση DIGITAL BUSINESS»**

**Τίτλος εργασίας**  
**«Διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων της**  
**κεντρικής Υπηρεσίας του Εθνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας (Ε.Κ.Α.Β.)**  
**στον Τομέα της Αθήνας.»**

**Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής συμπεριλαμβανομένου και του Εισηγητή**

Η μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία εξετάστηκε επιτυχώς από την κάτωθι Εξεταστική Επιτροπή:

<b>Α/α</b>	<b>ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ</b>	<b>ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ</b>
1	ΓΙΑΝΝΑΣ ΠΡΟΔΡΟΜΟΣ	ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ	
2	ΠΑΝΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ	ΑΝΑΠΛ. ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ	
3	ΣΑΛΜΟΝ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΑΝΑΠΛ. ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ	

## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος ΚΑΡΑΓΕΩΡΓΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ του ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ, με αριθμό μητρώου mba20021 φοιτητής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Μ.Β.Α. του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών Οικονομικών & Κοινωνικών Επιστημών της του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

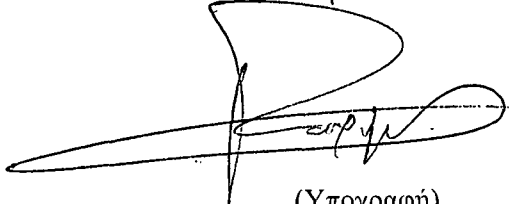
«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

*\*Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι ..... και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.*

**\* Ονοματεπώνυμο /Ιδιότητα**

**Ψηφιακή Υπογραφή Επιβλέποντα**

Ο/Η Δηλών/ούσα  
  
(Υπογραφή)

## Περίληψη

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα και συχνότερα εμφανιζόμενα προβλήματα στους εργασιακούς χώρους. Τις τελευταίες δεκαετίες οι μελέτες σχετικές με το συγκεκριμένο φαινόμενο διενεργούνται με αυξανόμενο ενδιαφέρον από την επιστημονική κοινότητα καθώς το σύγχρονο επαγγελματικό περιβάλλον είναι ολοένα και πιο απαιτητικό για τον εργαζόμενο σε οποιοδήποτε τομέα και αν απασχολείται. Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως μια ψυχολογική αντίδραση στο χρόνιο εργασιακό άγχος ή και ένα είδος άμυνας του ατόμου, το οποίο διακατέχεται από μακροχρόνια σωματική, συναισθηματική και πνευματική εξάντληση. Σήμερα, η επαγγελματική εξουθένωση θεωρείται ένα σοβαρό κοινωνικό πρόβλημα το οποίο έχει σοβαρές επιπτώσεις όχι μόνο στο άτομο αλλά και στους ίδιους τους οργανισμούς ή τις επιχειρήσεις και γενικότερα στην οικονομία.

Ο επαγγελματίας υγείας, και ιδιαίτερα οι όσοι απασχολούνται στον τομέα της επείγουσας ιατρικής φροντίδας όπως οι εργαζόμενοι στο φορέα του ΕΚΑΒ, αποτελούν ομάδα υψηλού κινδύνου για την εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης λόγω των ειδικών αναγκών και απαιτήσεων του επαγγέλματος που εξασκούν και της υψηλής ευθύνης που αναλαμβάνουν. Ειδικότερα οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής, οι διασώστες, νοσηλευτές και οι ιατροί, αντιμετωπίζουν βαρύ φόρτο εργασίας, εξαντλητικά ωράρια και βάρδιες και καλούνται κάτω από επικίνδυνες και αγχωτικές συνθήκες εργασίας, να διαχειρίζονται δύσκολα περιστατικά σε ελάχιστο χρόνο διατηρώντας παράλληλα την αυτοκυριαρχία και την ψυχραιμία τους.

## Σκοπός

Στην παρούσα μελέτη διερευνάται το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους της 1ης Περιφέρειας ΕΚΑΒ στην πόλη της Αθήνας, στην Κεντρική Υπηρεσία του Οργανισμού. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει την περιγραφή της ιδιαίτερης και πολύπλοκης οργανωτικής δομής και λειτουργίας του ΕΚΑΒ και της Κεντρικής Υπηρεσίας η οποία στελεχώνεται από επαγγελματίες πολλών διαφορετικών ειδικοτήτων, καθώς και θεωρητικές προσεγγίσεις της έννοιας της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αναλύονται τα κυρίαρχα θεωρητικά μοντέλα ερμηνείας και μελέτης του φαινομένου, οι δυνητικοί παράγοντες που ευνοούν την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και τα μέτρα

πρόληψης και αντιμετώπισής του. Στο δεύτερο μέρος, παρατίθενται και αναλύονται τα στοιχεία και τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την επεξεργασία των δεδομένων των ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν στους εργαζόμενους της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΚΑΒ, με σκοπό την εκτίμηση και καταγραφή του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης στη συγκεκριμένη ομάδα επαγγελματιών, αλλά και την αναζήτηση των δημογραφικών ή επαγγελματικών που επιδρούν θετικά ή αρνητικά στην ανάπτυξη του συνδρόμου.

## **Μεθοδολογία**

Για την πραγματοποίηση της έρευνας χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελείται από τρεις ενότητες. Οι ερωτήσεις της πρώτης και της δεύτερης ενότητας αφορούν στα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων αντίστοιχα, ενώ η τρίτη ενότητα περιλαμβάνει το ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης MBI – Maslach Burnout Inventory. Το σύνολο του δείγματος αποτέλεσαν 117 εργαζόμενοι της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΚΑΒ διαφόρων επαγγελματικών ειδικοτήτων.

## **Αποτελέσματα**

Στο σύνολο των 117 εργαζόμενων το οποίο αποτέλεσε το δείγμα της παρούσας έρευνας, διαπιστώθηκε ότι τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης κυμάνθηκαν σε μέτρια επίπεδα. Το ποσοστό που εμφανίζει ταυτόχρονα υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης είναι 16,2%, ενώ αυξημένο είναι το ποσοστό των εργαζομένων που εμφανίζει υψηλή βαθμολογία μόνο στη διάσταση της αποπροσωποποίησης (42,7%). Από τη σύγκριση και συσχέτιση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών με τις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης προέκυψε ότι: η βαθμολογία στη διάσταση της αποπροσωποποίησης διαφοροποιείται με κριτήριο την εργασιακή σχέση των ερωτηθέντων με το φορέα του ΕΚΑΒ, το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων σχετίζεται αρνητικά μη ισχυρά με τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, τα έτη προϋπηρεσίας σχετίζονται θετικά μη ισχυρά με τη διάσταση των προσωπικών επιτευγμάτων και το ωράριο εργασίας σχετίζεται με τις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης, επηρεάζοντας το βαθμό εξουθένωσης των εργαζομένων. Από την αλληλοσυσχέτιση των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, προέκυψε ότι η συναισθηματική εξάντληση σχετίζεται θετικά, μέτρια ισχυρά, με τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, ενώ αρνητική, μη ισχυρή, συσχέτιση παρουσιάζει η διάσταση των προσωπικών επιτευγμάτων με τις υπόλοιπες δύο διαστάσεις.

## **Συμπεράσματα**

Οι τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης εμφανίζουν συσχέτιση με μια σειρά δημογραφικών και, κυρίως, επαγγελματικών παραγόντων, όπως το ωράριο εργασίας, η βαθμίδα εκπαίδευσης των ερωτηθέντων, η εργασιακή σχέση με το φορέα, αλλά και μεταξύ τους. Από τα κυριότερα συμπεράσματα που προέκυψαν ήταν ότι ο βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων διαφοροποιείται σημαντικά με κριτήριο το ωράριο εργασίας (σταθερό ή κυλιόμενο), και συγκεκριμένα εμφανίζει υψηλότερες τιμές στην ομάδα των εργαζομένων πρώτης γραμμής σε σχέση με τους υπόλοιπους εργαζόμενους της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΚΑΒ. Το αποτέλεσμα αυτό ερμηνεύεται αν εξετάσουμε τη φύση του εργασιακού αντικειμένου των δύο κατηγοριών εργαζομένων.

## **Λέξεις κλειδιά**

Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, ΕΚΑΒ, Επαγγελματίες υγείας, MBI, Επείγουσα προνοσοκομειακή φροντίδα

## **Abstract**

The syndrome of professional burnout constitutes one of the most significant and frequently occurring problems in workplaces. In recent decades, studies related to this particular phenomenon are conducted with increasing interest from the scientific community as the modern professional environment is becoming increasingly demanding for employees in any field they work in. Professional burnout syndrome could be characterized as a psychological reaction to chronic work-related stress or even a kind of defense mechanism of the individual, who is afflicted by long-term physical, emotional, and mental exhaustion. Today, professional burnout is considered a serious social problem that has severe impacts not only on the individual but also on the organizations or businesses themselves and more broadly on the economy.

Health professionals, and particularly those working in the field of emergency medical care, such as employees of the National Emergency Aid Centre (NEAC), constitute a high-risk group for the onset of professional burnout syndrome due to the specific needs and demands of their profession and the high responsibility they undertake. In particular, frontline workers, paramedics, nurses, and doctors face heavy workloads, exhausting hours and shifts, and are required to manage difficult cases in minimal time under dangerous and stressful working conditions, all while maintaining their composure and calmness.

### **Purpose**

This study investigates the phenomenon of professional burnout among employees of the 1st District of the National Emergency Aid Centre in the city of Athens, at the Central Service of the Organization. The first part includes a description of the unique and complex organizational structure and operation of NEAC and its Central Service, which is staffed by professionals from many different specialties, as well as theoretical approaches to the concept of professional burnout. The dominant theoretical models for interpreting and studying the phenomenon, the potential factors that favor the emergence of burnout syndrome, and the measures for its prevention and management are analyzed. In the second part, the data and conclusions derived from the analysis of the questionnaire data distributed to the employees of the Central Service of NEAC are presented and analyzed, aiming to assess and record the degree of professional burnout in this specific group of professionals, as well as to investigate the demographic or professional factors that positively or negatively affect the development of the syndrome.



## **Methodology**

To conduct the research, a questionnaire consisting of three sections was used. The questions in the first and second sections pertain to the demographic and professional characteristics of the participants, respectively, while the third section includes the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire. The total sample consisted of 117 employees of the Central Service of NEAC from various professional specialties.

## **Results**

Among the 117 employees who constituted the sample for this study, it was found that the levels of professional burnout were moderate. The percentage of employees showing high levels of both emotional exhaustion and depersonalization was 16.2%, while the percentage of employees scoring high only in the dimension of depersonalization was 42.7%. From the comparison and correlation of demographic and professional characteristics with the three dimensions of professional burnout, it was found that: the score in the dimension of depersonalization varies based on the employment relationship of the respondents with NEAC, the level of education of the respondents is negatively and weakly related to the dimension of depersonalization, years of service are positively and weakly related to the dimension of personal accomplishment, and work hours are related to the dimensions of emotional exhaustion and depersonalization, affecting the degree of burnout among employees. From the intercorrelation of the three dimensions of professional burnout, it was found that emotional exhaustion is moderately and positively related to the dimension of depersonalization, while the dimension of personal accomplishment shows a negative and weak correlation with the other two dimensions.

## **Conclusions**

The three dimensions of professional burnout are correlated with a series of demographic and, primarily, professional factors, such as work hours, the education level of the respondents, the employment relationship with the organization, as well as with each other. One of the main conclusions drawn was that the degree of professional burnout among employees significantly varies based on work hours (fixed or rotating), and specifically shows higher values in the group of frontline workers compared to other employees of the Central Service of NEAC. This result can be interpreted by examining the nature of the work tasks of the two categories of employees.

## **Keywords**

Professional burnout syndrome, National Emergency Aid Centre (NEAC), health professionals, MBI, emergency pre-hospital care

## Περιεχόμενα

Περίληψη.....	5
Abstract.....	8
ΜΕΡΟΣ Α΄ : ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ.....	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΚΑΒ .....	13
1.1 ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΜΕΣΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ (ΕΚΑΒ).....	13
1.2 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΔΟΜΗ .....	14
1.3 ΜΕΣΑ ΔΙΑΚΟΜΙΔΗΣ.....	26
1.4 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ.....	26
1.5 ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΥΣΑΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ.....	29
1.6 ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	38
2.1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ .....	38
2.2 ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ .....	40
2.3 ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ .....	47
2.3.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ.....	47
2.3.2 ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ .....	49
2.3.3 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ.....	51
2.3.4 ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ .....	52
2.3.5 ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ.....	55
2.4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΕΠΕΙΓΟΥΣΑΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ.....	57
ΜΕΡΟΣ Β΄ : ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ .....	60
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	60
3.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	60
3.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ.....	60
3.3 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΜΕΘΟΔΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	61
3.4 ΔΕΙΓΜΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ.....	62
3.5 ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	63
3.6 ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ.....	64
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ .....	65
4.1 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ .....	65
4.1.1 ΦΥΛΟ.....	65
4.1.2 ΗΛΙΚΙΑ.....	67
4.1.3 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	69
4.1.4 ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ .....	71
4.1.5 ΒΑΘΜΙΔΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....	73
4.1.6 ΤΙΤΛΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ ΑΕΙ/ΤΕΙ .....	75

4.1.7 ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.....	78
4.2 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ.....	80
4.2.1 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ .....	80
4.2.2 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ΤΜΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	82
4.2.3 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΧΕΣΗ.....	85
4.2.4 ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....	87
4.2.5. ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ.....	89
4.2.6 ΩΡΑΡΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	91
4.2.7 ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΕΣ/ΝΥΧΤΕΡΙΝΕΣ ΒΑΡΔΙΕΣ ΑΝΑ ΜΗΝΑ .....	92
4.2.8 ΚΙΝΗΤΡΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ.....	94
4.3 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ .....	97
4.3.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ .....	97
4.3.2 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	102
4.4 ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	105
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	110
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	115
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....	123

## **ΜΕΡΟΣ Α΄ : ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ**

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΚΑΒ**

#### **1.1 ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΜΕΣΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ (ΕΚΑΒ)**

Ο μοναδικός επίσημα θεσμοθετημένος δημόσιος φορέας ο οποίος παρέχει υπηρεσίες επείγουσας προνοσοκομειακής φροντίδας στην Ελλάδα είναι το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ). Ο Οργανισμός εδρεύει στην πόλη της Αθήνας, υπάγεται στο Υπουργείο Υγείας, και χρηματοδοτείται αποκλειστικά από κρατικούς πόρους οι οποίοι διατίθενται για τη στήριξη των δημόσιων υπηρεσιών υγείας και προϋπολογίζονται σε ετήσια βάση (διαθέσιμο στο: <https://www.ekab.gr>).

Η ίδρυση του ΕΚΑΒ νομοθετήθηκε το 1985 με τον Ν.1579/1985 (ΦΕΚ 217Α/23-12-1985) στον οποίο ορίζεται ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΙΔ) και δηλώνεται ο σκοπός, η λειτουργική και οργανωτική δομή του. Σύμφωνα με το άρθρο 7§2 του Ν.1579/1985, σκοπός του ΕΚΑΒ, ο οποίος παραμένει έως και σήμερα, είναι ο συντονισμός άμεσης παροχής βοήθειας και ιατρικής φροντίδας στους πολίτες σε επείγουσες καταστάσεις, πριν και κατά τη διάρκεια της μεταφοράς τους στο ασφαλές περιβάλλον των υγειονομικών μονάδων. Για την άμεση εξυπηρέτηση όλων των πολιτών πανελλαδικά, με το Π.Δ. 376/1988 (ΦΕΚ 169Α/17-08-1988) το οποίο στη συνέχεια τροποποιήθηκε από το Π.Δ. 348/1996 (ΦΕΚ 229Α/17-09-1996), συστάθηκαν, πλέον της υπηρεσίας της Αθήνας, ακόμη έντεκα (11) περιφερειακές υπηρεσίες ως αυτοδύναμα Παραρτήματα του ΕΚΑΒ σε πόλεις-πρωτεύουσες νομών ολόκληρης της επικράτειας (Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Λάρισα, Ηράκλειο, Ιωάννινα, Καβάλα, Λαμία, Αλεξανδρούπολη, Τρίπολη, Κοζάνη, και Μυτιλήνη). Βασική αποστολή του Οργανισμού είναι η ισότιμη παροχή υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες, χωρίς διακρίσεις (διαθέσιμο στο: <https://www.gov.gr>).

Στις ευθύνες του οργανισμού του ΕΚΑΒ σήμερα περιλαμβάνονται ο συντονισμός και ο έλεγχος όλων των δημόσιων ή ιδιωτικών φορέων, όχι μόνο της προνοσοκομειακής αλλά και της νοσοκομειακής φροντίδας σε καταστάσεις εκτάκτων περιστατικών (π.χ. τροχαία ατυχήματα) και κρίσεων (π.χ. πανδημία, πλημμύρες). Ο διευρυμένος ρόλος του ΕΚΑΒ επικυρώθηκε με τον πρόσφατο νόμο Ν.4633/2019 (ΦΕΚ 161Α/16-10-2019) με τον οποίο τροποποιείται ο ιδρυτικός νόμος του Οργανισμού και συμπληρώνεται ο σκοπός του ως «ο συντονισμός της παροχής σε έκτακτες περιπτώσεις άμεσης βοήθειας, επείγουσας ιατρικής φροντίδας στους πολίτες, η μεταφορά των πολιτών αυτών σε μονάδες παροχής υπηρεσιών υγείας, ο συντονισμός της

νοσοκομειακής και προνοσοκομειακής φροντίδας σε καταστάσεις εκτάκτων αναγκών και κρίσεων και η παρακολούθηση και ο συντονισμός των συστημάτων εφημερίας των νοσοκομείων του Εθνικού Συστήματος Υγείας».

Σταθερός στόχος του ΕΚΑΒ εκτός από τη διαρκή βελτίωση και ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, είναι και η ενημέρωση, ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση του γενικού πληθυσμού σε θέματα υγείας, πρώτων βοηθειών, πρόληψης ατυχημάτων, ενισχύοντας έτσι τη συνολική υγεία και ασφάλεια της κοινωνίας. Στα 39 χρόνια λειτουργίας του, ο Οργανισμός έχει συμβάλει σημαντικά στην αντιμετώπιση των επειγόντων περιστατικών, στην άμεση παροχή υπηρεσιών υγείας και στη μείωση της θνησιμότητας πανελλαδικά (διαθέσιμο στο: <https://www.ekab.gr>).

## **1.2 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΔΟΜΗ**

### **➤ Διοίκηση**

Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΚΑΒ (ΔΣ) είναι το ανώτατο διοικητικό και εκτελεστικό όργανο του Οργανισμού, είναι επταμελές, τετραετούς θητείας και συγκροτείται με απόφαση του Υπουργού Υγείας κατά την οποία ορίζονται ο Πρόεδρος και οι Αντιπρόεδροι αυτού. Απαρτίζεται από ανώτατους υπαλλήλους του Υπουργείου Υγείας, εκπροσώπους των εργαζομένων του ΕΚΑΒ και του Πανελλήνιου Ιατρικού Συλλόγου. Ο Πρόεδρος, ως ανώτατο στέλεχος, προϊστάται όλων των υπηρεσιών του Οργανισμού. Με απόφαση του Υπουργού Υγείας ορίζονται οι αρμοδιότητες του ΔΣ, ο τρόπος λειτουργίας του, οι υποχρεώσεις και τα καθήκοντα του Προέδρου, των Αντιπροέδρων και των υπολοίπων μελών του, καθώς και η διαδικασία εκλογής των αιρετών μελών (ΦΕΚ 161Α/16-10-2019).

Το ΔΣ του ΕΚΑΒ σχεδιάζει και υλοποιεί όλες τις νόμιμες ενέργειες και διαδικασίες που συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων του φορέα (Υπουργική Απόφαση Υ4β/9919/Φ25 - ΦΕΚ 125Β/05-03-1993). Επιπλέον, εποπτεύει όλες τις διαδικασίες που αφορούν στην πρόσληψη, εξέλιξη ή απόλυση προσωπικού και ασκεί πειθαρχική εξουσία αποδίδοντας ευθύνες για τυχόν παραπτώματα, φθορές ή αδικαιολόγητες δαπάνες στους εκάστοτε υπευθύνους. Όσο αφορά στα οικονομικά δεδομένα, το ΔΣ εγκρίνει ή τροποποιεί τον προϋπολογισμό και είναι υπεύθυνο για την συγκρότηση επιτροπών διαγωνισμών και αξιολόγησης των προσφορών, προκηρύσσει διαγωνισμούς και εγκρίνει την κατακύρωσή τους. Τέλος, αποφασίζει για όλα τα θέματα που σχετίζονται με τη διαχείριση του εξοπλισμού και των περιουσιακών στοιχείων του Οργανισμού (ΦΕΚ 125Β/05-03-1993).

### ➤ Διάρθρωση Οργανισμού

Όπως προαναφέρθηκε, σκοπός του ΕΚΑΒ είναι «η ισότιμη παροχή Επείγουσας Προνοσοκομειακής Φροντίδας και Επείγουσας Ιατρικής σε κάθε ασθενή, ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική του κατάσταση σύμφωνα με τους κανόνες του Εθνικού Συστήματος Υγείας και Κοινωνικής Ασφάλισης» (διαθέσιμο στο: <https://www.gov.gr>). Για την εξυπηρέτηση του σκοπού αυτού με ισότιμο τρόπο σε ολόκληρη την ελληνική επικράτεια, έχουν οριστεί δώδεκα (12) γεωγραφικές περιοχές ως Υγειονομικές Περιφέρειες στις οποίες λειτουργούν περιφερειακές υπηρεσίες του ΕΚΑΒ ως αυτοδύναμα Παραρτήματα. Τα Παραρτήματα έχουν ως περιοχές ευθύνης τις αντίστοιχες Περιφέρειες οι οποίες διαρθρώνονται σε μικρότερους Τομείς, 130 στο σύνολο, με βάση χωροταξικά και πληθυσμιακά κριτήρια (διαθέσιμο στο: <https://www.ekab.gr>). Οι Τομείς λειτουργούν ως επιχειρησιακές βάσεις για την αποδοτικότερη λειτουργία του φορέα.

Τα Παραρτήματα δημιουργήθηκαν για να εκπληρώσουν το όραμα του Οργανισμού στις περιοχές που αναπτύσσονται σε συνεργασία με τις τοπικές μονάδες υπηρεσιών υγείας και έχουν κύριο σκοπό την οργάνωση, την ανάπτυξη, τον εκσυγχρονισμό, την ορθή λειτουργία και τον συντονισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών επείγουσας ιατρικής φροντίδας στις συγκεκριμένες περιοχές (διαθέσιμο στο: <https://www.docman.gr>). Οι αυτοδύναμες αυτές περιφερειακές μονάδες του ΕΚΑΒ συμβάλλουν στην αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, και κυρίως στοχεύουν στη μείωση των θανατηφόρων περιστατικών που δύναται να αποφευχθούν. Σαν αποτέλεσμα οι κάτοικοι της περιφέρειας αισθάνονται πιο ασφαλείς στον τόπο κατοικίας γεγονός που συνεισφέρει στη μείωση των ροών μετανάστευσης προς την πρωτεύουσα ή άλλα μεγάλα αστικά κέντρα (διαθέσιμο στο: <https://www.ekab.gr>). Σύμφωνα με το Π.Δ. 376/1988 (ΦΕΚ 169Α/17-08-1988), η οργάνωση του ΕΚΑΒ στην 1η Περιφέρεια με έδρα την Αθήνα διαφοροποιείται από τα υπόλοιπα Παραρτήματα και διακρίνεται ως Κεντρική Υπηρεσία του Οργανισμού.



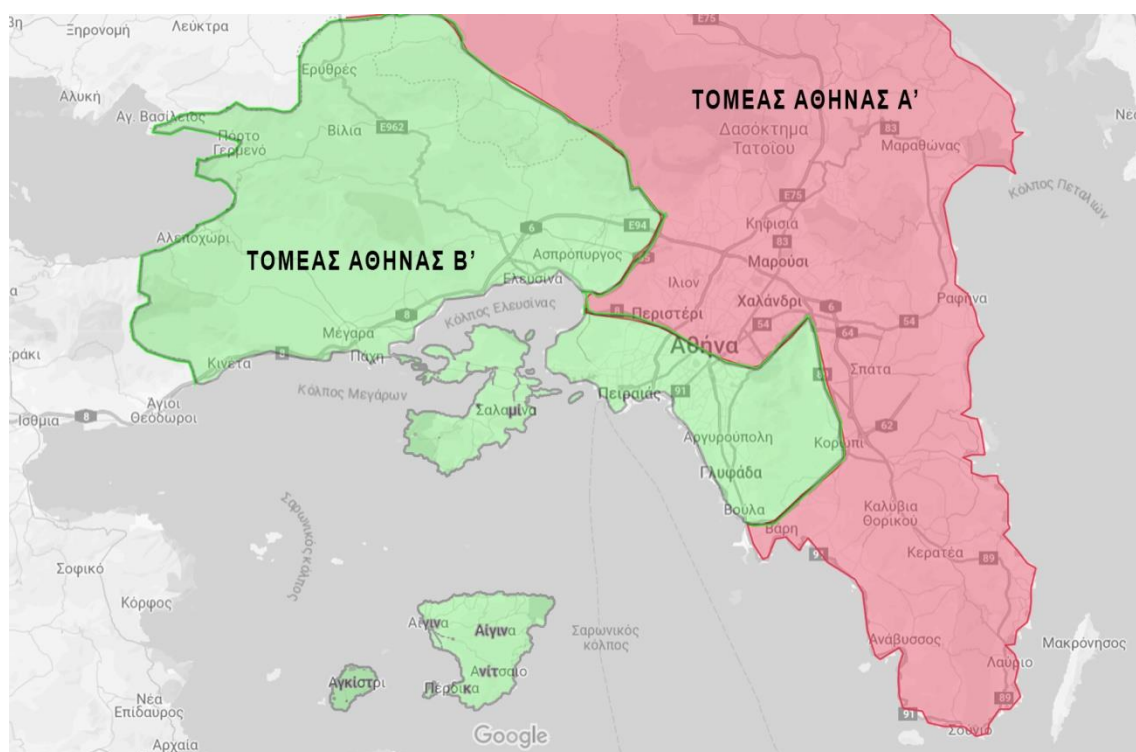
**Σχήμα 1 : Χάρτης-γεωγραφική κατανομή Περιφερειών ΕΚΑΒ**  
πηγή : <https://www.ekab.gr>

- ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ – ΑΘΗΝΑ, 1η Περιφέρεια  
(Νομοί Αττικής, Εύβοιας και Βοιωτίας)
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ, 2η Περιφέρεια  
(Νομοί Θεσσαλονίκης, Κιλκίς, Ημαθίας, Πιερίας, Πέλλας και Χαλκιδικής)
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΑΤΡΑΣ, 3η Περιφέρεια  
(Νομοί Αιτωλοακαρνανίας, Αγαΐας, Ηλείας, Κορινθίας, Κεφαλληνίας και Ζακύνθου)
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ, 4η Περιφέρεια  
(Νομοί Ηρακλείου, Χανίων, Ρεθύμνου και Λασιθίου)
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΛΑΡΙΣΑΣ, 5η Περιφέρεια  
(Νομοί Λάρισας, Καρδίτσας, Τρικάλων και Μαγνησίας)
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΑΒΑΛΑΣ, 6η Περιφέρεια  
(Νομοί Καβάλας, Σερρών και Δράμας)
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ, 7η Περιφέρεια  
(Νομοί Ιωαννίνων, Θεσπρωτίας, Άρτας, Πρέβεζας, Κέρκυρας και Λευκάδας)
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΛΑΜΙΑΣ, 8η Περιφέρεια  
(Νομοί Ευρυτανίας, Φθιώτιδας και Φωκίδας)
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ, 9η Περιφέρεια  
(Νομοί Έβρου, Ροδόπης και Ξάνθης)
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΤΡΙΠΟΛΗΣ, 10η Περιφέρεια  
(Νομοί Αρκαδίας, Αργολίδας, Λακωνίας και Μεσσηνίας)
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΟΖΑΝΗΣ, 11η Περιφέρεια  
(Νομοί Κοζάνης, Γρεβενών, Καστοριάς και Φλώρινας)
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ, 12η Περιφέρεια  
(Νομοί Λέσβου, Σάμου, Χίου, Δωδεκανήσου και Κυκλάδων)



## ➤ Κεντρική Υπηρεσία

Η Κεντρική Υπηρεσία του ΕΚΑΒ - 1η Περιφέρεια (Παράρτημα Αθήνας) εξυπηρετεί τους νομούς Αττικής, Εύβοιας και Βοιωτίας και περιλαμβάνει εννέα (9) Τομείς: Αθήνας, Κυθήρων, Χαλκίδας, Ιστιαίας, Αλιβερίου, Κύμης, Καρύστου, Λιβαδειάς, Θήβας. Ο Τομέας Αθήνας, λόγω της αυξημένης συγκέντρωσης πληθυσμού, διαχωρίζεται σε δύο υποπεριοχές όπως φαίνεται στο χάρτη που ακολουθεί. Η Κεντρική Υπηρεσία, όπως όλα τα Παραρτήματα, διαθέτει Συντονιστικό Κέντρο για τη διαχείριση των περιστατικών, το οποίο επιμερίζεται στο Τηλεφωνικό Κέντρο και το Κέντρο Ασυρμάτων. Το Τηλεφωνικό Κέντρο δέχεται τις κλήσεις των πολιτών και μέσω του Κέντρου Ασυρμάτων εκπέμπεται η οδηγία - το σήμα -, στα ασθενοφόρα και τις μοτοσυκλέτες ώστε να προστρέξουν στα περιστατικά.



**Σχήμα 2 : Χάρτης – γεωγραφική κατανομή ΕΚΑΒ Τομέα Αθήνας Α' και Β'**  
πηγή: Κεντρική Υπηρεσία ΕΚΑΒ, 2024

Ως κεντρική δομή του Οργανισμού, χαράσσει την πολιτική που ακολουθεί ο φορέας καθορίζοντας τους στρατηγικούς στόχους και τις προτεραιότητες του ΕΚΑΒ στο σύνολό τους, διαμορφώνοντας ένα κοινό πλαίσιο και κατευθυντήριες οδηγίες για τις υπηρεσίες που παρέχει πανελλαδικά. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται ο ενιαίος χαρακτήρας των παρεχόμενων υπηρεσιών όλων των Παραρτημάτων, δηλαδή ότι ο οργανισμός λειτουργεί ως ένα ενιαίο και συντονισμένο σύνολο, ανταποκρινόμενο αποτελεσματικά στις ανάγκες των πολιτών και στις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η δημόσια υγεία.

Διαρθρώνεται σε έξι (6) Διευθύνσεις και Τμήματα (ΦΕΚ 229Α/17-09-1996):

1. Γραφείο Προέδρου Διοικητικού Συμβουλίου

Μεριμνά για τη διακίνηση της αλληλογραφίας και τη γραμματειακή υποστήριξη του Προέδρου αλλά και του ΔΣ. Εκδίδει αποσπάσματα και αντίγραφα αποφάσεων τα οποία διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες και τέλος φροντίζει για την τήρηση του πρωτοκόλλου.

2. Γραφείο Νομικών Υπηρεσιών

Διαχειρίζεται όλα τα ζητήματα νομικής φύσεως που προκύπτουν για το ΕΚΑΒ.

3. Τμήμα Ιατρικών Υπηρεσιών

Έχει την ευθύνη για την οργάνωση του ιατρικού προσωπικού του φορέα σχετικά με το πρόγραμμα εργασίας, τη στελέχωση του Συντονιστικού Κέντρου και των μονάδων άμεσης διακίνησης, τις εφημερίες αλλά και τη συνεργασία και το συντονισμό μέσω τηλεδιασύνδεσης με τα Νοσοκομεία και Νοσηλευτικά Κέντρα. Επιπλέον, σχεδιάζει και υλοποιεί σχέδια δράσης για την αντιμετώπιση εκτάκτων περιστατικών.

4. Διεύθυνση Οργάνωσης και Συντονισμού

Περιλαμβάνει τα ακόλουθα τμήματα :

α) Τμήμα Πληροφορικής, είναι υπεύθυνο για τη στατική επεξεργασία και ανάλυση στοιχείων, την οργάνωση της μηχανογράφησης, το σχεδιασμό, τον προγραμματισμό, την ανάλυση και την υλοποίηση εφαρμογών ή ψηφιακών εργαλείων για την υποστήριξη όλων των υπηρεσιών του φορέα.

β) Τμήμα Οργάνωσης και Προγραμματισμού, χειρίζεται όλα τα θέματα που αφορούν την οργάνωση και την αποδοτική λειτουργία του συνόλου των υπηρεσιών του ΕΚΑΒ με κύριο στόχο του την εξέλιξη και τη διαρκή βελτίωσή του, υλοποιώντας συνεργασίες, εξετάζοντας μεθόδους, καθορίζοντας προτεραιότητες και προτείνοντας μέτρα.

γ) Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων, αποτελεί το «πρόσωπο» του ΕΚΑΒ προς το ευρύ κοινό. Ενημερώνει τους πολίτες για τις δράσεις και τα προγράμματα που υλοποιεί ο Οργανισμός και φροντίζει να προβάλλει το έργο που προσφέρει στο κοινωνικό σύνολο.

δ) Τμήμα Συντονισμού σκοπός του οποίου είναι ο συντονισμός της Κεντρικής Υπηρεσίας και των Παραρτημάτων του ΕΚΑΒ πανελλαδικά, καθώς και η ομαλή λειτουργία τους μέσω των κατάλληλων οδηγιών ώστε να υπάρχει άμεση επέμβαση σε περιστατικά εκτάκτων αναγκών και φυσικών καταστροφών, συνεργαζόμενο πάντα και με άλλους αρμόδιους φορείς.

ε) Τμήμα Τεχνικού το οποίο έχει την ευθύνη για τη συντήρηση και επισκευή των εγκαταστάσεων, των μέσων επικοινωνίας, των κινητών μονάδων επείγουσας ιατρικής φροντίδας και του υπόλοιπου τεχνολογικού εξοπλισμού. Είναι οργανωμένο σε ειδικά συνεργεία και στελεχωμένο με εξειδικευμένο προσωπικό.

#### 5. Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών

Περιλαμβάνει:

α) Τμήμα Γραμματείας, είναι υπεύθυνο για την τήρηση του Πρωτοκόλλου και την εξυπηρέτηση των πολιτών, τη διακίνηση και διεκπεραίωση της αλληλογραφίας, την επικύρωση εγγράφων και την έκδοση βεβαίωσης του γνήσιου της υπογραφής. Σχετικά με το προσωπικό του Οργανισμού φροντίζει για τη σύνταξη και παρακολούθηση του ημερήσιου προγράμματος υπερωριακής και κανονικής εργασίας και μεριμνά για τη φύλαξη και την καθαριότητα των χώρων της Κεντρικής Υπηρεσίας.

β) Τμήμα Οικονομικής Διοίκησης και Προμηθειών, καθήκοντα του οποίου είναι η κατάρτιση και η τροποποίηση του προϋπολογισμού, του ισολογισμού και του απολογισμού, καθώς και η καταβολή αποδοχών, δαπανών και αποζημιώσεων, η είσπραξη των εσόδων, η τήρηση των λογιστικών βιβλίων. Γενικότερα, φέρει την ευθύνη διαχείρισης, εποπτείας και συντονισμού όλων των οικονομικών στοιχείων του φορέα. Επίσης, μεριμνά για την κάλυψη των αναγκών όσον αφορά την προμήθεια μέσω μεταφοράς (ασθενοφόρα, μοτοσυκλέτες ταχείας ανταπόκρισης, ελικόπτερα, κινητές μονάδες κ.ά.), υλικού επικοινωνίας (ασυρμάτους κ.ά.), μηχανημάτων και εφοδίων που είναι απαραίτητα για την εύρυθμη λειτουργία του Οργανισμού πανελλαδικά. Τέλος, είναι υπεύθυνο για την στέγαση όλων των υπηρεσιών του ΕΚΑΒ και τη διαφύλαξη όλων των περιουσιακών στοιχείων του.

γ) Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης ΙΕΚ ΕΚΑΒ, είναι αρμόδιο για την εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που παρέχονται στο ΙΕΚ ΕΚΑΒ, την καταγραφή και την τήρηση όλων των στοιχείων των τμημάτων του, τη γραμματειακή υποστήριξη της Διεύθυνσης του ΙΕΚ και την επικοινωνία και συνεργασία με τα Δημόσια ΙΕΚ που παρέχουν την αντίστοιχη ειδικότητα «Διασώστης - Πλήρωμα Ασθενοφόρου».

δ) Τμήμα Εκπαίδευσης, είναι αρμόδιο να καταγράφει τις ανάγκες του προσωπικού του φορέα και να οργανώνει αντίστοιχα εκπαιδευτικά προγράμματα, σεμινάρια και μαθήματα για τη διαρκή εκπαίδευση των εργαζομένων, ώστε να εξελίσσονται και να ανταποκρίνονται επιτυχώς στις εκάστοτε συνθήκες. Ταυτόχρονα, φροντίζει να δημιουργεί δεσμούς και συνεργασίες με άλλους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς για την επίτευξη των στόχων του.

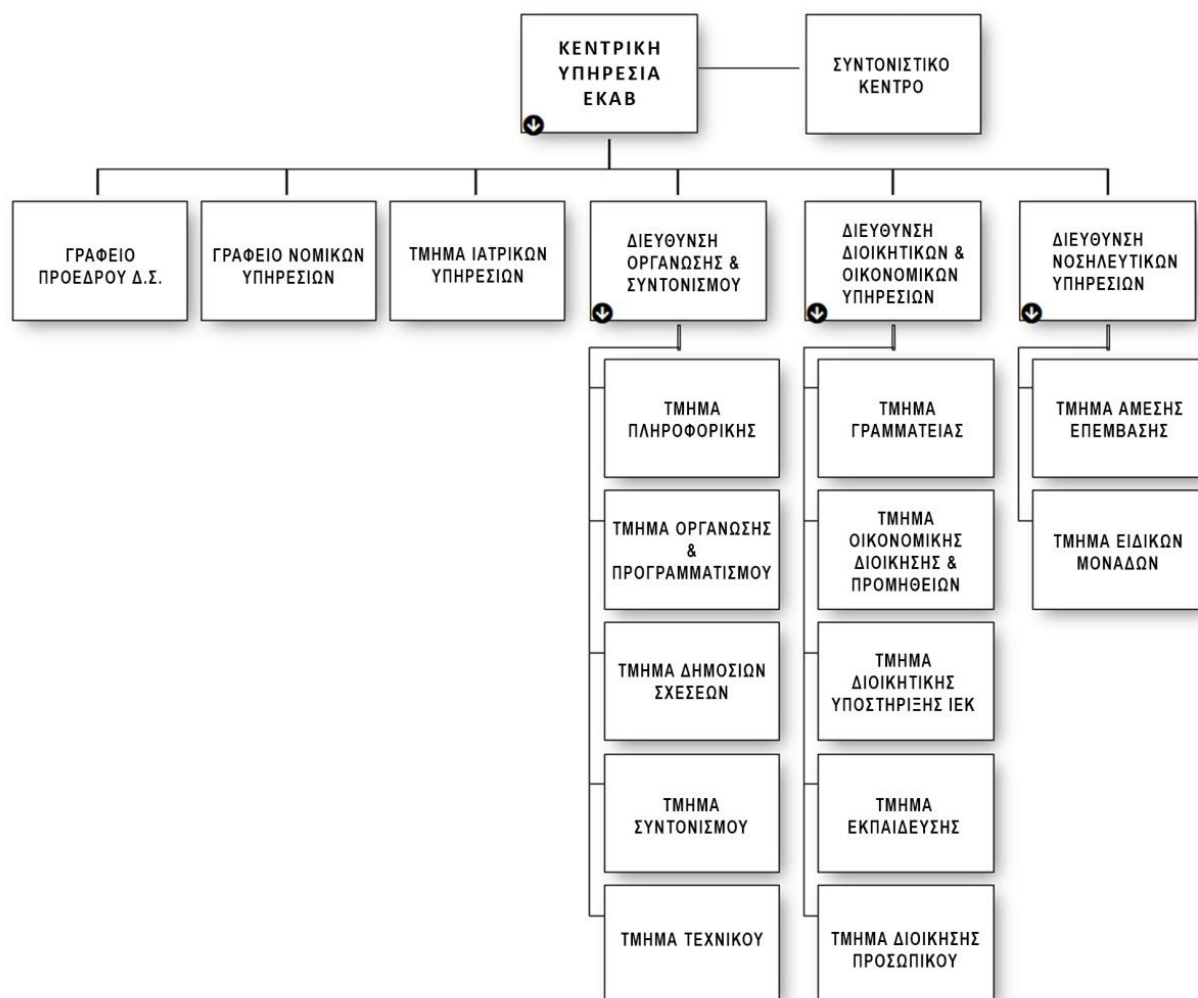
ε) Τμήμα Διοίκησης Προσωπικού, είναι υπεύθυνο για την καταγραφή, την τήρηση και τη συνεχή ενημέρωση όλων των θεμάτων που αφορούν στο σύνολο του προσωπικού, όπως και την αριθμητική σύνθεσή του.

6. Διεύθυνση Νοσηλευτικών Υπηρεσιών

Περιλαμβάνει τους υπαλλήλους των κλάδων Νοσηλευτών και Πληρωμάτων Ασθενοφόρων, Τηλεφωνητών, Ασυρματιστών και Ραδιοτηλεφωνητών. Απαρτίζεται από τα εξής τμήματα:

α) Τμήμα Άμεσης Επέμβασης, είναι υπεύθυνο για το σχεδιασμό της δράσης και των διαδρομών των ασθενοφόρων για την άμεση διακίνηση όλων των περιστατικών, όπως και για την παρακολούθηση της τοποθεσίας στην οποία βρίσκονται ώστε να υπάρχει ταχύτατη ανταπόκριση. Ορίζει το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού, καταγράφει και ανανεώνει το απαραίτητο για την άμεση παροχή υπηρεσιών υγειονομικό και ιατροφαρμακευτικό υλικό, ενώ αξιολογεί, ελέγχει και προτείνει μέτρα για την βελτίωση του τμήματος.

β) Τμήμα Ειδικών Μονάδων, οργανώνει και σχεδιάζει το πρόγραμμα δράσης των Ειδικών Κινητών Μονάδων σε καθημερινή βάση, καθώς και σε περιπτώσεις μαζικών καταστροφών και ομαδικών ατυχημάτων, σε συνεργασία με το Τμήμα Άμεσης Επέμβασης και το Τμήμα Ιατρικών Φροντίδων. Επίσης μεριμνά για την συντήρηση του εξοπλισμού όλων των μέσων μεταφοράς (μοτοσυκλέτες, ασθενοφόρα κ.ά.), την προμήθεια των αναλώσιμων απαραίτητων υλικών, την εκπαίδευση του προσωπικού και την οργάνωση εξειδικευμένων ασκήσεων εξασφαλίζοντας την ετοιμότητα όλου του προσωπικού. Τέλος, παρακολουθεί, αναλύει και εισηγείται μέτρα για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.



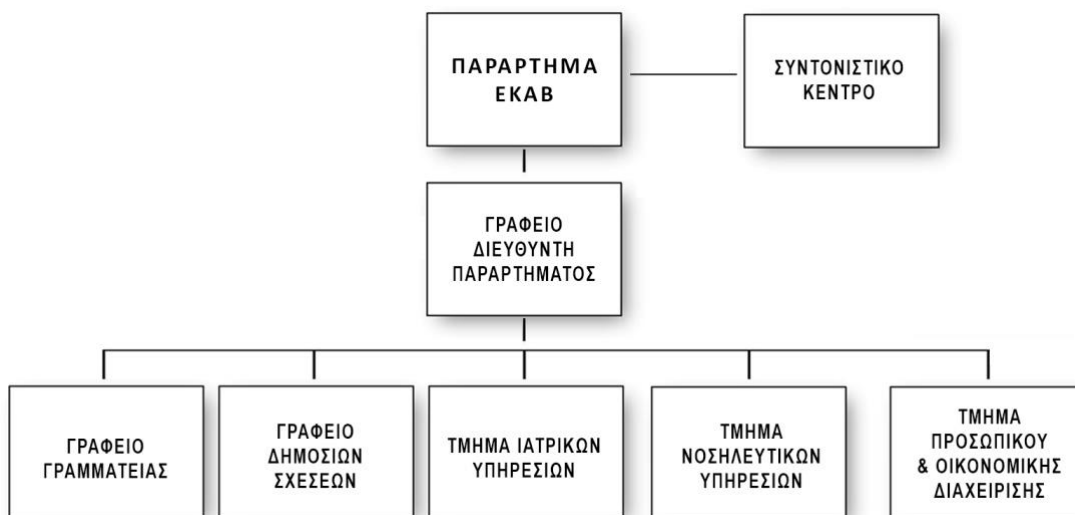
**Σχήμα 3 : Οργανόγραμμα Κεντρικής Υπηρεσίας ΕΚΑΒ**  
πηγή: <https://hr.apografi.gov.gr>

### ➤ Παραρτήματα

Εκτός της Κεντρικής Υπηρεσίας της 1ης Περιφέρειας, το ΕΚΑΒ αναπτύσσεται σε ακόμη έντεκα (11) αυτοδύναμα Παραρτήματα σε όλη την Ελλάδα. Το κάθε Παράρτημα μεριμνά για την αποδοτικότερη παροχή των υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει στην περιοχή που έχει υπό την εποπτεία του. Επίσης, είναι υπεύθυνο για την κατάρτιση Σχεδίου Δράσης και την κίνηση των ασθενοφόρων, των μέσων μεταφοράς και διακίνησης ασθενών και όλων των ειδικών μονάδων αντιμετώπισης περιστατικών, σε συνεργασία με τις υπόλοιπες μονάδες παροχής υπηρεσιών υγείας των αντίστοιχων Νομών (ΦΕΚ 169Α/17-08-1988). Όλα τα αυτοδύναμα περιφερειακά Παραρτήματα έχουν συγκεκριμένη κοινή δομή, λειτουργούν ως Διευθύνσεις και περιλαμβάνουν πέντε (5) Τμήματα και Γραφεία αντίστοιχων αρμοδιοτήτων με όσες προαναφέρθηκαν, οι οποίες αφορούν στην εκπλήρωση της αποστολής το ΕΚΑΒ σε τοπικό επίπεδο (ΦΕΚ 229Α/17-09-1996). Κάθε Παράρτημα αποτελείται από:

1. Γραφείο Γραμματείας
2. Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων
3. Τμήμα Ιατρικών Υπηρεσιών
4. Τμήμα Νοσηλευτικών Υπηρεσιών
5. Τμήμα Προσωπικού και Οικονομικής Διαχείρισης

Ο συντονισμός του έργου όλων των παραπάνω υπηρεσιών αποτελεί καθήκον του Διευθυντή του εκάστοτε Παραρτήματος, ο οποίος ως το ανώτατο στέλεχος ασκεί ιεραρχικό έλεγχο επί του προσωπικού, εγκρίνει το πρόγραμμα δράσης των υπηρεσιών και παρακολουθεί την υλοποίησή του. Επιπλέον, ενημερώνει και επικοινωνεί με τη Διοίκηση του ΕΚΑΒ μέσω των αρμόδιων τμημάτων της Κεντρικής Υπηρεσίας, για ζητήματα σχετικά με τη λειτουργία και τις ανάγκες του Παραρτήματος. Τέλος, σε κάθε Παράρτημα λειτουργεί Συντονιστικό Κέντρο για τη διαχείριση των τηλεφωνικών κλήσεων έκτακτης ανάγκης και το συντονισμό της κίνησης των ασθενοφόρων σε εικοσιτετράωρη καθημερινή βάση, το οποίο υπάγεται στο Διευθυντή του Παραρτήματος.



**Σχημα 4 :Οργανόγραμμα Παραρτημάτων ΕΚΑΒ**  
 πηγή : <https://hr.apografi.gov.gr>

### ➤ **Αυτοτελή Τμήματα**

Για την υποστήριξη του διευρυμένου ρόλου του ΕΚΑΒ που επέφερε ο Ν.4633/2019 (ΦΕΚ 161Α/16-10-2019), συστάθηκαν Αυτοτελή Τμήματα τα οποία εντάχθηκαν στην υφιστάμενη δομή του Οργανισμού με τον ίδιο νόμο. Πρόκειται ουσιαστικά για τη μεταφορά αρμοδιοτήτων από το τέως Εθνικό Κέντρο Επιχειρήσεων Υγείας (ΕΚΕΠΥ) στον Οργανισμό του ΕΚΑΒ, οι οποίες περιλαμβάνουν ανάμεσα σε άλλα: την παρακολούθηση και το συντονισμό της εύρυθμης λειτουργίας του υγειονομικού συστήματος της χώρας από επιχειρησιακής άποψης σε καθημερινή βάση, το γενικό συντονισμό των δράσεων και την επίλυση προβλημάτων που προκύπτουν στην εφημέρευση και επιχειρησιακή λειτουργία των νοσοκομείων δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα, τη διαχείριση και αντιμετώπιση κρίσεων και εκτάκτων καταστάσεων, όπως και τη ρύθμιση των κλινών των Μονάδων Εντατικής Θεραπείας.

Η μεταφορά των παραπάνω αρμοδιοτήτων υλοποιείται με την ίδρυση και λειτουργία του Αυτοτελούς Τμήματος Επιχειρήσεων Υγείας και του Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου Επιχειρήσεων Υγείας τα οποία υπάγονται απευθείας στον Πρόεδρο ΔΣ του ΕΚΑΒ.

### ➤ **Θεσμοθετημένα Όργανα**

Εντός του Οργανισμού του ΕΚΑΒ λειτουργούν επιπλέον τα εξής θεσμοθετημένα όργανα (διαθέσιμο στο: <https://www.ekab.gr>):

Το Συντονιστικό Όργανο το οποίο αποτελείται από το Διευθυντή του Τμήματος Ιατρικών Υπηρεσιών και το Διευθυντή της Διεύθυνσης Νοσηλευτικών Υπηρεσιών της Κεντρικής Υπηρεσίας και τους Διευθυντές των Ιατρικών και Νοσηλευτικών Υπηρεσιών όλων των Παραρτημάτων του ΕΚΑΒ. Υπάγεται απευθείας στον Πρόεδρο του ΔΣ και οι αρμοδιότητές του είναι: α) η έγκριση όλων των προγραμμάτων παροχής Επείγουσας Προνοσοκομειακής, Ιατρικής και Νοσηλευτικής Φροντίδας και η ευθύνη υλοποίησής τους, β) ο έλεγχος και η αξιολόγηση των συνολικά παρεχόμενων υπηρεσιών Επείγουσας Προνοσοκομειακής, Ιατρικής και Νοσηλευτικής Φροντίδας και η λήψη μέτρων για τη συνεχή βελτίωσή τους και γ) ο συντονισμός και έλεγχος λειτουργίας όλων των Ιατρικών και Νοσηλευτικών Τμημάτων του ΕΚΑΒ και των Παραρτημάτων τους. Πρόκειται για ένα όργανο νευραλγικής σημασίας για το φορέα.

Το Επταμελές Επιστημονικό Συμβούλιο μέλη του οποίου είναι εξειδικευμένοι και έμπειροι Ιατροί ή άλλοι Επιστήμονες. Σκοπός του Επιστημονικού Συμβουλίου είναι οργάνωση και η ανάπτυξη συστημάτων Επείγουσας Προνοσοκομειακής Ιατρικής.

Η Εκπαιδευτική Επιτροπή που είναι επιφορτισμένη με το σχεδιασμό και την υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων όχι μόνο για το προσωπικό του ΕΚΑΒ αλλά και για τους πολίτες.

Ο Τομέας Πρόληψης Ατυχημάτων όπου διεξάγονται έρευνες επιστημονικής τεκμηρίωσης των αιτιών πρόκλησης ατυχημάτων με στόχο την εισήγηση μέτρων πρόληψής τους.

Η Επιτροπή Οδικής Ασφάλειας που υποστηρίζεται από υπαλλήλους του ΕΚΑΒ και συνεργάζεται με τον Τομέα Πρόληψης Ατυχημάτων.

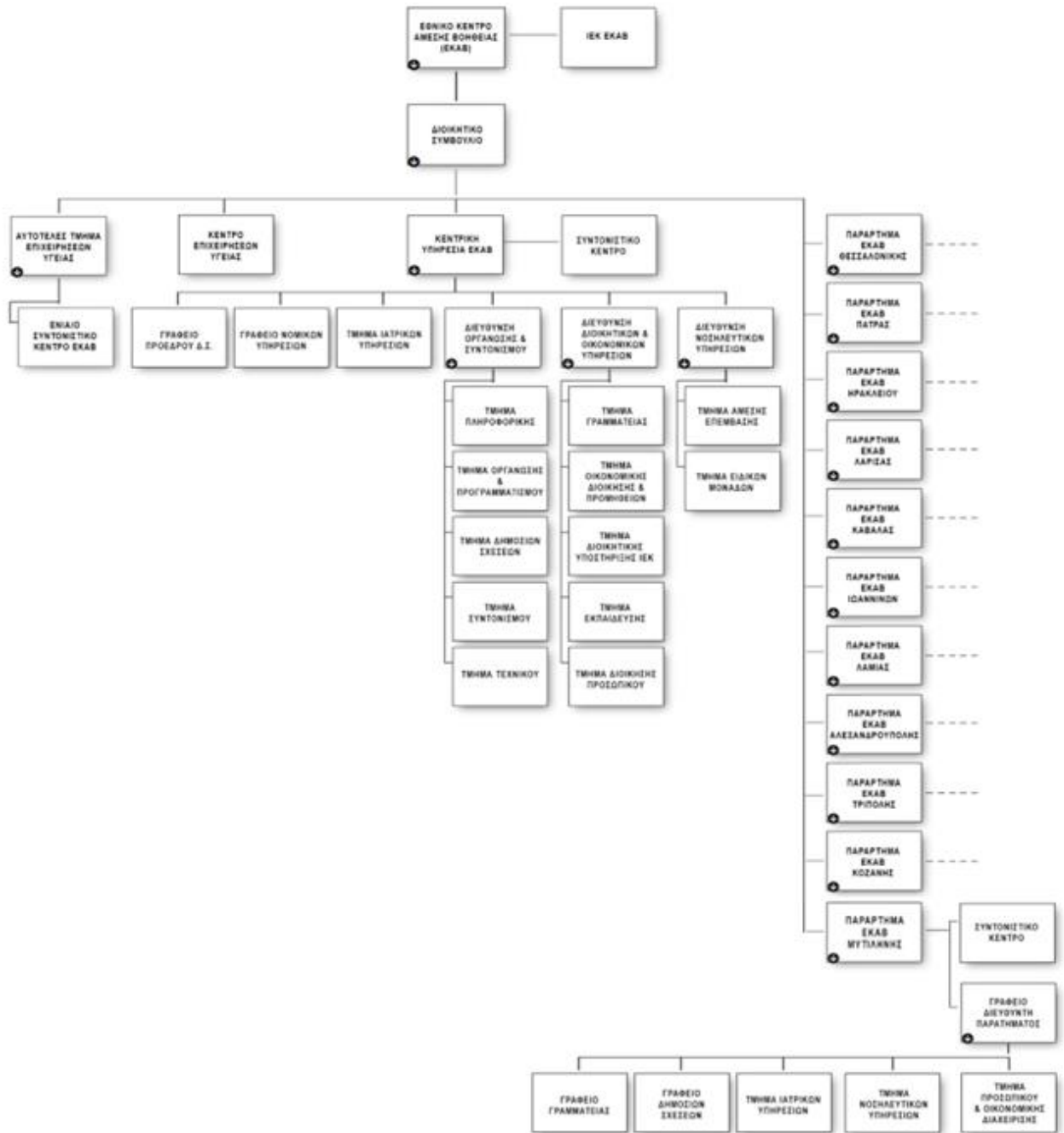
Η Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεων (ΟΔΙΚ), σκοπός της οποίας είναι η αντιμετώπιση καταστροφών μεγάλης κλίμακας ατυχημάτων, και μαζικών απωλειών υγείας. Διοικητής της ΟΔΙΚ είναι ο Πρόεδρος του ΕΚΑΒ και τα μέλη της βρίσκονται σε διαρκή ετοιμότητα.

#### ➤ **Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης ΕΚΑΒ**

Από το 2001 λειτουργεί η Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης του ΕΚΑΒ (ΣΑΕΚ-ΕΚΑΒ ή ΙΕΚ-ΕΚΑΒ) που παρέχει εκπαίδευση με στόχο τη δημιουργία στελεχών που θα αποτελέσουν το ανθρώπινο δυναμικό του ΕΚΑΒ. Πρόκειται για μια δημόσια ΣΑΕΚ που υπάγεται στο Υπουργείο Υγείας και παρέχει τον τίτλο της ειδικότητας «Διασώστης – Πλήρωμα Ασθενοφόρου». Στο πλαίσιο του προγράμματος σπουδών προσφέρεται κατάρτιση στον τομέα της επείγουσας προνοσοκομειακής φροντίδας σύμφωνα με τις τελευταίες εξελίξεις στις επιστήμες και την τεχνολογία σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους στις υποδομές του ΕΚΑΒ. Τμήματα της Σχολής λειτουργούν στις πόλεις της Αθήνας, της Θεσσαλονίκης και του Ηρακλείου (διαθέσιμο στο: <https://www.ekab.gr>). Το πρόγραμμα βασικής εκπαίδευσης περιλαμβάνει συνολικά οκτακόσιες ώρες θεωρητικών μαθημάτων και εξακόσιες ώρες πρακτικής εξάσκησης, με στόχο την επαρκή εκπαίδευση των σπουδαστών σε επείγοντα και θεραπευτικά ιατρικά πρωτόκολλα, την εξοικείωση με σύγχρονα τηλεπικοινωνιακά συστήματα, την εξειδίκευση σε πρακτικές υποστήριξης ζωής και ασφαλούς οδήγησης, αλλά και διαχείρισης καταστροφών.



## ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΕΘΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΑΜΕΣΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ



**Σχημα 5 :Οργανόγραμμα Εθνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας**  
 πηγή : <https://hr.apografi.gov.gr>

### 1.3 ΜΕΣΑ ΔΙΑΚΟΜΙΔΗΣ

Όσο αφορά στα μέσα διακομιδής, σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα διαθέσιμα αρχεία από την Κεντρική Υπηρεσία του ΕΚΑΒ (2024), ο φορέας διαθέτει συνολικά:

- 760 περίπου Ασθενοφόρα, τα οποία διακρίνονται σε απλά (που έχουν ως πλήρωμα 2 διασώστες, οι οποίοι εκτελούν και χρέη οδηγού) και σε ειδικές κινητές μονάδες (που έχουν ως πλήρωμα 2 διασώστες - οδηγούς και έναν ιατρό).  
Στον εξοπλισμό των ασθενοφόρων περιλαμβάνονται: φορείο, στρώμα πολυτραυματία, αυχενικό κολάρο, ισοθερμική κουβέρτα, στηθοσκοπιοπιεσόμετρο, αναπνευστήρας (ειδικές κινητές μονάδες), απινιδωτής (ειδικές κινητές μονάδες), φαρμακευτικός εξοπλισμός κ.ά.
- Εναέρια μέσα: 2 αεροπλάνα μικρού μήκους και 2 ελικόπτερα που χρησιμοποιούνται στις αεροδιακομιδές των έκτακτων ή απομακρυσμένων περιστατικών.
- 70 Μοτοσυκλέτες ταχείας ανταπόκρισης: χρησιμοποιούνται για την ταχεία ανταπόκριση σε κρίσιμα περιστατικά που ανακύπτουν υπό τις κυκλοφοριακές συνθήκες που επικρατούν στα κέντρα των μεγαλουπόλεων, εντός του προβλεπόμενου χρόνου (κάτω από 5 λεπτά). Οι μοτοσυκλέτες διαθέτουν ειδικό ιατρικό εξοπλισμό και οι αναβάτες είναι ένας πιστοποιημένος διασώστης και ένα ιατρός.
- 5 Οχήματα ταχείας πρόσβασης μικρού όγκου: διαθέτουν πλήρωμα που αποτελείται έναν ιατρό και έναν διασώστη – οδηγό.
- Οχήματα αντιμετώπισης καταστροφών.

Από τα παραπάνω, στο στόλο της Κεντρικής Υπηρεσίας – 1<sup>ης</sup> Περιφέρειας ανήκουν 135 ασθενοφόρα και 30 ειδικές κινητές μονάδες επείγουσας προνοσοκομειακής φροντίδας, το σύνολο των μοτοσυκλετών ταχείας ανταπόκρισης και των αυτοκινήτων μικρού όγκου. Τα εναέρια μέσα επιχειρούν σε όλη την επικράτεια έχοντας βάση την περιοχή της Ελευσίνας.

### 1.4 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Η στελέχωση όλων των Τμημάτων και των Διευθύνσεων του ΕΚΑΒ, στην Κεντρική Υπηρεσία και τα Παραρτήματα, πραγματοποιείται με προσωπικό που κατέχει τα αντίστοιχα προσόντα αλλά και την ανάλογη εξειδίκευση (διαθέσιμο στο: <https://www.ekab.gr>). Ο συνολικός αριθμός των εργαζομένων στο ΕΚΑΒ πανελλαδικά προσεγγίζει τους πέντε χιλιάδες ανθρώπους.

Οι θέσεις αυτές καλύπτονται από υπαλλήλους όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης (Πανεπιστημιακής, Τεχνολογικής, Δευτεροβάθμιας) και αφορούν σε πολλές διαφορετικές ειδικότητες οι οποίες κατανέμονται ανά κατηγορία και κλάδο. Περιλαμβάνονται:

➤ **Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής**

Οι διασώστες - οδηγοί, πτυχιούχοι του ΙΕΚ ΕΚΑΒ με τίτλο "Διασώστης - Πλήρωμα Ασθενοφόρου" αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων του Οργανισμού και βρίσκονται σε απόλυτη συνεργασία με τους ιατρούς του ΕΚΑΒ. Διασώστες και ιατροί, στελεχώνουν τις ειδικές κινητές μονάδες επείγουσας προνοσοκομειακής ιατρικής (ασθενοφόρα, απλές και ειδικές κινητές μονάδες, εναέρια μέσα κ.ά.) και επωμίζονται το μεγαλύτερο μέρος της λειτουργίας του ΕΚΑΒ. Είναι ο εκτελεστικός βραχίονας του φορέα και καλούνται να διαχειριστούν τα επείγοντα περιστατικά άμεσα και με ακρίβεια, παρέχοντας επείγουσα ιατρική φροντίδα και βοήθεια στους πολίτες. Πραγματοποιούν τις διακομιδές των ανθρώπων που χρήζουν νοσηλείας στην πλησιέστερη Νοσοκομειακή μονάδα και φροντίζουν για την ασφαλή μεταφορά τους δίνοντας μάχη με το χρόνο καθημερινά επί εικοσιτετραώρου βάσεως.

➤ **Άλλες επαγγελματικές ειδικότητες**

Στο ανθρώπινο δυναμικό του ΕΚΑΒ περιλαμβάνονται, επίσης, διοικητικοί υπάλληλοι όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης (ΠΕ, ΤΕ, ΔΕ), οι οποίοι στελεχώνουν τις Διευθύνσεις και τα Τμήματα του Οργανισμού. Τα διοικητικά στελέχη είναι υπεύθυνα για τον έλεγχο, την οργάνωση και την παρακολούθηση της λειτουργίας του φορέα, θέτουν στόχους και λαμβάνουν αποφάσεις για την υλοποίησή τους.

Επιπλέον, για την υποστήριξη της δραστηριότητας του φορέα χρησιμοποιούνται ψηφιακά συστήματα και μέσα, καθώς και μηχανολογικός εξοπλισμός και οχήματα. Υπεύθυνοι για τη συντήρηση και τον εκσυγχρονισμό όλων των παραπάνω είναι εξιδανικευμένοι εργαζόμενοι στον τομέα της πληροφορικής και τεχνικοί. Τέλος, στο ανθρώπινο δυναμικό του ΕΚΑΒ περιλαμβάνονται μηχανικοί οι οποίοι επωμίζονται τις ευθύνες συντήρησης και αναβάθμισης των κτηριακών υποδομών του Οργανισμού.

Εκτός από το μόνιμο προσωπικό, περιλαμβάνονται εργαζόμενοι οι οποίοι προσφέρουν τις υπηρεσίες τους συνάπτοντας με το φορέα του ΕΚΑΒ συμβάσεις Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου (ΙΔΑΧ) ή Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου (ΙΔΟΧ). Στους παρακάτω πίνακες φαίνεται αναλυτικά ο αριθμός και οι επαγγελματικές ειδικότητες των εργαζομένων της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΚΑΒ κατηγοριοποιημένες ανά εργασιακή σχέση.

Παρατίθεται, επίσης, ο πίνακας κατανομής των οργανικών θέσεων εντός της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΚΑΒ στις αντίστοιχες Διευθύνσεις και Τμήματα.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΟ
<b>ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ - ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ</b>	<b>1394</b>
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	
<b>ΜΟΝΙΜΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	
ΠΕ ΙΑΤΡΩΝ	47
ΠΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ	37
ΠΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	4
ΤΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ	23
ΤΕ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ	7
ΤΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	4
ΤΕ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ	12
ΔΕ ΠΛΗΡΩΜΑΤΩΝ ΑΣΘΕΝΟΦΟΡΩΝ	869
ΔΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ	33
ΔΕ ΤΕΧΝΙΚΟΙ	22
<b>Ι.Δ.Α.Χ.</b>	
ΠΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ	2
ΠΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	1
ΤΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ	3
ΔΕ ΠΛΗΡΩΜΑΤΩΝ ΑΣΘΕΝΟΦΟΡΩΝ	29
ΔΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΙΔΑΧ	7
<b>Ι.Δ.Ο.Χ.</b>	
ΠΕ ΙΑΤΡΩΝ	3
ΠΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ	10
ΠΕ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ	2
ΤΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ	19
ΤΕ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ	5
ΤΕ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ	2
ΤΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	2
ΤΕ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ	5
ΔΕ ΠΛΗΡΩΜΑΤΩΝ ΑΣΘΕΝΟΦΟΡΩΝ	231
ΔΕ ΤΕΧΝΙΚΟΙ	13
ΔΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	2
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1394</b>

**Πίνακας 1 :Ανθρώπινο δυναμικό Κεντρικής Υπηρεσίας ΕΚΑΒ**  
**Πηγή : Κεντρική Υπηρεσία ΕΚΑΒ, 2024**

Όνομασία Μονάδας	Θέσεις
⊖ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ	3
⊖ ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	1
└ ENΙΑΙΟ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΚΑΒ	0
⊖ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	2
└ ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2
└ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΕΔΡΟΥ Δ.Σ.	6
└ ⊖ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2
└ └ ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ	132
└ └ ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	17
└ └ ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΙΕΚ	3
└ └ ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	5
└ └ └ ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	39
└ ⊖ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	47
└ └ ΤΜΗΜΑ ΑΜΕΣΗΣ ΕΠΕΜΒΑΣΗΣ	1333
└ └ └ ΤΜΗΜΑ ΕΙΔΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ	306
└ ⊖ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ	2
└ └ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	1
└ └ ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	1
└ └ ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	28
└ └ ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ	0
└ └ └ ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΟΥ	60
└ └ ΤΜΗΜΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	143
└ ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	0

**Πίνακας 2 :Κατανομή Οργανικών Θέσεων Κεντρικής Υπηρεσίας ΕΚΑΒ**  
**Πηγή : <https://hr.apografi.gov.gr>**

## 1.5 ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΥΣΑΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

### ➤ Δραστηριότητα – Υπηρεσίες – Έργο

Όπως προαναφέρθηκε, η βασική δραστηριότητα του ΕΚΑΒ είναι η άμεση νοσηλευτική και ιατρική φροντίδα σε όλους τους πολίτες της χώρας, οπουδήποτε και οποτεδήποτε είναι αναγκαίο, καθώς και η ταχεία διακομιδή τους στις κατάλληλες μονάδες παροχής υγείας, με τη μεγαλύτερη δυνατή ασφάλεια. Οι παραπάνω στόχοι επιτυγχάνονται με την ανάπτυξη και λειτουργία των υπηρεσιών υγείας όπως αυτές ορίζονται από τον Οργανισμό του ΕΚΑΒ (διαθέσιμο στο: <https://www.ekab.gr>). Η αποτελεσματική λειτουργία του ΕΚΑΒ και η παροχή υπηρεσιών σε όλες τις Περιφέρειες επιτυγχάνεται με:

α) Τη στελέχωση με κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό όλων των ειδικοτήτων που είναι απαραίτητες για τη ορθή λειτουργία του φορέα, όπως ιατρούς, νοσηλευτές, διασώστες-πληρώματα ασθενοφόρων, διοικητικούς, τεχνικούς, μηχανικούς κ.ά.

β) Τη χρήση κατάλληλα εξοπλισμένων μέσων διακομιδής ασθενών (ασθενοφόρα, μοτοσικλέτες, ειδικές κινητές μονάδες, μέσα αεροδιακομιδών κ.ά.) όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενη παράγραφο.

γ) Το Επιχειρησιακό Κέντρο επικοινωνίας και συντονισμού, το οποίο:

- δέχεται όλες τις κλήσεις για επείγουσα ιατρική βοήθεια, τις καταγράφει και τις διαβαθμίζει ως προς τον βαθμό του επείγοντος,
- επιλέγει και κινητοποιεί το πλησιέστερο προς τον τόπο του συμβάντος κατάλληλο ασθενοφόρο ή κινητή μονάδα παροχής επείγουσας προνοσοκομειακής ιατρικής, ώστε να επιληφθεί στο μικρότερο δυνατό χρόνο,
- παρακολουθεί και καθοδηγεί το προσωπικό των ασθενοφόρων στην παροχή εξειδικευμένης βοήθειας,
- σε περιπτώσεις ομαδικών ατυχημάτων ή μαζικών καταστροφών ενεργοποιεί την Ομάδα Διαχείρισης Κρίσης (ΟΔΙΚ) του ΕΚΑΒ η οποία κινητοποιεί το Ειδικό Τμήμα Ιατρικής και Καταστροφών, τον απαιτούμενο αριθμό ασθενοφόρων, καθώς και μονάδες άλλων φορέων (αστυνομία, πυροσβεστική κ.α.),
- διατηρεί συνεχή επικοινωνία με τα τμήματα υποδοχής επειγόντων περιστατικών των Νοσοκομείων και φροντίζει να τα ενημερώσει για τους μεταφερόμενους προς αυτά πάσχοντες και
- καταγράφει και αποτυπώνει όλες τις πληροφορίες και τα δεδομένα για τα διακινούμενα περιστατικά.

Για την ορθή λειτουργία και επίτευξη των παραπάνω στόχων το Επιχειρησιακό Κέντρο επικοινωνίας και συντονισμού διαθέτει :

- τηλεφωνικό κέντρο με ικανό αριθμό γραμμών και ένα ενιαίο σε εθνικό επίπεδο ευκολομνημόνευτο τριψήφιο αριθμό κλήσης (166), σε 24ωρη λειτουργία που στεγάζεται σε σύγχρονες κτηριακές εγκαταστάσεις του φορέα,
- σύγχρονο ψηφιακό δίκτυο ασύρματης επικοινωνίας για τη συνεχή επαφή με ασθενοφόρα και άλλα μέσα και με άλλους εμπλεκόμενους φορείς,
- ασύρματο ψηφιακό σύστημα εντοπισμού και πλοήγησης όλων των οχημάτων του ΕΚΑΒ Αθηνών,
- δίκτυο ενσύρματης επικοινωνίας με τα τμήματα υποδοχής επειγόντων περιστατικών των Νοσοκομείων,
- σύγχρονα μέσα μετάδοσης ιατρικών πληροφοριών όπως το σύστημα τηλεϊατρικής στο τμήμα

αεροδιακομιδών και

- πληροφοριακά συστήματα για την επεξεργασία και καταγραφή των πληροφοριών.

Είναι σαφές ότι το Επιχειρησιακό Κέντρο είναι το πλέον νευραλγικό όργανο του ΕΚΑΒ, το οποίο λειτουργεί σε εικοσιτετράωρη βάση καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου. Ο Οργανισμός του ΕΚΑΒ δέχεται καθημερινά χιλιάδες κλήσεις και εξυπηρετεί εκατοντάδες περιστατικά. Ενδεικτικά, παρατίθενται στη συνέχεια ημερήσια στοιχεία κλήσεων και διακομιδών που πραγματοποιήθηκαν στην Κεντρική Υπηρεσία ΕΚΑΒ στην 1<sup>η</sup> Περιφέρεια.

Τίτλος	Παράρτημα	Ημερομηνία	Αριθμός Τηλεφωνικών Κλήσεων	Επείγοντα Περιστατικά	Άλλα Περιστατικά
Τρίτη, 14-05-2024 [1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ]	1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ	14/05/2024	2727	813	167
Δευτέρα, 13-05-2024 [1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ]	1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ	13/05/2024	3147	854	228
Κυριακή, 12-05-2024 [1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ]	1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ	12/05/2024	2717	810	136
Πέμπτη, 09-05-2024 [1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ]	1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ	09/05/2024	2867	805	226
Τετάρτη, 08-05-2024 [1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ]	1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ	08/05/2024	2946	820	232
Τρίτη, 07-05-2024 [1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ]	1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ	07/05/2024	2884	849	151
Δευτέρα, 06-05-2024 [1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ]	1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ	06/05/2024	2762	855	63
Κυριακή, 05-05-2024 [1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ]	1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ	05/05/2024	2478	860	42
Σάββατο, 04-05-2024 [1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ]	1:ΕΚΑΒ ΑΘΗΝΩΝ	04/05/2024	2114	754	46

**Πίνακας 3 :Στατιστικά επιχειρησιακής λειτουργίας ΕΚΑΒ**  
**Πηγή : Κεντρική Υπηρεσία ΕΚΑΒ, 2024**

### ➤ Εξειδικευμένες Υπηρεσίες

Πέραν των υπηρεσιών που αναφέρθηκαν, το ΕΚΑΒ διαθέτει τις κατάλληλες δομές για την υποστήριξη εξειδικευμένων υπηρεσιών όπως:

- Διακομιδές Νεογνών, που αφορά στη διακομιδή πρόωρων νεογνών από υγειονομικούς σχηματισμούς της Ελληνικής Περιφέρειας, αλλά και της Αθήνας προς εξειδικευμένα κέντρα νοσηλείας νεογνών.
- Τμήμα Αεροδιακομηδών, είναι υπεύθυνο για την διακομιδή επειγόντων περιστατικών κυρίως από την νησιωτική χώρα με προορισμό την κοντινότερη και την καταλληλότερη νοσοκομειακή μονάδα, σε συνεργασία με την Πολεμική Αεροπορία.
- Ειδικό Τμήμα Ιατρικής Καταστροφών (ΕΤΙΚ), το οποίο ενεργοποιείται σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών και μαζικών απωλειών υγείας λόγω φυσικών ή μη, μαζικών καταστροφών. Έχει ως στόχο την ελαχιστοποίηση της απώλειας ζωής, την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης ζωτικών λειτουργιών στις ειδικές αυτές καταστάσεις. Το πεδίο δράσης του είναι ο νομός Αττικής, η Ελληνική επικράτεια (σε συνεργασία με τα κατά τόπους ΕΤΙΚ) καθώς και χώρες του εξωτερικού με συγκεκριμένες αποστολές.
- Ιατρείο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών (ΔΑΑ), το οποίο βρίσκεται υπό την ευθύνη του ΕΚΑΒ Αθηνών και στεγάζεται σε αυτόνομο κτήριο με ειδικά διαμορφωμένους και εξοπλισμένους χώρους εντός των εγκαταστάσεων του αεροδρομίου. Στελεχώνεται από πιστοποιημένο προσωπικό διαφόρων ειδικοτήτων και λειτουργεί σε 24ωρη βάση.
- Σταθμός Παροχής Υπηρεσιών Επείγουσας Προνοσοκομειακής Ιατρικής στον Οργανισμό Λιμένος Πειραιώς (ΟΛΠ), ο οποίος λειτουργεί στο κεντρικό κτίριο του ΟΛΠ. Είναι στελεχωμένος με προσωπικό εξειδικευμένο στην επείγουσα προνοσοκομειακή φροντίδα και εξοπλισμένος με τα κατάλληλα ιατρικά μηχανήματα.

### ➤ Φιλοσοφία συστήματος

Με το πέρασμα των χρόνων η επείγουσα προνοσοκομειακή φροντίδα (Emergency Medical Service - EMS) έχει εξελιχθεί σε μεγάλο βαθμό σε διεθνές επίπεδο. Συνεισφέρει στη συνολική λειτουργία των Συστημάτων Υγείας και είναι πλέον απαραίτητο και αναπόσπαστο κομμάτι της Δημόσιας Υγείας (Anderson et al., 2012). Το σύστημα EMS αποτελεί το πρώτο σημείο επαφής των ασθενών που χρίζουν άμεσης ιατρικής φροντίδας έπειτα από κάποια έκτακτη ανάγκη ή τραυματισμό με τις υπηρεσίες υγείας και διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην εξέλιξη της πορείας της υγείας των ασθενών μέσα από την δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια παροχή φροντίδας. (Πεδιαδιτάκη, 2016). Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (World Health Organization – WHO, 2008), το σύστημα EMS είναι παράγοντας κομβικής σημασίας στην αντιμετώπιση κρίσεων, φυσικών ή άλλων καταστροφών, καθώς από τον βαθμό



οργάνωσής του κρίνεται η έγκαιρη και αποτελεσματική ανταπόκριση στις επείγουσες αυτές καταστάσεις.

Τα συστήματα EMS ταξινομούνται παγκοσμίως με βάση τη φιλοσοφία που διέπει την οργάνωση και τη λειτουργία τους. Η κάθε χώρα είναι υπεύθυνη να επιλέξει και να οργανώσει το σύστημα που θα ακολουθήσει. Στην Ευρώπη, για παράδειγμα, τα συστήματα EMS διαφέρουν από κράτος σε κράτος, υπάρχει ωστόσο μια νέα προσπάθεια εναρμόνισης μεταξύ τους κυρίως μέσω της αναγνώρισης της επείγουσας ιατρικής ως ξεχωριστή ειδικότητα στην περίθαλψη και της δημιουργίας κοινών εκπαιδευτικών προτύπων και τυπικών προσόντων για τους επαγγελματίες υγείας στον τομέα αυτό (Totten & Bellou 2013).

Παγκοσμίως, η επείγουσα προνοσοκομειακή φροντίδα παρέχεται είτε εκτός του Νοσοκομείου, δηλαδή στο σημείο του συμβάντος και κατά τη διάρκεια της διακομιδής του ασθενή στη νοσοκομειακή μονάδα, είτε εντός του Νοσοκομείου και κατά τη διάρκεια της παραμονής του ασθενή στα Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ). Τα συστήματα EMS θα μπορούσαν να διακριθούν σε δύο βασικές κατηγορίες: το αγγλο-αμερικάνικο και το γαλλο-γερμανικό μοντέλο (Καρούτσου et al., 2007).

Το Γαλλογερμανικό μοντέλο αντιπροσωπεύει τη φιλοσοφία του «stay and stabilize», το οποίο μεταφράζεται ως «μένω και σταθεροποιώ» (Huiyi, 2007). Οι διασώστες μένουν στο σημείο του συμβάντος και ασκούν ιατρικές διασωστικές πράξεις, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό, προκειμένου να σταθεροποιήσουν τις ζωτικές λειτουργίες του ασθενή και τον μεταφέρουν στο πλησιέστερο και καταλληλότερο Νοσοκομείο. Οι χώρες που το εφαρμόζουν είναι κυρίως ευρωπαϊκές όπως η Γαλλία, η Γερμανία, η Αυστρία κ.ά., ανάμεσα τους και η Ελλάδα. Αντίθετα, το Αγγλοαμερικανικό Μοντέλο βασίζεται στη φιλοσοφία «scoop and run» που ερμηνεύεται ως «περισυλλογή και διακομιδή» (Dick, 2003). Εδώ οι διασώστες έχουν ως στόχο τη γρήγορη παραλαβή και μεταφορά του ασθενή από το σημείο του συμβάντος στο πλησιέστερο Νοσοκομείο, ασκώντας όσο το δυνατόν τις λιγότερες προνοσοκομειακές παρεμβάσεις. Το συγκεκριμένο σύστημα εφαρμόζεται στις ΗΠΑ, τον Καναδά, την Αυστραλία κ.ά.

Και τα δύο συστήματα έχουν τον ίδιο στόχο την διακομιδή, την περίθαλψη των ασθενών και την άμεση αντιμετώπιση των επειγόντων περιστατικών, όπως είναι οι αιφνίδιες παθήσεις και οι τραυματισμοί. Πολλές μελέτες έχουν πραγματοποιηθεί σχετικά με την σύγκριση των δύο μοντέλων, εστιάζοντας στην παροχή της φροντίδας στο τόπο του συμβάντος, στο επίπεδο εκπαίδευσης και τις δεξιότητες του προσωπικού που παρέχει τις πρώτες βοήθειες, στον επιβλέποντα οργανισμό, στο πλήθος των ασθενών, στο αποτέλεσμα ακόμα και στη σχέση

κόστους - απόδοσης. Ωστόσο, τα αντικρουόμενα αποτελέσματα των ερευνών αποδεικνύουν ότι μια τέτοια σύγκριση είναι μάλλον άτοπη, καθώς τα δύο συστήματα λειτουργούν με διαφορετικές απαιτήσεις και σε διαφορετικό πλαίσιο (Roudsari et al., 2007). Κανένα από τα δύο συστήματα δεν υπερτερεί σημαντικά έναντι του άλλου, και η εκάστοτε χώρα επιλέγει τη δομή του συστήματος EMS που θα οργανώσει σύμφωνα με τους στόχους και τα μέσα που διαθέτει (Al-Shaqsi, 2010). Τα περισσότερα σύγχρονα συστήματα σήμερα έχουν ποικίλες συνθέσεις με χαρακτηριστικά και των δύο μοντέλων (Πεδιαδιτάκη, 2016).

Το ΕΚΑΒ, το οποίο στηρίζεται στο γαλλο-γερμανικό σύστημα, έχει ως στόχο την παροχή υψηλής ποιότητας ιατρικής φροντίδας στον τόπο του συμβάντος. Τα πληρώματα που επιτελούν το έργο του φορέα απαρτίζονται από ιατρό και διασώστη, οι οποίοι έχουν εκτεταμένη πρακτική εμπειρία και εφαρμόζουν μέσα προηγμένης τεχνολογίας. Εκτελούν στο πεδίο καθήκοντα πρώτης διαλογής, διάγνωσης ακόμη και θεραπείας εάν είναι δυνατό, με αποτέλεσμα να μεταβαίνουν στις νοσοκομειακές μονάδες λιγότερα περιστατικά για την αποσυμφόρηση των κέντρων τριτοβάθμιας περίθαλψης και τη διευκόλυνση του έργου τους.

## **1.6 ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Στα ανθρωποκεντρικά επαγγέλματα, ιδιαίτερα σε όσα συνδέονται με την υγεία και τον τομέα της περίθαλψης, οι εργαζόμενοι είναι τα πρόσωπα τα οποία έρχονται αντιμέτωπα με δύσκολες συνθήκες που αφορούν όχι μόνο στις ανθρώπινες σχέσεις, αλλά και το εργασιακό περιβάλλον. Χαρακτηριστικό παράδειγμα ομάδας επαγγελματιών που εργάζονται υπό εξαιρετικά δύσκολες συνθήκες είναι οι εργαζόμενοι στον τομέα της επείγουσας ιατρικής φροντίδας, όπως οι εργαζόμενοι του ΕΚΑΒ. Οι επαγγελματίες υγείας στον τομέα της επείγουσας προνοσοκομειακής φροντίδας καλούνται να διαχειριστούν απαιτητικές καταστάσεις και καταβάλλουν υπερπροσπάθεια προκειμένου να παρέχουν ποιοτικές και ολοκληρωμένες υπηρεσίες. Το περιβάλλον που εργάζονται είναι ασταθές και οι συνθήκες εργασίας αγχογόνες εκ φύσεως. Οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν απρόβλεπτα και επείγοντα περιστατικά, τα οποία απαιτούν συνεχή εγρήγορση, άμεση δράση και ακρίβεια εντός του ελάχιστου δυνατού χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορεί να κριθεί η ζωή ενός ατόμου (Sterud et al., 2006).

Όπως ήδη αναφέρθηκε, το προσωπικό του ΕΚΑΒ αποτελείται από εξειδικευμένους εργαζόμενους διαφορετικών κλάδων και ειδικοτήτων. Οι διασώστες οι οποίοι στελεχώνουν τα ασθενοφόρα και τα υπόλοιπα μέσα διακομιδής, αποτελούν το βασικό πυλώνα του φορέα, όντας η σημαντικότερη και πολυπληθέστερη ειδικότητα εντός του ΕΚΑΒ, με τις υπόλοιπες ειδικότητες να δρουν κυρίως υποστηρικτικά προς το έργο τους. Τα πληρώματα εργάζονται

καθημερινά πλήρως εκτεθειμένοι, σε δύσκολες εργασιακές συνθήκες που απαιτούν ιδιαίτερο σωματικό και ψυχικό σθένος (Κατσαβούνη, 2014). Το ωράριο εργασίας τους είναι κυλιόμενο, με βάρδιες πρωινές, απογευματινές και βραδινές, για την κάλυψη ολόκληρου του εικοσιτετράωρου καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Οι εργαζόμενοι του ΕΚΑΒ, κυρίως οι διασώστες-πληρώματα, βιώνουν πολλαπλούς κινδύνους κατά την εξάσκηση του επαγγέλματός τους και εξαιτίας αυτού. Οι κίνδυνοι κατηγοριοποιούνται ως εξής:

1. στους κινδύνους για την υγεία, που οφείλονται σε τρεις ομάδες βλαπτικών παραγόντων τους φυσικούς, τους χημικούς και τους βιολογικούς.

- i) Οι φυσικοί παράγοντες αναφέρονται σε ένα διευρυμένο πλαίσιο κινδύνων, όπως για παράδειγμα η έκθεση σε κραδασμούς και δονήσεις που προκαλούνται από την πολύωρη οδήγηση και την άρση βάρους που καταπονούν το μυοσκελετικό σύστημα των διασωστών, οι δυσμενείς καιρικές συνθήκες στις οποίες εκτίθενται οι εργαζόμενοι και μπορούν να επηρεάσουν την υγεία τους (πχ βρεγμένα ρούχα τα οποία είναι αδύνατο να αντικατασταθούν κατά τη διάρκεια της βάρδιας) ή ο θόρυβος και η ηχορύπανση που προκαλούνται από την κυκλοφοριακή κίνηση, τις κόρνες ή τη σειρήνα του ασθενοφόρου. Η συνεχόμενη έκθεση στο θόρυβο μπορεί να προκαλέσει αρνητικές σωματικές και ψυχικές συνέπειες, αλλά και δυσκολία στην επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων έχοντας σαν συνέπεια ακόμη και την πρόκληση ατυχήματος. (Καρούτσου et al., 2007)
- ii) Οι χημικοί παράγοντες σχετίζονται με τα μέτρα που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι με σκοπό να προστατέψουν την προσωπική τους υγεία, όπως για παράδειγμα η συχνή χρήση αλκοολούχων απολυμαντικών χεριών και απορρυπαντικών επιφανειών τα οποία μπορεί να προκαλέσουν αλλεργίες. Σχετίζονται, επίσης, και με τη συνεχή έκθεση των εργαζομένων στην ατμοσφαιρική ρύπανση η οποία ευθύνεται για την εμφάνιση αναπνευστικών και νευρολογικών προβλημάτων ακόμα και καρκινογενέσεων (Καρούτσου et al., 2007).
- iii) Οι βιολογικοί παράγοντες είναι αυτοί που απειλούν με άμεσο τρόπο την υγεία των εργαζομένων και προκύπτουν από την έκθεσή τους σε πληθώρα παθογόνων μικροοργανισμών ή μεταδιδόμενων νοσημάτων κατά τη διακομιδή των περιστατικών (Πεδιαδιτάκη, 2016).

2. στους κινδύνους για την ασφάλεια, οι οποίοι οφείλονται στο μη ελεγχόμενο και απρόβλεπτο περιβάλλον εργασίας. Οι διασώστες παρέχουν υπηρεσίες σε εξωτερικούς χώρους σε απρόσμενα ή δύσκολα προσβάσιμα σημεία ανεξάρτητα από τις καιρικές συνθήκες. Κατ' επέκταση εκτίθενται σε κίνδυνο ατυχήματος εξαιτίας των περιβαλλοντικών συνθηκών, όπως η

ολισθηρότητα του οδοστρώματος ή ο ανεπαρκής φωτισμός. Επίσης, λόγω της πίεσης του χρόνου ανταπόκρισης στα επείγοντα περιστατικά, οι διασώστες αναπτύσσουν μεγάλες ταχύτητες κατά την οδήγηση, ενώ το φαινόμενο της κυκλοφοριακής συμφόρησης στα μεγάλα αστικά κέντρα εξαναγκάζουν τα πληρώματα σε επικίνδυνους ελιγμούς ή ακόμη και σε παραβιάσεις του ΚΟΚ προκειμένου να κερδίσουν τη μάχη με το χρόνο αυξάνοντας τις πιθανότητες ατυχήματος (Καρούτσου et al., 2007).

3. στους εγκάρσιους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία, οι οποίοι εντοπίζονται στην αλληλεπίδραση της σχέσης κάθε ατόμου με την οργανωτική και λειτουργική δομή της υπηρεσίας, και προκύπτουν από την ανάγκη ανταπόκρισης του επαγγελματία στα εργασιακά του καθήκοντα σύμφωνα με τους στόχους που θέτει ο Οργανισμός, αλλά και την ίδια τη φύση της επαγγελματικής δραστηριότητας. Οι εν λόγω κίνδυνοι οφείλονται σε:

- i) εργονομικούς παράγοντες, όπως είναι οι αστοχίες στο σχεδιασμό και τη διαρρύθμιση των χώρων του ασθενοφόρου ή της θέσης του εξοπλισμού, που συντελούν στην αύξηση των επιπέδων μυοσκελετικής καταπόνησης των εργαζομένων εξαιτίας των επαναλαμβανόμενων επίπονων κινήσεων σε λανθασμένη σωματική στάση (Κατσαβούνη et al., 2013),
- ii) οργανωτικούς παράγοντες, όπως η ανάγκη ύπαρξης κυλιόμενου ωραρίου και επομένως εναλλασσόμενων βαρδιών για τον εργαζόμενο, οι οποίες διαταράσσουν το βιολογικό ρυθμό του ανθρώπου και επηρεάζουν τις σωματικές του λειτουργίες. Στο απαιτητικό ωράριο προστίθενται, επίσης, οι υπερωρίες που επηρεάζουν το ελεύθερο χρόνο του εργαζόμενου αλλά και τη δυνατότητα ξεκούρασης και ανάκτησης δυνάμεων (Πεδιαδιτάκη, 2016), και
- iii) ψυχολογικούς παράγοντες, οι οποίοι μπορεί να προκαλέσουν στους διασώστες έντονος άγχος, μετατραυματικό στρες ακόμα και κατάθλιψη, λόγω της συνεχούς έκθεσης σε σοβαρά περιστατικά όπως θανάτους, σοβαρούς τραυματισμούς παιδιών κ.ά. που συσσωρευτικά προκαλούν τραυματικές συναισθηματικά εμπειρίες στους ίδιους τους εργαζόμενους και επηρεάζουν μακροπρόθεσμα την ψυχική και πνευματική τους υγεία (Κατσαβούνη & Μπεμπέτσος, 2018).

Τέλος, το ΕΚΑΒ αποτελεί ένα σύστημα υψηλής έντασης εργασίας. Ανάμεσα στους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν το εργασιακό περιβάλλον του συνόλου του προσωπικού του ΕΚΑΒ δυσχεραίνοντας το έργο των εργαζομένων είναι ο συνεχώς αυξανόμενος φόρτος εργασίας, η απουσία υποστήριξης μεταξύ συναδέλφων ή κατάρτισης προγραμμάτων για τη στήριξη των εργαζομένων από την πλευρά της διοίκησης, η ασάφεια ρόλων και καθηκόντων κ.ά. (Φατούρου & Παπαθανασίου, 2008). Ο αυξημένος εργασιακός φόρτος οφείλεται κυρίως

στην ανεπαρκή στελέχωση του Οργανισμού και οδηγεί στην επιφόρτιση των εργαζομένων με διαφορετικούς ρόλους και καθήκοντα, στην υπερκόπωση του υπάρχοντος προσωπικού και τελικά στην παροχή υπηρεσιών χαμηλότερης ποιότητας. Στα παραπάνω θα μπορούσαν να προστεθούν παράγοντες όπως η έλλειψη χώρων εντός των κτηριακών εγκαταστάσεων, τα αδύναμα οικονομικά κίνητρα, τα ελλιπή διασωστικά μέσα και ο απαρχαιωμένος τεχνολογικός εξοπλισμός που συχνά δημιουργούν αίσθημα δυσφορίας στους υπαλλήλους (Φουλίδου Ξ., 2018). Αξίζει να σημειωθεί ότι οι διασώστες του ΕΚΑΒ, ως εργαζόμενοι πρώτης γραμμής, πολλές φορές υπομένουν έντονες αντιδράσεις ή παράπονα των πολιτών για τις ελλείψεις και τις αδυναμίες του Εθνικού Υγειονομικού Συστήματος συνολικά, και υφίστανται παρεμβάσεις ακόμη και ανεπίτρεπτες συμπεριφορές είτε από συγγενείς και γνωστούς των ασθενών που κλήθηκαν να εξυπηρετήσουν, είτε από τυχαία παρευρισκόμενους στα περιστατικά (Σταύρου, 2005).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

### **2.1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ**

Η έννοια της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (professional burnout) χρησιμοποιείται συχνά από επιστήμονες του τομέα της ψυχικής υγείας για να υποδηλώσουν μια κατάσταση συναισθηματικής και σωματικής εξάντλησης του ατόμου στο χώρο και στο πλαίσιο της εργασίας. Ο όρος εμφανίστηκε στη διεθνή βιβλιογραφία τη δεκαετία του '70 στις ΗΠΑ και έκτοτε αναπτύχθηκαν πολλές θεωρίες και εννοιολογικά μοντέλα με σκοπό την αποσαφήνιση του όρου και την ερμηνεία του φαινομένου. (Φιλιππίδης & Μπότση, 2018). Κατά την πρώτη περίοδο διερεύνησης, η επαγγελματική εξουθένωση αντιμετωπίστηκε ως κοινωνικό πρόβλημα και οι μελέτες επικεντρώθηκαν στις ομάδες επαγγελματιών που εργάζονταν στον τομέα παροχής υπηρεσιών σε ανθρώπους, όπως είναι οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας, οι κοινωνικοί λειτουργοί, οι δάσκαλοι κ.ά.. Τις δεκαετίες που ακολούθησαν, σχετικές μελέτες συνέχισαν να διενεργούνται με διαρκώς αυξανόμενο ενδιαφέρον από την επιστημονική κοινότητα. Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης ερευνήθηκε συστηματικά, θεωρητικά και εμπειρικά, με τη χρήση εργαλείων και κλιμάκων μέτρησης που αναπτύχθηκαν με σκοπό να καταγράψουν και να διευρύνουν το πεδίο μελέτης σε περισσότερους επαγγελματικούς τομείς (Παρτάλη, 2021). Σήμερα, η επαγγελματική εξουθένωση θεωρείται σοβαρό κοινωνικό πρόβλημα με σημαντικές επιπτώσεις στο άτομο, τους οργανισμούς ή τις επιχειρήσεις, και γενικότερα στην οικονομία και την παραγωγή (Bakker et al, 2003). Αποτελεί δημοφιλές αντικείμενο έρευνας και ως φαινόμενο απασχολεί τόσο τους ψυχολόγους και τους ψυχιάτρους, όσο τους κοινωνιολόγους και τους επιστήμονες και μελετητές του τομέα Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων.

Η συνεχόμενη πίεση και άγχος στο χώρο εργασίας προκαλεί την ψυχολογική αντίδραση του ατόμου το οποίο εμφανίζει εξάντλησης (Halbesleben & Demerouti, 2005). Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, το οποίο εκδηλώνεται με συναισθηματική αποστασιοποίηση και απάθεια, αποτελεί ένα είδος αμυντικού μηχανισμού (Burke & Richardsen, 1996). Ο εργαζόμενος που διακατέχεται από μακροχρόνια σωματική, συναισθηματική και πνευματική εξάντληση, ως απόρροια υπερβολικού και χρόνιου άγχους, πάσχει από το σύνδρομο της εργασιακής εξουθένωσης (Coolican 2008). Η Ιορδάνογλου (2008) αναφέρει ότι το σύνδρομο ψυχοσωματικής εξουθένωσης οδηγεί δυνητικά τον εργαζόμενο σε συναισθηματική και σωματική εξάντληση σε βαθμό τέτοιο ώστε να μην μπορεί να φέρει εις πέρας τις απαιτήσεις της εργασίας του. Πρόκειται για εργαζόμενους ευερέθιστους, που δεν αναλαμβάνουν τις ευθύνες τους, με αισθητή έλλειψη ικανοποίησης και συνεχή αίσθηση ματαιότητας για κάθε τους πράξη.

Ο όρος της επαγγελματικής εξουθένωσης χρησιμοποιήθηκε αρχικά από τον ψυχίατρο Herbert Freudenberger (1974) στην προσπάθειά του να περιγράψει τα συμπτώματα της σωματικής και ψυχικής εξάντλησης των εργαζομένων που προσέφεραν υπηρεσίες ψυχικής υγείας στην κλινική όπου εργαζόταν και ο ίδιος. Όρισε την επαγγελματική εξουθένωση σαν μια «κατάσταση αδυναμίας για εναρμόνιση στο περιβάλλον ή εξάντλησης λόγω ανάθεσης υπερβολικού φόρτου εργασιών» και τη συνέδεσε με τη συνεχή προσπάθεια και κατανάλωση υπερβολικής ενέργειας από τον εργαζόμενο, ο οποίος σταδιακά εμφανίζει σωματικές δυσλειτουργίες (κούραση, κεφαλαλγίες, αϋπνία κ.ά.) και βιώνει αρνητικά συναισθήματα (κυνισμό, άγχος, αρνητισμό, απομόνωση, κατάθλιψη κ.ά.). Οι πιο επιρρεπείς εργαζόμενοι στην επαγγελματική εξουθένωση, κατά τον ίδιο, είναι εκείνοι που αναλαμβάνουν πολλές ευθύνες και, συνήθως, θεωρούν τον εαυτό τους αναντικατάστατο, άρα μόνο οι ίδιοι μπορούν να διεκπεραιώσουν αποτελεσματικά μια εργασία, υπερ-δεσμεύονται και αφοσιώνονται στα καθήκοντά τους (Freundenberger, 1975).

Λίγο αργότερα, οι θεωρητικοί Edelman & Brodsky (1980) διατύπωσαν την άποψη ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια εξελικτική διαδικασία αυξανόμενης απογοήτευσης, η οποία προκαλεί απώλεια ιδεαλισμού, ενέργειας και στόχων για το άτομο, ξεκινάει με την ένταξη του ατόμου στην παραγωγή και εξελίσσεται σε στάδια. Σύμφωνα με τους Pines και Aronson (1981), η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια κατάσταση συναισθηματικής και πνευματικής εξάντλησης που οφείλεται είτε στην αποτυχία πραγματοποίησης των στόχων και των προσδοκιών, είτε στην μακροχρόνια έκθεση του εργαζόμενου σε συνθήκες με υψηλές συναισθηματικές απαιτήσεις. Το ίδιο σχεδόν χρονικό διάστημα, η Seuntjens (1982) ορίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως καταπόνηση και εξασθένηση της ψυχολογικής υγείας του ατόμου, η οποία προκαλείται από την ακύρωση ή διάψευση των στόχων του. Το άτομο οδηγείται στη χαμηλή αυτοεκτίμηση, τη μειωμένη παραγωγικότητα και τη σωματική εξάντληση, ενώ αναφέρεται και στους ανθρώπους που γίνονται αποδέκτες αρνητικών συμπεριφορών στο χώρο εργασίας, είτε ως συνάδελφοι είτε ως εξυπηρετούμενοι (Seuntjens, 1982). Ενδιαφέρον παρουσιάζει, επίσης, ο ορισμός των Schaufeli και Enzman (1988), για τους οποίους η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια διεργασία κοινωνικής ανταλλαγής που εμφανίζεται όχι μόνο στο εργασιακό περιβάλλον, αλλά και στις διαπροσωπικές σχέσεις, με αποτέλεσμα την έλλειψη αμοιβαιότητας.

Το όνομα της κοινωνικής ψυχολόγου Christine Maslach έχει συνδεθεί με την επιστημονική θεώρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης και τη μελέτη του συνδρόμου. Η Maslach (1978, 1982) κατάφερε να διατυπώσει ίσως τον πιο περιεκτικό και ευρέως αποδεκτό ορισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης περιλαμβάνοντας τόσο τη σωματική όσο και την ψυχική και νοητική εξουθένωση, που εμφανίζουν οι εργαζόμενοι σε ανθρωποκεντρικούς

επαγγελματικούς τομείς. Κατά την ίδια, η επαγγελματική εξουθένωση είναι «ένα σύνδρομο συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και μειωμένης προσωπικής επίτευξης που μπορεί να συμβεί μεταξύ ατόμων που επιτελούν ένα λειτούργημα ή εργάζονται σε μια δουλειά στην οποία συναναστρέφονται άλλους ανθρώπους» (Maslach & Jackson, 1981). Το σύνδρομο ορίζεται ως «ένας δείκτης φθοράς των αξιών, της αξιοπρέπειας, του πνεύματος και της βούλησης του εργαζόμενου» (Maslach & Leiter, 1997), και είναι συνέπεια της χρόνιας εργασιακής πίεσης. Οι Maslach και Jackson μελέτησαν τους αιτιολογικούς παράγοντες και επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, δημιούργησαν εργαλεία μέτρησής της και τόνισαν τη σημασία πρόληψης και αντιμετώπισης σε οργανωτικό πλαίσιο και σε ατομικό επίπεδο (Maslach & Jackson, 1981, 1986).

Οι Scaufeli και Enzmann (1998) κατηγοριοποίησαν τους ορισμούς της επαγγελματικής εξουθένωσης σε δύο ομάδες. Η πρώτη ομάδα αφορά στους στατικούς ορισμούς και αναδεικνύει τα συμπτώματα της εξουθένωσης (Maslach & Jackson, 1981). Η δεύτερη ομάδα αφορά στους αναπτυξιακούς ορισμούς και αφορά στη διαδικασία εξέλιξης του συνδρόμου (Edelwich & Brodsky, 1980). Σε κάθε περίπτωση, η περιγραφή της δυσάρεστης ψυχολογικά εμπειρίας του ατόμου εξαιτίας του εργασιακού άγχους αναφέρεται στους περισσότερους, αν όχι όλους, τους ορισμούς της επαγγελματικής εξουθένωσης, ενώ το σύνδρομο περιγράφεται βάσει της αλληλεπίδρασης ανάμεσα στα ατομικά χαρακτηριστικά του εργαζόμενου και τις συνθήκες που επικρατούν στον εργασιακό του χώρο.

## **2.2 ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

Η πλειοψηφία των θεωρητικών μοντέλων που αναπτύχθηκαν με σκοπό την ερμηνεία του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, τονίζει εμφατικά την αλληλεπίδραση ατόμου και εργασιακού περιβάλλοντος. Τα μοντέλα θα μπορούσαν να κατηγοριοποιηθούν σε δύο βασικούς τύπους (Θεοφίλου, 2009):

Μοντέλα εστιασμένα στο άτομο. Οι ερευνητές αυτής της προσέγγισης αναδεικνύουν τα ατομικά χαρακτηριστικά ως βασικούς παράγοντες για την εξέλιξη του συνδρόμου και υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση εξαρτάται από τις προσδοκίες που έχει ο επαγγελματίας από τον ίδιο του τον εαυτό, αλλά και από το χώρο στον οποίο εργάζεται (Firth-Cozens & Payne, 1999). Σε αυτά τα θεωρητικά μοντέλα δίνεται έμφαση στα ατομικά χαρακτηριστικά, την προσωπικότητα, το γνωστικό επίπεδο, τις εμπειρίες και τις ψυχολογικές ευπάθειες του ατόμου ως πρωταρχικούς καθοριστικούς παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης. Διερευνάται ο τρόπος με τον οποίο οι διαφορές στην αντίληψη, τη συμπεριφορά και τη συναισθηματική



ρύθμιση αλληλεπιδρούν με αλληλογόνους παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία. Στα μοντέλα με επίκεντρο το άτομο περιλαμβάνεται το μοντέλο τριών διαστάσεων της Maslach κ.ά.

Μοντέλα εστιασμένα στο εργασιακό περιβάλλον. Οι ερευνητές της δεύτερης θεωρητικής προσέγγισης επικεντρώνονται στους εξωτερικούς παράγοντες, οργανωτικούς και περιβαλλοντικούς, που συμβάλλουν στην επαγγελματική εξουθένωση. Υποστηρίζουν ότι η εμφάνιση του συνδρόμου οφείλεται κυρίως σε αλληλογόνες και δυσμενείς επαγγελματικές συνθήκες, όπως το φορτωμένο εργασιακό πρόγραμμα, η έλλειψη αυτονομίας και η αυταρχική άσκηση εξουσίας από τα ανώτερα στελέχη διοίκησης (Pines, 1986). Ως καθοριστικοί αναδεικνύονται παράγοντες όπως οι απαιτητικές βάρδιες, το κυλιόμενο ωράριο εργασίας, η εργασιακή πίεση και η ανεπαρκής ψυχολογική υποστήριξη ιδίως στα επαγγέλματα του τομέα υγείας (Dekker & Schaufeli, 1995). Στα μοντέλα τα οποία είναι εστιασμένα στο εργασιακό περιβάλλον περιλαμβάνεται το μοντέλο των Pines και Aronson κ.ά.

Ενώ οι δύο κατηγορίες αντιπροσωπεύουν διαφορετικές προσεγγίσεις στην έρευνα της επαγγελματικής εξουθένωσης, είναι σημαντικό να αναγνωριστεί ότι συχνά υπάρχει επικάλυψη μεταξύ ατομικών και περιβαλλοντικών παραγόντων. Η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα σύνθετο και πολυπαραγοντικό σύνδρομο που επηρεάζεται από την αλληλεπίδραση ατομικών χαρακτηριστικών και συνθηκών εργασιακού περιβάλλοντος. Πολλά θεωρητικά μοντέλα ενσωματώνουν αντιλήψεις εστιασμένες στο άτομο όπως και στο εργασιακό περιβάλλον με σκοπό να παρέχουν μια ολοκληρωμένη κατανόηση και ερμηνεία του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Κρίνεται σκόπιμο να αναφερθούν συνοπτικά οι βασικές αρχές κάποιων από τα κυρίαρχα θεωρητικά μοντέλα ερμηνείας της επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι θεωρητικές προσεγγίσεις της Maslach, των Edelwich - Brodsky και του Cherniss περιγράφουν την επαγγελματική εξουθένωση ως μια προοδευτική διαδικασία, οποία εξελίσσεται σε στάδια και εμφανίζεται κυρίως σε ανθρωποκεντρικά επαγγέλματα (Cherniss, 1993), ενώ τα μοντέλα των Pines - Aronson, όπως και το μοντέλο της Κοπεγχάγης, διευρύνουν τη μελέτη του συνδρόμου σε περισσότερους επαγγελματικούς τομείς εκτός των ανθρωποκεντρικών επαγγελμάτων.

#### ➤ **Το μοντέλο των Edelwich & Brodsky**

Οι Edelwich & Brodsky (1980), στην προσπάθειά τους να ορίσουν την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης, ανέπτυξαν ένα θεωρητικό μοντέλο έπειτα από ενδελεχή παρατήρηση και μελέτη εργαζομένων που παρείχαν υπηρεσίες φροντίδας και βοήθειας σε συνανθρώπους τους, ως μια ομάδα επαγγελματιών η οποία ήταν πιθανότερο να βιώσει επαγγελματική εξουθένωση. Περιέγραψαν την επαγγελματική εξουθένωση ως μια εξελεγκτική

διαδικασία απογοήτευσης, η οποία ξεκινά στην αρχή της καριέρας του εργαζόμενου και εξελίσσεται σε τέσσερα στάδια:

Το στάδιο του ενθουσιασμού. Είναι η στιγμή που ο εργαζόμενος ξεκινάει την επαγγελματική του καριέρα, νιώθει ενθουσιασμό για την είσοδό του στον επαγγελματικό χώρο, έχει πολλή ενέργεια και μεγάλη προθυμία να βοηθήσει, συχνά δημιουργώντας μη ρεαλιστικές προσδοκίες και θέτοντας υπερβολικά υψηλούς στόχους. Το άτομο αφιερώνει πολύ από τον προσωπικό του χρόνο και υπερ-επενδύει στην εργασία του προσπαθώντας να αντλήσει ικανοποίηση. Αναλαμβάνει υπερβολική ευθύνη και ο εργασιακός χώρος γίνεται ο κόσμος του.

Το στάδιο της αμφιβολίας και της αδράνειας. Αναφέρεται στη στιγμή που ο εργαζόμενος συνειδητοποιεί ότι όσα προσφέρει σε εργασιακό επίπεδο, δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες του και τους στόχους του. Ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται ότι ενώ καταβάλλει μεγάλη προσπάθεια δεν καλύπτονται οι φιλοδοξίες και οι ανάγκες του, νιώθει απογοητευμένος και ξεκινά να αμφιβάλει για τον εαυτό του. Διερωτάται αν ευθύνεται ο ίδιος για την αποτυχία του και επιχειρεί να επενδύσει περισσότερο στην εργασία του, μέσω της ακόμα πιο σκληρής δουλειάς, αυξάνοντας τις γνώσεις και τις δεξιότητές του. Με την πάροδο του χρόνου, ωστόσο, καταλαβαίνει πως ούτε αυτή η υπερπροσπάθεια φέρνει το επιθυμητό αποτέλεσμα. Η εργασία παύει να αποτελεί έναν ιδανικό χώρο, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι ο εργαζόμενος είναι έτοιμος να αναθεωρήσει τις προσδοκίες του.

Το στάδιο της απογοήτευσης και της ματαιώσης. Ο εργαζόμενος αποθαρρύνεται και απογοητεύεται, καθώς όλες οι προσπάθειές του έχουν αποτύχει. Διακατέχεται από συναισθήματα ματαιότητας και θεωρεί πως οτιδήποτε και αν προσφέρει είναι ανώφελο. Πρόκειται για ένα στάδιο μεταβατικό, κατά το οποίο αμφισβητεί πλέον τις ικανότητές του και η εργασία του δημιουργεί έντονη πίεση και άγχος. Για να αντιμετωπίσει αυτή την κατάσταση, οδηγείται είτε στο να αναθεωρήσει τους εργασιακούς στόχους και τις προσωπικές προσδοκίες του, είτε στο να απομακρυνθεί από τον εργασιακό χώρο.

Το στάδιο της απάθειας. Στο τελευταίο στάδιο του συνδρόμου, ο εργαζόμενος αποφεύγει να εκτελέσει τα καθήκοντά του και να αναλάβει οποιαδήποτε ευθύνη, αφιερώνει ελάχιστη ενέργεια στην δουλειά του προσπαθώντας να καταπολεμήσει τα αρνητικά συναισθήματά του, όπως τη ματαιώση ή την απογοήτευση, που προκαλούνται από την εξάσκηση του επαγγέλματός του. Οι λόγοι για τους οποίους κρατάει τη θέση του είναι πλέον βιοποριστικοί, σταματάει να επενδύει στην εργασία του και αδιαφορεί για τις ανάγκες των ανθρώπων που εξυπηρετεί ή συνεργάζεται.

Η ανάλυση και περιγραφή του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης σε διακριτά στάδια διευκολύνει την κατανόηση και τη μελέτη του φαινομένου. Ουσιαστικά, σύμφωνα με τη συγκεκριμένη θεωρητική προσέγγιση, η επαγγελματική εξουθένωση είναι αποτέλεσμα της

συνειδητοποίησης ότι η πραγματικότητα του εργασιακού περιβάλλοντος δεν ανταποκρίνεται στην ιδεατή επαγγελματική ζωή και σε οτιδήποτε προσδοκά ο εργαζόμενος μέσω αυτής (Maes et al, 1992). Αξίζει, τέλος, να σημειωθεί ότι ανάμεσα σε άλλα, οι Edelmich και Brodsky (1980) βασιζόμενοι σε αδημοσίευτα στοιχεία, υποστήριξαν ότι η εργασιακή καταπόνηση μπορεί να «μεταφερθεί» ανάμεσα στους συναδέλφους, καταλήγοντας σε μια κατάσταση κατά την οποία μια ομάδα εργαζόμενων βιώνει το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης συλλογικά.

### ➤ Το μοντέλο τριών διαστάσεων των Maslach & Jackson

Η συγκεκριμένη θεωρητική προσέγγιση αναδεικνύει τα συμπτώματα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Το σύνδρομο χαρακτηρίζεται από τρεις κύριες διαστάσεις, η κάθε μια από τις οποίες αντιπροσωπεύει τις εξής κατηγορίες συμπτωμάτων (Maslach, 1986):

Πρώτη διάσταση: συναισθηματική εξάντληση. Είναι το βασικότερο χαρακτηριστικό της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ο εργαζόμενος αισθάνεται σωματική και ψυχική κόπωση σε βαθμό τέτοιο ώστε να νιώθει ανίκανος να ανταπεξέλθει στα εργασιακά του καθήκοντα. Η αδυναμία προσφοράς και η απώλεια ενέργειας και διάθεσης προκαλεί αρνητικά συναισθήματα, απογοήτευση και ένταση στον εργαζόμενο, ο οποίος αρχίζει να σκέφτεται ότι δεν επιθυμεί πλέον να θυσιάζει την ψυχική του υγεία για χάρη της εργασίας του.

Δεύτερη διάσταση: αποπροσωποποίηση. Χαρακτηρίζεται από τη συστηματική προσπάθεια του εργαζόμενου να αποστασιοποιηθεί από τους συναδέλφους, τους εργοδότες και τους ανθρώπους που εξυπηρετεί. Ο εργαζόμενος δημιουργεί απρόσωπες και τυπικές σχέσεις, εμφανίζονται προβλήματα στην επικοινωνία, γίνεται κυνικός και κάποιες φορές οδηγείται ακόμα και στην υποτιμητική στάση προς τους ανθρώπους που συναναστρέφεται στην εργασία του. Η αποξένωση, η μεταβολή αυτή της συμπεριφοράς και ο ενστερνισμός των απρόσωπων και διεκπεραιωτικών σχέσεων από τον εργαζόμενο, ερμηνεύεται ως αμυντικός μηχανισμός αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνει.

Τρίτη διάσταση: έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων. Ο εργαζόμενος, καταβεβλημένος πλέον από την αναποτελεσματικότητα και την ανικανότητα προσφοράς, αισθάνεται ανεπαρκής. Αξιολογεί αρνητικά τον εαυτό του και παύει να αντλεί ικανοποίηση από την εργασία του, βιώνει συναισθήματα απαισιοδοξίας και απαξίωσης. Με δεδομένα τα χαμηλά επίπεδα αποδοτικότητας, ο εργαζόμενος υποτιμά τον εαυτό του ακόμα και όταν σημειώνει επιτυχίες. Χάνει το ενδιαφέρον του για εκμάθηση ή επαγγελματική εξέλιξη και παραιτείται από την προσπάθεια διαχείρισης των προβλημάτων όσον αφορά στα καθήκοντα, τους εργασιακούς του στόχους και τις συναναστροφές με τους ανθρώπους στο χώρο εργασίας.

Σε αυτή τη θεωρητική προσέγγιση, η επαγγελματική εξουθένωση επέρχεται σταδιακά,

ως απόκριση στην ολοένα και μεγαλύτερη συσσώρευση άγχους και πίεσης του επαγγελματία, ενώ η εμφάνιση ενός από τα παραπάνω συμπτώματα αυξάνει σημαντικά την πιθανότητα εμφάνισης και των άλλων δυο (Maslach et al, 2001). Η συνύπαρξη των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι δυνατή σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό, αλλά στις περισσότερες των περιπτώσεων, εμφανίζεται αρχικά η συναισθηματική εξουθένωση, ύστερα η αποπροσωποποίηση και τέλος, η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων (Maslach, 1982). Με βάση τις τρεις διαστάσεις, η Maslach (1986) δημιούργησε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο έχει αποδειχθεί ως το πιο έγκυρο και αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης μέχρι σήμερα και χρησιμοποιείται στις περισσότερες έρευνες που καταπιάνονται με το συγκεκριμένο φαινόμενο. Έχει παρατηρηθεί ότι τα χαρακτηριστικά των τριών διαστάσεων του συνδρόμου, όπως έχουν περιγραφεί, ταυτίζονται σε διαφορετικές χώρες του κόσμου (Schaufeli & van Dierndock 1993). Με το πέρασμα του χρόνου το ερωτηματολόγιο έχει υποστεί αναθεωρήσεις και προσαρμογές ώστε να είναι δυνατή η μελέτη του συνδρόμου σε πολλά διαφορετικά περιβάλλοντα και ομάδες επαγγελματιών (Schaufeli et al, 1996)

#### ➤ **Το μοντέλο των Pines και Aronson**

Οι Pines και Aronson (1988), όρισαν την επαγγελματική εξουθένωση ως μια κατάσταση πνευματικής, συναισθηματικής και σωματικής εξάντλησης που οφείλεται είτε στην παρατεταμένη έκθεση των εργαζομένων σε συνθήκες με υψηλές συναισθηματικές απαιτήσεις, είτε στην αποτυχία πραγματοποίησης ιδανικών και στόχων του εργαζόμενου. Η προσέγγιση αυτή δίνει μεγάλη έμφαση στο εργασιακό περιβάλλον, αλλά και στην προσωπικότητα του εργαζόμενου, παράγοντες που επηρεάζουν όχι μόνο τη συχνότητα εμφάνισης αλλά και τη σοβαρότητα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Κατά την Pines (1986) οι εργαζόμενοι που δείχνουν μεγαλύτερη επιμέλεια και αφοσίωση στην εργασία τους είναι πιθανότερο να βιώσουν εξουθένωση, ενώ μια ενδεχόμενη αποτυχία να εκπληρώσουν τις επιδιώξεις τους μπορεί να επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό την προσωπική τους ζωή.

Το εργαλείο μέτρησης που χρησιμοποιείται από τους Pines και Aronson (Burnout Measure) για να διερευνήσουν το σύνδρομο είναι αρκετά διαδεδομένο και χρησιμοποιείται συχνά σε σχετικές μελέτες. Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των βασικών αξόνων της επαγγελματικής εξουθένωσης (πνευματικό, συναισθηματικό και σωματικό), το οποίο συνδέει την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης με την ανάγκη του ατόμου να βρει τον αυτοσκοπό του μέσα από το επάγγελμά του (Pines & Aronson, 1988). Οι συγκεκριμένοι ερευνητές κατάφεραν να διευρύνουν το πεδίο μελέτης προς νέες κατευθύνσεις. Εκτός από το χώρο τη υγείας μελέτησαν την ύπαρξη του φαινομένου στις

πολιτικές συγκρούσεις και στις οικογενειακές σχέσεις (Goldberger & Breznitz, 1993, Pines, 1996).

### ➤ **Το διαδραστικό μοντέλο του Cherniss**

Η επαγγελματική εξουθένωση για τον Cherniss (1980) είναι μια προοδευτική διαδικασία και όχι ένα μεμονωμένο περιστατικό. Βασίζεται στο συνδυασμό των δύο ειδών παραγόντων, των ατομικών χαρακτηριστικών του εργαζόμενου και των εξωτερικών παραγόντων επιρροής οι οποίοι είναι σχετικοί με το περιβάλλον εργασίας, καθώς και στην αλληλεπίδραση μεταξύ τους (Burke & Greenglass, 1995). Στο μοντέλο αυτό περιγράφονται τρία στάδια – φάσεις ανάπτυξης του συνδρόμου:

Η φάση του εργασιακού άγχους. Αναφέρεται στην εμφάνιση εργασιακού άγχους στους εργαζόμενους, το οποίο προκαλείται από την αποτυχία επίτευξης των αναμενόμενων στόχων εξαιτίας των λιγοστών πόρων, ευκαιριών ή εργαλείων που τους παρέχονται. Πρόκειται για μια ανισορροπία μεταξύ διαθέσιμων και απαιτούμενων πόρων η οποία επηρεάζει το σύνολο του προσωπικού. Οποιοσδήποτε εργαζόμενος θα μπορούσε να βιώσει εργασιακό άγχος, χωρίς να οδηγηθεί απαραίτητα στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η φάση της εξάντλησης. Αποτελεί την αντίδραση του ατόμου στην προηγούμενη φάση και εκφράζεται ως εξής: κόπωση, έλλειψη ενδιαφέροντος για την εργασία, στροφή σε διεκπεραιωτικές ή γραφειοκρατικές διαδικασίες, αδιαφορία για τον προγραμματισμό νέων στόχων και απάθεια. Ο εργασιακός χώρος δημιουργεί στον εργαζόμενο μια κατάσταση έντασης, την οποία δεν μπορεί να διαχειριστεί με επιτυχία και οδηγείται σταδιακά από το άγχος και την κούραση, στην απογοήτευση και την αδιαφορία.

Η φάση της αμυντικής κατάληξης. Είναι το τελευταίο στάδιο, στο οποίο το άτομο μεταβάλλει τη στάση και εκδηλώνει αρνητικά συναισθήματα και συμπεριφορές στον εργασιακό χώρο, καθώς και στο κοινωνικό περιβάλλον του. Στην προσπάθειά του να διαχειριστεί τις σωματικές και ψυχολογικές συνέπειες της εξάντλησης, γίνεται απαθής, αρνητικός και κυνικός. Η αλλαγή αυτή περιγράφεται ως άμυνα με σκοπό την επαγγελματική επιβίωση του ατόμου.

Ανάμεσα στις βασικές πηγές άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης συγκαταλέγονται, σύμφωνα με τον Cherniss (1995), ο υψηλός φόρτος εργασίας, η απουσία ομαλής ένταξης και η ανεπαρκής εισαγωγική εκπαίδευση των νέων εργαζόμενων στον εργασιακό χώρο, η ρουτίνα, η κοινωνική απομόνωση κ.ά.

### ➤ **Το μοντέλο της Κοπεγχάγης**

Ανάμεσα στις νέες θεωρητικές προσεγγίσεις της επαγγελματικές προσεγγίσεις είναι το μοντέλο της Κοπεγχάγης. Χρησιμοποιείται ευρέως σε ερευνητικά και κλινικά περιβάλλοντα για τη μέτρηση των επιπέδων εξουθένωσης μεταξύ επαγγελματιών σε διάφορους τομείς και δημιουργήθηκε σε μια προσπάθεια βελτίωσης του εργαλείου αξιολόγησης (MBI) των Maslach και Jackson. Οι ερευνητές της νέας προσέγγισης, υποστηρίζουν ότι το MBI απευθύνεται κυρίως στα ανθρωπιστικά επαγγέλματα και κατά συνέπεια δεν ερευνά αποτελεσματικά πολυάριθμα επαγγέλματα των υπόλοιπων κλάδων, τα οποία καλύπτονται με το προτεινόμενο νέο εργαλείο αξιολόγησης (Copenhagen Burnout Inventory - CBI) (Kristensen et al., 2005). Διαφοροποιούνται, ακόμα, στην ερμηνεία των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης. Στο μοντέλο της Κοπεγχάγης οι τρεις συνιστώσες της επαγγελματικής εξουθένωσης περιγράφονται ως συνέπειες του συνδρόμου, ενώ κατά τη Maslach αποτελούν συστατικά στοιχεία αυτού (Maslach, 2016). Επιπλέον, στο μοντέλο της Κοπεγχάγης, πυρήνας της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η εξάντληση και η κόπωση, και εξαρτάται με άμεσο τρόπο από το φύση της εργασίας και τους αποδέκτες των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα αίτια, λοιπόν, της εξουθένωσης αναλύονται σε τρεις διαφορετικές διαστάσεις:

Την προσωπική εξουθένωση, η οποία είναι ανεξάρτητη από την επαγγελματική του κατάσταση και αποτελεί το βαθμό της ψυχολογικής και σωματικής κόπωσης. Αξιολογείται συνολικά το συναίσθημα εξάντλησης του εργαζομένου.

Την εργασιακή εξουθένωση, η οποία αφορά αποκλειστικά στην εργασία του ατόμου και αποτελεί το βαθμό της σωματικής και ψυχολογικής κόπωσης λόγω εργασιακών απαιτήσεων. Με τη διάκριση αυτή δίνεται η δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ προσωπικής και εργασιακής εξουθένωσης. Πραγματοποιείται, δηλαδή, διαχωρισμός μεταξύ των εργαζομένων που βιώνουν επαγγελματική εξουθένωση εξαιτίας προσωπικών ή οικογενειακών λόγων και αυτών που η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται σε παράγοντες εντός του εργασιακού χώρου.

Η εξουθένωση που σχετίζεται με τις ανθρώπινες σχέσεις, η οποία αποτελεί το βαθμό της ψυχολογικής και σωματικής εξάντλησης, που αφορά αποκλειστικά και μόνο στην εργασία με άλλους ανθρώπους (π.χ. συναδέλφους, ασθενείς, πελάτες κ.ά.) και στην κοινωνική αλληλεπίδραση εντός εργασιακού περιβάλλοντος. Σκοπός είναι η αξιολόγηση της κόπωσης που βιώνει ο εργαζόμενος σε παράγοντες εντός ή εκτός εργασιακού περιβάλλοντος.

#### ➤ Άλλες θεωρητικές προσεγγίσεις

Οι ερευνητές συνεχίζουν να αναπτύσσουν εννοιολογικά μοντέλα, ενσωματώνοντας ευρήματα που προκύπτουν και προοπτικές με σκοπό να συνεισφέρουν στην κατανόηση της

επαγγελματικής εξουθένωσης και τους υποκείμενους μηχανισμούς της. Ενδεικτικά, αναφέρονται κάποιες ακόμα ενδιαφέρουσες προσεγγίσεις:

Μοντέλο ανισορροπίας προσπάθειας-ανταμοιβής (ERI): Το μοντέλο του Siegrist (1996), εστιάζει στην ανισορροπία μεταξύ των υψηλών προσπαθειών που καταβάλλονται στην εργασία και των ανταμοιβών που λαμβάνονται σε αντάλλαγμα, ως παράγοντα επιρροής για την εμφάνιση συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης. Μελέτες που έχουν διεξαχθεί από τον ίδιο και τους συνεργάτες του, έδειξαν ότι όταν ο εργαζόμενος αντιληφθεί ότι οι προσπάθειές του δεν ανταμείβονται επαρκώς, συχνά εμφανίζει συμπτώματα εξουθένωσης.

Μοντέλο Απαιτήσεων-Πόρων εργασίας (JD-R): Αυτό το μοντέλο δίνει έμφαση στο ρόλο των απαιτήσεων εργασίας και των πόρων εργασίας στην ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι απαιτήσεις εργασίας αναφέρονται σε πτυχές της εργασίας που απαιτούν σωματική ή ψυχολογική προσπάθεια, ενώ οι πόροι εργασίας είναι παράγοντες που βοηθούν τα άτομα να διαχειριστούν τις απαιτήσεις εργασίας και να επιτύχουν τους εργασιακούς στόχους. Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αναπτύσσεται όταν δεν υπάρχει ισορροπία μεταξύ των απαιτήσεων εργασίας και των διαθέσιμων προς χρήση πόρων. (Demerouti et al, 2001).

## **2.3 ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

### **2.3.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ**

Αρκετοί επιστήμονες ερεύνησαν την έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης και ανέπτυξαν σχετικές θεωρίες χρησιμοποιώντας διαφορετικά εννοιολογικά μοντέλα και εργαλεία. Οι περισσότεροι από τους μελετητές ανέλυσαν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης σε στάδια ως μια διαδικασία, διεργασία ή κατάσταση (Δεληγάς et al, 2012). Είναι, γενικά, αποδεκτό ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι η τελευταία φάση μια εξελικτικής διαδικασίας κατά την οποία ο εργαζόμενος βιώνει δύσκολες καταστάσεις χωρίς απαραίτητα να μπορεί να αντιληφθεί το μέγεθος του προβλήματος ή το αποτέλεσμα αυτής της συσσωρευσης αρνητικών συναισθημάτων. Στην έναρξη του επαγγελματικού του βίου το άτομο είναι γεμάτο ενέργεια και φιλοδοξίες. Προσπαθώντας να αποδείξει την αξία του στο εργασιακό περιβάλλον, αφιερώνει πολύ από τον προσωπικό του χρόνο στην εργασία και σταδιακά απομακρύνεται από την κοινωνική ζωή. Με την πάροδο του χρόνου και την εμφάνιση δυσκολιών και συγκρούσεων στο χώρο εργασίας, την κόπωση από την υπερπροσπάθεια για την επίτευξη στόχων οι οποίοι δεν είναι πάντα υλοποιήσιμοι, δημιουργείται προβληματισμός και συναισθήματα ματαίωσης. Το άτομο, στην προσπάθειά του να διαχειριστεί αυτή την κατάσταση, οδηγείται στην αλλαγή

συμπεριφοράς προς τους συναδέλφους και τους οικείους του, τον αρνητισμό, την αποξένωση και την απάθεια. Οι αρνητικές συνέπειες της εξουθένωσης επηρεάζουν όχι μόνο στην επαγγελματική, αλλά και την κοινωνική ζωή του ατόμου (Hellesoy et al, 2000).

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης εμφανίζεται μέσα από μια σειρά συμπτωμάτων, τα οποία επηρεάζουν το άτομο σε τρία επίπεδα: το σωματικό, το ψυχολογικό-συναισθηματικό και το συμπεριφορικό (Sandstrom et al, 2005).

Τα σωματικά συμπτώματα είναι εμφανή και γίνονται άμεσα αντιληπτά. Περιλαμβάνουν αρκετούς τύπους ενοχλήσεων που αφορούν στις επιπτώσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης στον οργανισμό. Η χρόνια κόπωση και το χαμηλό επίπεδο ενεργητικότητας είναι τα χαρακτηριστικότερα. Παρατηρούνται, επίσης, διαταραχές στον ύπνο και τη διατροφή, απώλεια ή αύξηση βάρους, πόνοι στη μέση, πονοκέφαλοι, ημικρανίες, αναπνευστικά προβλήματα, υπερένταση, μυοσκελετικά προβλήματα κ.ά. (Tyler and Cushway, 1998). Το άτομο καθίσταται φιλάσθενο, γίνεται ευάλωτο σε ιογενείς λοιμώξεις και επιρρεπές στην εκδήλωση ψυχοσωματικών συμπτωμάτων, ενώ αυξάνονται σε σημαντικό βαθμό οι πιθανότητες εμφάνισης καρδιαγγειακών παθήσεων (Pappas et al, 2008).

Τα ψυχολογικά συμπτώματα αφορούν στην αίσθηση του εργαζόμενου πως υπολείπεται ψυχικής αντοχής, ότι κοπιάζει αναίτια και οι προσπάθειές του είναι μάταιες. Αναπτύσσονται συναισθήματα ενοχής, αίσθηση αποτυχίας, χαμηλή αυτοεκτίμηση και αυτοπεποίθηση, αρνητική διάθεση. Η συναισθηματική εξάντληση που βιώνει το άτομο συνοδεύεται από ανικανότητα διαχείρισης της κατάστασης και αίσθηση απώλειας ελέγχου. Ο εργαζόμενος νιώθει θυμό και σύγχυση, ενώ παύει να ενδιαφέρεται για την εργασία του. Με την επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται η εμφάνιση ψυχικών διαταραχών και κατάθλιψης (Ahola et al, 2005), καθώς και συμπτώματα όπως η ανικανότητα χαλάρωσης, η νευρική ένταση και η αδυναμία συγκέντρωσης (Schaufeli W., 1996). Ο εργαζόμενος, τελικά, αποκτά αρνητική εικόνα για τον εαυτό του και καθίσταται ευάλωτο στη χρήση αλκοόλ και ναρκωτικών ουσιών (Bruce et al, 2005).

Τα συμπεριφορικά συμπτώματα είναι σχετικά με τη στάση του εργαζόμενου απέναντι στους συναδέλφους του, τους ανθρώπους που εξυπηρετεί και τους οικείους του. Η αλλαγή της συμπεριφοράς περιγράφεται ως αμυντικός μηχανισμός του εργαζομένου που βιώνει επαγγελματική εξουθένωση και εκδηλώνεται με έκφραση δυσαρέσκειας, αδιαφορία, βραδύτητα, πρόκληση συγκρούσεων και εντάσεων, αύξηση συχνότητας λαθών κ.ά. (Rogers & Donson, 1988). Ο εργαζόμενος υιοθετεί επιθετικές συμπεριφορές, οι συναναστροφές του περιορίζονται στις απολύτως απαραίτητες, ενώ η στάση του χαρακτηρίζεται από αγένεια και έλλειψη διάθεσης επικοινωνίας. Οι σχέσεις που συνάπτει με τους συναδέλφους του,



χαρακτηρίζονται από ρηχότητα, ενώ οι εντάσεις και οι συγκρούσεις δυσχεραίνουν τη συνεργασία. Ο εργαζόμενος παύει να αντλεί ικανοποίηση, καταλήγει στην απαξίωση της εργασίας του και μειώνει την επαγγελματική του δραστηριότητα ή επιλέγει να απουσιάζει ακόμα και αδικαιολόγητα (Κεραμά, 2020). Τα προβλήματα που δημιουργούνται από αυτές τις συμπεριφορές επηρεάζουν την εύρυθμη λειτουργία του οργανισμού αλλά και τον κοινωνικό του περίγυρο. (Pappas et al., 2008)

Αξίζει να αναφερθεί ότι οι Schufeli και Buunk (1996) προχώρησαν σε μια διαφορετική ταξινόμηση και ανάλυση των συμπτωμάτων του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Υποστήριξαν ότι διαχωρισμός μεταξύ «συμπτωμάτων» και των «επιπτώσεων» του συνδρόμου δεν γίνεται εύκολα αντιληπτός, και αντί αυτών των όρων χρησιμοποίησαν τη λέξη «εκδήλωση» η οποία εμπεριέχει τις δύο έννοιες. Στη συνέχεια, διέκριναν τις εκδηλώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης σε πέντε κατηγορίες (Schaufeli et al., 2008):

- Οι σωματικές εκδηλώσεις περιλαμβάνουν σωματική εξάντληση, καρδιολογικά και αναπνευστικά προβλήματα, κεφαλαλγίες και χρόνια κόπωση.
- Οι ψυχικές εκδηλώσεις περιλαμβάνουν συναισθήματα απελπισίας, ματαιότητας και συνεχούς έντασης, άγχος, αίσθηση αποτυχίας, χαμηλή αυτοεκτίμηση και καταθλιπτική διάθεση.
- Οι εκδηλώσεις κινητοποιήσεων-πεποιθήσεων συνοψίζουν μια σειρά συμπεριφορών όπου το άτομο εμφανίζεται κυνικό, απρόσωπο, μη διαθέσιμο, αδιάφορο και δημιουργεί συναισθηματικές αποστάσεις στο εργασιακό και κοινωνικό του περιβάλλον.
- Οι συμπεριφορικές εκδηλώσεις αφορούν σε χαρακτηριστικά του ατόμου όπως εργασιομανία, συγκρούσεις, συναισθηματικές εκρήξεις και εντάσεις που αρκετές φορές συνδέονται με επιβλαβείς για την υγεία συμπεριφορές, αύξηση κατανάλωσης αλκοόλ και ναρκωτικών ουσιών.
- Οι οργανωτικές εκδηλώσεις συνδέονται με την αναποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων, την αδυναμία οργάνωσης, την αμέλεια και την μειωμένη παραγωγικότητα.

### **2.3.2 ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ**

Στις περισσότερες θεωρητικές προσεγγίσεις, οι αιτιολογικοί παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης αναζητούνται στην δυναμική αλληλεξάρτηση μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1999).

Οι ατομικοί παράγοντες αφορούν στην προσωπικότητα, τη συμπεριφορά και τα ιδιοσυγκρασιακά χαρακτηριστικά του εργαζόμενου που καθορίζουν τον τρόπο διαχείρισης των

ζητημάτων που προκύπτουν στον εργασιακό χώρο. Οι πεποιθήσεις, η ανάληψη δράσης, η πρωτοβουλία κινήσεων, η ανθεκτικότητα στην πίεση, οι ρεαλιστικές προσδοκίες, η υπευθυνότητα κ.ά., είναι μαζί με τα δημογραφικά του στοιχεία (φύλο, ηλικία κ.ά.) χαρακτηριστικά που παίζουν ρόλο στην εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης (Ρίζος, 2018).

Η δεύτερη ομάδα παραγόντων αφορά στις εντατικές εργασιακές συνθήκες και τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων (Αντωνίου, 2008). Οι συνθήκες που επικρατούν στο χώρο εργασίας, όπως για παράδειγμα ο εργασιακός φόρτος, η χρονική πίεση, η κοινωνική υποστήριξη, η συναδελφικότητα, οι απολαβές, η επιβράβευση, το ωράριο εργασίας, η επάρκεια διαθέσιμων πόρων κ.ά. διαμορφώνουν τη διάθεση του εργαζόμενου. Τα ποσοστά των εργαζομένων που βιώνουν επαγγελματική εξουθένωση κυμαίνονται ανάλογα με το είδος της εργασίας που εκτελούν, το καθεστώς που επικρατεί στον χώρο εργασίας τους, τη νομοθεσία που διέπει το συγκεκριμένο επάγγελμα και το εργασιακό τους περιβάλλον. Ένα ποσοστό του ενεργού εργασιακά πληθυσμού εμφανίζεται πιο ευάλωτο στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης σχετικά με το υπόλοιπο (Iacovidis, Fountoulakis, & Kaprinis, 2003).

Οι Leiter και Maslach (2005) εντόπισαν έξι αιτίες οι οποίες θα μπορούσαν να προκαλέσουν την εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους:

- Ο φόρτος εργασίας που δημιουργείται λόγω έλλειψης προσωπικού, υλικοτεχνικών υποδομών και κακού σχεδιασμού του προγράμματος και των θέσεων εργασίας.
- Η έλλειψη δικαιοσύνης που βιώνει ο εργαζόμενος, όσο αφορά στις αναξιοκρατικές πρόωρες προαγωγές κάποιων υπαλλήλων, τις αδικαιολόγητες αυξήσεις των μισθών ορισμένων εργαζομένων με καθαρά υποκειμενικά κριτήρια και τις παράλογες επιπλήξεις.
- Η έλλειψη ελέγχου των καταστάσεων που προκύπτουν ως απόρροια της ιδιαιτερότητας της προσωπικότητας του κάθε εργαζόμενου χωριστά και της κακής οργανωτικής δομής του οργανισμού.
- Η σύγκρουση των αξιών εντός του χώρου εργασίας, που σχετίζονται με την κουλτούρα του οργανισμού και τις προσδοκίες του κάθε εργαζόμενου, οι οποίες συχνά δημιουργούν χάσμα στις σχέσεις και στις απόψεις διοικητικών στελεχών και εργαζομένων.
- Η έλλειψη ικανοποιητικής υλικής και ηθικής ανταμοιβής, η οποία αναφέρεται στην μισθοδοσία των εργαζομένων, τις οικονομικές επιβραβεύσεις παραγωγικότητας (bonus), την προαγωγή και την ενδεχόμενη τιμητική διάκριση.

- Η έλλειψη της ομαδικότητας και της αίσθησης κοινότητας στις εργασιακές σχέσεις, που δεν καλλιεργούνται από τους άμεσους προϊστάμενους, τους συνεργάτες, τους συναδέλφους και τη διοίκηση του εκάστοτε οργανισμού.

Επίσης, για τους ίδιους ερευνητές, οι συχνές συγχωνεύσεις των φορέων ή των εταιρειών και οι μειώσεις προσωπικού προκαλούν στους εργαζόμενους αυξημένα επίπεδα άγχους, ανασφάλειας και αποξένωσης, οδηγώντας τους στο να αναπτύξουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (Leiter & Maslach, 2005). Επιπλέον, η πίεση που ασκεί ένας οργανισμός στους εργαζόμενούς του προκειμένου να αποδείξουν πως έχουν προσαρμοστεί γρήγορα και πλήρως στις νέες συνθήκες που προκύπτουν ύστερα από μία συγχώνευση και τη μείωση του προσωπικού, επηρεάζει άμεσα την ψυχική υγεία των υπαλλήλων και είναι αιτία εμφάνισης ψυχοσωματικών συμπτωμάτων (Cooper & Payne, 1988). Σε μία ακόμη μελέτη τους, οι Maslach και Leiter (2008), εισήγαγαν επιπλέον παραμέτρους που επηρεάζουν τα επίπεδα εξουθένωσης των εργαζομένων όπως για παράδειγμα οι πολιτικές που εστιάζουν στη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας του οργανισμού ή της εταιρείας με ταυτόχρονη ελαχιστοποίηση του κόστους. Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι καλούνται να παράγουν περισσότερο με λιγότερους πόρους κάτι που συχνά οδηγεί σε αυξημένο εργασιακό άγχος και πίεση. Παράλληλα, η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας και η εισαγωγή της στους χώρους εργασίας, απαιτεί από τους εργαζόμενους την απόκτηση νέων δεξιοτήτων αλλά και την προσαρμογή τους σε νέα, συχνά δυσκολότερα αντικείμενα σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα προσθέτοντας άγχος στην καθημερινότητά τους.

Τέλος, ανάμεσα στις αιτίες της επαγγελματικής εξουθένωσης συγκαταλέγεται ο ασαφής διαχωρισμός των απαιτήσεων σε επίπεδο καθηκόντων και σε επίπεδο ρόλου. Η αυτονομία, η ποικιλία των καθηκόντων, ο βαθμός αυτοματοποίησης της εργασίας, οι συνθήκες και η διαρρύθμιση του εργασιακού χώρου σχετίζονται με τις αιτίες που προκύπτουν σε επίπεδο καθηκόντων, ενώ οι πιέσεις, οι συγκρούσεις των ρόλων και ο καταγισμός αυτών, η αμφισημία και η ασάφεια αφορούν τις αιτίες που εμπεριέχονται στον ρόλο του εργαζομένου (Robbins, Decenzo & Coulter, 2012).

### **2.3.3 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ**

Από τη δεκαετία του '90 έως σήμερα η επαγγελματική εξουθένωση ερευνάται εκτενώς σε πολλές ομάδες επαγγελματιών. Ο σύγχρονος τρόπος ζωής, έχει συμβάλει στην αύξηση του εργασιακού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης σε τέτοιο βαθμό ώστε να

χαρακτηρίζονται ως κοινωνικά προβλήματα (Antoniou & Cooper, 2005). Σε αυτό το πλαίσιο, οι κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι αναμφισβήτητες.

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει σημαντικό αντίκτυπο στην ψυχική και σωματική υγεία του ατόμου, επηρεάζει αρνητικά τις διαπροσωπικές σχέσεις και την συμπεριφορά του στο χώρο εργασίας αλλά και στο κοινωνικό του περιβάλλον (Maslach et al, 2001). Τα άτομα που βιώνουν επαγγελματική εξουθένωση υποφέρουν από πνευματικές διαταραχές, ψυχοπαθολογικά, ψυχοσωματικά και σωματικά συμπτώματα, καθώς και συμπτώματα κοινωνικής δυσλειτουργίας, χρόνια κόπωση, ακόμη και γνωστικές δυσλειτουργίες συγκέντρωσης και μνήμης (Παππά et al, 2008). Πολλοί εργαζόμενοι αποσύρονται αυτοβούλως, αντιμετωπίζουν προβλήματα υγείας, απουσιάζουν συχνά ή καθίστανται αναποτελεσματικοί στο χώρο εργασίας (Claxton et al., 1998). Ταυτόχρονα, έχει αποδειχθεί μέσω συστηματικών εμπειρικών μελετών ότι η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί υπό συνθήκες να «μεταδοθεί» μεταξύ των εργαζομένων (Bakker et al, 2003). Για παράδειγμα, τα επίπεδα κόπωσης σε μια ομάδα ατόμων εντός του εργασιακού πλαισίου, επιδρούν στο φορτίο εργασίας των μεμονωμένων μελών της ομάδας προσανυξάνοντάς το, και αυτό το αυξημένο φορτίο εργασίας μπορεί να προκαλέσει κόπωση στα μεμονωμένα μέλη της ομάδας (Bakker et al, 1997).

Οι επιπτώσεις, λοιπόν, του συνδρόμου δεν επηρεάζουν μόνο το άτομο και το κοινωνικό περιβάλλον του, αλλά επεκτείνονται στις επιχειρήσεις ή τους οργανισμούς οδηγώντας σε αργοπορημένη εκτέλεση των εργασιών, αύξηση της συχνότητας λαθών και χαμηλή αποδοτικότητα (Δεληγάς et al, 2012). Η αυξημένη αποχώρηση του προσωπικού εξαιτίας της εξουθένωσης, είτε με τη μορφή παραίτησης είτε με τη μορφή πρόωρης συνταξιοδότησης (Msaouel et al, 2010), και η δυσλειτουργία εργαζομένων που παραμένουν στη θέση τους, επιβαρύνουν το υφιστάμενο πρόβλημα υποστελέχωσης ειδικά όσο αφορά στον τομέα της υγείας, υποβαθμίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και σχετίζονται ακόμα και με θέματα εργασιακής ασφάλειας (Δημητρόπουλος & Φιλίππου, 2008).

#### **2.3.4 ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ**

Οι πολλαπλές επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης αναδεικνύουν τις διαστάσεις του προβλήματος, ανάγοντάς το από το ατομικό επίπεδο σε ένα οργανωτικό πρόβλημα, το οποίο χρήζει έγκαιρης και έγκυρης αξιολόγησης, πρόληψης και αντιμετώπισης. Η συστηματική μελέτη και καταγραφή των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης είναι εφικτή μέσω

συνεντεύξεων ή μέσω της χρήσης τυποποιημένων ερωτηματολογίων – εργαλείων τα οποία διανέμονται στους εργαζόμενους με την πλειοψηφία των μελετών αυτών να χρησιμοποιούν το ερωτηματολόγιο της Maslach (Θεοφίλου, 2009), ενώ οι τρόποι αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης κατηγοριοποιούνται σε ατομικούς και οργανωσιακούς (Ιορδάνογλου, 2008).

Η αντιμετώπιση του προβλήματος προϋποθέτει τη συνειδητοποίηση της κατάστασης από τον ίδιο τον εργαζόμενο και, ταυτόχρονα, τη μέριμνα και τη λήψη κατάλληλων μέτρων από την πλευρά της διοίκησης του οργανισμού για την πρόληψη του φαινομένου. Οι πολλοί διαφορετικού τύπου παράγοντες που οδηγούν στην εμφάνιση του πολύπλοκου αυτού συνδρόμου, καθιστούν απαραίτητη την ολιστική προσέγγιση του προβλήματος μέσω μιας ενιαίας και πολυεπίπεδης στρατηγικής (Cox et al, 2000). Στις τακτικές επίλυσης του προβλήματος συγκαταλέγονται τεχνικές πρόληψης για την πρόωμη ανίχνευση των συμπτωμάτων που οδηγούν δυνητικά στην εξουθένωση, τη διαρκή επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων, των ομάδων εργασίας και της διοίκησης για την επισήμανση των προβλημάτων που ανακύπτουν, αλλά και την ενθάρρυνση της συμμετοχής σε συμβουλευτικές ή υποστηρικτικές διαδικασίες με στόχο τη θεραπεία και την αποκατάσταση (Τσε, 2020).

Σε ατομικό επίπεδο, οι παρεμβάσεις που αφορούν στις προσωπικές ενέργειες του ατόμου συνήθως λαμβάνουν χώρα όταν ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται ότι βιώνει ή κινδυνεύει να βιώσει επαγγελματική εξουθένωση. Με την αναγνώριση των συμπτωμάτων το άτομο επαναξιολογεί τους αρχικούς του στόχους και επανεκτιμά ρεαλιστικά τις προσδοκίες του (Leiter, 1988). Εκτός από τον επαναπροσδιορισμό των προσδοκιών, η αναζήτηση υποστήριξης από συνεργάτες και προσωπικούς φίλους και η διαμόρφωση του προσωπικού χώρου εργασίας είναι κάποιοι από τους ικανούς τρόπους να αντιμετωπίσει ο εργαζόμενος τις επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης (Cohen & Wills, 1985). Επιπλέον, συνιστάται το άτομο να υιοθετεί σωστή διατροφή, ενδιαφέρουσες δραστηριότητες εκτός του χώρου εργασίας και τεχνικές χαλάρωσης μέσω προγραμμάτων σωματικής άσκησης με στόχο τη συναισθηματική και σωματική εκτόνωση. Η αξιοποίηση του προσωπικού χρόνου με ισορροπημένη κατανομή ανάμεσα στην οικογένεια, την εργασία, το κοινωνικό περιβάλλον και τις ατομικές δραστηριότητες δίνει την αίσθηση του προσωπικού ελέγχου των πραγμάτων και αποτελεί κλειδί για την αντιμετώπιση του συνδρόμου (Sutherland & Cooper, 2003). Η συνεχής εκπαίδευση στην επικοινωνία, τη διαχείριση άγχους και συγκρούσεων ή διαφωνιών συμβάλλει στην προσωπική ενδυνάμωση του ατόμου (Δεληγάς et al, 2012), ενώ η προσωπική επιλογή θέσης εργασίας οδηγεί σε αύξηση της αποφασιστικότητας, απόκτηση ελέγχου και τη δημιουργία αισθήματος ασφάλειας (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995), δημιουργώντας ταυτόχρονα διεξόδους από δυσμενείς συνθήκες και καταθλιπτικές τάσεις (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1999)

Σε οργανωτικό και διοικητικό επίπεδο περιγράφονται στρατηγικές αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης οι οποίες αποτελούν αρμοδιότητα της διοίκησης του οργανισμού ή της εταιρείας. Οι Travers και Cooper (1996), κατέταξαν τις παρεμβάσεις αυτές σε δύο κατηγορίες: στρατηγικές πρόληψης και στρατηγικές θεραπείας. Οι πρώτες αφορούν στην προσπάθεια εξάλειψης των παραγόντων που προκαλούν την επαγγελματική εξουθένωση και οι δεύτερες αποσκοπούν στη διαχείριση των επιπτώσεών της. Στις οργανωσιακές παρεμβάσεις περιλαμβάνονται η αναδιάταξη του εργασιακού χώρου, η άμβλυση της εκφρασμένης δυσαρέσκειας, η αποσαφήνιση των ρόλων και των καθηκόντων του εκάστοτε εργαζομένου, η δημιουργία ομάδων εργασίας, η επιβράβευση με χορήγηση άδειας ή επιπλέον χρηματικής αμοιβής κ.ά. (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2012). Καθοριστικό παράγοντα αποτελεί, επίσης, η ύπαρξη δημοκρατικής διοίκησης η οποία οφείλει να διέπεται από αξίες όπως η ισότητα και η δικαιοσύνη στο χώρο εργασίας, να προωθεί μια υποστηρικτική οργανωτική κουλτούρα και πρακτικές οι οποίες δημιουργούν εμπιστοσύνη, καλλιεργούν τις διαπροσωπικές σχέσεις και αποτρέπουν την εμφάνιση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης (Mainiero & Sullivan, 2005).

Με βάση όσα αναφέρθηκαν, διατυπώνονται τρεις προσεγγίσεις ως διαβαθμισμένα επίπεδα με σκοπό την αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης (Murphy, 2003). Στο πρωτογενές επίπεδο πρόληψης γίνεται προσπάθεια για τη μείωση των αγχογόνων παραγόντων στο εργασιακό περιβάλλον. Περιλαμβάνονται στρατηγικές όπως: η βελτίωση του περιεχομένου της εργασίας αυτού κάθε αυτού και των μεθόδων ανάπτυξης της προσωπικής σταδιοδρομίας του κάθε εργαζομένου, η καθιέρωση ελαστικών προγραμμάτων εργασίας, η συμπερίληψη του εργαζόμενου στο σχεδιασμό προγραμμάτων και ενθάρρυνση συμμετοχής σε συλλογικές διαδικασίες (Δεληχάς et al, 2012), Ο εργαζόμενος, ως άτομο, φροντίζει για τη διαχείριση του προσωπικού του χρόνου του, υποβάλλεται τακτικά ιατρικές εξετάσεις και μαθαίνει να διαχειρίζεται τα επίπεδα άγχους του. Στο δευτερογενές επίπεδο, οι παρεμβάσεις επικεντρώνονται στη διαχείριση της επαγγελματικής εξουθένωσης και των επιπτώσεών της. Περιλαμβάνονται στρατηγικές διαχείρισης των συγκρούσεων, καθώς και βελτίωσης της επικοινωνίας και της λήψης αποφάσεων εντός του οργανισμού (Παπαδάτου et al, 2019). Το άτομο, συμμετέχει σε συνεδρίες επαγγελματικής συμβουλευτικής, εντάσσεται σε ομάδες υποστήριξης και επανασχεδιάζει την καριέρα του. Το τριτογενές επίπεδο αναφέρεται στον εντοπισμό των εργαζομένων που βιώνουν επαγγελματική εξουθένωση με σκοπό την παροχή ψυχολογικής υποστήριξης. Περιλαμβάνει διαδικασίες ανάρρωσης και αποκατάστασης, παροχή συμβουλών και ενθάρρυνση για ανάληψη δράσης. Στο άτομο συνιστάται η ομαδική ψυχοθεραπεία και τα προγράμματα θεραπείας από μετατραυματικό άγχος (Murphy, 2003).

Η Maslach (2017) υπογραμμίζει τη σημασία της αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης ως συλλογική ευθύνη. Υποστηρίζει ότι εφαρμόζοντας έναν συνδυασμό ατομικών και οργανωτικών παρεμβάσεων και ενισχύοντας ένα υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον, οι οργανισμοί μπορούν να μετριάσουν τον αρνητικό αντίκτυπο της επαγγελματικής εξουθένωσης και να προωθήσουν την ευημερία και την παραγωγικότητα των εργαζομένων. Ο αυξημένος επιπολασμός της επαγγελματικής εξουθένωσης παγκοσμίως, καθώς και οι σοβαρές συνέπειές της, καθιστούν επιτακτική την ανάγκη εφαρμογής προληπτικών μέτρων για την αποφυγή αυτής της κατάστασης στους εργασιακούς χώρους (Schaufeli et al, 2009).

### **2.3.5 ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ**

Το σύνδρομο της ψυχολογικής εξουθένωσης είναι μια ψυχολογική διαδικασία η οποία σχετίζεται, αλλά δεν ταυτίζεται με το εργασιακό άγχος (occupational stress). Αν και οι δύο έννοιες απαντώνται συχνά στη βιβλιογραφία, γίνεται ακόμη προσπάθεια για την ακριβή διατύπωση των ορισμών και το διαχωρισμό των δύο εννοιών. Αρκετές φορές το εργασιακό άγχος συγχέεται με την επαγγελματική εξουθένωση επειδή τα συμπτώματα και των δύο καταστάσεων, είτε είναι σωματικά, είτε είναι ψυχολογικά, παρουσιάζουν συνάφεια. Όταν ο εργαζόμενος αντιληφθεί αντίφαση μεταξύ των επαγγελματικών απαιτήσεων και των βιολογικών ψυχικών και κοινωνικών αποθεμάτων που διαθέτει τότε βιώνει εργασιακό άγχος, του οποίου η επαγγελματική εξουθένωση θεωρείται ιδιάζουσα μορφή (Μάρκου, 2005). Η διαφοροποίηση έγκειται στην ψυχολογική κατάρρευση και τη δημιουργία χρόνιων δυσλειτουργιών στον επαγγελματικό χώρο για τα άτομα που βιώνουν εργασιακή εξουθένωση και στο χρόνο που χρειάζονται για να επανέλθουν σε φυσιολογικά επίπεδα λειτουργικότητας (Ladstätter & Garrosa, 2008). Η εξουθένωση ορίζεται ως ένα πολυδιάστατο σύνδρομο που εμπεριέχει τις έννοιες της ανάπτυξης δυσλειτουργικών στάσεων και αναλόγων συμπεριφορών στον χώρο εργασίας, ενώ τα άτομα που διακατέχονται από άγχος δεν εμφανίζουν δυσλειτουργικές στάσεις και συμπεριφορές (Schaufeli & Enzmann, 1998). Η εξουθένωση είναι συχνά αποτέλεσμα παρατεταμένης έκθεσης σε υψηλά επίπεδα επαγγελματικού άγχους, σε συνδυασμό με παράγοντες όπως η έλλειψη υποστήριξης, οι ανεπαρκείς πόροι και η αναντιστοιχία μεταξύ προσωπικών αξιών και οργανωτικών στόχων, με αποτέλεσμα την προοδευτική αποδυνάμωση του ατόμου (Δημητρόπουλος & Φιλίππου, 2008).

Σε σχετική έρευνα του 2005, οι Pines και Keinan εξετάζουν τις έννοιες της εξουθένωσης και της έντασης (stress) και καταλήγουν πως αυτές οι δύο έννοιες έχουν διαφορετικές απαρχές, συνέπειες και συσχετίσεις. Το άγχος προκύπτει από αυξημένη ένταση στον χώρο εργασίας, ενώ η εξουθένωση προσβάλλει τα άτομα που έχουν ανεπτυγμένο σε μεγάλο βαθμό το αίσθημα του

καθήκοντος και προσδίδουν ιδιαίτερη σημασία στην εργασία τους. Η εξουθένωση ακολουθείται από δυσαρέσκεια, επιθυμία για παραίτηση από τον εργασιακό χώρο, ψυχικά και σωματικά συμπτώματα και συνεπάγονται υψηλούς στόχους, υψηλές προσδοκίες και φιλοδοξίες. Τα άτομα που δεν εμφανίζουν αυτά τα χαρακτηριστικά, δεν υποφέρουν από εργασιακή εξουθένωση. Εργασιακό άγχος εμφανίζουν δυνητικά όλοι οι εργαζόμενοι σε όλους τους χώρους εργασίας, ακόμη και αυτοί που έχουν περιορισμένες απαιτήσεις από την δουλειά τους, ενώ εξουθένωση εμφανίζουν συνήθως οι επαγγελματίες που έρχονται σε συνεχή επαφή με ανθρώπους και χρειάζεται συνεχώς να επικοινωνούν με νέο κόσμο (Pines & Keinan, 2005). Τα άτομα που εμφανίζουν εργασιακό άγχος, δεν θα βιώσουν απαραίτητα εργασιακή εξουθένωση και γενικότερα η αίσθηση του εργασιακού άγχους δεν συνεπάγεται από μόνη της πως το άτομο θα βιώσει τώρα ή στο μέλλον εργασιακή εξουθένωση (Brill, 1984).

Συνοψίζοντας, ενώ το επαγγελματικό άγχος αναφέρεται στην ευρύτερη εμπειρία καταπόνησης στον εργασιακό χώρο, η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα παρατεταμένου, μη διαχειρίσιμου άγχους που εκδηλώνεται σε ένα διακριτό σύνολο συμπτωμάτων και έχει σημαντικές επιπτώσεις τόσο στην προσωπική ευημερία όσο και την οργανωτική αποτελεσματικότητα στο περιβάλλον εργασίας του ατόμου.



ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ
Χαρακτηρίζεται από την υπέρ-εμπλοκή.	Προκύπτει από την αποστασιοποίηση.
Τα συναισθήματα υπέρ-δραστηριοποιούνται.	Τα συναισθήματα αμβλύνονται.
Η σωματική φθορά είναι πρωταρχική.	Η συναισθηματική φθορά είναι πρωταρχική.
Η εξουθένωση επηρεάζει τη σωματική ενεργητικότητα.	Η εξουθένωση επηρεάζει τα κίνητρα και την ορμή.
Παράγει αποσυντονισμό.	Παράγει αποθάρρυνση.
Γίνεται κατανοητό ως απώλεια ενέργειας και διάθεσης.	Γίνεται κατανοητή ως η απώλεια ιδανικών και ελπίδας.
Η κατάθλιψη προκαλείται από την ανάγκη του οργανισμού να προστατευθεί και να κρατήσει αποθέματα ενέργειας.	Η κατάθλιψη προκαλείται από τον θρήνο για την απώλεια ιδανικών και ελπίδας.
Παράγει μια αίσθηση επείγοντος και υπερδραστηριότητας.	Παράγει μια αίσθηση ότι είσαι αβοήθητος και δεν υπάρχουν ελπίδες.
Παράγει πανικό και αγχώδεις διαταραχές.	Παράγει παράνοια, αποπροσωπότητα και αποστασιοποίηση.
Μπορεί να προκαλέσει πρόωρο θάνατο.	Μπορεί να προκαλέσει ματαιώση και αίσθηση απώλειας νοήματος στη ζωή.

**Πίνακας 4 : Διαφοροποίηση εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης.  
Πηγή : Δημητριάδου, 2015**

## **2.4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΕΠΕΙΓΟΥΣΑΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ**

Η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης περιγράφει την ψυχοσωματική κόπωση των εργαζομένων και την εξάντληση των ψυχικών τους αποθεμάτων, στην προσπάθειά τους να προσαρμοστούν στις καθημερινές προκλήσεις που σχετίζονται με την επαγγελματική τους δραστηριότητα. Αυτό το φαινόμενο μπορεί να επηρεάσει οποιονδήποτε εργαζόμενο, ωστόσο επηρεάζει ιδιαίτερα τους επαγγελματίες υγείας λόγω των ειδικών αναγκών φροντίδας και της υψηλής ευθύνης που αναλαμβάνουν. Η εξουθένωση επηρεάζει την απόδοσή τους και έχει άμεση και σημαντική επίδραση στην ποιότητα της παρεχόμενης υγειονομικής φροντίδας (Δημητρόπουλος & Φιλίππου, 2008).

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης εμφανίζεται έπειτα από χρόνια συσσώρευση άγχους, επαγγελματικής πίεσης και παρατεταμένη έκθεση του εργαζόμενου σε απαιτητικές και αντίξοες συνθήκες εργασίας. Οι επαγγελματίες υγείας στον τομέα της επείγουσας ιατρικής φροντίδας αποτελούν επαγγελματική ομάδα υψηλού κινδύνου για την εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης (Σταύρου, 2005). Είναι περισσότερο επιρρεπείς γιατί έρχονται σε καθημερινή επαφή με τον ανθρώπινο πόνο, εκτίθενται σε τραυματικά γεγονότα, είναι υπεύθυνοι για ανθρώπινες ζωές και οι πράξεις ή οι τυχόν παραλείψεις τους έχουν σοβαρό αντίκτυπο στους ασθενείς. Η υψηλή αίσθηση της ευθύνης λόγω της επιθυμίας του εργαζόμενου να παρέχει κάθε είδους βοήθεια στο συνάνθρωπό του, σε συνδυασμό με την υποστελέχωση των δομών υγείας, οδηγεί τους εργαζόμενους στην υπερεπένδυση χρόνου και προσπάθειας στην εργασία τους, ενέργειες που πραγματοποιούνται ανεξαρτήτως των οικονομικών απολαβών και των προοπτικών επαγγελματικής ανέλιξης. Η υπερεργασία, οι χαμηλοί μισθοί, η μη ικανοποιητική επαγγελματική ανέλιξη, οι συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο, η έλλειψη πόρων και υποστήριξης λειτουργούν συμπληρωματικά στην ένταση με την οποία εκδηλώνεται το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η συσσωρευμένη εργασιακή πίεση και η αδυναμία άντλησης ικανοποίησης από την εργασία οδηγεί ολοένα και περισσότερους επαγγελματίες σε διάφορες μορφές κατάθλιψης (Harris, 2006).

Ειδικότερα οι εργαζόμενοι της πρώτης γραμμής στον τομέα της επείγουσας ιατρικής φροντίδας, διασώστες, νοσηλευτές και ιατροί, αντιμετωπίζουν βαρύ φόρτο εργασίας, με εξαντλητικά ωράρια και βάρδιες και κάτω από επικίνδυνες και αγχωτικές συνθήκες εργασίας. Για την επιτυχία στο πολυδιάστατο έργο τους, εκτός από την επαρκή και εξειδικευμένη εκπαίδευση, είναι απαραίτητα τα σωματικά και ψυχικά εφόδια, τα οποία θα τους βοηθήσουν στη διατήρηση της αυτοκυριαρχίας τους σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως στη θέα ενός πολυτραυματία σε σοβαρό τροχαίο ατύχημα (Ρίζος, 2018). Η ίδια η φύση του επαγγέλματος προκαλεί στους εργαζόμενους υπερένταση, άγχος, ψυχική και σωματική καταπόνηση, καθώς καλούνται να ανταπεξέλθουν σε αυξημένες απαιτήσεις, να λαμβάνουν άμεσα κρίσιμες αποφάσεις δίνοντας μάχη με το χρόνο (Abdelmoneim, 2003). Παράλληλα, το απρόβλεπτο και ασταθές εργασιακό περιβάλλον (έκθεση σε δυσμενείς καιρικές συνθήκες, δύσκολα προσβάσιμες τοποθεσίες περιστατικών, κίνδυνος ατυχήματος κ.ά.) δυσχεραίνει την προσπάθειά τους, ενώ αρκετές φορές καλούνται να εκτελέσουν τα καθήκοντά τους χρησιμοποιώντας ανεπαρκή ή απαρχαιωμένο εξοπλισμό. Σε πολλές περιπτώσεις η μεταφορά του ασθενή στο ελεγχόμενο περιβάλλον μιας μονάδας υγειονομικής περίθαλψης, υποβάλλει τους διασώστες σε έντονες συναισθηματικές φορτίσεις (άγχος, πίεση, απελπισία) που αγγίζουν τα όρια αντοχής των εργαζομένων (Nirel, 2008). Οι δύσκολες αυτές καταστάσεις μπορεί να επηρεάσουν ακόμη και τη συνείδηση των εργαζομένων. Η ανάγκη διαχείρισης των ηθικών ζητημάτων που προκύπτουν

από το είδος της εργασίας συντελούν, ορισμένες φορές, στη διαδικασία ανάπτυξης προσωπικών μηχανισμών άμυνας όπου ο εργαζόμενος «νεκρώνει» τη συνείδησή στην προσπάθειά του να ανταποκριθεί στις εξωτερικές απαιτήσεις και να συνεργαστεί με τους συναδέλφους τους (Juthberg et al, 2007).

Τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί το ερευνητικό ενδιαφέρον για το εργασιακό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση σε διάφορες ομάδες επαγγελματιών στην Ελλάδα. Ειδικότερα στον τομέα της επείγουσας ιατρικής φροντίδας ξεχωρίζει η μελέτη του Σταύρου (2005) που έλαβε χώρα στο Παράρτημα του ΕΚΑΒ Ιωαννίνων. Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της έρευνας, οι διασώστες εμφάνισαν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης που επηρέαζαν τη συμπεριφορά τους απέναντι στους ασθενείς αλλά και τους ιατρούς υποδοχής των ΤΕΠ όπου διακομίζονται τα περιστατικά. Η ίδια έρευνα ανέδειξε ότι η συναισθηματική εξάντληση επηρεάζει την ποιότητα ζωής και την εργασιακή απόδοση των ερωτηθέντων, και ότι η συνύπαρξη των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης στα πληρώματα συνεπάγεται μειωμένη ικανοποίηση για τους εξυπηρετούμενους πολίτες (Σταύρου & Αναγνωστόπουλος, 2005). Τέλος, αξίζει να αναφερθεί η έρευνα που πραγματοποιήθηκε για τη ανάγκες του σωματείου του ΕΚΑΒ το 2001 στην Κεντρική Υπηρεσία του ΕΚΑΒ Αθήνας σχετικά με τις συνέπειες και τις αιτίες του εργασιακού άγχους των πληρωμάτων ασθενοφόρων, η οποία ανέδειξε ότι περισσότεροι από τους μισούς εργαζόμενους εμφάνιζαν συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης.

## **ΜΕΡΟΣ Β΄ : ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ**

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

#### **3.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η μελέτη του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων της Κεντρικής Υπηρεσίας ΕΚΑΒ στον Τομέα της Αθήνας. Διερευνάται η συσχέτιση του φαινομένου με την συγκεκριμένη ομάδα επαγγελματιών, με δημογραφικούς παράγοντες, με τις διαφορετικές επαγγελματικές ειδικότητες και το εργασιακό περιβάλλον εντός του Οργανισμού.

Οι επιμέρους στόχοι της μελέτης περιλαμβάνουν:

- Καταγραφή του επιπέδου συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων στο σύνολο των επαγγελματιών της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΚΑΒ του Τομέα Αθήνας.
- Καταγραφή της εμφάνισης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων.
- Καταγραφή της εμφάνισης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης ανάλογα με τα επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων και τις διαφορετικές ειδικότητες εντός του Οργανισμού.
- Μελέτη, αξιολόγηση και συσχέτισμό των παραγόντων που επιδρούν στο επίπεδο συναισθηματικής εξουθένωσης των εργαζομένων εντός της Υπηρεσίας.

#### **3.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ**

Τα ερωτήματα που αντιπροσωπεύουν τόσο το βασικό σκοπό όσο και τους επιμέρους στόχους της συγκεκριμένης μελέτης συνοψίζονται στα εξής:

1. Υπάρχει επαγγελματική εξουθένωση στο προσωπικό του ΕΚΑΒ του Τομέα Αθήνας; Αν ναι, σε ποιο επίπεδο;
2. Σχετίζονται τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζόμενων;
3. Τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης διαφοροποιούνται μεταξύ των διαφορετικών ειδικοτήτων των υπαλλήλων του ΕΚΑΒ;

4. Υπάρχουν συγκεκριμένοι παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος που επιδρούν, θετικά ή αρνητικά, στο επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων του ΕΚΑΒ;

### 3.3 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΜΕΘΟΔΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ

Προκειμένου να διερευνηθούν τα παραπάνω ερωτήματα υιοθετήθηκε το θεωρητικό μοντέλο τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης της Maslach και πραγματοποιήθηκε συλλογή δεδομένων με τη βοήθεια ερωτηματολογίου και τη χρήση ψυχομετρικών εργαλείων. Συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε αποτελείται από τρεις ενότητες με στόχο τη συσχέτιση και την αξιολόγηση της επίδρασης παραγόντων όπως το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο, η ηλικία, η επαγγελματική ειδικότητα, το ωράριο, τα έτη εργασίας κ.ά., στις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η πρώτη και η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνουν δεκαπέντε (15) ερωτήσεις σχετικές με τα δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων. Στην τρίτη ενότητα χρησιμοποιήθηκε το Ερωτηματολόγιο Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης MBI – Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981) μεταφρασμένο και κατάλληλα προσαρμοσμένο για το σύνολο των επαγγελματιών του ΕΚΑΒ. Πρόκειται για το πλέον διαδεδομένο εργαλείο καταγραφής και μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης, με αποδεδειγμένη εσωτερική αξιοπιστία και δομική εγκυρότητα (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1995).

Το MBI περιλαμβάνει είκοσι δύο (22) ερωτήσεις κλειστού τύπου σχετικές με το βαθμό της συναισθηματικής εξουθένωσης και αποπροσωποποίησης καθώς και την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, στις οποίες οι συμμετέχοντες απαντούν αξιολογώντας σύμφωνα με το βίωμά τους και με βάση μια κλίμακα Likert επτά (7) βαθμών, όπου το μηδέν (0) σημαίνει «δεν μου συμβαίνει ποτέ» και το έξι (6) «μου συμβαίνει κάθε μέρα». Οι ερωτήσεις ομαδοποιούνται σε τρεις υποκλίμακες:

- Η υποκλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης αποτελείται από εννέα (9) ερωτήσεις (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) όπου εκτιμάται η συχνότητα της συναισθηματικής υπερέντασης και κατάρπτωσης του εργαζομένου λόγω της εργασίας του. Η συνολική βαθμολογία κυμαίνεται από 0-54 βαθμούς.
- Η υποκλίμακα της αποπροσωποποίησης αποτελείται από πέντε (5) ερωτήσεις (5, 10, 11, 15, 22) όπου αποτυπώνονται οι αντιδράσεις αδιαφορίας και απρόσωπης αντιμετώπισης του εργαζομένου προς τους ανθρώπους που εξυπηρετεί ή τους συναδέλφους του. Η συνολική βαθμολογία κυμαίνεται από 0-30 βαθμούς.

- Η υποκλίμακα της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων περιλαμβάνει οχτώ (8) ερωτήσεις (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) όπου καταγράφεται η αίσθηση επάρκειας, αποδοτικότητας και πραγματοποίησης επιτευγμάτων σε επαγγελματικό επίπεδο και σε σχέση με τους προσωπικούς στόχους του εργαζομένου. Η συνολική βαθμολογία κυμαίνεται από 0-48 βαθμούς.

Η βαθμολογία της κάθε υποκλίμακας υπολογίζεται ως άθροισμα των βαθμών των απαντήσεων στις αντίστοιχες ερωτήσεις, και βάσει της συνολικής τιμής που λαμβάνει ταξινομείται σε χαμηλό, μέτριο ή υψηλό επίπεδο. Η υψηλή βαθμολογία στις υποκλίμακες συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης αποτελεί ένδειξη υψηλού κινδύνου για την εμφάνιση συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, ενώ η υψηλή βαθμολογία στην υποκλίμακα των προσωπικών επιτευγμάτων αποτελεί ένδειξη χαμηλού κινδύνου ανάπτυξης του συνδρόμου.

ΥΠΟΚΛΙΜΑΚΑ	ΧΑΜΗΛΗ	ΜΕΤΡΙΑ	ΥΨΗΛΗ
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ (1,2,3,6,8,13,14,16,20)	≤20	21-30	≥31
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ (4,7,9,12,17,18,19,21)	≥42	41-36	≤35
ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ (5,10,11,15,22)	≤5	6-10	≥11

**Πίνακας 5 : Επίπεδα υποκλιμάκων επαγγελματικής εξουθένωσης**  
**Πηγή : Αναγνωστόπουλος – Παπαδάτου 1992**

### 3.4 ΔΕΙΓΜΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

Τον πληθυσμό της παρούσας μελέτης αποτέλεσαν οι εργαζόμενοι του ΕΚΑΒ στον τομέα της Αθήνας. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν στην Κεντρική Υπηρεσία του ΕΚΑΒ Αθηνών και απαντήθηκαν από διασώστες, ιατρούς και νοσηλευτές που απασχολούνται ως πληρώματα ασθενοφόρων, μονάδων ή μηχανών του ΕΚΑΒ, πληρώματα που στελεχώνουν το τηλεφωνικό κέντρο ή άλλους τομείς της υπηρεσίας, διοικητικούς υπαλλήλους και τεχνικούς. Απαντήθηκαν πλήρως και συμπεριλήφθησαν στην έρευνα 117 ερωτηματολόγια.

### 3.5 ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Για τη συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε διανομή έντυπου ερωτηματολογίου επτά (7) σελίδων, εκ των οποίων οι δύο πρώτες παρείχαν στους συμμετέχοντες πληροφορίες συμπεριλαμβανομένων της ιδιότητας και του ονόματος του ερευνητή, του τίτλου και του σκοπού της έρευνας, καθώς και του ονόματος του εκπαιδευτικού ιδρύματος που διεξάγει την έρευνα. Στην τρίτη σελίδα βεβαιώνεται η εμπιστευτικότητα της χρήσης των δεδομένων που θα συλλέγονταν, παρέχονται εγγυήσεις για τη διατήρηση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων και παρατίθεται το έντυπο συγκατάθεσης συμμετοχής. Οι υπόλοιπες σελίδες αφορούν στην έρευνα αυτή καθαυτή και τις τρεις κατηγορίες ερωτήσεων που αναφέρθηκαν σε προηγούμενη παράγραφο σχετικά με τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων και τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης που εμφανίζουν. Η διανομή και η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο 2024. Κατά τη διανομή προηγήθηκε, επίσης, προφορική ενημέρωση των εργαζομένων για το σκοπό του μεταπτυχιακού προγράμματος και ζητήθηκε η εθελοντική συμπλήρωση και επιστροφή των εντύπων εντός δέκα ημερών από τη διανομή τους. Η εκτιμώμενη χρονική διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ήταν 12 λεπτά.

Η καταχώρηση, κωδικοποίηση και ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με το στατιστικό πρόγραμμα IBM SPSS Statistics 29.0.2.0. Επιχειρήθηκε περιγραφική ανάλυση και παρουσίαση των δεδομένων και των στοιχείων που προέκυψαν σχετικά με τα δημογραφικά και τα επαγγελματικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων, καθώς και τα επίπεδα εξουθένωσης που εμφανίζουν. Στη συνέχεια, οι τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, δηλαδή οι υποκλίμακες συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων, χρησιμοποιήθηκαν ως εξαρτημένες μεταβλητές και εξετάστηκαν σε σχέση με τα ποσοτικά και ποιοτικά δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων τα οποία αποτέλεσαν τις ανεξάρτητες μεταβλητές (π.χ. φύλο, ηλικία, ώρες εργασίας, εργασιακή σχέση κ.ά.). Επιπλέον, για την εξαγωγή συγκριτικών αποτελεσμάτων μεταξύ των διαφορετικών επαγγελματικών ομάδων εντός του οργανισμού του ΕΚΑΒ κρίθηκε σκόπιμη η ομαδοποίηση των εργαζομένων με κριτήριο το ωράριο της εργασίας τους (Ερώτηση Β6). Οι ερωτηθέντες οι οποίοι δήλωσαν ότι εργάζονται με κυλιόμενο ωράριο, δηλαδή εναλλασσόμενο ωράριο που περιλαμβάνει νυχτερινές και απογευματινές βάρδιες, ορίστηκαν ως «εργαζόμενοι πρώτης γραμμής», ενώ όσοι απάντησαν ότι εργάζονται με σταθερό ωράριο ορίστηκαν ως «υπόλοιποι εργαζόμενοι». Δημιουργήθηκαν πίνακες και γραφήματα με σκοπό την ευκολότερη κατανόηση και ευκρινέστερη παρουσίασή τους.

### 3.6 ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Βεβαιώνεται ότι εφαρμόστηκαν όλοι οι κανόνες ηθικής δεοντολογίας, δεν υπήρξε κανένας πιθανός κίνδυνος για τους συμμετέχοντες και σε καμία περίπτωση η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων δεν παρεμπόδισε το έργο και την εύρυθμη λειτουργία του Οργανισμού. Ο φορέας του ΕΚΑΒ δεν επιβαρύνθηκε οικονομικά για τη διεξαγωγή της έρευνας και το σύνολο των ερωτηματολογίων διανεμήθηκε έπειτα από έγκριση του αρμόδιου Επιστημονικού Συμβουλίου και επικύρωση της απόφασης από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΚΑΒ. Εξασφαλίστηκε η συγκατάθεση των συμμετεχόντων μετά από γραπτή και προφορική ενημέρωση στην οποία αποσαφηνίστηκε ότι η συμμετοχή στη μελέτη είναι προαιρετική, θα διασφαλιστεί η ανωνυμία των συμμετεχόντων αλλά και η δεοντολογία διαχείρισης των δεδομένων που συλλέχθηκαν αποκλειστικά για τους ερευνητικούς σκοπούς που προαναφέρθηκαν.



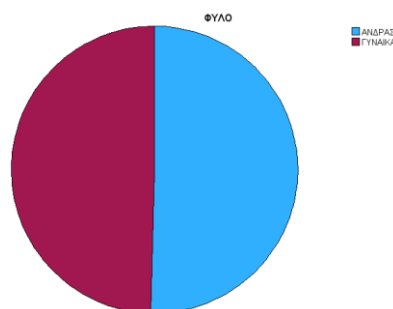
## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας για το σύνολο του δείγματος σχετικά με τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, καθώς και τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης που εμφανίζουν. Στη συνέχεια, γίνεται διάκριση και σύγκριση μεταξύ των αποτελεσμάτων που αφορούν στους εργαζόμενους πρώτης γραμμής και τους υπόλοιπους επαγγελματίες του οργανισμού του ΕΚΑΒ. Κριτήριο για την ομαδοποίηση του δείγματος αποτέλεσε η απάντηση των εργαζομένων σχετικά με το ωράριο εργασίας τους. Από το σύνολο του δείγματος το 51,3% δήλωσαν ότι εργάζονται με κυλιόμενο ωράριο και αποτέλεσαν τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής, ενώ το 48,7% εργάζονται σε σταθερό ωράριο και αποτέλεσαν την ομάδα των υπόλοιπων εργαζομένων. Τέλος, διερευνάται η συσχέτιση των δημογραφικών ή επαγγελματικών χαρακτηριστικών με το βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης.

### 4.1 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

#### 4.1.1 ΦΥΛΟ

➤ Σύνολο του δείγματος

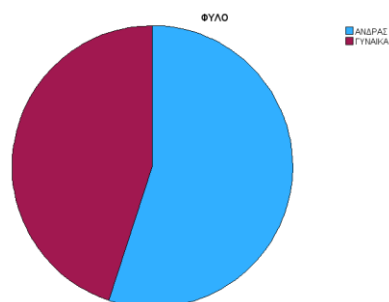


Γράφημα 4.1.1a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς το φύλο

ΦΥΛΟ					Statistics	
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	ΑΝΔΡΑΣ	59	50,4	50,4	50,4	ΦΥΛΟ
	ΓΥΝΑΙΚΑ	58	49,6	49,6	100,0	
Total		117	100,0	100,0		N Valid 117
						Missing 0

Πίνακας 4.1.1a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς το φύλο

➤ Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής

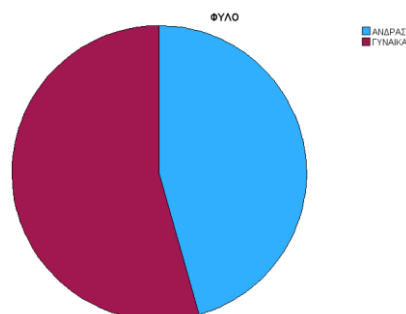


Γράφημα 4.1.1b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς το φύλο

ΦΥΛΟ					Statistics			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	ΦΥΛΟ		
Valid	ΑΝΔΡΑΣ	33	55,0	55,0	55,0	N	Valid	60
	ΓΥΝΑΙΚΑ	27	45,0	45,0	100,0		Missing	0
Total		60	100,0	100,0				

Πίνακας 4.1.1b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς το φύλο

➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι



Γράφημα 4.1.1c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς το φύλο

ΦΥΛΟ					Statistics			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	ΦΥΛΟ		
Valid	ΑΝΔΡΑΣ	26	45,6	45,6	45,6	N	Valid	57
	ΓΥΝΑΙΚΑ	31	54,4	54,4	100,0		Missing	0
Total		57	100,0	100,0				

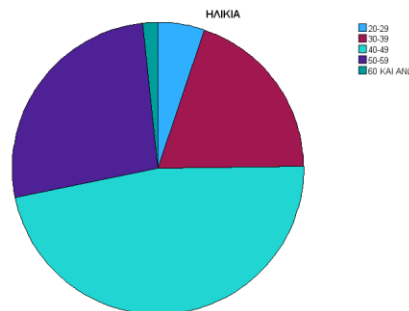
Πίνακας 4.1.1c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς το φύλο

Η πρώτη ερώτηση της Α' Ενότητας του ερωτηματολογίου αφορούσε στο φύλο των ερωτηθέντων. Από το σύνολο του δείγματος των 117 ατόμων το 50,4% ήταν άνδρες και το 49,6% γυναίκες, επομένως υπήρξε σχεδόν ισότιμη αντιπροσώπευση των δύο φύλων. Αξίζει να σημειωθεί στο ερωτηματολόγιο υπήρχε η δυνατότητα επιλογής της απάντησης «Άλλο», ωστόσο δεν επιλέχθηκε από κανένα συμμετέχοντα.

Από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων έπειτα από την κατηγοριοποίηση των εργαζομένων σε εκείνους της πρώτης γραμμής και τους υπόλοιπους, παρατηρείται μια μικρή διαφοροποίηση των ποσοστών σε σχέση με το φύλο. Το δείγμα των εργαζομένων πρώτης γραμμής αποτελείται από άνδρες κατά 55% και γυναίκες κατά 45%, ενώ αντίστροφα ποσοστά παρατηρούνται στο δείγμα των υπόλοιπων εργαζομένων το οποίο αποτελείται από άνδρες κατά 45,6% και γυναίκες κατά 54,4%.

#### 4.1.2 ΗΛΙΚΙΑ

➤ Σύνολο του δείγματος



Γράφημα 4.1.2α. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την ηλικία

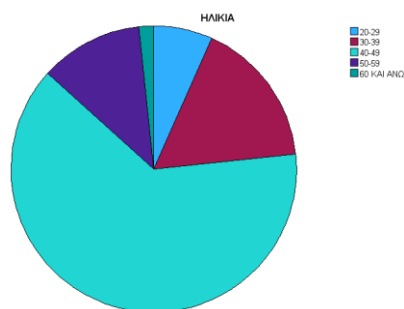
		ΗΛΙΚΙΑ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29	6	5,1	5,1	5,1
	30-39	23	19,7	19,7	24,8
	40-49	55	47,0	47,0	71,8
	50-59	31	26,5	26,5	98,3
	60 ΚΑΙ ΑΝΩ	2	1,7	1,7	100,0
Total		117	100,0	100,0	

Statistics		
ΗΛΙΚΙΑ		
N	Valid	117
	Missing	0

Πίνακας 4.1.2α. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την ηλικία

➤ Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής

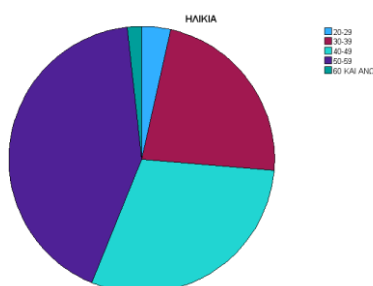


Γράφημα 4.1.2b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την ηλικία

ΗΛΙΚΙΑ					Statistics	
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	20-29	4	6,7	6,7	6,7	N
	30-39	10	16,7	16,7	23,3	
	40-49	38	63,3	63,3	86,7	Missing
	50-59	7	11,7	11,7	98,3	60
	60 ΚΑΙ ΑΝΩ	1	1,7	1,7	100,0	0
Total		60	100,0	100,0		

Πίνακας 4.1.2b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την ηλικία

➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι



Γράφημα 4.1.2.c : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς την ηλικία

ΗΛΙΚΙΑ					Statistics	
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	20-29	2	3,5	3,5	3,5	N
	30-39	13	22,8	22,8	26,3	
	40-49	17	29,8	29,8	56,1	Missing
	50-59	24	42,1	42,1	98,2	57
	60 ΚΑΙ ΑΝΩ	1	1,8	1,8	100,0	0
Total		57	100,0	100,0		

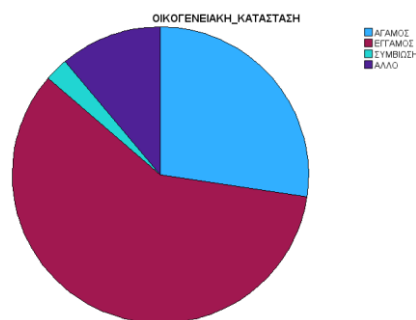
Πίνακας 4.1.2.c : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς την ηλικία

Στην ερώτηση για την ηλικία των συμμετεχόντων πραγματοποιήθηκε ομαδοποίηση των πιθανών απαντήσεων σε ηλικιακές ομάδες ανά δεκαετία για την καλύτερη επεξήγηση των δεδομένων. Στο σύνολο του δείγματος η μεγαλύτερη πληθυσμιακά ομάδα ήταν εκείνη των ατόμων ηλικίας από 40 έως 49 ετών με ποσοστό 47%. Ακολουθούν η ηλικιακή ομάδα από 50 έως 59 έτη με ποσοστό 26,5%, η ομάδα 30 έως 39 ετών με 19,7%, η ομάδα 20 έως 29 ετών με 5,1% και τελευταία η ομάδα 60 και άνω ετών με 1,7%.

Η βασική διαφοροποίηση στην κατανομή ως προς την ηλικία μεταξύ των εργαζομένων πρώτης γραμμής και τους υπόλοιπους εργαζόμενους αποτυπώνεται στα ποσοστά της ηλικιακής ομάδας 40-49 ετών η οποία είναι ξεκάθαρα πλειοψηφική στους εργαζόμενους πρώτης γραμμής (63,3%) ενώ στους υπόλοιπους εργαζόμενους έρχεται δεύτερη σε ποσοστά (29,8%), μετά την ηλικιακή ομάδα 50-59 ετών (42,1%). Σημειώνεται ότι και στις δύο ομάδες εργαζομένων με μεγαλύτερη συχνότητα καταγράφονται ηλικίες των 40 ετών και άνω.

#### 4.1.3 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

➤ Σύνολο του δείγματος



Γράφημα 4.1.3a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την οικογενειακή κατάσταση

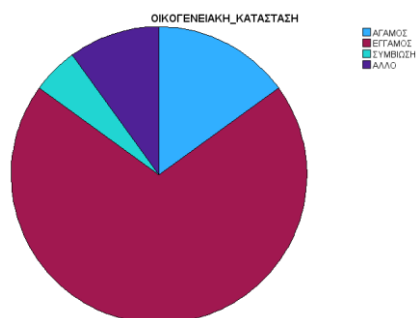
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΑΓΑΜΟΣ	32	27,4	27,4	27,4
ΕΓΓΑΜΟΣ	69	59,0	59,0	86,3
ΣΥΜΒΙΩΣΗ	3	2,6	2,6	88,9
ΑΛΛΟ	13	11,1	11,1	100,0
Total	117	100,0	100,0	

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		
N	Valid	117
	Missing	0

Πίνακας 4.1.3a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την οικογενειακή κατάσταση

➤ Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής



Γράφημα 4.1.3b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την οικογενειακή κατάσταση

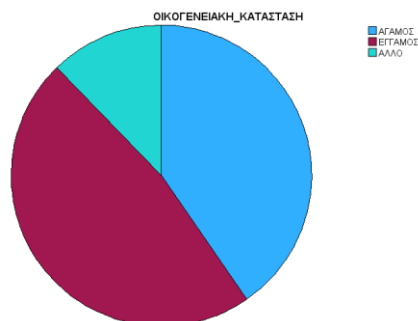
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΑΓΑΜΟΣ	9	15,0	15,0	15,0
ΕΓΓΑΜΟΣ	42	70,0	70,0	85,0
ΣΥΜΒΙΩΣΗ	3	5,0	5,0	90,0
ΑΛΛΟ	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		
N	Valid	60
	Missing	0

Πίνακας 4.1.3b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την οικογενειακή κατάσταση

➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι



Γράφημα 4.1.3c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς την οικογενειακή κατάσταση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΑΓΑΜΟΣ	23	40,4	40,4	40,4
ΕΓΓΑΜΟΣ	27	47,4	47,4	87,7
ΑΛΛΟ	7	12,3	12,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		
N	Valid	57
	Missing	0

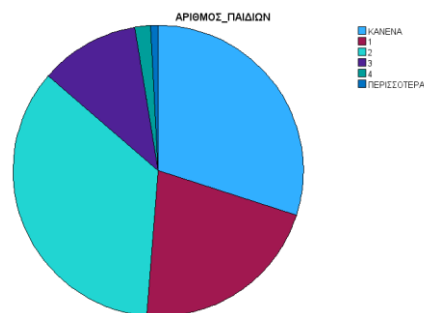
Πίνακας 4.1.3c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς την οικογενειακή κατάσταση

Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση επί του συνόλου των ερωτηθέντων, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι έγγαμοι κατά 59%, ενώ οι άγαμοι αντιπροσωπεύουν το 27,4%. Οι εργαζόμενοι απάντησαν ότι βρίσκονται σε συμβίωση είναι σε ποσοστό 2,6% και οι άλλες περιπτώσεις (π.χ. διαζευγμένος, χήρος κ.ά.) αποτέλεσαν το 11,1%.

Σημαντική διαφοροποίηση σημειώνεται στις απαντήσεις μεταξύ των εργαζομένων πρώτης γραμμής και τους υπόλοιπους εργαζόμενους στη συγκεκριμένη ερώτηση. Η μεγάλη πλειοψηφία των εργαζομένων πρώτης γραμμής είναι έγγαμοι με ποσοστό 70%, ενώ άγαμοι είναι μόλις το 15%. Τα αντίστοιχα ποσοστά για τους υπόλοιπους εργαζόμενους σημειώνουν κοντινές τιμές, με τους έγγαμους στο 47,4% και τους άγαμους στο 40,4%.

#### 4.1.4 ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ

➤ Σύνολο του δείγματος



Γράφημα 4.1.4a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς τον αριθμό παιδιών

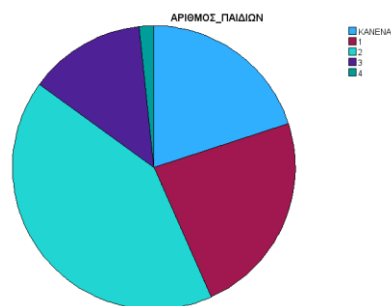
		ΑΡΙΘΜΟΣ_ΠΑΙΔΙΩΝ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΝΕΝΑ	35	29,9	29,9	29,9
	1	25	21,4	21,4	51,3
	2	41	35,0	35,0	86,3
	3	13	11,1	11,1	97,4
	4	2	1,7	1,7	99,1
	ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ	1	,9	,9	100,0
Total		117	100,0	100,0	

Statistics		
ΑΡΙΘΜΟΣ_ΠΑΙΔΙΩΝ		
N	Valid	117
	Missing	0

Πίνακας 4.1.4a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς τον αριθμό παιδιών

➤ Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής



Γράφημα 4.1.4b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς τον αριθμό παιδιών

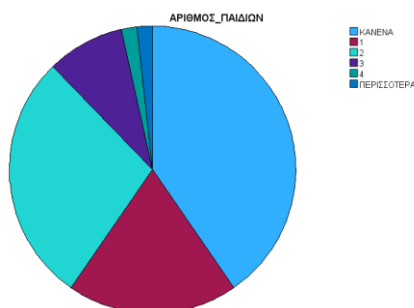
ΑΡΙΘΜΟΣ_ΠΑΙΔΙΩΝ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KANENA	12	20,0	20,0	20,0
	1	14	23,3	23,3	43,3
	2	25	41,7	41,7	85,0
	3	8	13,3	13,3	98,3
	4	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Statistics		
ΑΡΙΘΜΟΣ_ΠΑΙΔΙΩΝ		
N	Valid	60
	Missing	0

Πίνακας 4.1.4b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς τον αριθμό παιδιών

➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι



Γράφημα 4.1.4c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς τον αριθμό παιδιών

ΑΡΙΘΜΟΣ_ΠΑΙΔΙΩΝ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KANENA	23	40,4	40,4	40,4
	1	11	19,3	19,3	59,6
	2	16	28,1	28,1	87,7
	3	5	8,8	8,8	96,5
	4	1	1,8	1,8	98,2
	ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ	1	1,8	1,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Statistics		
ΑΡΙΘΜΟΣ_ΠΑΙΔΙΩΝ		
N	Valid	57
	Missing	0

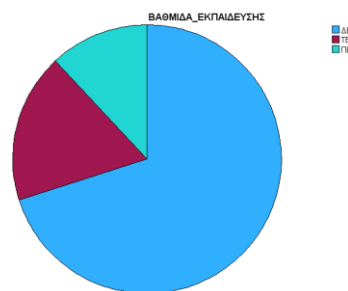
Πίνακας 4.1.4c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς τον αριθμό παιδιών



Η ερώτηση που εξετάζει τον αριθμό παιδιών των ερωτηθέντων εμφάνισε τις παρακάτω τιμές. Στο σύνολο του δείγματος, το μεγαλύτερο ποσοστό (35%) των εργαζομένων απάντησαν ότι είναι γονείς δύο παιδιών, ενώ με κοντινές τιμές ποσοστών ακολουθούν όσοι απάντησαν ότι δεν έχουν παιδιά (29,9%) ή ότι έχουν ένα παιδί (21,4%). Τα αποτελέσματα διαφοροποιούνται αρκετά όταν το δείγμα εξετάζεται στις ομάδες εργαζομένων πρώτης γραμμής και των υπολοίπων εργαζόμενων. Οι πρώτοι απάντησαν ότι έχουν δύο παιδιά σε ποσοστό 41,7%, ενώ οι δεύτεροι κανένα σε ποσοστό 40,4%.

#### 4.1.5 ΒΑΘΜΙΔΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

- Σύνολο του δείγματος



Γράφημα 4.1.5a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την βαθμίδα εκπαίδευσης

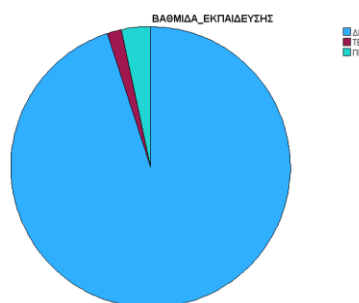
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΕ	82	70,1	70,1	70,1
ΤΕ	21	17,9	17,9	88,0
ΠΕ	14	12,0	12,0	100,0
Total	117	100,0	100,0	

BAΘΜΙΔΑ_ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ		
N	Valid	117
	Missing	0

Πίνακας 4.1.5a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την βαθμίδα εκπαίδευσης

- Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής



Γράφημα 4.1.5b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την βαθμίδα εκπαίδευσης

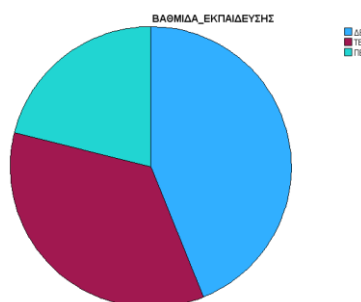
ΒΑΘΜΙΔΑ_ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΕ	57	95,0	95,0	95,0
	ΤΕ	1	1,7	1,7	96,7
	ΠΕ	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Statistics		
ΒΑΘΜΙΔΑ_ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ		
N	Valid	Missing
	60	0

Πίνακας 4.1.5b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την βαθμίδα εκπαίδευσης

➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι



Γράφημα 4.1.5c. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την βαθμίδα εκπαίδευσης

ΒΑΘΜΙΔΑ_ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΕ	25	43,9	43,9	43,9
	ΤΕ	20	35,1	35,1	78,9
	ΠΕ	12	21,1	21,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

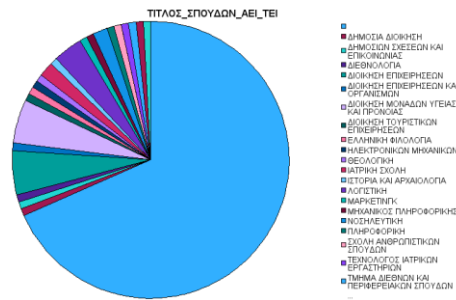
Statistics		
ΒΑΘΜΙΔΑ_ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ		
N	Valid	Missing
	57	0

Πίνακας 4.1.5c. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την βαθμίδα εκπαίδευσης

Η ερώτηση σχετίζεται με το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν η μεγάλη πλειοψηφία του συνόλου των εργαζομένων με ποσοστό 70,1% αντιστοιχεί σε απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 17,9% σε απόφοιτους τεχνολογικής εκπαίδευσης και το 12% σε απόφοιτους πανεπιστημίου. Τα αποτελέσματα διαφοροποιούνται σε μεγάλο βαθμό όταν το δείγμα εξετάζεται ανά ομάδα. Οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης κατά 95%, ενώ τα ποσοστά για τους υπόλοιπους εργαζόμενους διανέμονται ως εξής: το 43,9% είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 35,1% είναι απόφοιτοι τεχνολογικής και το 21,1% απόφοιτοι πανεπιστημίου.

#### 4.1.6 ΤΙΤΛΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ ΑΕΙ/ΤΕΙ

➤ Σύνολο του δείγματος



Γράφημα 4.1.6α. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την εκπαίδευση επιπλέον της βασικής

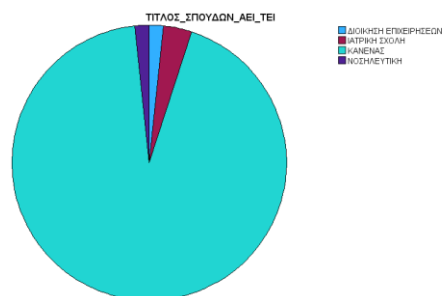
ΤΙΤΛΟΣ_ΣΠΟΥΔΩΝ_ΑΕΙ_ΤΕΙ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	80	68,4	68,4	68,4
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	1	,9	,9	69,2
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	1	,9	,9	70,1
ΔΙΕΘΝΟΛΟΓΙΑ	1	,9	,9	70,9
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	6	5,1	5,1	76,1
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ	1	,9	,9	76,9
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ	6	5,1	5,1	82,1
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	1	,9	,9	82,9
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑ	1	,9	,9	83,8
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ	1	,9	,9	84,6
ΘΕΟΛΟΓΙΚΗ	1	,9	,9	85,5
ΙΑΤΡΙΚΗ ΣΧΟΛΗ	2	1,7	1,7	87,2
ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΑ	1	,9	,9	88,0
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	4	3,4	3,4	91,5
ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	1	,9	,9	92,3
ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	1	,9	,9	93,2
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ	2	1,7	1,7	94,9
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	1	,9	,9	95,7
ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ	1	,9	,9	96,6
ΤΕΧΝΟΛΟΓΟΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ	1	,9	,9	97,4
ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΘΝΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ	1	,9	,9	98,3
ΦΙΛΟΣΟΦΙΚΗ ΣΧΟΛΗ	1	,9	,9	99,1
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ	1	,9	,9	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Statistics		
ΤΙΤΛΟΣ_ΣΠΟΥΔΩΝ_ΑΕΙ_ΤΕΙ		
N	Valid	117
	Missing	0

Πίνακας 4.1.6α. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την εκπαίδευση επιπλέον της βασικής

➤ Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής

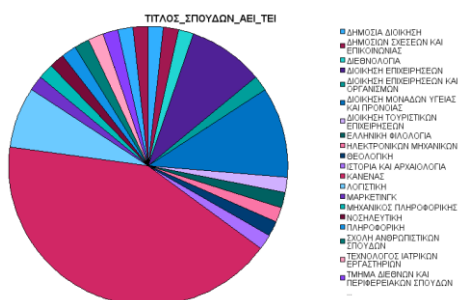


Γράφημα 4.1.6b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την εκπαίδευση επιπλέον της βασικής

ΤΙΤΛΟΣ_ΣΠΟΥΔΩΝ_ΑΕΙ_ΤΕΙ					Statistics										
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent										
Valid	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	1	1,7	1,7	1,7	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">ΤΙΤΛΟΣ_ΣΠΟΥΔΩΝ_ΑΕΙ_ΤΕΙ</th> </tr> <tr> <th>N</th> <th>Valid</th> <th>Missing</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>60</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	ΤΙΤΛΟΣ_ΣΠΟΥΔΩΝ_ΑΕΙ_ΤΕΙ			N	Valid	Missing		60	0
ΤΙΤΛΟΣ_ΣΠΟΥΔΩΝ_ΑΕΙ_ΤΕΙ															
N	Valid	Missing													
	60	0													
	ΙΑΤΡΙΚΗ ΣΧΟΛΗ	2	3,3	3,3	5,0										
	ΚΑΝΕΝΑΣ	56	93,3	93,3	98,3										
	ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ	1	1,7	1,7	100,0										
Total		60	100,0	100,0											

Πίνακας 4.1.6b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την εκπαίδευση επιπλέον της βασικής

➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι



Γράφημα 4.1.6c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς την εκπαίδευση επιπλέον της βασικής

**ΤΙΤΛΟΣ\_ΣΠΟΥΔΩΝ\_ΑΕΙ\_ΤΕΙ**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	1	1,8	1,8	1,8
	ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	1	1,8	1,8	3,5
	ΔΙΕΘΝΟΛΟΓΙΑ	1	1,8	1,8	5,3
	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	5	8,8	8,8	14,0
	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ	1	1,8	1,8	15,8
	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ	6	10,5	10,5	26,3
	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	1	1,8	1,8	28,1
	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑ	1	1,8	1,8	29,8
	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ	1	1,8	1,8	31,6
	ΘΕΟΛΟΓΙΚΗ	1	1,8	1,8	33,3
	ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΑ	1	1,8	1,8	35,1
	ΚΑΝΕΝΑΣ	24	42,1	42,1	77,2
	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	4	7,0	7,0	84,2
	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	1	1,8	1,8	86,0
	ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	1	1,8	1,8	87,7
	ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ	1	1,8	1,8	89,5
	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	1	1,8	1,8	91,2
	ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ	1	1,8	1,8	93,0
	ΤΕΧΝΟΛΟΓΟΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ	1	1,8	1,8	94,7
	ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΘΝΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ	1	1,8	1,8	96,5
ΦΙΛΟΣΟΦΙΚΗ ΣΧΟΛΗ	1	1,8	1,8	98,2	
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ	1	1,8	1,8	100,0	
Total		57	100,0	100,0	

Statistics		
ΤΙΤΛΟΣ_ΣΠΟΥΔΩΝ_ΑΕΙ_ΤΕΙ		
N	Valid	57
	Missing	0

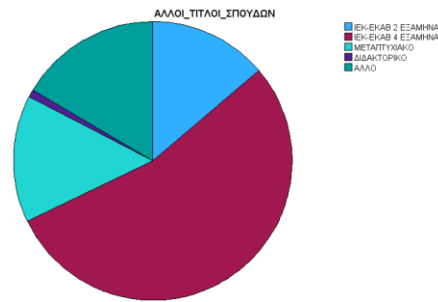
**Πίνακας 4.1.6c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς την εκπαίδευση επιπλέον της βασικής**

Η συγκεκριμένη ερώτηση αποσκοπούσε στην καταγραφή περαιτέρω στοιχείων σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο του προσωπικού και αφορούσε σε όσους εργαζόμενους απάντησαν ότι έχουν λάβει εκπαίδευση πέραν της βασικής δευτεροβάθμιας. Από τα γραφήματα είναι εμφανές ότι καταγράφεται μεγάλη ποικιλία τίτλων σπουδών γεγονός που εξηγείται από τις πολλές διαφορετικές ειδικότητες επαγγελματιών που στελεχώνουν την Κεντρική Υπηρεσία του ΕΚΑΒ.

Όπως αναμενόταν, οι κύριοι τίτλοι σπουδών για τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής είναι ιατρικών και νοσηλευτικών σχολών, ενώ οι υπόλοιποι εργαζόμενοι είναι απόφοιτοι οικονομικών ή τεχνικών σχολών, σχολών διοίκησης κ.ά..

#### 4.1.7 ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

➤ Σύνολο του δείγματος



Γράφημα 4.1.7a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την εξιδικευμένη εκπαίδευση

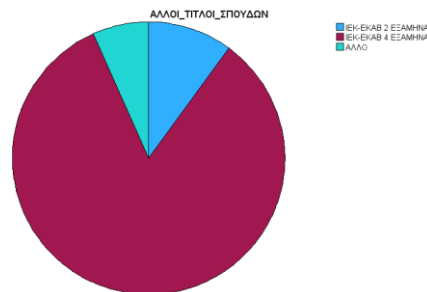
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
IEK-EKAB 2 ΕΞΑΜΗΝΑ	15	12,8	13,8	13,8
IEK-EKAB 4 ΕΞΑΜΗΝΑ	59	50,4	54,1	67,9
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	16	13,7	14,7	82,6
ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	1	,9	,9	83,5
ΑΛΛΟ	18	15,4	16,5	100,0
Total	109	93,2	100,0	
Missing System	8	6,8		
Total	117	100,0		

ΑΛΛΟΙ_ΤΙΤΛΟΙ_ΣΠΟΥΔΩΝ		
N	Valid	Missing
	109	8

Πίνακας 4.1.7a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την εξιδικευμένη εκπαίδευση

➤ Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής



Γράφημα 4.1.7b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την εξιδικευμένη εκπαίδευση

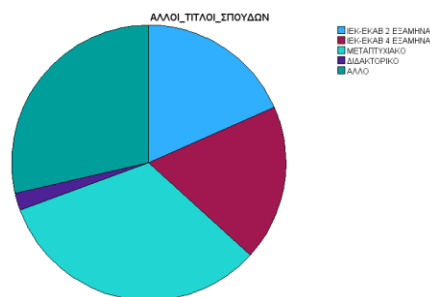
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
IEK-EKAB 2 ΕΞΑΜΗΝΑ	6	10,0	10,0	10,0
IEK-EKAB 4 ΕΞΑΜΗΝΑ	50	83,3	83,3	93,3
ΑΛΛΟ	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

ΑΛΛΟΙ_ΤΙΤΛΟΙ_ΣΠΟΥΔΩΝ		
N	Valid	Missing
	60	0

Πίνακας 4.1.7b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την εξιδικευμένη εκπαίδευση

➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι



Γράφημα 4.1.7c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς την εξειδικευμένη εκπαίδευση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IEK-EKAB 2 ΕΞΑΜΗΝΙΑ	9	15,8	18,4	18,4
	IEK-EKAB 4 ΕΞΑΜΗΝΙΑ	9	15,8	18,4	36,7
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	16	28,1	32,7	69,4
	ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	1	1,8	2,0	71,4
	ΑΛΛΟ	14	24,6	28,6	100,0
Total		49	86,0	100,0	
Missing	System	8	14,0		
Total		57	100,0		

ΑΛΛΟΙ_ΤΙΤΛΟΙ_ΣΠΟΥΔΩΝ		
N	Valid	49
	Missing	8

Πίνακας 4.1.7c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς την εξειδικευμένη εκπαίδευση

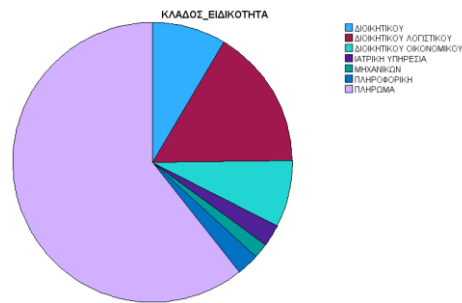
Σε συνέχεια της προηγούμενης ερώτησης επιχειρήθηκε η καταγραφή των ποσοστών του προσωπικού που κατέχουν εξειδικευμένους τίτλους σπουδών. Στο σύνολο των 117 ερωτηθέντων τα 109 άτομα απάντησαν ότι έχουν κάποια εξειδίκευση με την πλειοψηφία των εργαζομένων να έχουν φοιτήσει στη Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης του ΕΚΑΒ, σε προγράμματα σπουδών χρονικής διάρκειας τεσσάρων ή δύο εξαμήνων (ταχύρρυθμο πρόγραμμα) σε ποσοστά 54,1% και 13,8% αντίστοιχα. Το 15,4% απάντησε ότι κατέχει κάποιον άλλο τίτλο σπουδών, το 14,7% κατέχει κάποιο μεταπτυχιακό τίτλο ενώ μόλις το 0,9% κατέχει διδακτορικό.

Τα αποτελέσματα διαφοροποιούνται σημαντικά όταν το δείγμα εξετάζεται ανά ομάδα εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής που έχουν αποφοιτήσει από τη ΣΑΕΚ – ΕΚΑΒ (πρόγραμμα 2 ή 4 εξαμήνων) σε ποσοστό 93,3%, κατέχουν κάποιον άλλο τίτλο σπουδών σε ποσοστό 6,7% ενώ κανένας δεν κατέχει μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο. Όσο αφορά στους υπόλοιπους εργαζομένους τα αντίστοιχα ποσοστά είναι 31,6% για τους απόφοιτους ΣΑΕΚ-ΕΚΑΒ, 28,1% για όσους κατέχουν μεταπτυχιακό τίτλο, 1,8% για διδακτορικό τίτλο και 24,6% για τους εργαζομένους που κατέχουν κάποιον άλλο τίτλο σπουδών. Το 14,0% δεν έχει κάποια επιπλέον εξειδίκευση.

## 4.2 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

### 4.2.1 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- Σύνολο του δείγματος



Γράφημα 4.2.1a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την επαγγελματική ειδικότητα

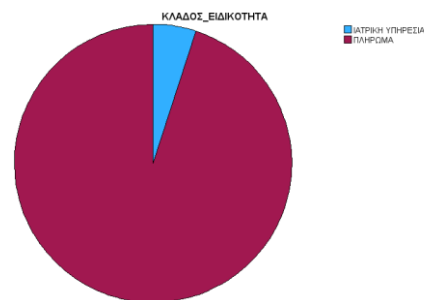
ΚΛΑΔΟΣ_ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ	10	8,5	8,5	8,5
	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ	19	16,2	16,2	24,8
	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ	9	7,7	7,7	32,5
	ΙΑΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	3	2,6	2,6	35,0
	ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ	2	1,7	1,7	36,8
	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	3	2,6	2,6	39,3
	ΠΛΗΡΩΜΑ	71	60,7	60,7	100,0
Total		117	100,0	100,0	

Statistics		
ΚΛΑΔΟΣ_ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		
N	Valid	Missing
	117	0

Πίνακας 4.2.1a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την επαγγελματική ειδικότητα

- Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής



Γράφημα 4.2.1b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την επαγγελματική ειδικότητα

ΚΛΑΔΟΣ_ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΙΑΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	3	5,0	5,0	5,0
	ΠΛΗΡΩΜΑ	57	95,0	95,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

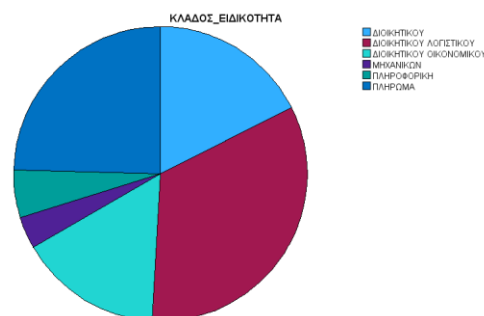
  

Statistics		
ΚΛΑΔΟΣ_ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		
N	Valid	Missing
	60	0

Πίνακας 4.2.1b. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την επαγγελματική ειδικότητα



➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι



Γράφημα 4.2.1c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς την επαγγελματική ειδικότητα

ΚΛΑΔΟΣ_ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ	10	17,5	17,5	17,5
	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ	19	33,3	33,3	50,9
	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ	9	15,8	15,8	66,7
	ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ	2	3,5	3,5	70,2
	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	3	5,3	5,3	75,4
	ΠΛΗΡΩΜΑ	14	24,6	24,6	100,0
Total		57	100,0	100,0	

Statistics		
ΚΛΑΔΟΣ_ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		
N	Valid	Missing
	57	0

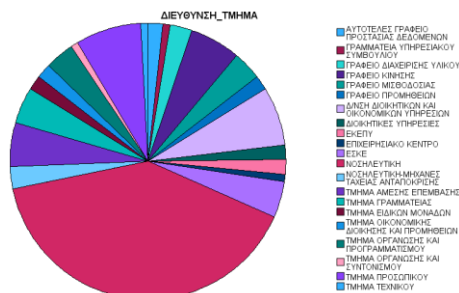
Πίνακας 4.2.1c. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την επαγγελματική ειδικότητα

Στη Β' Ενότητα του ερωτηματολογίου γίνεται προσπάθεια αποτύπωσης των επαγγελματικών χαρακτηριστικών του προσωπικού και η πρώτη ερώτηση αφορά στην επαγγελματική ειδικότητα. Η πλειοψηφία του συνόλου των εργαζομένων εξασκούν το επάγγελμα του πληρώματος σε ποσοστό 60,7%, ακολουθούν οι διοικητικοί υπάλληλοι (διοικητικοί 8,5%, διοικητικοί λογιστικού 16,2% ή οικονομικού τμήματος 7,7%) με ποσοστό 32,4%, οι εργαζόμενοι στην ιατρική υπηρεσία (ιατροί ή νοσηλευτές) με ποσοστό 2,6% και οι εργαζόμενοι στον τομέα της πληροφορικής με το ίδιο ποσοστό (2,6%), και τέλος οι μηχανικοί με ποσοστό 1,7%.

Μετά την ομαδοποίηση του προσωπικού, είναι ξεκάθαρο ότι η ομάδα των εργαζομένων αποτελείται κυρίως από διασώστες-πληρώματα (95%) και ιατρούς ή νοσηλευτές σε πολύ μικρότερο ποσοστό (5%). Την ομάδα των υπόλοιπων εργαζομένων απαρτίζουν κυρίως διοικητικοί υπάλληλοι (διοικητικοί 17,5%, διοικητικοί λογιστικού 33,3% ή οικονομικού τμήματος 15,8%) με ποσοστό 66,6% αλλά και πληρώματα σε ποσοστό 24,6%. Οι εργαζόμενοι στον τομέα της πληροφορικής ακολουθούν σε ποσοστό 5,3% και οι μηχανικοί στο 3,5%.

## 4.2.2 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ΤΜΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

➤ Σύνολο του δείγματος



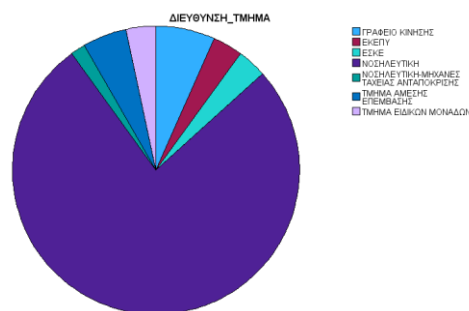
Γράφημα 4.2.2α. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την διεύθυνση/τμήμα εργασίας

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ_ΤΜΗΜΑ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	2	1,7	1,7	1,7
	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ	1	,9	,9	2,6
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ	3	2,6	2,6	5,1
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ	7	6,0	6,0	11,1
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ	4	3,4	3,4	14,5
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	2	1,7	1,7	16,2
	Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	8	6,8	6,8	23,1
	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	2	1,7	1,7	24,8
	ΕΚΕΠΥ	2	1,7	1,7	26,5
	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	1	,9	,9	27,4
	ΕΣΚΕ	5	4,3	4,3	31,6
	ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ	47	40,2	40,2	71,8
	ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ-ΜΗΧΑΝΕΣ ΤΑΧΕΙΑΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	3	2,6	2,6	74,4
	ΤΜΗΜΑ ΑΜΕΣΗΣ ΕΠΕΜΒΑΣΗΣ	6	5,1	5,1	79,5
	ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ	5	4,3	4,3	83,8
	ΤΜΗΜΑ ΕΙΔΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ	2	1,7	1,7	85,5
	ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	2	1,7	1,7	87,2
	ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	4	3,4	3,4	90,6
	ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ	1	,9	,9	91,5
	ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	9	7,7	7,7	99,1
	ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΟΥ	1	,9	,9	100,0
Total		117	100,0	100,0	

Statistics		
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ_ΤΜΗΜΑ		
N	Valid	117
	Missing	0

Πίνακας 4.2.2α. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την διεύθυνση/τμήμα εργασίας

➤ Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής



Γράφημα 4.2.2b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την διεύθυνση/τμήμα εργασίας

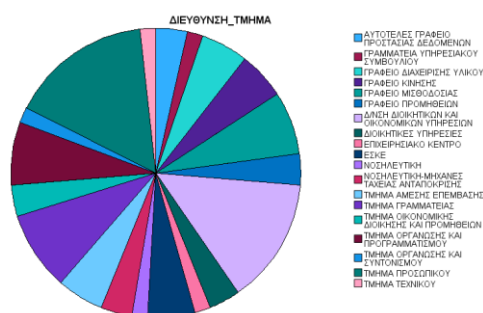
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ_ΤΜΗΜΑ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ	4	6,7	6,7	6,7
	ΕΚΕΠΥ	2	3,3	3,3	10,0
	ΕΣΚΕ	2	3,3	3,3	13,3
	ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ	46	76,7	76,7	90,0
	ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ-ΜΗΧΑΝΕΣ ΤΑΧΕΙΑΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	1	1,7	1,7	91,7
	ΤΜΗΜΑ ΑΜΕΣΗΣ ΕΠΕΜΒΑΣΗΣ	3	5,0	5,0	96,7
	ΤΜΗΜΑ ΕΙΔΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ	2	3,3	3,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Statistics		
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ_ΤΜΗΜΑ		
N	Valid	Missing
	60	0

Πίνακας 4.2.2b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την διεύθυνση/τμήμα εργασίας

➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι



Γράφημα 4.2.2c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς την διεύθυνση/τμήμα εργασίας

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ\_ΤΜΗΜΑ**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	2	3,5	3,5	3,5
	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ	1	1,8	1,8	5,3
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ	3	5,3	5,3	10,5
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ	3	5,3	5,3	15,8
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ	4	7,0	7,0	22,8
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	2	3,5	3,5	26,3
	Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	8	14,0	14,0	40,4
	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	2	3,5	3,5	43,9
	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	1	1,8	1,8	45,6
	ΕΣΚΕ	3	5,3	5,3	50,9
	ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ	1	1,8	1,8	52,6
	ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ-ΜΗΧΑΝΕΣ ΤΑΧΕΙΑΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	2	3,5	3,5	56,1
	ΤΜΗΜΑ ΑΜΕΣΗΣ ΕΠΕΜΒΑΣΗΣ	3	5,3	5,3	61,4
	ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ	5	8,8	8,8	70,2
	ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	2	3,5	3,5	73,7
	ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	4	7,0	7,0	80,7
	ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ	1	1,8	1,8	82,5
	ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	9	15,8	15,8	98,2
	ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΟΥ	1	1,8	1,8	100,0
	Total		57	100,0	100,0

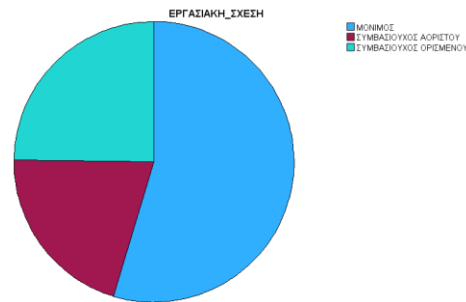
Statistics		
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ_ΤΜΗΜΑ		
N	Valid	Missing
	57	0

**Πίνακας 4.2.2c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς την διεύθυνση/τμήμα εργασίας**

Σε συνέχεια της προηγούμενης ερώτησης επιχειρήθηκε να αποτυπωθεί η κατανομή των υπαλλήλων ως προς τη διεύθυνση ή το τμήμα στο οποίο εργάζονται. Όπως υποδεικνύουν τα γραφήματα το δείγμα προέρχεται από πολλά τμήματα ή διευθύνσεις, γεγονός που εξηγείται από την πολύπλοκη δομή της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΚΑΒ η οποία αναλύθηκε εκτενώς στο Κεφάλαιο 1 της παρούσας μελέτης. Αξίζει να σημειωθεί οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής εργάζονται κατά κύριο λόγο στη Νοσηλευτική Διεύθυνση (76,7%) ενώ οι υπόλοιποι εργαζόμενοι στελεχώνουν πολλά διαφορετικά τμήματα.

### 4.2.3 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΧΕΣΗ

➤ Σύνολο του δείγματος



Γράφημα 4.2.3a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την εργασιακή σχέση

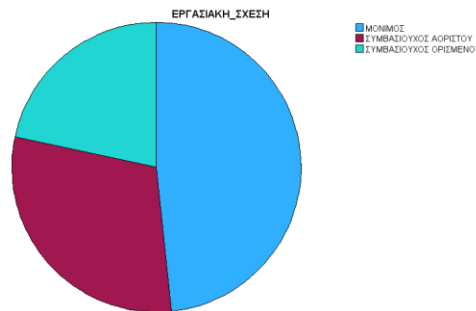
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΜΟΝΙΜΟΣ	64	54,7	54,7	54,7
	ΣΥΜΒΑΣΙΟΥΧΟΣ ΑΟΡΙΣΤΟΥ	24	20,5	20,5	75,2
	ΣΥΜΒΑΣΙΟΥΧΟΣ ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ	29	24,8	24,8	100,0
Total		117	100,0	100,0	

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ_ΣΧΕΣΗ		
N	Valid	117
	Missing	0

Πίνακας 4.2.3a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς την εργασιακή σχέση

➤ Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής



Γράφημα 4.2.3b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την εργασιακή σχέση

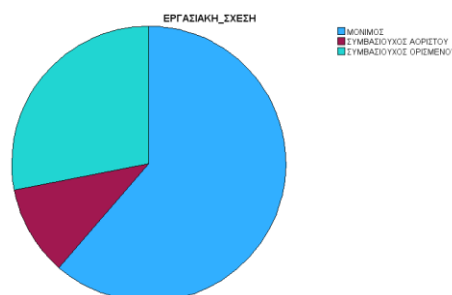
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΜΟΝΙΜΟΣ	29	48,3	48,3	48,3
	ΣΥΜΒΑΣΙΟΥΧΟΣ ΑΟΡΙΣΤΟΥ	18	30,0	30,0	78,3
	ΣΥΜΒΑΣΙΟΥΧΟΣ ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ	13	21,7	21,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ_ΣΧΕΣΗ		
N	Valid	60
	Missing	0

Πίνακας 4.2.3b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς την εργασιακή σχέση

➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι



Γράφημα 4.2.3c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς την εργασιακή σχέση

		ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ_ΣΧΕΣΗ				Statistics		
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ_ΣΧΕΣΗ		
Valid	ΜΟΝΙΜΟΣ	35	61,4	61,4	61,4	N	Valid	57
	ΣΥΜΒΑΣΙΟΥΧΟΣ ΑΟΡΙΣΤΟΥ	6	10,5	10,5	71,9		Missing	0
	ΣΥΜΒΑΣΙΟΥΧΟΣ ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ	16	28,1	28,1	100,0			
	Total	57	100,0	100,0				

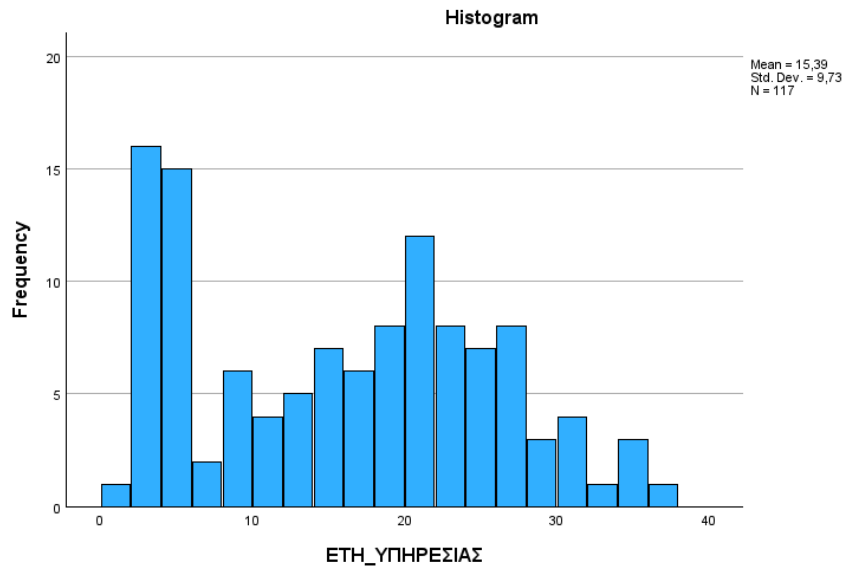
Πίνακας 4.2.3c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς την εργασιακή σχέση

Η συγκεκριμένη ερώτηση αφορά στην εργασιακή σχέση μεταξύ των εργαζομένων και του φορέα του ΕΚΑΒ. Σύμφωνα με τις απαντήσεις του συνόλου των συμμετεχόντων το ποσοστό των μόνιμων υπαλλήλων ανέρχεται σε 54,7%, οι συμβασιούχοι ορισμένου χρόνου σε 24,8% και οι συμβασιούχοι αορίστου χρόνου σε 20,5%.

Αναλύοντας τα αποτελέσματα ανά ομάδα, παρατηρείται μικρή διαφοροποίηση στις εργασιακές σχέσεις των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής είναι μόνιμοι υπάλληλοι σε ποσοστό 48,3%, συμβασιούχοι αορίστου χρόνου σε ποσοστό 30,0% και ορισμένου χρόνου σε ποσοστό 21,7%. Τα αντίστοιχα ποσοστά για τους υπόλοιπους εργαζόμενους είναι 61,4%, 10,5% και 28,1%. Επομένως, οι συμβασιούχοι είναι περισσότεροι ανάμεσα στους εργαζόμενους πρώτης γραμμής συγκριτικά με την ομάδα των υπόλοιπων εργαζομένων.

## 4.2.4 ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

➤ Σύνολο του δείγματος

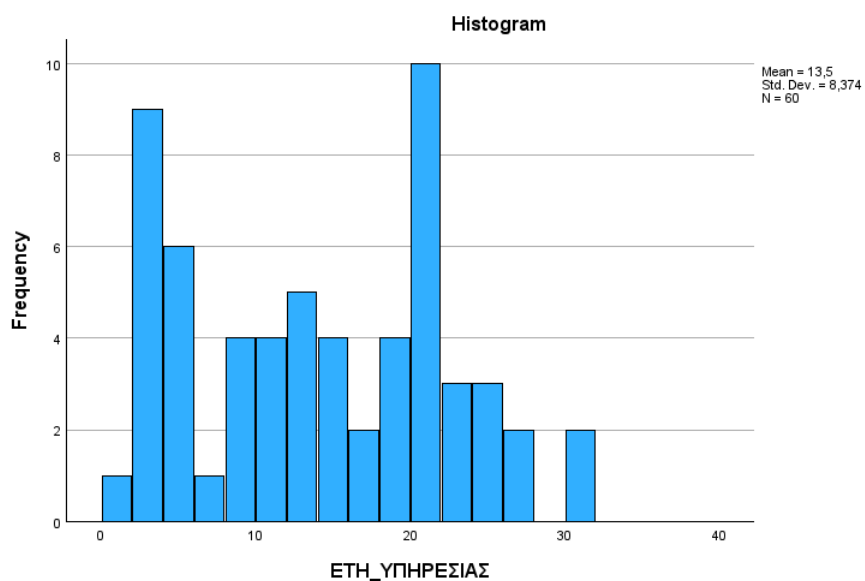


Γράφημα 4.2.4a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς τα έτη υπηρεσίας

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΤΗ_ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	117	1	36	15.39	9.730
Valid N (listwise)	117				

Πίνακας 4.2.4a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς τα έτη υπηρεσίας

➤ Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής



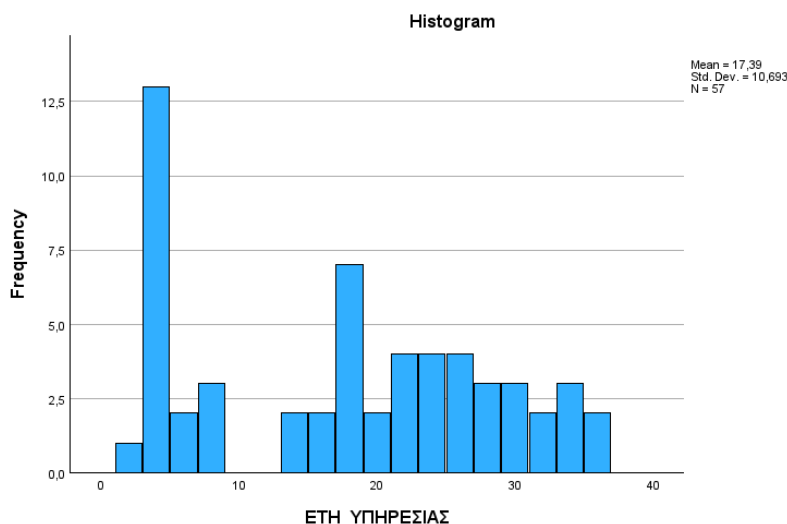
Γράφημα 4.2.4b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς τα έτη υπηρεσίας

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΤΗ_ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	60	1	30	13.50	8.374
Valid N (listwise)	60				

Πίνακας 4.2.4b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς τα έτη υπηρεσίας

➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι



Γράφημα 4.2.4c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς τα έτη υπηρεσίας

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΕΤΗ_ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	57	2	36	17.39	10.693
Valid N (listwise)	57				

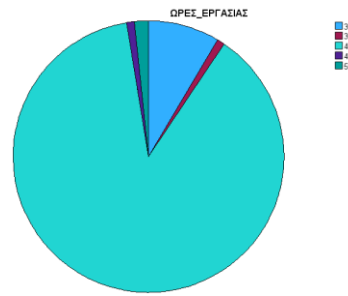
Πίνακας 4.2.4c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς τα έτη υπηρεσίας

Σχετικά με τα έτη προϋπηρεσίας υπήρξε πληθώρα διαφορετικών απαντήσεων. Οι περισσότεροι από τους εργαζόμενους στο σύνολό του δείγματος είχαν προϋπηρεσία έως 5 έτη (27,4%), ενώ αρκετοί απάντησαν ότι εργάζονται από 16 έως 20 χρόνια (19,7%). Η ελάχιστη προϋπηρεσία που αναφέρθηκε στο σύνολο των εργαζομένων ήταν το 1 έτος ενώ η μέγιστη τα 36 έτη, με το μέσο όρο στα 15,39 έτη (τυπική απόκλιση 9,73). Από τα γραφήματα ανά ομάδα εργαζομένων, συμπεραίνουμε ότι οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής καταγράφουν περισσότερα έτη προϋπηρεσίας συγκριτικά με τους υπόλοιπους εργαζόμενους. Και στις δύο ομάδες οι περισσότεροι εργαζόμενοι έχουν προϋπηρεσία έως 5 έτη, με δεύτερη πολυπληθέστερη κατηγορία του εργαζόμενους που έχουν προϋπηρεσία έως 20 έτη.



#### 4.2.5. ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ

➤ Σύνολο του δείγματος



Γράφημα 4.2.5a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς τις ώρες εργασίας ανά εβδομάδα

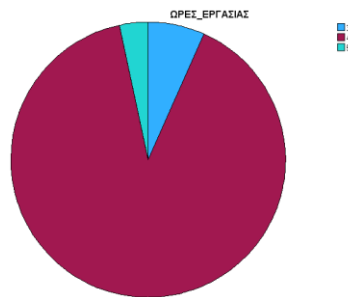
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 30	10	8,5	8,5	8,5
35	1	,9	,9	9,4
40	103	88,0	88,0	97,4
48	1	,9	,9	98,3
50	2	1,7	1,7	100,0
Total	117	100,0	100,0	

ΩΡΕΣ_ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
N	Valid	Missing
	117	0

Πίνακας 4.2.5a. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς τις ώρες εργασίας ανά εβδομάδα

➤ Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής



Γράφημα 4.2.5b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς τις ώρες εργασίας ανά εβδομάδα

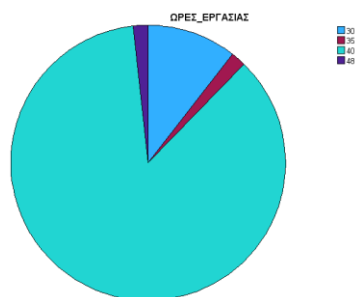
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 30	4	6,7	6,7	6,7
40	54	90,0	90,0	96,7
50	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

ΩΡΕΣ_ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
N	Valid	Missing
	60	0

Πίνακας 4.2.5b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς τις ώρες εργασίας ανά εβδομάδα

➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι



**Γράφημα 4.2.5c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς τις ώρες εργασίας ανά εβδομάδα**

ΩΡΕΣ_ΕΡΓΑΣΙΑΣ					Statistics			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			
Valid	30	6	10,5	10,5	10,5	N	Valid	57
	35	1	1,8	1,8	12,3		Missing	0
	40	49	86,0	86,0	98,2			
	48	1	1,8	1,8	100,0			
Total		57	100,0	100,0				

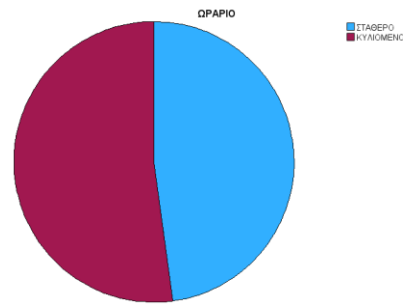
**Πίνακας 4.2.5c. : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς τις ώρες εργασίας ανά εβδομάδα**

Στην προσπάθεια καταγραφής περαιτέρω στοιχείων σχετικά με τις συνθήκες εργασίας και τα επαγγελματικά χαρακτηριστικά του δείγματος οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν για τις ώρες που εργάζονται ανά εβδομάδα. Η μεγάλη πλειοψηφία στο σύνολο του δείγματος απάντησε ότι εργάζεται 40 ώρες την εβδομάδα σε ποσοστό 88,0%. Το 9,4% των συμμετεχόντων εργάζεται λιγότερο από 40 ώρες, ενώ το 2,6% απάντησε ότι εργάζεται από 48 έως και 50 ώρες την εβδομάδα.

Τα συγκριτικά αποτελέσματα μεταξύ των εργαζομένων πρώτης γραμμής και των υπολοίπων δεν παρουσιάζουν σημαντική διαφοροποίηση. Μικρή αύξηση εμφανίζεται στο ποσοστό όσων εργάζονται λιγότερο από 40 ώρες την εβδομάδα στην ομάδα των υπόλοιπων εργαζομένων σε σχέση με αυτό των εργαζομένων πρώτης γραμμής.

#### 4.2.6 ΩΡΑΡΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

➤ Σύνολο του δείγματος



Γράφημα 4.2.6. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς το ωράριο εργασίας

ΩΡΑΡΙΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΣΤΑΘΕΡΟ	57	48.7	48.7	48.7
	ΚΥΛΙΟΜΕΝΟ	60	51.3	51.3	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

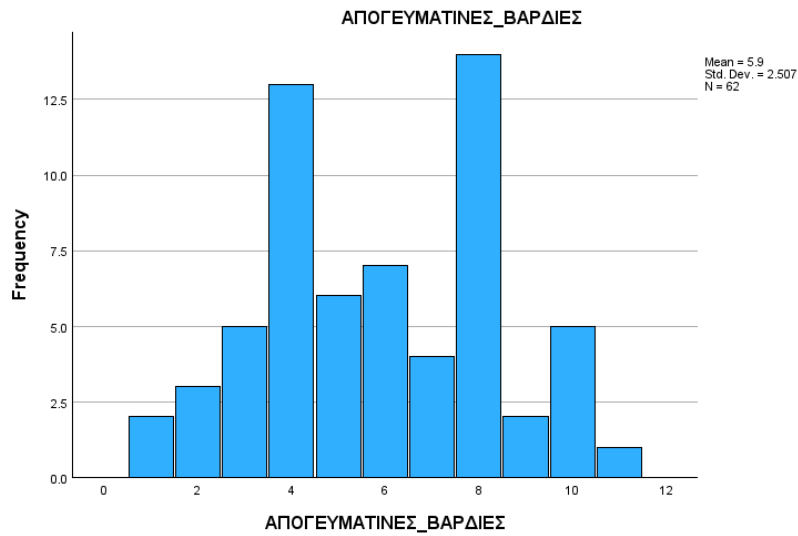
Statistics		
ΩΡΑΡΙΟ		
N	Valid	117
	Missing	0

Πίνακας 4.2.6. : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς το ωράριο εργασίας

Όπως έχει προαναφερθεί, η ερώτηση αναφορικά με το ωράριο εργασίας αποτέλεσε το κριτήριο για την ομαδοποίηση των εργαζομένων σε εκείνους της πρώτης γραμμής και τους υπόλοιπους. Οι εργαζόμενοι που απάντησαν ότι εργάζονται με κυλιόμενο ωράριο, δηλαδή σε εναλλασσόμενες βάρδιες κατά τη διάρκεια του 24ώρου, αποτέλεσαν το 51,3% του συνολικού δείγματος. Οι υπόλοιποι εργαζόμενοι εργάζονται με σταθερό ωράριο και αποτέλεσαν το 48,7%. Υπάρχει επομένως ισότιμη εκπροσώπηση των δύο ομάδων στην παρούσα έρευνα.

#### 4.2.7 ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΕΣ/ΝΥΧΤΕΡΙΝΕΣ ΒΑΡΔΙΕΣ ΑΝΑ ΜΗΝΑ

➤ Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής



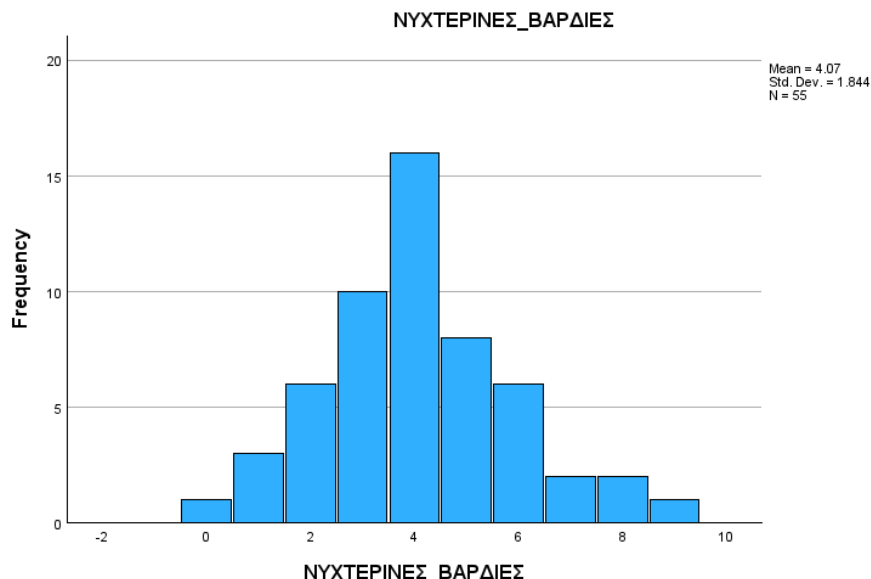
Γράφημα 4.2.7α. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς τις απογευματινές βάρδιες ανά μήνα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,7	3,2	3,2
	2	3	2,6	4,8	8,1
	3	5	4,3	8,1	16,1
	4	13	11,1	21,0	37,1
	5	6	5,1	9,7	46,8
	6	7	6,0	11,3	58,1
	7	4	3,4	6,5	64,5
	8	14	12,0	22,6	87,1
	9	2	1,7	3,2	90,3
	10	5	4,3	8,1	98,4
	11	1	,9	1,6	100,0
	Total	62	53,0	100,0	
Missing	System	55	47,0		
	Total	117	100,0		

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΕΣ_ΒΑΡΔΙΕΣ	62	1	11	5.90	2.507

Πίνακας 4.2.7α. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς τις απογευματινές βάρδιες ανά μήνα



**Γράφημα 4.2.7b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς τις νυχτερινές βάρδιες ανά μήνα**

**ΝΥΧΤΕΡΙΝΕΣ\_ΒΑΡΔΙΕΣ**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	,9	1,8	1,8
	1	3	2,6	5,5	7,3
	2	6	5,1	10,9	18,2
	3	10	8,5	18,2	36,4
	4	16	13,7	29,1	65,5
	5	8	6,8	14,5	80,0
	6	6	5,1	10,9	90,9
	7	2	1,7	3,6	94,5
	8	2	1,7	3,6	98,2
	9	1	,9	1,8	100,0
	Total		55	47,0	100,0
Missing	System	62	53,0		
Total		117	100,0		

**Descriptive Statistics**

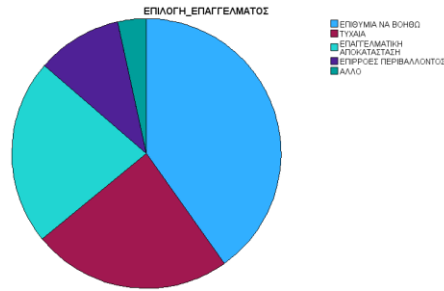
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΝΥΧΤΕΡΙΝΕΣ_ΒΑΡΔΙΕΣ	55	0	9	4.07	1.844

**Πίνακας 4.2.7b. : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς τις νυχτερινές βάρδιες ανά μήνα**

Σε συνέχεια της προηγούμενης ερώτησης, οι συμμετέχοντες που δήλωσαν ότι εργάζονται σε κυλιόμενο ωράριο κλήθηκαν να προσδιορίσουν τον αριθμό απογευματινών και νυχτερινών βαρδιών που αναλαμβάνουν ανά μήνα, με τους εργαζόμενους να δηλώνουν από 1 έως 11 απογευματινές βάρδιες (Μ.Ο. 5,9 και Τ.Α. 2,507) και από καμία έως 9 νυχτερινές βάρδιες (Μ.Ο. 4,07 και Τ.Α. 1,844).

## 4.2.8 ΚΙΝΗΤΡΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

➤ Σύνολο του δείγματος



Γράφημα 4.2.8.a : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς τα κίνητρα επιλογής επαγγέλματος

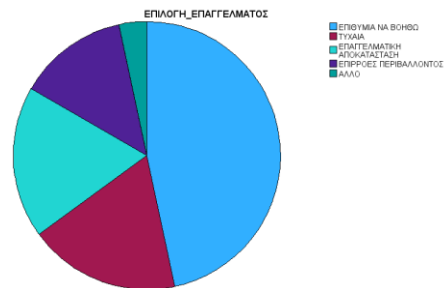
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΕΠΙΘΥΜΙΑ ΝΑ ΒΟΗΘΩ	47	40,2	40,2	40,2
	ΤΥΧΑΙΑ	28	23,9	23,9	64,1
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	26	22,2	22,2	86,3
	ΕΠΙΡΡΟΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	12	10,3	10,3	96,6
	ΑΛΛΟ	4	3,4	3,4	100,0
Total		117	100,0	100,0	

ΕΠΙΛΟΓΗ_ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ		
N	Valid	117
	Missing	0

Πίνακας 4.2.8.a : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς τα κίνητρα επιλογής επαγγέλματος

➤ Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής



Γράφημα 4.2.8.b : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς τα κίνητρα επιλογής επαγγέλματος

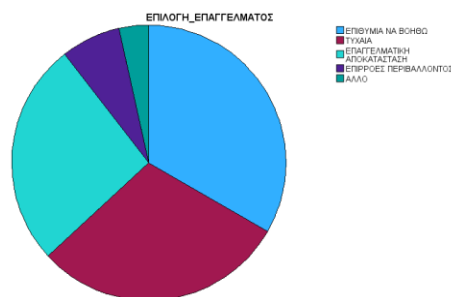
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΕΠΙΘΥΜΙΑ ΝΑ ΒΟΗΘΩ	28	46,7	46,7	46,7
	ΤΥΧΑΙΑ	11	18,3	18,3	65,0
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	11	18,3	18,3	83,3
	ΕΠΙΡΡΟΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	8	13,3	13,3	96,7
	ΑΛΛΟ	2	3,3	3,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

ΕΠΙΛΟΓΗ_ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ		
N	Valid	60
	Missing	0

Πίνακας 4.2.8.b : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς τα κίνητρα επιλογής επαγγέλματος

➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι



**Γράφημα 4.2.8.c : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς τα κίνητρα επιλογής επαγγέλματος**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΕΠΙΘΥΜΙΑ ΝΑ ΒΟΗΘΩ	19	33,3	33,3	33,3
	ΤΥΧΑΙΑ	17	29,8	29,8	63,2
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	15	26,3	26,3	89,5
	ΕΠΙΡΡΟΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	4	7,0	7,0	96,5
	ΆΛΛΟ	2	3,5	3,5	100,0
Total		57	100,0	100,0	

ΕΠΙΛΟΓΗ_ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ		
N	Valid	Missing
	57	0

**Πίνακας 4.2.8.c : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς τα κίνητρα επιλογής επαγγέλματος**

Η τελευταία ερώτηση της Β' Ενότητας του ερωτηματολογίου αφορούσε στα κίνητρα επιλογής επαγγέλματος. Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων (40,2%) απάντησαν ότι επέλεξαν το συγκεκριμένο επάγγελμα εξαιτίας της επιθυμίας τους να προσφέρουν στους ανθρώπους. Ακολουθούν όσοι βρέθηκαν τυχαία σε αυτή τη θέση και όσοι επέλεξαν με κριτήριο τη δυνατότητα άμεσης επαγγελματικής αποκατάστασης με παραπλήσια ποσοστά (23,9% και 22,2% αντίστοιχα). Μικρό ποσοστό απαντάει ότι δέχθηκε επιρροές από το περιβάλλον του στη συγκεκριμένη επιλογή (10,3%) και ακόμα λιγότεροι επιλέγουν άλλη αιτία (3,4%).

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα αποτελέσματα μετά την ομαδοποίηση του δείγματος στους εργαζόμενους πρώτης γραμμής και τους υπόλοιπους εργαζόμενους. Η επιθυμία βοήθειας/προσφοράς προς τους ανθρώπους αποτυπώνεται με αυξημένο ποσοστό στους εργαζόμενους πρώτης γραμμής (46,7%), ενώ οι απαντήσεις των υπόλοιπων εργαζομένων κατανέμονται κυρίως ανάμεσα στην επιθυμία προσφοράς, την τυχαία επιλογή και τη αυξημένη πιθανότητα επαγγελματικής αποκατάστασης (33,3%, 29,8% και 26,3% αντίστοιχα).

		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ (N)	ΠΟΣΟΣΤΟ (%)
<b>ΦΥΛΟ</b>			
	ΑΝΔΡΑΣ	59	50,4
	ΓΥΝΑΙΚΑ	58	49,6
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>			
	20-29	6	5,1
	30-39	23	19,7
	40-49	55	47,0
	50-59	31	26,5
	60 ΚΑΙ ΑΝΩ	2	1,7
<b>ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ</b>			
	ΑΓΑΜΟΣ	32	27,4
	ΕΓΓΑΜΟΣ	69	59,0
	ΣΥΜΒΙΩΣΗ	3	2,6
	ΑΛΛΟ	13	11,1
<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ</b>			
	ΚΑΝΕΝΑ	35	29,9
	1	25	21,4
	2	41	35,0
	3	13	11,1
	4	2	1,7
	ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ	1	0,9
<b>ΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ</b>			
	ΔΕ	82	70,1
	ΤΕ	21	17,9
	ΠΕ	14	12,0
<b>ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΧΕΣΗ</b>			
	ΜΟΝΙΜΟΣ	64	54,7
	ΙΔΑΧ	24	20,5
	ΙΔΟΧ	29	24,8
<b>ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</b>			
	0-5	32	27,4
	6-10	11	9,4
	11-15	13	11,1
	16-20	23	19,7
	21-25	18	15,4
	26-30	13	11,1
	31-36	7	6,0
<b>ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ</b>			
	<40	11	9,4
	40	103	88,0
	>40	3	2,6
<b>ΩΡΑΡΙΟ</b>			
	ΣΤΑΘΕΡΟ	57	48,7
	ΚΥΛΙΟΜΕΝΟ	60	51,3
<b>ΚΙΝΗΤΡΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ</b>			
	ΕΠΥΘΜΙΑ ΝΑ ΒΟΗΘΩ	47	40,2
	ΤΥΧΑΙΑ	28	23,9
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	26	22,2
	ΕΠΙΡΡΟΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	12	10,3
	ΑΛΛΟ	4	3,4

Πίνακας 4.2.9.: Δημογραφικά και επαγγελματικά στοιχεία δείγματος



### 4.3 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

Σχετικά με την περιγραφή του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων του ΕΚΑΒ στον τομέα Αθήνας, αναλύονται οι τρεις διαστάσεις που εμπίπτουν στην κλίμακα Maslach. Η διερεύνηση αξιοπιστίας και εσωτερικής συνέπειας των τριών υποκλιμάκων υπολογίστηκε μέσω του συντελεστή Cronbach's  $\alpha$ , ο οποίος βρέθηκε ίσος με 0,855 για την υποκλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης, 0,734 για την υποκλίμακα των προσωπικών επιτευγμάτων και 0,729 για την υποκλίμακα της αποπροσωποποίησης. Οι τιμές αυτές επιβεβαιώνουν την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων της κάθε υποκλίμακας αφού η κάθε τιμή είναι μεγαλύτερη από 0,7.

Επιπλέον, για τον έλεγχο επάρκειας κανονικότητας της κατανομής των δεδομένων για τις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, επιλέχθηκε η μέθοδος Kolmogorov-Smirnov, όπου ως ανώτατη επιτρεπόμενη τιμή p-value (στατιστική σημαντικότητα), η οποία ισοδυναμεί με ικανοποιητική ακολουθία της κατανομής ορίστηκε η τιμή 0,05. Σκοπός του ελέγχου κανονικότητας ήταν η κατάλληλη επιλογή μεταξύ παραμετρικού ή μη παραμετρικού ελέγχου και εφαρμογή αυτού στη μετέπειτα σύγκριση των αποτελεσμάτων των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης και των δημογραφικών ή επαγγελματικών χαρακτηριστικών του δείγματος. Στον παρακάτω πίνακα φαίνεται ότι καμία από τις τρεις διαστάσεις δεν εμφανίζει κανονική κατανομή ( $p$ -value < 0,05).

<b>Tests of Normality</b>			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Statistic	df	Sig.
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ_ΕΞΑΝΤΗΛΗΣΗ	.081	117	.047
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ_ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ	.115	117	<.001
ΑΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ	.120	117	<.001

a. Lilliefors Significance Correction

Πίνακας 4.3 Έλεγχος κανονικής κατανομής Kolmogorov-Smirnov

#### 4.3.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ

Στο πλαίσιο της περιγραφικής ανάλυσης και επεξήγησης των δεδομένων πραγματοποιήθηκε υπολογισμός της ελάχιστης και μέγιστης τιμής, μέσης τιμής, της τυπικής απόκλισης και της επικρατούσας τιμής για το σύνολο των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου MBI και για κάθε διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Πραγματοποιήθηκε, επίσης,

καταγραφή των συχνοτήτων και της ποσοστιαίας κατανομής των απαντήσεων ανά ερώτηση. Τα στοιχεία που προέκυψαν παρουσιάζονται στους πίνακες που ακολουθούν.

ΚΛΙΜΑΚΑ LIKERT	0	1	2	3	4	5	6
	Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	1 φορά το μήνα ή λιγότερο	2-3 φορές το μήνα	1 φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
1. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου.	2 (1,7%)	26 (22,2%)	16 (13,7%)	16 (13,7%)	20 (17,1%)	30 (25,6%)	7 (6,0%)
2. Νιώθω «άδειος/α», σαν να μην έχει μείνει τίποτα μέσα μου στο τέλος του ωραρίου μου, καθώς αποχωρώ από τη δουλειά μου.	22 (18,8%)	31 (26,5%)	18 (15,4%)	14 (12,0%)	12 (10,3%)	17 (14,5%)	3 (2,6%)
3. Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια μέρα δουλειάς.	12 (10,3%)	33 (28,2%)	12 (10,3%)	18 (15,4%)	10 (8,5%)	24 (20,5%)	8 (6,8%)
4. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς νιώθουν οι άνθρωποι που εξυπηρετώ ή συνεργάζομαι για όσα τους συμβαίνουν.	1 (0,9%)	1 (0,9%)	2 (1,7%)	5 (4,3%)	16 (13,7%)	53 (45,3%)	39 (33,3%)
5. Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς ανθρώπους που εξυπηρετώ ή συνεργάζομαι, σαν να ήταν αντικείμενα.	53 (45,3%)	27 (23,1%)	9 (7,7%)	10 (8,5%)	3 (2,6%)	11 (9,4%)	4 (3,4%)
6. Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη την ημέρα.	39 (33,3%)	29 (24,8%)	14 (12,0%)	20 (17,1%)	2 (1,7%)	10 (8,5%)	3 (2,6%)
7. Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των ανθρώπων που εξυπηρετώ ή συνεργάζομαι στη δουλειά μου.	2 (1,7%)	3 (2,6%)	3 (2,6%)	7 (6,0%)	14 (12,0%)	51 (43,6%)	37 (31,6%)
8. Νιώθω καταπονημένος/η από τη δουλειά μου.	3 (2,6%)	23 (19,7%)	15 (12,8%)	23 (19,7%)	14 (12,0%)	33 (28,2%)	6 (5,1%)
9. Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου.	3 (2,6%)	1 (0,9%)	4 (3,4%)	9 (7,7%)	19 (16,2%)	46 (39,3%)	35 (29,9%)
10. Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα να εργάζομαι σε αυτή τη δουλειά.	40 (34,2%)	24 (20,5%)	9 (7,7%)	16 (13,7%)	8 (6,8%)	11 (9,4%)	9 (7,7%)
11. Με προβληματίζει ότι σιγά-σιγά αυτή η δουλειά με κάνει συναισθηματικά πιο σκληρό/η.	26 (22,2%)	22 (18,8%)	8 (6,8%)	18 (15,4%)	15 (12,8%)	17 (14,5%)	11 (9,4%)

12. Νιώθω γεμάτος/η δύναμη και ενεργητικότητα.	6 (5,1%)	5 (4,3%)	14 (12,0%)	24 (20,5%)	22 (18,8%)	32 (27,4%)	14 (12,0%)
13. Νιώθω απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου.	29 (24,8%)	26 (22,2%)	14 (12,0%)	19 (16,2%)	8 (6,8%)	15 (12,8%)	6 (5,1%)
14. Πιστεύω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου.	6 (5,1%)	9 (7,7%)	3 (2,6%)	9 (7,7%)	14 (12,0%)	42 (35,9%)	34 (29,1%)
15. Στην ουσία, δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς ανθρώπους που εξυπηρετώ ή τις εργασίες που διεκπεραιώνω.	54 (46,2%)	20 (17,1%)	15 (12,8%)	8 (6,8%)	4 (3,4%)	13 (11,1%)	3 (2,6%)
16. Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση το να εργάζομαι στενά με ανθρώπους.	37 (31,6%)	34 (29,1%)	14 (12,0%)	14 (12,0%)	2 (1,7%)	13 (11,1%)	3 (2,6%)
17. Μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους ανθρώπους στη δουλειά μου.	0 (0)	3 (2,6%)	2 (1,7%)	7 (6,0%)	11 (9,4%)	61 (52,1%)	33 (28,2%)
18. Στο τέλος της ημέρας, έχω καλή διάθεση που εργάστηκα στενά με ανθρώπους στη δουλειά μου.	1 (0,9%)	1 (0,9%)	4 (3,4%)	14 (12,0%)	18 (15,4%)	60 (51,3%)	19 (16,2%)
19. Νιώθω ότι έχω καταφέρει πολλά αξιολογικά πράγματα σε αυτήν τη δουλειά.	4 (3,4%)	3 (2,6%)	1 (0,9%)	9 (7,7%)	12 (10,3%)	47 (40,2%)	41 (35,0%)
20. Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου, δεν αντέχω άλλο σε αυτήν τη δουλειά.	27 (23,1%)	32 (27,4%)	13 (11,1%)	12 (10,3%)	16 (13,7%)	11 (9,4%)	6 (5,1%)
21. Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου.	2 (1,7%)	3 (2,6%)	6 (5,1%)	20 (17,1%)	14 (12,0%)	56 (47,9%)	16 (13,7%)
22. Νομίζω ότι οι άνθρωποι που εξυπηρετώ ή συνεργάζομαι, επιρρίπτουν σε εμένα ευθύνες για μερικά από τα προβλήματά τους.	17 (14,5%)	38 (32,5%)	19 (16,2%)	17 (14,5%)	11 (9,4%)	10 (8,5%)	5 (4,3%)

Πίνακας 4.3.1α: Μέτρηση και ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων MBI

	Min	Max	M.O.	T.A.	Επικρατούσα τιμή
1. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου.	0	6	3.23	1.69	5
2. Νιώθω «άδειος/α», σαν να μην έχει μείνει τίποτα μέσα μου στο τέλος του ωραρίου μου, καθώς αποχωρώ από τη δουλειά μου.	0	6	2.22	1.80	1
3. Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια μέρα δουλειάς.	0	6	2.73	1.90	1
4. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς νιώθουν οι άνθρωποι που εξυπηρετώ ή συνεργάζομαι για όσα τους συμβαίνουν.	0	6	4.98	1.07	5
5. Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς ανθρώπους που εξυπηρετώ ή συνεργάζομαι, σαν να ήταν αντικείμενα.	0	6	1.42	1.82	0
6. Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη την ημέρα.	0	6	1.65	1.70	0
7. Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των ανθρώπων που εξυπηρετώ ή συνεργάζομαι στη δουλειά μου.	0	6	4.81	1.31	5
8. Νιώθω καταπονημένος/η από τη δουλειά μου.	0	6	3.24	1.68	5
9. Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου.	0	6	4.72	1.33	5
10. Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα να εργάζομαι σε αυτή τη δουλειά.	0	6	1.97	2.02	0
11. Με προβληματίζει ότι σιγά-σιγά αυτή η δουλειά με κάνει συναισθηματικά πιο σκληρό/ή.	0	6	2.59	2.06	0
12. Νιώθω γεμάτος/η δύναμη και ενεργητικότητα.	0	6	3.74	1.61	5
13. Νιώθω απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου.	0	6	2.17	1.90	0
14. Πιστεύω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου.	0	6	4.38	1.76	5
15. Στην ουσία, δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς ανθρώπους που εξυπηρετώ ή τις εργασίες που διεκπεραιώνω.	0	6	1.48	1.84	0

16. Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση το να εργάζομαι στενά με ανθρώπους.	0	6	1.67	1.75	0
17. Μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους ανθρώπους στη δουλειά μου.	1	6	4.91	1.08	5
18. Στο τέλος της ημέρας, έχω καλή διάθεση που εργάστηκα στενά με ανθρώπους στη δουλειά μου.	0	6	4.59	1.13	5
19. Νιώθω ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτήν τη δουλειά.	0	6	4.79	1.44	5
20. Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου, δεν αντέχω άλλο σε αυτήν τη δουλειά.	0	6	2.13	1.87	1
21. Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου.	0	6	4.33	1.34	5
22. Νομίζω ότι οι άνθρωποι που εξυπηρετώ ή συνεργάζομαι, επιρρίπτουν σε εμένα ευθύνες για μερικά από τα προβλήματά τους.	0	6	2.15	1.69	1

	Min	Max	M.O.	T.A.	Επικρατούσα τιμή
Συναισθηματική εξάντληση	2	46	21.28	9.55	29
Προσωπικά επιτεύγματα	9	47	36.88	6.17	38
Αποπροσωποποίηση	0	27	9.61	6.39	12

Πίνακας 4.3.1b: Τιμές διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης MBI

Η υποκλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης θεωρείται ο πυρήνας του ερωτηματολογίου. Είναι η σημαντικότερη διάσταση και αποτυπώνει την ψυχοσωματική κόπωση του εργαζόμενου. Οι εργαζόμενοι που εμφανίζουν αυξημένα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης αισθάνονται μη ικανοί να ανταποκριθούν στα εργασιακά τους καθήκοντα ή να προσφέρουν υπηρεσίες. Η υποκλίμακα της αποπροσωποποίησης αναφέρεται στην αρνητική στάση του επαγγελματία προς τους ανθρώπους που εξυπηρετεί και τους συναδέλφους του. Ο εξουθενωμένος εργαζόμενος προκειμένου να ανταπεξέλθει στα καθήκοντά του αποστασιοποιείται και γίνεται κυνικός. Πρόκειται, επομένως, για ένα μηχανισμό άμυνας και αντιμετώπισης της εργασιακής πίεσης πριν την παραίτηση. Όσο μεγαλύτερη είναι η συγκεντρωτική βαθμολογία των απαντήσεων του εργαζόμενου στις αντίστοιχες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, τόσο αυξάνεται το επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης και

αποπροσωποποίησής του. Τέλος, η υποκλίμακα της μειωμένης προσωπικής επίτευξης αναφέρεται στη μειωμένη επίδοση του εργαζόμενου σε σχέση με τις προσδοκίες του ίδιου από τον εαυτό του. Η χαμηλή βαθμολογία σε αυτή τη διάσταση υποδηλώνει την αίσθηση έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων του εργαζόμενου, που οδηγεί στη χαμηλή αυτοεκτίμηση και εν τέλει σε μειωμένη αποδοτικότητα στα καθήκοντά του αλλά και σε αδυναμία διατήρησης θετικών προσωπικών αλληλεπιδράσεων στο χώρο εργασίας. Επομένως, η υψηλή βαθμολογία στη συγκεκριμένη υποκλίμακα συνεπάγεται χαμηλό βαθμό ή κίνδυνο εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης. Όπως φαίνεται στο συγκεντρωτικό πίνακα τιμών των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, ο μέσος όρος των απαντήσεων του δείγματος για τη συναισθηματική εξάντληση είναι 21,28 βαθμοί, για τα προσωπικά επιτεύγματα 36,88 βαθμοί και για την αποπροσωποποίηση 9,61 βαθμοί. Οι τιμές αυτές αντιστοιχούν σε μέτρια επίπεδα εξουθένωσης και στις τρεις διαστάσεις του συνδρόμου, αξίζει, ωστόσο, να σημειωθεί, ότι οι επικρατούσες τιμές και στις τρεις διαστάσεις είναι υψηλότερες από το μέσο όρο.

#### **4.3.2 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

Η εκτίμηση του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα υπολογίστηκε βάσει της αθροιστικής βαθμολογίας των επιμέρους ερωτήσεων που αντιστοιχούν στις τρεις υποκλίμακες του συνδρόμου. Οι εργαζόμενοι οι οποίοι βιώνουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι εκείνοι που εμφανίζουν αυξημένες βαθμολογίες στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης, ενώ η υψηλή βαθμολογία μόνο στη διάσταση της αποπροσωποποίησης συνδέεται με αυξημένο κίνδυνο εμφάνισης του συνδρόμου. Οι τιμές των ορίων ανά επίπεδο (χαμηλό, μέτριο, υψηλό) κατά τις οποίες πραγματοποιήθηκε η κατηγοριοποίηση αναφέρθηκαν σε πίνακα του Κεφαλαίου 3. Από την κατηγοριοποίηση της πρώτης διάστασης της επαγγελματικής εξουθένωσης προκύπτει ότι υψηλό επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης εμφανίζει το 19,7% των εργαζομένων, μέτριο επίπεδο καταγράφει το 29,9%, ενώ χαμηλό επίπεδο παρουσιάζει το 50,4%. Κατά ανάλογο τρόπο, στη δεύτερη διάσταση, αυτή των προσωπικών επιτευγμάτων, υψηλό επίπεδο εξουθένωσης εμφανίζει το 35,0%, μέτριο το 44,4% και χαμηλό το 20,5%. Τέλος, υψηλό επίπεδο αποπροσωποποίησης εμφανίζει το 42,7%, μέτριο το 26,5% και χαμηλό το 30,8%.

Στο σύνολο του δείγματος οι 19 εργαζόμενοι εμφάνισαν ταυτόχρονα υψηλό επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης (16,2%), με τα 12 από τα 19 άτομα να ανήκουν στην ομάδα των εργαζομένων πρώτης γραμμής. Ιδιαίτερα αυξημένος είναι ο αριθμός των ατόμων τα οποία εμφάνισαν υψηλό επίπεδο μόνο στη διάσταση της αποπροσωποποίησης.

Πρόκειται για 50 (42,7%) εργαζόμενους, εκ των οποίων τα 34 ανήκουν στην ομάδα των εργαζομένων πρώτης γραμμής. Στη διάσταση των προσωπικών επιτευγμάτων η πλειοψηφία εμφανίζει μέτρια επίπεδα εξουθένωσης και στις δύο κατηγορίες εργαζομένων (46,7% για τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής, 42,1% για τους υπόλοιπους εργαζόμενους). Όπως φαίνεται στους παρακάτω πίνακες τα επίπεδα εξουθένωσης, όπως και οι μέγιστες τιμές και ο μέσος όρος των βαθμολογιών στις τρεις διαστάσεις, εμφανίζονται με αυξημένες τιμές στην ομάδα των εργαζομένων πρώτης γραμμής σε σχέση με εκείνα των υπόλοιπων εργαζομένων.

➤ Σύνολο του δείγματος

<b>ΥΠΟΚΛΙΜΑΚΑ / ΕΠΙΠΕΔΟ</b>	<b>ΧΑΜΗΛΟ</b>	<b>ΜΕΤΡΙΟ</b>	<b>ΥΨΗΛΟ</b>
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ	59 (50,4%)	35 (29,9%)	23 (19,7%)
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ	24 (20,5%)	52 (44,4%)	41 (35,0%)
ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ	36 (30,8%)	31 (26,5%)	50 (42,7%)

**Πίνακας 4.3.2a : Κατανομή συνόλου εργαζομένων ως προς το επίπεδο εξουθένωσης**

➤ Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής

<b>ΥΠΟΚΛΙΜΑΚΑ / ΕΠΙΠΕΔΟ</b>	<b>ΧΑΜΗΛΟ</b>	<b>ΜΕΤΡΙΟ</b>	<b>ΥΨΗΛΟ</b>
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ	25 (41,7%)	19 (31,7%)	16 (26,7%)
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ	10 (16,7%)	28 (46,7%)	22 (36,7%)
ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ	11 (18,3%)	15 (25,0%)	34 (56,7%)

**Πίνακας 4.3.2b : Κατανομή εργαζομένων πρώτης γραμμής ως προς το επίπεδο εξουθένωσης**

	<b>ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΤΙΜΗ</b>	<b>ΜΕΓΙΣΤΗ ΤΙΜΗ</b>	<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>ΤΥΠΙΚΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ	4	39	23,52	8,68
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ	9	46	36,27	6,71
ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ	1	27	11,58	6,17

**Πίνακας 4.3.2c : Περιγραφικά μέτρα των τριών διαστάσεων των τριών διαστάσεων τις επαγγελματικής εξουθένωσης για τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής**

➤ Υπόλοιποι εργαζόμενοι

<b>ΥΠΟΚΛΙΜΑΚΑ / ΕΠΙΠΕΔΟ</b>	<b>ΧΑΜΗΛΟ</b>	<b>ΜΕΤΡΙΟ</b>	<b>ΥΨΗΛΟ</b>
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ	34 (59,6%)	16 (28,1%)	7 (12,3%)
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ	14 (24,6%)	24 (42,1%)	19 (33,3%)
ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ	25 (43,9%)	16 (28,1%)	16 (28,1%)

**Πίνακας 4.3.2d : Κατανομή υπόλοιπων εργαζομένων ως προς το επίπεδο εξουθένωσης**

	<b>ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΤΙΜΗ</b>	<b>ΜΕΓΙΣΤΗ ΤΙΜΗ</b>	<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ</b>	<b>ΤΥΠΙΚΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ	2	46	18,19	9,92
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ	19	47	37,53	5,53
ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ	0	24	7,53	6,01

**Πίνακας 4.3.2e : Περιγραφικά μέτρα των τριών διαστάσεων των τριών διαστάσεων τις επαγγελματικής εξουθένωσης για τους υπόλοιπους εργαζόμενους**



#### 4.4 ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Στην ενότητα αυτή εξετάζεται και αναλύεται η συσχέτιση μεταξύ των ανεξάρτητων μεταβλητών, δηλαδή δημογραφικών παραγόντων (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, αριθμός παιδιών, βαθμίδα εκπαίδευσης) και παραγόντων που σχετίζονται με την εργασία (εργασιακή σχέση, έτη υπηρεσίας, ώρες εργασία ανά εβδομάδα, ωράριο, κίνητρο επιλογής επαγγέλματος) από τις δύο πρώτες ενότητες του ερωτηματολογίου, και των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης οι οποίες αντιμετωπίζονται ως εξαρτημένες μεταβλητές.

Για την ανάλυση που ακολουθεί χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος Mann-Whitney, ο οποίος αποτελεί μη παραμετρικό έλεγχο ισότητας δύο μέσων μεταξύ ανεξάρτητων δειγμάτων τα οποία δεν ακολουθούν κανονική κατανομή. Ο έλεγχος αφορά τη σύγκριση μιας ποσοτικής μεταβλητής με μια ποιοτική μεταβλητή δύο τιμών. Με ανάλογο κριτήριο επιλέχθηκε ο μη παραμετρικός έλεγχος διακύμανσης Kruskal-Wallis για σύγκριση μιας ποσοτικής μεταβλητής με μια ποιοτική μεταβλητή που λαμβάνει περισσότερες από δύο τιμές και ο συντελεστής συσχέτισης Spearman για τις αριθμητικές και ιεραρχικές μεταβλητές. Οι τιμές που λαμβάνει ο συντελεστής συσχέτισης Spearman ανήκουν στο διάστημα  $[-1,+1]$ , με τις ακραίες τιμές να υποδηλώνουν την τέλεια συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ενώ η τιμή 0 υποδηλώνει την πλήρη έλλειψη συσχέτισης. Θετικές τιμές του συντελεστή συσχέτισης απεικονίζουν πως οι δύο μεταβλητές αυξάνονται ή μειώνονται ταυτόχρονα με τον ίδιο τρόπο ενώ οι αρνητικές τιμές δηλώνουν πως όταν η μια μεταβλητή αυξάνεται η δεύτερη μειώνεται. Για όλους τους ελέγχους υποθέσεων χρησιμοποιήθηκε ανώτατο όριο στατιστικής σημαντικότητας ίσο με  $P\text{-value}=0,05$ .

		<b>ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ (μέσος όρος)</b>	<b>ΤΥΠΙΚΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>	<b>ΤΕΣΤ</b>	<b>P value</b>
<b>ΦΥΛΟ</b>	Άνδρας	21,46	9,99	Mann-Whitney	0.993
	Γυναίκα	21,10	9,15		
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>	20-29	21.00	6.95	Kruskal-Wallis	0.241
	30-39	22.35	8.61		
	40-49	21.09	9.69		
	50-59	21.87	10.21		
	60 και άνω	16.00	1.41		
<b>ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ</b>	Άγαμος	20.75	7.84	Kruskal-Wallis	0.845
	Έγγαμος	21.94	10.15		
	Συμβίωση	18.00	5.19		
	Άλλο	19.85	11.24		
<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ</b>	Κανένα	20.74	7.80	Kruskal-Wallis	0.407
	1	20.36	11.29		
	2	21.15	9.28		
	3	22.31	11.32		
	4	33.00	5.65		
	Περισσότερα	32.00	0		
<b>ΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ</b>	ΔΕ	22.17	9.40	Kruskal-Wallis	0.157
	ΤΕ	18.29	7.91		
	ΠΕ	20.57	12.12		
<b>ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΧΕΣΗ</b>	Μόνιμος	21.52	10.34	Kruskal-Wallis	0.096
	ΙΔΑΧ	23.92	8.21		
	ΙΔΟΧ	18.59	8.24		
<b>ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</b>	0-5	19.88	8.96	Kruskal-Wallis	0.697
	6-10	20.18	6.58		
	11-15	22.77	11.81		
	16-20	21.96	10.20		
	21-25	23.78	9.42		
	26-30	21.00	8.67		
	31-36	18.57	12.90		
<b>ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ</b>	<40	22.00	11.61	Kruskal-Wallis	0.890
	40	21.16	9.26		
	>40	23.00	15.10		
<b>ΩΡΑΡΙΟ</b>	Σταθερό	18.93	9.92	Mann-Whitney	0.005
	Κυλιόμενο	23.52	8.68		
<b>ΚΙΝΗΤΡΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ</b>	Επιθυμία να βοηθώ	19.77	9.84	Kruskal-Wallis	0.575
	Τυχαία	22.68	9.69		
	Επαγγελματική αποκατάσταση	21.96	9.60		
	Επιρροές περιβάλλοντος	20.92	8.36		
	Άλλο	26.00	9.05		

**Πίνακας 4.4.1: Έλεγχοι ως προς τη συναισθηματική εξάντληση**

		<b>ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ (μέσος όρος)</b>	<b>ΤΥΠΙΚΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗ</b>	<b>Τεστ</b>	<b>P value</b>
<b>ΦΥΛΟ</b>	Άνδρας	37,31	6,33	Mann-Whitney	0,303
	Γυναίκα	36,45	6,02		
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>	20-29	38,17	5,81	Kruskal-Wallis	0,161
	30-39	34,39	5,71		
	40-49	37,45	6,59		
	50-59	37,23	5,55		
	60 και άνω	40,50	7,77		
<b>ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ</b>	Άγαμος	36,19	6,32	Kruskal-Wallis	0,473
	Έγγαμος	36,65	6,20		
	Συμβίωση	39,67	8,50		
	Άλλο	39,15	5,08		
<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ</b>	Κανένα	36,71	6,36	Kruskal-Wallis	0,384
	1	38,56	4,99		
	2	36,49	7,04		
	3	35,31	5,25		
	4	39,00	0		
	Περισσότερα	33,00	0		
<b>ΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ</b>	ΔΕ	37,16	6,19	Kruskal-Wallis	0,072
	ΤΕ	34,81	6,14		
	ΠΕ	38,36	5,75		
<b>ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΧΕΣΗ</b>	Μόνιμος	37,28	6,68	Kruskal-Wallis	0,219
	ΙΔΑΧ	37,54	5,01		
	ΙΔΟΧ	35,45	5,82		
<b>ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</b>	0-5	34,50	6,57	Kruskal-Wallis	0,126
	6-10	39,00	3,87		
	11-15	35,62	9,56		
	16-20	38,39	5,47		
	21-25	37,11	4,15		
	26-30	37,38	5,25		
	31-36	40,29	5,21		
<b>ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ</b>	<40	37,55	6,87	Kruskal-Wallis	0,871
	40	36,78	6,19		
	>40	38,00	4,00		
<b>ΩΡΑΡΙΟ</b>	Σταθερό	37,53	5,53	Mann-Whitney	0,464
	Κυλιόμενο	36,27	6,71		
<b>ΚΙΝΗΤΡΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ</b>	Επιθυμία να βοηθώ	38,15	6,40	Kruskal-Wallis	0,171
	Τυχαία	35,79	4,77		
	Επαγγελματική αποκατάσταση	36,92	5,64		
	Επιρροές περιβάλλοντος	35,83	8,26		
	Άλλο	32,50	7,59		

**Πίνακας 4.4.2: Έλεγχοι ως προς τα προσωπικά επιτεύγματα**

		ΑΠΟΠΡΟΣΩ - ΠΟΙΗΣΗ (μέσος όρος)	ΤΥΠΙΚΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗ	ΤΕΣΤ	P value
<b>ΦΥΛΟ</b>	Άνδρας	10,22	6,98	Mann-Whitney	0,474
	Γυναίκα	8,98	5,72		
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>	20-29	12,83	4,91	Kruskal-Wallis	0,228
	30-39	10,22	7,47		
	40-49	9,62	6,17		
	50-59	9,00	6,13		
	60 και άνω	5,00	2,82		
<b>ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ</b>	Άγαμος	8,44	7,63	Kruskal-Wallis	0,274
	Έγγαμος	10,16	5,93		
	Συμβίωση	10,67	7,02		
	Άλλο	9,31	5,61		
<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ</b>	Κανένα	8,86	7,36	Kruskal-Wallis	0,394
	1	9,64	6,08		
	2	9,29	5,65		
	3	11,62	6,56		
	4	10,00	2,82		
	Περισσότερα	14,00	0		
<b>ΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ</b>	ΔΕ	10,35	6,33	Kruskal-Wallis	0,079
	ΤΕ	7,10	5,38		
	ΠΕ	9,00	7,51		
<b>ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΧΕΣΗ</b>	Μόνιμος	9,36	5,86	Kruskal-Wallis	0,044
	ΙΔΑΧ	11,96	6,43		
	ΙΔΟΧ	8,21	7,14		
<b>ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</b>	0-5	8,81	7,32	Kruskal-Wallis	0,181
	6-10	10,27	4,94		
	11-15	12,69	6,70		
	16-20	9,74	6,34		
	21-25	10,94	5,73		
	26-30	6,77	3,83		
	31-36	7,86	7,88		
<b>ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ</b>	<40	8,00	3,28	Kruskal-Wallis	0,625
	40	9,71	6,67		
	>40	12,00	5,00		
<b>ΩΡΑΡΙΟ</b>	Σταθερό	7,53	6,01	Mann-Whitney	0,001
	Κυλιόμενο	11,58	6,15		
<b>ΚΙΝΗΤΡΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ</b>	Επιθυμία να βοηθώ	9,00	5,39	Kruskal-Wallis	0,818
	Τυχαία	9,96	6,56		
	Επαγγελματική αποκατάσταση	9,42	7,60		
	Επιρροές περιβάλλοντος	11,75	7,21		
	Άλλο	8,75	6,94		

**Πίνακας 4.4.3: Έλεγχοι ως προς την αποπροσωποποίηση**

Όπως φαίνεται στους παραπάνω πίνακες, τα αποτελέσματα των ελέγχων Mann-Whitney και Kruskal-Wallis, ανέδειξαν τρεις στατιστικά σημαντικές σχέσεις μεταξύ δημογραφικών ή

εργασιακών παραγόντων και των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, δεδομένου ότι στις συγκεκριμένες περιπτώσεις η τιμή  $p$  είναι μικρότερη από το συμβατικό όριο του 0,05 και επομένως η μηδενική υπόθεση ότι οι κατανομές των βαθμολογιών στις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι ίδιες για τις αντίστοιχες κατηγορίες του δείγματος, απορρίπτεται.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ( $p=0,05$ ) μεταξύ των απαντήσεων των εργαζομένων που έχουν κυλιόμενο ωράριο εργασίας και σε εκείνων που εργάζονται με σταθερό ωράριο σε ότι αφορά στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης. Αντίστοιχα, με κριτήριο το ωράριο εργασίας, αποδείχθηκε ότι υπάρχει σημαντικά στατιστική διαφορά ( $p=0,001$ ) και για τη διάσταση της αποπροσωποποίησης. Στη διάσταση της αποπροσωποποίησης υπήρξε μια επιπλέον στατιστικά σημαντική διαφορά ( $p=0,044$ ) που αφορούσε στην εργασιακή σχέση μεταξύ εργαζομένων και του φορέα του ΕΚΑΒ, γεγονός που αποδεικνύει ότι τουλάχιστον για μία από τις κατηγορίες εργαζομένων (μόνιμοι, συμβασιούχοι αορίστου και συμβασιούχοι ορισμένου χρόνου), εμφανίζεται διαφορετική βαθμολογία στη διάσταση της αποπροσωποποίησης σε σχέση με τις άλλες δύο κατηγορίες.

Χρησιμοποιήθηκε, επιπλέον, ο συντελεστής συσχέτισης Spearman για να διερευνηθεί η συσχέτιση μεταξύ επιλεγμένων ζευγών μεταβλητών. Επιχειρήθηκε η συσχέτιση των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης με τα επαγγελματικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων, αλλά και η αποτύπωση τυχόν συσχετίσεων μεταξύ των ίδιων τριών διαστάσεων του συνδρόμου.

Όπως φαίνεται στον πίνακα που ακολουθεί, δεν υπάρχει άλλη συσχέτιση μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών και των διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης, εκτός από εκείνη μεταξύ των μεταβλητών της βαθμίδας εκπαίδευσης και της αποπροσωποποίησης, όπου ο συντελεστής πήρε την τιμή  $r_{ho} = -0,184$  ( $P\text{-value} = 0,047$ ). Η συγκεκριμένη τιμή βρίσκεται πολύ κοντά στο μηδέν, επομένως υπάρχει αρνητική, μη ισχυρή συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης και του επιπέδου αποπροσωποποίησης στο σύνολο των ερωτηθέντων.

Σχετικά με τα επαγγελματικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, αναδείχθηκε ότι υπάρχει θετική, μη ισχυρή σχέση, μεταξύ των ετών υπηρεσίας των εργαζομένων και της διάστασης των προσωπικών επιτευγμάτων ( $r_{ho} = 0,183$ ,  $P\text{-value} = 0,048$ ), ενώ το ωράριο βρέθηκε να σχετίζεται θετικά, μη ισχυρά, με τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης ( $r_{ho} = 0,262$ ,  $P\text{-value} = 0,004$ ), αλλά και της αποπροσωποποίησης ( $r_{ho} = 0,343$ ,  $P\text{-value} < 0,001$ ).

Ο τελευταίος έλεγχος αφορούσε στις αλληλοσυσχετίσεις των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης. Με βάση τα αποτελέσματα, προκύπτει μέτρια θετική συσχέτιση της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης ( $r_{ho} = 0,540$ ,  $P\text{-value} < 0,001$ ),

αρνητική μη ισχυρή συσχέτιση της συναισθηματικής εξάντλησης και των προσωπικών επιτευγμάτων ( $\rho = - 0,369$ ,  $P\text{-value} < 0,001$ ), και αρνητική μη ισχυρή συσχέτιση των προσωπικών επιτευγμάτων και της αποπροσωποποίησης ( $\rho = - 0,302$ ,  $P\text{-value} < 0,001$ ).

		ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΕΠΤΕΥΓΜΑΤΑ	ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟ- ΠΟΙΗΣΗ
ΗΛΙΚΙΑ	Spearman (rho)	-0,53	-0,134	-0,134
	P-value	0,567	0,150	0,150
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ	Spearman (rho)	0,105	-0,090	0,088
	P-value	0,261	0,333	0,158
ΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	Spearman (rho)	-0,162	-0,063	<b>-0,184</b>
	P-value	0,080	0,499	<b>0,047</b>
ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Spearman (rho)	0,26	<b>0,183</b>	-0,27
	P-value	0,780	<b>0,048</b>	0,771
ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	Spearman (rho)	-0,026	-0,029	0,074
	P-value	0,780	0,755	0,430
ΩΡΑΡΙΟ	Spearman (rho)	<b>0,262</b>	-0,068	<b>0,343</b>
	P-value	<b>0,004</b>	0,466	<b>&lt;0,001</b>
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ	Spearman (rho)	-	<b>-0,369</b>	<b>0,540</b>
	P-value	-	<b>&lt;0,001</b>	<b>&lt;0,001</b>
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΕΠΤΕΥΓΜΑΤΑ	Spearman (rho)	<b>-0,369</b>	-	<b>-0,302</b>
	P-value	<b>&lt;0,001</b>	-	<b>&lt;0,001</b>
ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟ- ΠΟΙΗΣΗ	Spearman (rho)	<b>0,540</b>	<b>-0,302</b>	-
	P-value	<b>&lt;0,001</b>	<b>&lt;0,001</b>	-

Πίνακας 4.4.5: Συσχέτιση δημογραφικών - επαγγελματικών χαρακτηριστικών και διαστάσεων επαγγελματικής εξουθένωσης

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας είναι ο Οργανισμός που αναλαμβάνει να φέρει εις πέρας το έργο της μεταφοράς από μια επείγουσα κατάσταση που απειλεί τη ζωή ενός ανθρώπου, σε ένα ελεγχόμενο περιβάλλον, όπου με τη βοήθεια του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού, είναι δυνατό να απομακρυνθεί η απειλή. Πρόκειται για ένα σύστημα εργασίας υψηλής έντασης, με περίπλοκη οργανωτική και λειτουργική δομή, που αναπτύσσεται σε αυτοδύναμα Παραρτήματα πανελλαδικά με στόχο την ισότιμη παροχή υπηρεσιών σε όλους του πολίτες χωρίς διακρίσεις. Το προσωπικό του ΕΚΑΒ αποτελείται από εξειδικευμένους επαγγελματίες διαφόρων ειδικοτήτων, όπως διασώστες, ιατροί, διοικητικά στελέχη κ.ά., οι οποίοι για τις ανάγκες της έρευνας ομαδοποιήθηκαν στους εργαζόμενους πρώτης γραμμής και τους υπόλοιπους εργαζόμενους. Οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής είναι ο εκτελεστικός βραχίονας του φορέα, πραγματοποιούν ή συντονίζουν τις διακομιδές των ασθενών και εργάζονται σε κυλιόμενα ωράρια για την κάλυψη των επειγόντων περιστατικών σε εικοσιτετράωρη καθημερινή βάση. Οι υπόλοιποι εργαζόμενοι δρουν υποστηρικτικά προς το έργο του φορέα, εργάζονται σε σταθερό ωράριο και ανάμεσά τους βρίσκονται διοικητικοί υπάλληλοι, τεχνικοί, μηχανικοί κ.ά..

Αντικείμενο της μελέτης αποτέλεσε η εκτίμηση και η καταγραφή του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης για το προσωπικό της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΚΑΒ στο Παράρτημα της Αθήνας. Διερευνήθηκε, επίσης, η ύπαρξη συσχετίσεων μεταξύ συγκεκριμένων δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών του δείγματος και των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης. Όπως εκτιμήθηκε, ο βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης του παρόντος δείγματος κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα συνολικά, με τη μέση τιμή όλων των διαστάσεων να ταξινομείται ως μετρίου επιπέδου. Σημειώνεται ότι το 16,2% των ερωτηθέντων εμφανίζει υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, δηλαδή υψηλό επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης ταυτόχρονα, ενώ αρκετά υψηλό ποσοστό, το 42,7% των εργαζομένων, εμφανίζει υψηλό επίπεδο αποπροσωποποίησης το οποίο ενδεχομένως υποδεικνύει αυξημένο κίνδυνο ανάπτυξης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης. Σημειώνεται, επίσης, ότι σύμφωνα με τα περιγραφικά στατιστικά στοιχεία, οι μέγιστες τιμές και ο μέσος όρος των βαθμολογιών στις τρεις διαστάσεις εμφανίζονται με αυξημένες τιμές στην ομάδα των εργαζομένων πρώτης γραμμής σε σχέση με εκείνα των υπόλοιπων εργαζομένων, παρατήρηση που επιβεβαιώθηκε και από τη συγκριτική ανάλυση και συσχέτιση των δεδομένων στη συνέχεια.

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη συσχέτιση των μεταβλητών που υποβλήθηκαν σε σύγκριση, προσέφεραν τη δυνατότητα διεξαγωγής χρήσιμων συμπερασμάτων. Σε ό,τι αφορά στα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος δεν παρατηρήθηκαν σημαντικές διαφοροποιήσεις στο βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων με βάση το φύλο,

την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση ή τον αριθμό παιδιών. Μοναδική εξαίρεση αποτέλεσε η βαθμίδα εκπαίδευσης, η οποία φαίνεται να σχετίζεται αρνητικά, μη ισχυρά, με την τρίτη διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης, την αποπροσωποποίηση. Με βάση το αποτέλεσμα, ο βαθμός αποπροσωποποίησης μειώνεται όταν αυξάνεται το επίπεδο εκπαίδευσης του εργαζόμενου. Ωστόσο, στην ερμηνεία της συγκεκριμένης συσχέτισης οφείλουμε να συνυπολογίσουμε τη σημαντική διαφοροποίηση επιπέδου εκπαίδευσης μεταξύ των εργαζομένων πρώτης γραμμής και των υπόλοιπων εργαζομένων που αναδείχθηκε στα περιγραφικά στατιστικά στοιχεία του δείγματος, και σύμφωνα με τα οποία το 95% των εργαζομένων πρώτης γραμμής είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ενώ ανάμεσα στους υπόλοιπους εργαζόμενους εκτός από απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, βρίσκονται και απόφοιτοι τεχνολογικής εκπαίδευσης (35,1%) και απόφοιτοι πανεπιστημίου (21,1%).

Σε σχέση με τα επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων, οι κυριότερες παρατηρήσεις που προέκυψαν αφορούσαν στο ωράριο εργασίας των εργαζομένων, και επομένως στη διάκριση μεταξύ των εργαζομένων πρώτης γραμμής και τους υπόλοιπους εργαζόμενους. Όπως διαπιστώθηκε ο συγκεκριμένος παράγοντας σχετίζεται σημαντικά τόσο με το βαθμό συναισθηματικής εξάντλησης όσο και με το βαθμό αποπροσωποποίησης των εργαζομένων, δηλαδή τις δύο διαστάσεις που αποτελούν τον πυρήνα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής σημειώνουν αυξημένα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης συγκριτικά με τους υπόλοιπους εργαζόμενους. Η ερμηνεία του αποτελέσματος δίνεται όχι τόσο από τη διάκριση σε σχέση με το ωράριο αυτό καθαυτό (κυλιόμενο ή σταθερό), αλλά από τη την κατηγοριοποίηση των συμμετεχόντων σε εργαζόμενους πρώτης γραμμής και τους υπόλοιπους εργαζόμενους, και τη φύση του εργασιακού αντικειμένου κάθε ομάδας. Οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής, εργάζονται σε συνθήκες έντονης σωματικής και ψυχικής πίεσης, αντιμετωπίζουν απρόβλεπτα περιστατικά σε ασταθές εργασιακό περιβάλλον πλήρους έκθεσης, έρχονται συνεχώς σε επαφή με τον πόνο και τις δυσκολίες άλλων ανθρώπων, βιώνοντας τραυματικές εικόνες και γεγονότα σε καθημερινή βάση. Η δεύτερη ομάδα, των υπόλοιπων εργαζομένων, εργάζεται σε σταθερό ασφαλές περιβάλλον και αντιμετωπίζει διαφορετικού είδους προβλήματα όπως η εντατικοποίηση, υποστελέχωση, ανεπαρκής εξοπλισμός κ.ά. Ενδιαφέροντα ευρήματα αποτελούν, επίσης, η διαφοροποίηση που διαπιστώθηκε στη διάσταση της αποπροσωποποίησης με κριτήριο την εργασιακή σχέση των εργαζομένων με το φορέα, και κυρίως η θετική, μη ισχυρή, συσχέτιση των ετών υπηρεσίας με τη διάσταση των προσωπικών επιτευγμάτων που σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι με την περισσότερη εμπειρία αισθάνονται ότι είναι επαρκείς, ικανοί να προσφέρουν εργασιακά και πραγματοποιούν τους προσωπικούς τους στόχους. Οι επαγγελματικοί παράγοντες που



απομένουν, οι ώρες εργασίας ανά εβδομάδα και το κίνητρο επιλογής επαγγέλματος, δεν φαίνεται να επιδρούν σε καμία από τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Τέλος, αξιοσημείωτο συμπέρασμα διεξάγεται από την αλληλοσυσχέτιση των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, όπου προέκυψε ότι η συναισθηματική εξάντληση σχετίζεται θετικά, μέτρια ισχυρά, με τη διάσταση της αποπροσωποποίησης που σημαίνει ότι όταν αυξάνεται η βαθμολογία στη μία διάσταση αυξάνεται και στην άλλη, ενώ, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η αρνητική, μη ισχυρή, συσχέτιση της διάστασης των προσωπικών επιτευγμάτων με τις υπόλοιπες δύο διαστάσεις, γεγονός που σημαίνει ότι όταν αυξάνεται η βαθμολογία στη διάσταση των προσωπικών επιτευγμάτων μειώνεται η βαθμολογία στις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης.

### ➤ **Περιορισμοί της έρευνας**

Η έρευνα στην οποία βασίστηκε η παρούσα εργασία έλαβε χώρα σε χρονικό διάστημα ενός μήνα και αφορούσε αποκλειστικά τους επαγγελματίες της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΚΑΒ, στην πόλη της Αθήνας. Το δείγμα που τελικά προέκυψε αριθμεί 117 άτομα, το οποίο κρίνεται ικανοποιητικό για την καταγραφή συμπερασμάτων σχετικά με το προσωπικό στο συγκεκριμένο Τομέα. Ωστόσο, δεν επιτρέπει τη γενίκευση των συμπερασμάτων για όλους τους εργαζομένους του ΕΚΑΒ ανά την Ελλάδα. Εκτός από το γεγονός ότι η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε σύντομο χρονικό διάστημα, το ερωτηματολόγιο ως ψυχομετρικό εργαλείο αυτοαναφοράς θέτει επιπλέον περιορισμό, καθώς παραμένει αδιευκρίνιστο το αν δαπανήθηκε ο απαιτούμενος χρόνος από τους συμμετέχοντες για την εκτίμηση των ερωτήσεων και τη σωστή συμπλήρωση των απαντήσεων. Μεγαλύτερο χρονικό διάστημα για τη διεξαγωγή της έρευνας και επέκταση της αναζήτησης εργαζομένων και εκτός του τομέα της Αθήνας, μπορούν να συνεισφέρουν τα μέγιστα προς τη διερεύνηση των ζητημάτων που τέθηκαν στη συγκεκριμένη εργασία.

### ➤ **Προτάσεις για μελλοντική έρευνα**

Η επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων στο χώρο της επείγουσας ιατρικής φροντίδας επηρεάζει άμεσα τα άτομα που την βιώνουν και έμμεσα την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Αξίζει, επομένως, να διερευνηθεί εκτενώς το φαινόμενο μέσω μιας μεγαλύτερου εύρους έρευνας, η οποία θα αφορούσε σε όλα τα

Παραρτήματα του ΕΚΑΒ στην ελληνική επικράτεια με αυξημένο αριθμό συμμετεχόντων ως δείγμα, ώστε να αξιολογηθεί ο βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης στο σύνολο των εργαζομένων του ΕΚΑΒ με στόχο να ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα πρόληψης και αντιμετώπισης του συνδρόμου.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

1. Abdelmoneim I., 2003, *Occupational stress among paramedical staff working in primary health care centers in Abha, Saudi Arabia*, The Journal of the Efyptian Pyblic Health 78 (5-6): 387-96
2. Ahola K., Honkonen T., Isometsä E., Kalimo R., Nykyri E., & Aromaa A., 2005, *The relationship between job-related burnout and depressive disorders—results from the the Finnish Health 2000 Study*
3. Al-Shaqsi S., 2010, *Models of International Emergency Medical Service (EMS) Systems*, Oman Medical Journal 25 (4): 320–323
4. Anderson P.D., Suter R.E., Mulligan T., Bodiwala G., Razzak J.A., Mock C., 2012, *World Health Assembly Resolution 60.22 and its importance as a health care policy tool for improving emergency care access and availability globally*, Annals of emergency medicine 60 (1): 35–44
5. Antoniou A.G. & Cooper C.L., 2005, *Research companion to organizational health psychology*, Edgar Elgar Publishing
6. Bakker A., Demerouti E. & Schaufeli W., 2003, *The socially induced burnout model*, Advances in psychology research 25: 13-30
7. Bakker A.B., LeBlanc P.M. & Schaufeli W.B., 1997, *Burnout contagion among nurses who work at intesive care units*, 5th European Conference on organizational psychology and health care
8. Brill P., 1984, *The need for an operational definition of burnout*, Family & Community Health 64 (2): 12-24
9. Bruce S. M., Conaglen H.M. & Conaglen J.V. , 2005, *Burnout in physicians: a case for peer-support*, Internal Medicine Journal 35 (5): 272-278
10. Burke R. & Richardsen A., 1996, *Stress, burnout and health*, in Cooper C. L., *Handbook of Stress*, Medicine and Health, CRC Press
11. Burke R., Greenglass E., 1995, *A longitudinal examination of the Cherniss model of psychological burnout*, Social Science and Medicine 40 (10): 1357-1363
12. Cherniss C. 1980, *Professional burnout in human service organizations*, Praeger
13. Cherniss C., 1995, *Beyond burnout – Helping teachers, nurses, therapists and lawyers recover from stress and disillusionment*, Routledge

14. Claxton R.P.R., Catalan J. & Burgess A.P., 1998, *Psychological Distress and Burnout among Buddies: Demographic, Situational and Motivational Factors*, AIDS Care 10 (2): 175-190
15. Cohen S. & Wills T., 1985, *Stress, social support, and the buffering hypothesis*, Psychological Bulletin
16. Cooper C. & Payne R., 1988, *Causes, coping and consequences of stress at work*, Wiley
17. Cox T., Griffiths A., Barlowe C., Randall R., Thomson L. & Rial-Gonzales E., 2000, *Organizational Interventions for work Stress: A Risk Management Approach. Report for Health and Safety Executive*, Institute of Work Health & Organisations
18. Dekker S.W.A. & Schaufeli W.B., 1995, *The Effects of Job Insecurity on Psychological Health and Withdrawal: A Longitudinal Study*, Australian Psychologist 30 (1): 57-63
19. Demerouti E., Bakker A. B., Nachreine, F. & Schaufeli W. B., 2001, *The job demands-resources model of burnout*, Journal of Applied Psychology, 86 (3): 499–512
20. Dick W., 2003, *Anglo - American vs. Franco - German emergency medical services system*, Prehospital and Disaster Medicine 18 (1): 29-35
21. Edelwich J. & Brodsky A., 1980, *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping Professions*, Human Services Press
22. Firth-Cozens J. & Payne R., 1999, *Stress in Health Professionals: Psychological and Organisational Causes and Interventions*, John Wiley & Sons Ltd
23. Freudenberger H. & North G., 2006, *The 12-Stage Burnout Cycle*, Scientific American MIND
24. Freudenberger H.J., 1974, *Staff burnout*, Journal of Social Issues 30: 159-165
25. Freudenberger H.J., 1975, *The Staff Burn-out Syndrome in Alternative Institutions*, Psychotherapy: Theory, Research and Practice 12 (1): 73-82
26. Halbesleben J. & Demerouti E., 2005, *The construct validity of an alternative measure of burnout: investigating the English translation of the Oldenburg burnout inventory*, Work and Stress Web of Science: 208-220
27. Harris I.M., Cumming S.R. & Campbell A.J., 2006, *Stress and psychological well-being among allied health professionals School of Behavioral and Community Health Sciences*, Journal of Allied health 35(4): 198-207
28. Hellesoy O., Gronhaug K., Kvitastein O., 2000, *Burnout: Conceptual issues and empirical findings from a new research setting*, Scandinavian Journal of Manangement, 16 (3): 233-247
29. Huiyi T., 2007, *A study on prehospital emergency medical service system status in Guangzhou*, University of Hong Kong, Hong Kong
30. Iacovides A., Fountoulakis K. & Kaprinis S., 2003, *The relationship between job stress, burnout and clinical depression*, J Affect Disord 75 (3): 209-221

31. Juthberg C., Eriksson S., Norberg A.& Sundin K., 2007, *Perceptions of conscience in relation to stress of consciende*, Sweden Nurses Ethics 14(3): 329-43
32. Kristensen T. S., Borritz M., Villadsen E. & Christensen K. B., 2005, *The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout*, Work & Stress 19 (3): 192-207
33. Ladstätter F. & Garrosa E., 2008, *Prediction of burnout: An artificial neural network approach*, Diplomica Verlag
34. Leiter M. & Maslach C., 2005, *Banishing Burnout: Six strategies for Improving your relationship with work*, Jossey-Bass
35. Leiter M. P., 1988, *Burnout as a function of communication patterns: A study of multidisciplinary mental health team*, Group & Organization Studies 13 (1): 111-118
36. Maes S., Leventhal H. & Johnston M., 1992, *International Review of Healthy Psychology*, John Wiley
37. Mainiero L., & Sullivan S., 2005, *Kaleidoscope careers An alter-nate explanation for the "opt-out" revolution*. Academy of Mangement Executive
38. Maslach C. & Jackson S. E., 1984, *Burnout in organizational settings*, Applied Social Psychology Annual 5: 133-153
39. Maslach C. & Jackson S., 1981, *The measurement of experienced burnout*, Journal Of Occupational Behaviour
40. Maslach C. & Jackson S.E., 1986, *MBI: Maslach Burnout Inventory Reaserch Edition*
41. Maslach C. & Jackson S.E., 1986, *MBI: Maslach Burnout Inventory Reaserch Edition*, Consulting Psychologists Press
42. Maslach C. & Leiter M. P., 2008, *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*, John Wiley & Sons
43. Maslach C. & Leiter M. P., 2016, *Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry*, World Psychiatry 15(2): 103–111
44. Maslach C. & Leiter M., 1997, *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*, New York, Jossey Bass
45. Maslach C., 1978, *Job Burnout: How People Cope*, Public Welfare 36 (2): 56-58
46. Maslach C., 1982, *Burnout. The cost of caring*, Prentice-Hall
47. Maslach C., 1982, *Burnout-The Cost of Caring*, Englewood Cliffs Prentice Hall
48. Maslach C., 2017, *Finding solutions to the problem of burnout*, Consulting Psychology Journal: Practice and Research 69(2): 143–152.
49. Maslach C., Schaufeli W.B. & Leiter M.P., 2001, *Job burnout*, Annual Review of Psychology 52: 397-422

50. Msaouel P., Keramanis P., Tasoulis A., Kolokythas D., Syrmos N., Pararas N. & Lionis C., 2010, *Burnout and training satisfaction of medical residents in Greece, will the European Work Time Directive make a difference?*, Human Resources for Health
51. Murphy L., 2003, *Stress management at work secondary prevention of stress*, in Schabracq M., Winnbst J. & Cooper C., *Handbook of work and health psychology*, Wiley & Sons
52. Pappas E.A., Anagnostopoulos F., Niakas D., 2008, *Burnout of physicians and nurses and its effects on the quality of health care*, Archives of Hellenic Medicine 25 (1): 94-101
53. Pines A. & Keinan G., 2005, *Stress and burnout: The significant difference*, Personality and Individual Differences 39 (3): 625–635
54. Pines A. M., 1986, *Who is to blame for helper's burnout? Environmental impact*, in Scott C. D. & Hawk J., *Heal Thyself: The Health of Health Care Professionals*, Bruner/Mazel Publications
55. Pines A. M., 1993, *Burnout*, in Goldberger L. & Breznitz S., *Handbook of stress*, Free Press: 386-403
56. Pines A. M., 1996, *Couple burnout*, Routledge.
57. Pines A.M. & Aronson E., 1988, *Career Burnout: Causes and cures*, The Free Press
58. Pines, A., & Aronson, E. (1981). *Burnout : From tedium to personal growth*. New York: The free press.
59. Robbins S., Decenzo D. & Coulter M., 2012, *Διοίκηση επιχειρήσεων - αρχές και εφαρμογές*, Κριτική
60. Rogers J.C. & Dodson S.C., 1988, *Burnout in Occupational Therapists*, American Journal of Occupational Therapy 42 (12): 787-792
61. Roudsari B., Nathens A., Cameron P., Civil I., Gruen R., Koepsell T., Lecky F., Lefering R, Liberman M., Mock C., Oestern H., Schildhauer T., Waydhas C., Rivara F., 2007, *International comparison of prehospital trauma care systems*, Injury 38 (9): 993-1000
62. Sandström A., Rhodin I.N., Lundberg M., Olsson T. & Nyberg L., 2005, *Impaired Cognitive Performance in Patients with Chronic Burnout Syndrome*, Biological Psychology 69 (3): 271-279
63. Schaufeli W. & Enzmann D., 1998, *The Burnout Companion To Study And Practice: A Critical Analysis*, Taylor and Francis
64. Schaufeli W. B. & Van Dierendonck D., 1993, *The construct validity of two burnout measures*, Journal of Organizational Behavior 14 (7): 631–647
65. Schaufeli W. B., Leiter M. P., Maslach C. & Jackson S. E., 1996, *The MBI-General Survey*, in Maslach C., Jackson S. E. & Leiter M. P., *Maslach Burnout Inventory manual*, Consulting Psychologists Press

66. Schaufeli W.B. & Buunk B.P., 1996, *Burnout: an Overview of 25 Years of Research and Theorizing*, The Handbook of Work and Health Psychology 2 (1): 383- 425
67. Schaufeli W.B., Leiter M.P. & Maslach C., 2008, *Burnout: 35 years of research and practice*, Emerald 14 (3): 204-220
68. Schaufeli W.B., Leiter M.P. & Maslach C., 2009, *Burnout: 35 years of research and practice*, Career Development International. 14 (3): 204-220
69. Seuntjens A.D, 1982, *Burnout in Nursing. What it is and how to Prevent it*, Nursing Administration Quarterly 7 (1): 12-19
70. Siegrist J., 1996, *Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions*, Journal of Occupational Health Psychology (1): 27-41
71. Sterud T., Ekeberg O. & Hem E., 2006, *Health status in the ambulance services: a systematic review*, BMC Health Services Research 6: 82  
<http://www.biomedcentral.com/1472-6963/6/82>
72. Sutherland V.J. & Cooper C.L, 2003, *De-Stressing Doctors: A Self-Management Guide*, Betterworth-Heinemann
73. Totten V. & Bellou A., 2013, *Development of Emergency Medicine in Europe*, Academic Emergency Medicine 20 (5): 514-521
74. Travers C.J. & Cooper C.L., 1996, *Teachers under stress. Stress in the Teaching Profession*, Routledge
75. Tyler P. & Cushway D., 1998, *Stress and well-being in health-care staff: the role of negative affectivity, and perceptions of job demand and discretion*, Stress Medicine (14) 99-107
76. World Health Organization, 2008, *Emergency Medical Services Systems in the European Union*, Report of assessment project, Copenhagen

## ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ

77. Coolican H., 2008, *Ψυχολογία της εργασίας*, Παπαζήση
78. Clever Career, 2001, *Έρευνα για το εργασιακό άγχος των πληρωμάτων Ασθενοφόρων του Ε.Κ.Α.Β.* Αθήνας
79. Αναγνωστόπουλος Φ. & Παπαδάτου Δ., 1992, *Παραγοντική Σύνθεση και Εσωτερική Συνοχή του Ερωτηματολογίου Καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε Δείγμα Νοσηλευτριών*, Ψυχολογικά Θέματα 5(3): 183-202
80. Αντωνίου Α., 2007, *Burnout: Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης*, University Studio Press

81. Δελιχάς Μ., Τούκας Δ. & Σπυρούλης Α. 2012. *Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burn out), Υγιεινή και ασφάλεια της εργασίας* 50 : 5-12
82. Δημητριάδου Χ., 2015, *Η επαγγελματική εξουθένωση των Ελλήνων νοσηλευτών και η σχέση της με τη σωματική και ψυχική τους υγεία*, Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
83. Δημητρόπουλος Χ. & Φιλίππου Ν., 2008, *Η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας*, Αρχεία Ελληνική Ιατρική 25 (5): 642-647
84. Θεοφίλου Π., 2009, *Το Σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης στο Χώρο της Υγείας*, e-Περιοδικό Επιστήμης & Τεχνολογίας 4 (4): 41-50
85. Ιορδάνογλου Δ., 2008, *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού στις σύγχρονες οργανώσεις - νέες τάσεις και πρακτικές*, Κριτική
86. Καρούτσου Ι., Λαμπρούσης Θ. & Κωνσταντινίδης Θ. Κ., 2007, *Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας για τους εργαζόμενους στον τομέα της επείγουσας διακομιδής ασθενών - Εκτίμηση επικινδυνότητας εργασίας στη λειτουργία του ΕΚΑΒ Αθήνας*, Διπλωματική Διατριβή, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης
87. Κατσαβούνη Φ. & Μπεμπέτσος Ε., 2018 , *Διαταραχή μετατραυματικού stress σε πυροσβέστες και πληρώματα ασθενοφόρων μετά από μαζικές απώλειες υγείας*, Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής 35(1): 114-119
88. Κατσαβούνη Φ., 2014, *Ψυχοσωματικές επιδράσεις σε επαγγελματίες προστασίας και διάσωσης του πολίτη*, Διδακτορική διατριβή, Δημοκρίτειο Πανεπιστημίου Θράκης
89. Κατσαβούνη Φ., Μπεμπέτσος Ε., Μάλλιου Π. & Μπενέκα Α., 2013, *Παράγοντες κινδύνου για μυοσκελετικές κακώσεις σε πληρώματα ασθενοφόρων*, Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής 30 (2): 205-211
90. Κεντρική Υπηρεσία ΕΚΑΒ, 2024
91. Κεραμά Χ., 2020, *Επαγγελματική εξουθένωση των Διασωστών-Πληρωμάτων Ασθενοφόρων ΕΚΑΒ*, Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
92. Μάρκου Π., 2005, *Η επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό των νοσοκομείων*, Επιθεώρηση Υγεία 16: 21-25
93. Νόμος 1579/1985 (ΦΕΚ 217Α/23-12-1985)
94. Νόμος 4633/2019 (ΦΕΚ 161Α/16-10-2019)
95. Παπά Ε., Αναγνωστόπουλος Φ. & Νιάκας Δ., 2008, *Επαγγελματική εξουθένωση ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού και οι επιπτώσεις της στο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας*, Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής 25 (1): 94-101
96. Παπαδάτου Δ. & Αναγνωστόπουλος Φ., 1995 , *Επαγγελματική εξουθένωση*
97. Παπαδάτου Δ. & Αναγνωστόπουλος Φ., 1999, *Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας*, Ελληνικά Γράμματα



98. Παπαδάτου Δ., Τσελέπη Ν., Βαλλίδης Α., Χατζηθανάση Β., Καζάκου Μ., Δελβερίδης Χ., Αρβανιτάκη Δ., Παπαστυλιανού Δ., Λαμπροπούλου Ε. & Vahedi M., 2019, *Κατευθυντήριες οδηγίες για καλές πρακτικές για τη διαχείριση του Στρες για εργαζόμενους που στηρίζουν ανήλικους πρόσφυγες και μετανάστες*, Μέριμνα – Εταιρία για τη φροντίδα παιδιών και οικογενειών στην αρρώστια και το θάνατο
99. Παρτάλη Θ., 2021, *Η επαγγελματική εξουθένωση και η ικανοποίηση του διοικητικού προσωπικού στους φορείς υγείας στην εποχή της πανδημίας COVID-19: μελέτη περίπτωσης της 7ης υγειονομικής περιφέρειας Κρήτης*, Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
100. Πεδιαδιτάκη Ι., 2016, *Διερεύνηση της Υποκειμενικής Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου σε Δείγμα Εργαζομένων ως Διασώστες του Εθνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ) στην Περιφέρεια Κρήτης*, Διπλωματική Διατριβή, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης
101. Προεδρικό Διάταγμα 348/1996 (ΦΕΚ 229<sup>Α</sup>/17-09-1996)
102. Προεδρικό Διάταγμα 376/1996 (ΦΕΚ 169<sup>Α</sup>/17-08-1988)
103. Ρίζος Κ., 2018, *Εκτίμηση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης και των Επιπτώσεών της σε Πληρώματα Ασθενοφόρων του ΕΚΑΒ Αθηνών*, Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
104. Σταύρου Σ., 2005, *Διερεύνηση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης του ανθρώπινου δυναμικού στο ΕΚΑΒ 7<sup>ης</sup> Περιφέρειας και επιπτώσεις στην αντιμετώπιση των ασθενών*, Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία, Ε.Α.Π.
105. Σταύρου Σ. & Αναγνωστόπουλος Φ., 2005, *Επαγγελματική Εξουθένωση του Προσωπικού του ΕΚΑΒ και Ικανοποίηση των Διακομιζόμενων Ασθενών*, Επιθεώρηση Υγείας, Νοέμβριος-Δεκέμβριος :11-26
106. Τσε Ε., 2020, *Μελέτη επαγγελματικής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης στα πληρώματα ασθενοφόρων του ΕΚΑΒ 7ης Περιφέρειας*, Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
107. Υπουργική Απόφαση Υ4β/9919/Φ25 (ΦΕΚ 125Β/05-03-1993)
108. Φατούρου Μ. & Παπαθανασίου Μ., 2008, *Επαγγελματική εξουθένωση: πράξη και πρόληψη σε επαγγελματίες υγείας*, στο Αναγνωστόπουλος Φ. & Καραδήμας Ε. (επιμ.), Υγεία και ασθένεια : ψυχολογικές διεργασίες, Εκδοτικός Οργανισμός Λιβάνη, Αθήνα
109. Φιλιππίδης Γ. & Μπότση Ε., 2018, *Επαγγελματική εξουθένωση εργαζομένων σε κοινωνικές δομές στην εποχή της κρίσης*, Ινστιτούτο Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών Πρακτικά 4ου Διεθνούς Συνεδρίου Τόμος Α: 459-467
110. Φουλίδου Ξ., 2018, *Διερεύνηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης στο νοσηλευτικό προσωπικό του Γενικού Νοσοκομείου Πατρών σε περιόδους οικονομικής κρίσης*, Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

## ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ

111. <https://hr.apografi.gov.gr>

112. <https://www.docman.gr>

113. <https://www.ekab.gr>

114. <https://www.gov.gr>

115. <https://www.moh.gov.gr>

116. <https://www.et.gr>

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ**  
**ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «MBA με Κατεύθυνση DIGITAL BUSINESS»**

Αγαπητοί συνάδελφοι,

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της έρευνας που πραγματοποιείται στο πλαίσιο της εκπόνησης της πτυχιακής εργασίας μου με θέμα "Διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων της Κεντρικής Υπηρεσίας του Εθνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας (Ε.Κ.Α.Β.) στον Τομέα της Αθήνας". Στόχος είναι η μελέτη του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης στη συγκεκριμένη ομάδα επαγγελματιών.

Η έρευνα διεξάγεται σύμφωνα με του διεθνείς κανόνες ερευνητικής δεοντολογίας και τα δεδομένα του ερωτηματολογίου θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς αυτής. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτεί 5-10 λεπτά από το χρόνο σας, γίνεται εθελοντικά και ανώνυμα.

Η συμβολή σας είναι σημαντική.

Ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία και το χρόνο σας,

Καραγεώργος Γεώργιος

karargr@hotmail.com

## ΕΝΤΥΠΟ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗΣ

Καλείστε να συμμετέχετε σε μια έρευνα που αφορά στη μελέτη, αξιολόγηση και καταγραφή των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων της Κεντρικής Υπηρεσίας του Ε.Κ.Α.Β.. Η συμμετοχή σας είναι εθελοντική και ανώνυμη. Υπό αυτή την έννοια, μπορείτε να διακόψετε τη συμμετοχή σας οποιαδήποτε στιγμή και το ερωτηματολόγιο δεν θα αναφέρεται σε κανένα στοιχείο που να σας ταυτοποιεί. Η ανωνυμία σας θα διατηρηθεί κατά τη διάρκεια, αλλά και μετά την ολοκλήρωση της έρευνας.

- Έχετε καταλάβει ότι το όνομά σας δεν θα αναφερθεί πουθενά, ούτε κατά τη διάρκεια της έρευνας ούτε στην τελική έκθεση της μελέτης; ΝΑΙ  ΟΧΙ
- Έχετε καταλάβει ότι μπορείτε να αποχωρήσετε από την έρευνα οποιαδήποτε στιγμή χωρίς να δώσετε εξηγήσεις; ΝΑΙ  ΟΧΙ
- Έχετε καταλάβει ότι μπορείτε να αρνηθείτε να συμμετέχετε; ΝΑΙ  ΟΧΙ
- Συμφωνείτε τα ανώνυμα δεδομένα σας να χρησιμοποιηθούν σε μελλοντικές έρευνες χωρίς τη χρήση των προσωπικών δεδομένων; ΝΑΙ  ΟΧΙ
- Συμφωνείτε να συμμετέχετε σε αυτήν την έρευνα; ΝΑΙ  ΟΧΙ

Ενημερώθηκα για το σκοπό και τον τρόπο διεξαγωγής της έρευνας η οποία διενεργείται στο πλαίσιο του μεταπτυχιακού προγράμματος του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής «MBA με Κατεύθυνση DIGITAL BUSINESS» και δέχομαι ανεπιφύλακτα να συμμετέχω στην έρευνα.

Ημερομηνία συγκατάθεσης.....

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### Α' ΕΝΟΤΗΤΑ – ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο :  
Ανδρας  Γυναίκα  Άλλο
2. Ηλικία :  
20-29  30-39  40-49  50-59  60 και άνω
3. Οικογενειακή κατάσταση :  
Αγαμος/η  Έγγαμος/η  Συμβίωση  Άλλο
4. Αριθμός παιδιών :  
Κανένα  1  2  3  4  Περισσότερα
5. Βαθμίδα εκπαίδευσης :  
ΔΕ  ΤΕ  ΠΕ
6. Αν είστε απόφοιτος/η Α.Ε.Ι. ή Τ.Ε.Ι., αναφέρετε τον τίτλο σπουδών σας:  
.....

7. Επιπλέον τίτλοι εκπαίδευσης :  
ΙΕΚ ΕΚΑΒ (2 εξάμηνα/ταχύρρυθμο)   
ΙΕΚ ΕΚΑΒ (4 εξάμηνα)   
Μεταπτυχιακό   
Διδακτορικό   
Άλλο .....

### Β' ΕΝΟΤΗΤΑ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

1. Κλάδος/Ειδικότητα στον Οργανισμό του Ε.Κ.Α.Β. :  
.....
2. Διεύθυνση/Τμήμα Εργασίας στον Οργανισμό του Ε.Κ.Α.Β. :  
.....
3. Εργασιακή σχέση :  
Μόνιμος/η  Συμβασιούχος Αορίστου χρόνου  Συμβασιούχος Ορισμένου χρόνου
4. Έτη υπηρεσίας :
5. Ώρες εργασίας ανά εβδομάδα :
6. Ωράριο :  
Σταθερό  Κυλιόμενο

7. **Αν έχετε κυλιόμενο ωράριο εργασίας :**

Κατά μέσο όρο νυχτερινές βάρδιες το μήνα

Κατά μέσο όρο απογευματινές βάρδιες το μήνα

8. **Τι σας οδήγησε στο επάγγελμα;**

Η επιθυμία να βοηθώ τους ανθρώπους

Τυχαία βρέθηκα στο επάγγελμα αυτό

Η αυξημένη πιθανότητα επαγγελματικής αποκατάστασης

Επιρροές που δέχθηκα από το περιβάλλον μου

Άλλο.....

**Γ' ΕΝΟΤΗΤΑ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ**

1. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου.						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

2. Νιώθω «άδειος/α», σαν να μην έχει μείνει τίποτα μέσα μου στο τέλος του ωραρίου μου, καθώς αποχωρώ από τη δουλειά μου.						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

3. Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια μέρα δουλειάς.						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

4. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς νιώθουν οι άνθρωποι που εξυπηρετώ ή συνεργάζομαι για όσα τους συμβαίνουν.						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

**5. Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς ανθρώπους που εξυπηρετώ ή συνεργάζομαι, σαν να ήταν αντικείμενα.**

Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

**6. Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη την ημέρα.**

Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

**7. Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των ανθρώπων που εξυπηρετώ ή συνεργάζομαι στη δουλειά μου.**

Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

**8. Νιώθω καταπονημένος/η από τη δουλειά μου.**

Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

**9. Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου.**

Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

**10. Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα να εργάζομαι σε αυτή τη δουλειά.**

Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6



<b>11. Με προβληματίζει ότι σιγά-σιγά αυτή η δουλειά με κάνει συναισθηματικά πιο σκληρό/ή.</b>						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

<b>12. Νιώθω γεμάτος/η δύναμη και ενεργητικότητα.</b>						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

<b>13. Νιώθω απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου.</b>						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

<b>14. Πιστεύω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου.</b>						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

<b>15. Στην ουσία, δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς ανθρώπους που εξυπηρετώ ή τις εργασίες που διεκπεραιώνω.</b>						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

<b>16. Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση το να εργάζομαι στενά με ανθρώπους.</b>						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

<b>17. Μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους ανθρώπους στη δουλειά μου.</b>						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

<b>18. Στο τέλος της ημέρας, έχω καλή διάθεση που εργάστηκα στενά με ανθρώπους στη δουλειά μου.</b>						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

<b>19. Νιώθω ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτήν τη δουλειά.</b>						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

<b>20. Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου, δεν αντέχω άλλο σε αυτήν τη δουλειά.</b>						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

<b>21. Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου.</b>						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6

<b>22. Νομίζω ότι οι άνθρωποι που εξυπηρετώ ή συνεργάζομαι, επιρρίπτουν σε μένα ευθύνες για μερικά από τα προβλήματά τους.</b>						
Ποτέ δεν μου συμβαίνει	Λίγες φορές το χρόνο	Μία φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μία φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα μου συμβαίνει
0	1	2	3	4	5	6