

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Margit Ilves-Juurma

**TÖÖTAJATE TÖÖMOTIVATSIOONI JA TÖÖRAHULOLU
MÕJUTAVAD TEGURID AS LÄÄNE-TALLINNA
KESKHAIGLA OSAKONNAASSISTENTIDE NÄITEL**

Bakalaureusetöö

Õppekava HAKB02/14, halduskorraldus

Juhendaja: Tiiu Kamdron, PhD

Tallinn 2019

Deklareerin, et olen koostanud töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 7635 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Margit Ilves-Juurma

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 165004HAKB

Üliõpilase e-posti aadress: margitilvjuurma@gmail.com

Juhendaja: Tiiu Kamdron, PhD:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees: Üllas Ehrlich, PhD:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	4
SISSEJUHATUS	5
1. TEOREETILINE ÜLEVAADE	7
1.1 Töömotivatsioon	7
1.2 Motivatsiooniteooriad	9
1.2.1 Töö psühholoogiliste nõudmiste ja kontrolli mudel	9
1.2.2 Töö omaduste mudel	9
1.2.3 Ressursside alalhoidmise mudel	10
1.2.4 Pingutuse- tasu tasakaalustamatuse mudel	10
1.3 Töö nõudmiste ja töö ressursside mudel	10
1.4 Töörahuolu	14
2. EMPIIRILINE UURING	16
2.1 AS Lääne-Tallinna Kesksaigla tutvustus	16
2.2 Osakonnassistentide ametikoha tutvustus	17
2.3 Meetod ja protseduur	18
2.4 Valim	19
2.5 Tulemused	22
2.5.1 Kirjeldav statistika	22
2.5.2 Võrdlev statistika	27
2.6 Järeldused ja ettepanekud	29
KOKKUVÕTE	35
SUMMARY	37
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU	40
Lisad	43
Lisa 1. Küsimustik	43
Lisa 2. Töö nõudmiste ja töö ressursside tulemused	48
Lisa 3. Ambulatoorses vastuvõtus ja statsionaarses raviosakonnas töötavate osakonnaassistentide grupierinevused	53

LÜHIKOKKUVÕTE

Bakalaureusetöö eesmärgiks on analüüsida AS Lääne-Tallinna Keskhaigla (edaspidi Keskhaigla) mittemeditsiinilise personali hulka kuuluvate osakonnaassistentide töömotivatsiooni ja töörahulolu mõjutavaid tegureid töö nõudmiste ja töö ressursside mudeli (Job Demands-Resources model, edaspidi JD-R) alusel. Bakalaureusetöö lõppeesmärgi saavutamiseks on vajalik küsitlusuuringu läbiviimine Keskhaigla osakonnaassistentide hulgas, et välja selgitada, millised töö nõudmised ja töö ressursid mõjutavad nende töörahulolu taset ning analüüsida uuringu käigus saadud tulemusi.

Bakalaureusetöö teoreetilises osas käsitleb autor töömotivatsiooni mõistet, erinevaid motivatsiooniteooriaid, JD-R mudelit ja töörahulolu mõistet. Bakalaureusetöö empiirilises osas kirjeldab autor lühidalt Keskhaigla tegevusala, struktuuri ja juhtorganeid ning osakonnaassistentide tööülesandeid, kvalifikatsiooninõudeid ja töökorralduse regulatsiooni, kirjeldab uuringu läbiviimiseks kasutatud metoodikat ning analüüsib uuringu tulemusi. Uuringuandmete analüüsimiseks kasutab autor kirjeldavat statistikat ja võrdlevat statistikat. Bakalaureusetöö kolmandas peatükis esitab autor uuringu tulemustest tulenevad järeldused ja ettepanekud.

Uuringutulemuste analüüsimisel selgub, et Keskhaigla ambulatoorses vastuvõtus ja statsionaarsetes raviosakondades töötavate osakonnaassistentide töömotivatsiooni ja töörahulolu mõjutavateks peamisteks töö nõudmisteks on madal palgatase ning vähesed võimalused tööalaseks arenguks ja karjääri edendamiseks. Peamisteks töö ressurssideks on uuringutulemuste alusel hea läbisaamine kolleegidega, töökoha stabiilsus, head suhted otsese juhiga ja töö sisu.

Bakalaureusetöö käigus teostatud uuringu analüüsi tulemused esitab autor Keskhaigla juhtkonnale, et nende alusel oleks võimalik välja töötada ja rakendada meetmeid, mis aitaksid tõsta osakonnaassistentide töömotivatsiooni ja tööga rahulolu.

Võtmesõnad: töömotivatsioon, töörahulolu, töö nõudmiste – töö ressursside mudel, AS Lääne Tallinna Keskhaigla, osakonnaassistent

SISSEJUHATUS

Inimeste käitumine igapäevase töö käigus sõltub sellest, kui võrd nad on motiveeritud oma tööd tegema ja kui suur on nende rahulolu tehtava tööga. Tööraahulolu mõjutab organisatsioonide edukust ja tööturu üldisi protsesse. Tööjõu liikumine erinevate riikide vahel kasvab, pidevalt on muutumises ka töö iseloom ja tööandjad on hakanud aina enam mõistma, et organisatsiooni edu ei ole võimalik tagada ilma motiveeritud ja lojaalsete töötajateta.

Pidevalt suureneb ka töötajate teadlikkus oma tööalaste õiguste ja võimaluste osas. Töötajad vahetavad töökohti suhteliselt kergekäeliselt mitte ainult suurema palga vaid ka organisatsioonide poolt pakutavate töö ressursside ja erinevate lisandväärtuste tõttu. Nooremate põlvkondade töötajad ei soovi enam ühe organisatsiooniga väga pikaajaliselt siduda ja nende nõudmised töö ressursside suhtes on sageli kõrgemad kui vanematel töötajatel. Vältimaks suurt tööjõuvoolavust, on organisatsioonide jaoks oluline hakata läbi viima regulaarseid tööraahulolu-uurimusi selgitamiseks välja millised töö nõudmised ja töö ressursid mõjutavad inimeste töömotivatsiooni ja tööraahulolu taset.

Keskhaiglas viidi 2011. aastal läbi tööraahulolu alane uuring töötajate motivatsiooni ja tööraahulolu hindamiseks. Uuringus oli põhirõhk suunatud meditsiinilise personali tööraahulolule ja probleemidele, mis autori arvamusel suures osas erinevad mittemeditsiinilise personali töö nõudmiste ja töö ressurssidega seotud probleemidest. Meditsiinasutustes töötava mittemeditsiinilise personali tööraahulolu kohta ei ole autorile teadaolevalt Keskhaiglas ega ka üheski teises Eesti meditsiinasutuses uurimusi läbi viidud ja seetõttu otsustas autor oma bakalaureusetöös just seda teemat käsitleda.

Bakalaureusetöö eesmärgiks on välja selgitada, millised töö nõudmised ja töö ressursid mõjutavad Keskhaigla ambulatoorse vastuvõtu üksustes ja statsionaarsetes raviosakondades töötavate osakonnassistentide töömotivatsiooni ja tööraahulolu.

Bakalaureusetöö eesmärgi saavutamiseks esitas autor järgmised uurimisküsimused:

- Millised töö nõudmised ja töö ressursid mõjutavad Kesksaiglas töötavate osakonnaassistentide töömotivatsiooni ja töörahulolu?
- Kas esineb erinevusi ambulatoorses vastuvõtus ja statsionaarses raviosakonnas töötavate osakonnaassistentide töömotivatsiooni ja töörahulolu mõjutavates töö nõudmistes ja töö ressurssides?

Bakalaureusetöö lõppeesmärgi täitmiseks olid autori poolt püstitatud järgmised ülesanded:

- Anda erialase kirjanduse põhjal ülevaade töömotivatsiooni olemusest, erinevatest motivatsiooniteooriatest, töö nõudmiste ja töö ressursside mudelist ja töörahulolu olemusest;
- Anda ülevaade Kesksaiglast ja osakonnaassistentide tööülesannetest, kvalifikatsiooninõuetest ja töökorralduse regulatsioonist ;
- Viia läbi töörahulolu uuring Kesksaigla osakonnaassistentide hulgas;
- Selgitada välja millised on Kesksaiglas töötavate osakonnaassistentide peamised töömotivatsiooni ja töörahulolu mõjutavad töö nõudmised ja töö ressursid;
- Analüüsida Kesksaigla töötavate osakonnaassistentide hulgas läbi viidud kvantitatiiv-uuringu tulemusi;
- Uurimuse tulemustele tuginedes teha ettepanekud muudatusteks osakonnaassistentide töös, et suurendada nimetatud töötajategrupi töömotivatsiooni ja töörahulolu.

Bakalaureusetöö on empiiriline uurimus; andmeid kogus autor veebipõhise küsitlusega. Bakalaureusetöö esimeses peatükis annab autor teoreetilise ülevaate töömotivatsiooni mõistest, erinevatest motivatsiooniteooriatest, töö nõudmiste ja töö ressursside mudelist ja töörahulolu mõistest, neid mõjutavatest teguritest ja nende mõjudest organisatsioonidele. Teises peatükis tutvustatakse empiirilise uuringu objektiks olevat Kesksaiglat, osakonnaassistentide tööülesandeid, kvalifikatsiooninõudeid ja töökorralduse regulatsiooni Kesksaiglas. Teises peatükis kirjeldatakse ka uurimuse metoodikat ja saadud tulemusi. Arutelu ja järelduste osas esitatakse uuringutulemustele tuginevad ettepanekud, mille rakendamine aitaks suurendada osakonnaassistentide töömotivatsiooni ja töörahulolu.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE

Bakalaureusetöö teoreetilises ülevaates kirjeldas autor erialasele kirjandusele tuginedes töömotivatsiooni ja töörahulolu olemust, neid mõjutavaid tegureid ning mõjusid organisatsioonidele. Samuti käsitleti erinevaid motivatsiooniteooriaid, ning töö nõudmiste ja töö ressursside mudelit

1.1 Töömotivatsioon

Töömotivatsioon moodustub inimese enda sisemistest motiividest, stiimulitest, inimese tahtest ja paljudest muudest erinevatest faktoritest, mis tema tegevusele saavad mõju avaldada. Motiveeritud töötaja soovib rakendada kõiki oma oskusi, võimekust, energiat ja teadmisi, et jõuda mingi konkreetse eesmärgini. Seda, kui oluline on motiveerituse mõju töötajate tulemuslikkusele, on kirjeldatud erinevates teooriates, mis käsitlevad juhtimisega seotud tegevusi (Siimon, Türk 2003). Töötajate oluline panus organisatsiooni heaks on mitte ainult igapäevase töö tegemine, vaid see, millise motivatsioonitaseme ja pühendumusega seda tööd tehakse. Endast parima annavad oma tegevuses need töötajad, kes on motiveeritud. Kuigi motivatsioonis on oma osa ka töötajate isiklikel seisukohtadel ja innukusel, tingivad motivatsiooni peamiselt siiski inimese jaoks meeldiv või mitte-meeldiv töökeskkond ja organisatsioonikultuur, mida suures osas mõjutavad organisatsioonide juhid ja liidrid (Mayo 2004).

Motivatsiooni olemasolu või selle puudumine määravad selle, kuidas inimesed oma töösse suhtuvad. Motiveeritud töötajate jaoks on nende töö sageli huvipakkuv, nad töötavad edukalt ning heade tulemustega. Tööst huvitatud inimesed tunnevad töötamisest ka suuremat rõõmu (Alas 2001). Autori arvates kehtib sama seisukoht ka vastupidiselt, st kui mingi töö või tegevus pakub inimesele rõõmu, siis on tulemused suurepärased ja võib tekkida motivatsioon.

Professor Milvi Tepp on esitanud seisukoha, et inimese tahet mingi eesmärgi nimel pingutada saab kujundada töökeskkonnas leiduvate tegurite kaudu. Esmane motiveerija saab olla tehtav töö, selle keerulisus ja inimese huvi töö vastu. Inimese motivatsiooni suurendavad võimalused rakendada isiklike ideid ja mõtteid, näha töö tulemusi ja saada selle kohta tagasisidet. Töö kaudu on võimalik rahuldada paljusid inimesele olulisi vajadusi, milles seisnebki tema peamine motiveeriv jõud (Malmberg 2005).

Motivatsiooni saab jaotada kaheks – sisemisteks motivatsioonivahenditeks ehk stiimuliteks ja välisteks motivatsioonivahenditeks ehk motivaatoriteks. Stiimulid, mis mõjutavad töötaja motivatsiooni, on seotud töö tegemisest saadava rahuldustundega. Näiteks tunneb töötaja ennast peale keeruka ülesande täitmist kompetentsena ja kogeb rahuldustunnet oma töösooritusest (Siimon, Türk 2003). Sisemist motivatsiooni tekitab inimeses tema huvi tehtava töö ja selle olemuse vastu, tahtmine kaasa lüüa tema jaoks huvitavatena tunduvates ja arendavates tegevustes (Malmberg 2005).

Välise motivatsiooni puhul on töötajat innustatud peamiselt väliste stiimulite poolt nagu piisavalt kõrge palgatase, töökohal toimivad head suhted kolleegidega, igapäevased töötingimused jms (Kamdron 2002). Samuti motiveerivad töötajaid sotsiaalsed stiimulid, ehk väljavaated edutamisele, karjääritegemisele; samuti töö rikastamine/töö struktuuri muutmine, töökeskkond jms (Malmberg 2005). Välised hüvitised (stiimulid, motiveerimisvahendid), mille abil inimestel on võimalik oma esmavajadusi rahuldada, on sageli sõltuvad sellest, kas tööülesande sooritamist saatis edu ja tehtud töö kvaliteedist (Siimon, Türk, 2003). Väliste stiimulite hulk ei ole kunagi piisav ning aja jooksul need aeguvad ja vajavad seetõttu aeg-ajalt ülevaatamist ja uuendamist. Töötajate tahe ja pühendumine ilmnevad oma parimal moel, kui neid toetatakse läbimõeldud ja toimiva motivatsioonisüsteemiga (Malmberg 2005).

Motiveerimisel on kõige olulisem teha valik, kas organisatsiooni jaoks on olulisem määratleda ja rahuldada töötajate põhilised vajadused või tuleks eelkõige tegeleda töösuhetega, toetada töötajate loominguilisust ja vajadusi tööalasel midagi saavutada (Siimon, Türk 2003). Autori arvamusel on töötajaid võimalik tõeliselt motiveerida ainult juhul, kui organisatsiooni juhid tunnevad põhjalikult oma personali koosseisu, nende vajadusi ning tunnevad huvi ka töötajate arvamus vastu.

Helleri sõnul võib motivatsiooni nimetada inimeste juhtimise peamiseks võtmeküsimuseks. Motivatsioon ei ole kindlasti ainult kiidusõnad, mida hea töö eest jagatakse. Töötajaid motiveeriv juht peab mõistma, ära tundma ja looma töö tegemiseks tingimused, mis ei motiveeriks ainult ühte

inimest kollektiivi hulgast, vaid oleksid motiveerivad kõigi meeskonnaliikmete jaoks hoolimata nende eelistustest (Heller 2003). Koolitaja Mats Soomre sõnul on inimene kõige motiveeritum, kui talle meeldib tema töö, inimesed, kellega koos ta töötab ja talle meeldivad ka need inimesed kelle heaks ta töötab (Malmberg 2005).

1.2. Motivatsiooniteooriad

Töö nõudmiste ja töö ressursside mudel (*Job Demands-Resources model*) integreerib mitmeid varasemaid motivatsiooniteooriaid (Bakker et al. 2001, 2007):

- Töö psühholoogiliste nõudmiste ja kontrolli mudel (*Demands-control model*, Karasek 1979);
- Töö omaduste mudel (*Job characteristics model*, Hackman ja Oldham 1980);
- Ressursside alalhoidmise mudel (*Conservation of resources model*, Hobfoll, 1989);
- Pingutuse-tasu tasakaalustamatuse mudel (*Effort-reward imbalance model*, Siegrist 1996).

1.2.1. Töö psühholoogiliste nõudmiste ja kontrolli mudel

Karaseki töö psühholoogiliste nõudmiste ja kontrolli mudeli põhimõttel on töid võimalik jaotada kahe peamise mõõtme alusel: psühholoogilised nõudmised, mis on tingitud töö iseloomust ning töötaja otsustusvabadus ehk inimese võimalus omada töö üle kontrolli. Hiljem täiendati mudelit seisukohtadega, mis käsitlesid sotsiaalse toetuse ja töörahulolu teemasid (Seppo et al. 2010).

1.2.2. Töö omaduste mudel

Hackmani ja Oldhami väljatöötatud töö omaduste mudeli peamiseks põhimõtteks on seisukoht, et organisatsioonide jaoks on oluliseks eesmärgiks hoida ja säilitada olemas olevat tööjõudu. Töö omaduste mudeli alusel on töötajate meelestatus ja suhtumine oma töösse positiivne ja töö tulemused on head, kui on saavutatud kolm olulist psühholoogilist seisundit: töötajad mõistavad, et tehtav töö on oluline; töötajad tunnetavad isiklikku vastutust selle ees, kuivõrd hästi või halvasti on tööülesanded täidetud ja kolmandaks, et töötajad oleks teavitatud/teadlikud oma töö tulemuste osas (Boonzaier et al.2001).

1.2.3. Ressursside alalhoidmise mudel

Hobfolli ressursside alalhoidmise mudeli põhimõtte alusel on inimeste jaoks oluline hankida ressursse ning neid säilitada ja kaitsta. Kui inimesed tajuvad ohtu omandatud ressurssidele, mida või neile tundub, et olemasolevate ressursside abil ei ole võimalik oma töös sisulisi muudatusi läbi viia, tekitab see nendes stressiseisundi ja rahulolematuse (Xanthopoulou et al.2009).

1.2.4. Pingutuse- tasu tasakaalustamatuse mudel

Siegristi poolt välja töötatud pingutuse ja tasu tasakaalustamatuse mudeli aluseks on inimeste individuaalne tajumine, kas emotsionaalne/finantsiline tasu, mis tööga on välja teenitud või edutamisperspektiiv on/ei ole vastavuses pingutusega, mida oma eesmärgi saavutamiseks on tulnud teha. Olukorda, kus töötaja poolt tehtav pingutus on liiga suur, kuid saadav tasu selle eest liiga väike, võib pidada kõige negatiivsemaks (Seppo et al 2010).

1.3. Töö nõudmiste ja töö ressursside mudel

Töö nõudmiste ja töö ressursside mudel on Demerouti, Bakkeri, Nachreineri, ja Schaufeli poolt 2001. aastal esitatud teoreetiline raamistik, milles on püütud ühendada erinevaid ja üsna iseseisvaid uurimistraditsioone – stressiuuringuid ja motivatsiooniuringuid. Lisaks esitatakse, milline on töö nõudmiste ja töö ressursside vastastikune mõju ning samuti aitab mudel prognoosida organisatsioonide jaoks olulisi töötulemusi (Demerouti, Bakker 2011).

JD-R mudelit on aastaid rakendatud paljudes erinevates organisatsioonides ja mudeli abil on analüüsitud organisatsioonide sisemist produktiivsust ja tegureid, mis võivad avaldada mõju töötajate heaolule (Demerouti et al. 2001). Varasemalt läbi viidud uuringud on näidanud, et JD-R abil on võimalik eeldada, kas töötajaid võib ohustada läbipõlemine aga samuti inimeste võimaliku töövõime taset. Siiski on jäänud veel mitmeid vastuseta küsimusi seoses mudelis avaldatud protsessidega (Demerouti et al. 2011).

JD-R mudeli keskse väite alusel esinevad igal kutsealal omad spetsiifilised riskitegurid, mis on seotud töötajate tööalase stressi tekkimise põhjustega või selliste teguritega, mille mõju võib aja jooksul viia töötajate läbipõlemissündroomi tekkimiseni. Kõiki töötajate töörahulolu mõjutavaid tegureid, mis võivad töökohtadel esineda, saab klassifitseerida kahte peamisesse kategooriasse – töö nõudmised ja töö ressursid. Universaalset mudelit, mis nende kategooriate alusel kujuneb, on

võimalik rakendada ka üksteisest kardinaalselt erinevatel kutsealadel hoolimata sellest, missugused on selles konkreetses töökeskkonnas või töökohal esinevad töö nõudmised ja töö ressursid (Bakker et al. 2005). JD-R teooria seab küll esiplaanile töötajate heaolu, kuid samuti on selle teooria oluliseks eesmärgiks mõista inimeste tööalase käitumise põhjuseid ning seda, millist mõju need avaldavad organisatsiooni tegevusele ja tulemuslikkusele (Bakker, Demerouti 2018).

Jones ja Fletcher on 1996. aastal määratlenud töö nõudmised kui hulga stiimuleid, mis nõuavad töökeskkonnas eriti hoolikat tähelepanu ja reageerimist sellisel kombel, mis teeks võimalikuks vähendada nende negatiivset mõju töötajatele (Schaufeli, Bakker 2004). Rothmann, Mostert ja Strydom on oma uuringus töö nõudmisi omakorda kirjeldanud kui selliseid tööga seotud aspekte, mis võivad töötajates pingeid tekitada juhul, kui ületatakse töötajate võime kohaneda reaalse olemasolevate oludega (Rothmann et al. 2006).

Töö nõudmised on töö erinevad füüsilised, psühholoogilised, sotsiaalsed ja organisatsioonilised aspektid, mis püsivalt nõuavad töötajatelt nii füüsilist kui emotsionaalset pingutamist ja erinevaid oskusi, mille mõjudest on omakorda tingitud töötajate poolt tajutavad erinevad füsioloogilised ja/või psühholoogilised kahjud. Töö nõudmiste alla kuuluvad näiteks pingeline töö, töötaja jaoks ebasoodne füüsiline töökeskkond ja emotsionaalselt nõudlikud suhted klientidega (Bakker, Demerouti 2006). Bakkeri ja Demerouti sõnul ei pruugi töö nõudmised olla alati sellised faktorid, mis avaldavad töötajale kindlasti negatiivset mõju, kuid võivad aja jooksul muutuda tööstressoriteks olukorras, kus inimene on jätkuvalt sunnitud tegema suuri tööalaseid jõupingutusi, kuid tal puuduvad võimalused piisavaks taastumiseks töövälisel ajal (Kinnunen, et al. 2011).

Töö ressursside mõiste on seotud tööalaste teguritega, mille mõjud võivad töötajatel leevendada tööalaste nõudmiste tõttu tekkida võivaid negatiivseid füsioloogilisi ja psühholoogilisi kahjusid. Töö ressursside abil on töötajatel võimalik hõlpsamalt jõuda eesmärkide saavutamiseni ja samuti stimuleerivad need iga üksiku töötaja isiklikku õppimist ja arengut (Demerouti et al 2011). Töö ressurssideks on näiteks juhtide poolt töötajatele antav tagasiside töötulemuste edukuse kohta, töötajate igakülgne sotsiaalne toetus ja tööülesannete vaheldusrikkus. Eelnimetatud tegurid on töö omadused, mis mõjuvad töötajatele positiivselt ja tõstavad nende motivatsioonitaset. Töö ressursid avaldavad töötajate jaoks ka sisuliselt motiveerivat mõju, sest nende kaudu saavad inimesed rahuldada oma peamisi psühholoogilisi vajadusi nagu iseseisvus, kuuluvus ja pädevus (Bakker, Demerouti 2018). Töö ressursid võivad asuda makromajanduslikul, aga ka organisatsioonilisel tasandil (töötajate palgatase, võimalused edendada oma karjääri endale meelepärases suunas suunas, kindlustunne töö suhtes jms), inimsuhete tasandil (organisatsiooni juhi, otsese juhendaja

ja kolleegi(de) toetus, meeskonna sisekliima jms), konkreetse töökoha tasandil (rolli selgus töö tegemisel, võimalus osaleda otsuste tegemise juures) samuti ülesande tasandil (konkreetsed oskused, ülesannete identiteet, ülesannete olulisus, autonoomia ja töö tulemuslikkuse kohta antav tagasiside) (Demerouti, Bakker, 2011).

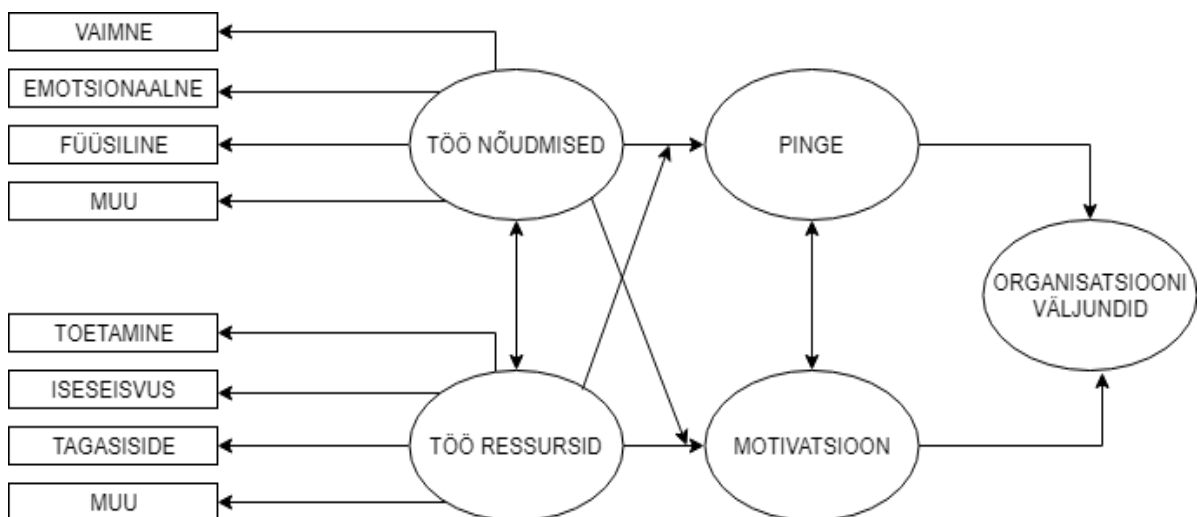
JD-R seisukoht, et töö ressursid mitte ainult ei leevenda töö nõudmiste mõju, vaid on ka iseenesest olulised, on kooskõlas Hackmani ja Oldhami töö omaduste mudeliga, mis rõhutab töö ressursside motiveerivat potentsiaali tööülesannete tasandil, ja seejuures just autonoomia, tagasiside ja tööülesannete olulisuse osas. Samuti seostub töö ressursside olulisuse põhimõtte üldises vaates ka Hobfolli ressursside alalhoidmise mudeliga, mille alusel on ressursside kogumine ja nende säilitamine inimeste jaoks oluline motivatsioonitegur. Ressurssideks võivad olla erinevad vahendid, mille abil on võimalik teisi hinnatud ressursse hankida, saavutada või kaitsta (Bakker, Demerouti 2007). Kui töö ressursse on piisavalt, siis aitavad need vähendada töö nõudmiste mõju, soodustada töötajate igakülgset tööalast arengut ja planeeritud eesmärkide saavutamist. Kõik eelnev omakorda soodustab töötajate suuremat pühendumist oma tööle ja organisatsioonile ja töötajate lahkumine organisatsioonist väheneb (Bakker et al. 2003).

JD-R mudeli teise peamise seisukoha alusel võivad töö erinevad omadused kutsuda töötajates esile kaks protsessi, millest üks on tervisekahjustuste protsessi ja teine motivatsiooniprotsess. Esiteks võivad sellised töökohad, kus esineb kõrgeid töö nõudmisi, näiteks tööst tingitud ülekoormust või ülemääraseid emotsionaalseid nõudmisi, töötajate ressursse ammendada. Tulemuseks võivad olla töötajatel tekkivad erinevad terviseprobleemid ja/ või läbipõlemissündroom. Teiseks võivad liiga vähesed või üldse puudu olevad töö ressursid välistada töötajate jaoks võimaluse saavutada neid tegelikke tööalaseid eesmärke, mis nad endale seadnud on. Kirjeldatud olukorra tulemusena võib väheneda töötaja motivatsioonitase või pühendumus, mis omakorda võib viia töötaja otsuseni lõpetada töötamine selles organisatsioonis (Bakker et.al. 2003).

Töö ressursside poolt tekitatud motivatsiooniprotsess aitab omakorda kaasa, et töötajatel tekkiks suurem tööalane kaasatus, madalam küünilisus töö suhtes ja suurem jõudlus töötada. Näiteks võib töötajale juhtide või kaastöötajate poolt õigeaegselt ja asjakohaselt esitatud tagasiside soodustada õpiprotsessi ja suurendada inimese tööalast pädevust. Võimalus iseseisvalt tööalaseid otsuseid vastu võtta ja sotsiaalne toetus rahuldavad töötaja vajaduse iseseisvuse ja kuulumise järele. Toetavate kolleegide olemasolu suurendab tõenäosust, et töötajal õnnestub saavutada peamised eesmärgid, mis ta endale tööalasel seadnud on. Töö ressursid saavad soodustada motivatsiooni tekkimist nii inimese põhivajaduste rahuldamise kui töö eesmärkide saavutamise kaudu (Bakker,

Demerouti 2007). JD-R mudeli alusel võib väita, et olenemata sellest millisesse valdkonda elukutse kuulub, suureneb töötajate koormus, kui (teatud) töökoha nõudmised on kõrged ja kui (teatud) ressursid töö edukaks tegemiseks on piiratud. Samas on töötajad kõige tõenäolisemalt töösse kaasatud, kui töö ressursse on palju (seda ka juhul, kui töö nõudmised on kõrged). Järelikult on võimalik JD-R mudelit kasutada inimressursside haldamise vahendina (Ibid).

Bakker ja Demerouti väidavad oma teoreetilises käsitluses, et töö omadused, töötajate tervislik seisund ning motiveerituse tase hakkavad aja jooksul üksteist vastastikku mõjutama. Töötajate tervis ja motivatsioonitase avaldavad mõju töökeskkonnale, ning see rõhutab töökeskkonna ja töötajate heaolu suhete dünaamilisust. JD-R mudeli abil saab selgitada, milles need vastastikused mõjud seisnevad, samuti üksikisiku või organisatsiooni poolt tingitud mõjutusti, mis võivad olla suunatud isiklikele ressursidele või töö nõudmistele ja töö ressursidele (Bakker, Demerouti 2014). Töö nõudmiste ja töö ressurside mudelis vastastikust mõju avaldavad tegurid on esitatud joonisel 1.



Joonis 1. Töö ressurside-töö nõudmiste mudel

Allikas: Bakker, Demerouti (2007, 313)

Autori arvamuse peetakse nõudmisi, mis töö tegemisel inimest mõjutavad valdavalt negatiivseteks, sest neid seostatakse peamiselt väsimuse, tervisekahjustuste, läbipõlemisega. Töö nõudmiste positiivne või negatiivne mõju sõltub siiski konkreetsest olukorrast ja inimesest. Näiteks võib pingutav töö olla inimese jaoks kurnav, kui tal ei ole selle tegemiseks jõudu, tahtmist, oskusi ja innustust, kui töö on tema jaoks huvitav ja ta soovib saavutada selles parimat tulemust. Töö ressursid ehk positiivsed aspektid võivad jällegi viia hoopis negatiivse tulemuseni. Näiteks suure tööalase iseseisvuse andmine töötajale, kellel puudub piisav enesekindlus, ei saa olla

positiivne, sest inimesele võib tunduda, et on oma muredega üksinda jäetud. Tagajärjeks võib olla töötaja lahkumine organisatsioonist.

1.4. Töörahuolu

Ruth Alase poolt on töörahuoluks nimetatud töötajate positiivset emotsionaalset seisundit, mis tuleneb mingist konkreetsest tööalasest tegevusest või ametist. Töörahuolu tase väljendab kuivõrd on töötajate tööalased vajadused rahuldatud ja seda, mil määral inimestele meeldib oma tööd teha. (Alas 2002). Maaja Vadi sõnul avaldab töötaja suhtumisega oma töösse kuivõrd rahul ta tehtava tööga on, kas ta tunnetab oma tööd, töökohal toimivaid suhteid ja organisatsiooni töökorraldust positiivselt või negatiivselt (Vadi 2004). Töörahuolu käsitletakse erinevate valdkondade uuringutes; psühholoogia, sotsioloogia, majandusteaduse ja organisatsioonikäitumise distsipliinidega seotud uuringutes. (Kõrreveski 2010).

Töörahuolu on algselt kirjeldatud organisatsioonide tegevuse tulemuslikkust mõjutava tegurina 1920. aastate lõpus läbi viidud Hawtorne'i uuringutes (Vadi 2004). Hawtorne'i tehases korraldatud eksperimendid andsid tõuke töörahuolu kui nähtuse uurimiseks. Algselt taheti eksperimendi abil uurida töötingimuste mõju töö tulemuslikkusele, kuid hiljem osutus teostatud uuring tänapäevaste juhtimisteooriate nurgakiviks. Eksperimentide käigus selgus, et töökohtade valgustatusest rohkem motiveeris tehase töötajaid kõrgendatud tähelepanu, mis neile eksperimendi käigus osaks sai (Alas 2002).

Neid olulisi faktoreid, mis tagavad töötajate töörahuolu, on võimalik jaotada sisemisteks ja välisteks rahulolufaktoriteks. Väliste faktorite alla saab liigitada näiteks kõik töö tasustamisega seotu ja töötajate võimalused arendada oma karjääri nende poolt soovitud suunas. Sisemiste rahulolufaktorite hulka võib määratleda iga töötaja võimalusi teostada ennast vastavalt isiklikele võimetele ja rahulolutunnet, mis töötajas tööprotsessi käigus tekib (Alas 2002). Autori arvamusel on inimese töörahuolu tagatud, kui individuaalselt just tema jaoks kõige olulisemad välised ja sisemised rahulolufaktorid ning töökohal esinevad töö nõudmised ja töö ressursid on omavahel õiges tasakaalus.

Teoreetikud on esitanud seisukoha, et töötaja edukuse tagatiseks on rahulolu oma tööga, kuid samamoodi on arvatud, et heade tulemustega ja edukalt läbiviidav töö ise tekitab inimestes rahulolutunde. Töötaja rahulolu ja heade töötulemuste vastastikuse mõju tõttu võib õigeks pidada

mõlemaid väiteid. Töötajate jaoks on aga kindlasti oluline teadmine, mil määral nende tööd hinnatakse ja saada oma töö tulemuste kohta tagasisidet (Türk 2005). Meeldiv töökeskkond, viisakas suhtlemine organisatsiooni liikmete vahel, võimalike konfliktide sujuv lahendamine, hea töö eest tunnustamine ja tööks vajaliku informatsiooni kättesaadavus on töötajate poolt tunnustatud nendeks teguriteks, mis määravad töötajate rahulolutaseme. Eelpoolnimetatud rahuloluregure olemasolu puhul ei muutu töö inimeste jaoks vastumeelseks ning neil ei teki soovi ega vajadust lahkuda oma töökohtalt teise organisatsiooni (Alas 2002).

Tööandjate jaoks on oluline pöörata tähelepanu töötajate töörahulolule, sest ettevõtteid või asutused saavad ainult motiveeritud töötajatest koosnevate meeskondade korral edukalt areneda. Peamiselt mõjutavad töötajate käitumist ja tööga rahulolu inimeste vajadused ja võimalused neid rahuldada. Töötajate rahulolu oma tööga saab tagada efektiivse motivatsioonisüsteemi abil, mille koostamisel on arvestatud töötajate poolt oluliseks tunnustatud vajadustega (Kõrreveski 2010).

2. EMPIIRILINE UURING

Empiirilist uuringut käsitlevas peatükis tutvustatakse lühidalt uurimustöö objektiks olevat AS Lääne Tallinna Keskhaiglat ja osakonnaassistendi ametikohta, antakse ülevaade uurimuse metoodikast ning esitatakse uuringu tulemused.

2.1. AS Lääne-Tallinna Keskhaigla tutvustus

AS Lääne Tallinna Keskhaigla (edaspidi Keskhaigla) on 2001. aastal Tallinna Linnavolikogu otsusega asutatud meditsiinasutus, mis osutab meditsiini- ja raviteenuseid ning teostab kaasaegset meditsiinidiagnostikat. Keskhaigla on kujunenud mitmete Tallinna raviasutuste - Meremeeste Haigla, Pelgulinna Haigla, Nõmme Haigla, Merimetsa nakkushaigla, Väike-Õismäe polikliiniku ja Mustamäe polikliiniku üheks organisatsiooniks liitmisel. Keskhaigla struktuur jaguneb vahetult tervishoiuteenuseid osutavateks struktuuriüksusteks ehk kliinikuteks ja nende tegevust toetavateks tugistruktuurideks.

Meditsiinilisteks struktuuriüksusteks Keskhaiglas on 11 kliinikut – ambulatoorne arstiabi, Sisekliinik, Nakkuskliinik, Anestesioloogia- ja intensiivravikliinik, Diagnostikakliinik, Hambaravikliinik, Õendusabikliinik, Kirurgiakliinik, Naistekliinik/Pelgulinna sünnitusmaja, Närvihaiguste kliinik ja Psühhiaatriakeskus. Meditsiinilist tegevust toetavad tugistruktuurid võib tinglikult jaotada kolmeks: meditsiinilised ja mittemeditsiinilised struktuuriüksused ja administratsiooni üksus. Meditsiinilisteks tugiüksusteks Keskhaiglas Infektsioonikontrolli osakond, sotsiaaltöötajad ja apteek. Toetavateks tugiüksusteks on: kantselei, arhiiv, juhtimisarvestuse osakond, juriidiline osakond, siseaudiitor, personaliosakond, koolitusosakond, IT-osakond, raamatupidamisosakond, klienditeenindus. Mittemeditsiinilisteks tugiüksusteks on haldusteenistus, ladu, meditsiinitehnik, puhastusteenistus, pesukäitlemine, toitlustus, avalike suhete osakond.

AS Lääne-Tallinna Keskhaigla administratsiooni moodustavad Keskhaigla nõukogu, mis planeerib Keskhaigla tegevusi ning teostab järelevalvet juhatuse tegevuse üle. Lääne-Tallinna Keskhaigla nõukogu koosneb viiest liikmest. AS Lääne-Tallinna Keskhaiglat esindab ja selle igapäevast tööd juhib kolmeliikmeline juhatuse, mis koosneb kolmest liikmest: juhatuse esimees, õendusjuht, finantsjuht. Keskhaigla üldine töötajate arv on 1737, sealhulgas arste 337, meditsiiniõdesid 643, hooldustöötajaid 259. Mittemeditsiinilist personali on Keskhaiglas 498 inimest, sealhulgas töötab osakonnaassistentidena kokku 50 inimest. Osakonnassistentid töötavad nii statsionaarsete raviosakondade juures, ambulatoorset eriarstiabi osutavates kabinettides kui ka muudes struktuuriüksustes (nt patoloogiaosakond, erakorraline meditsiin jt).

2.2. Osakonnassistentide ametikoha tutvustus

Osakonnaassistentide peamised tööülesanded on seotud tervishoiuteenuste osutamise käigus elektroonilistes andmebaasides ja paber kandjal tekkiva dokumentatsiooni vormistamise ja kontrollimisega, patsientidega suhtlemisega. Tööülesannete hulka kuulub haiguslugude ja raviarvete andmete sisestamine, kontrollimine ja vajadusel muutmine haiglas kasutuses olevas infosüsteemis LIISA, raviosakonna töö statistilise aruandluse korraldamine; patsientidele esitatavate voodipäevaarvete ja Eesti Haigekassale esitatavate raviarvete koostamine, voodipäevaarvete eest tasumiseks makstava sularahaga arveldamine, kassaorderite väljastamine patsientidele ja tasutud arvete kohta aruannete esitamine raamatupidamisele, dokumentide arhiveerimiseks ettevalmistamine ja arhiivi saatmine, arhiivist vajalike dokumentide tellimine.

Ambulatoorse vastuvõtu kabinettides töötavate assistentide tööülesannete hulka kuuluvad kabineti ettevalmistamine ambulatoorse vastuvõtu korraldamiseks, arsti assisteerimine vastuvõtu käigus, patsiendi vastuvõtuga seotud dokumentatsiooni ja raviarvete koostamine ja kontrollimine. Assistentide tööülesanneteks on ka Keskhaigla erinevatesse kliinikutesse ja osakondadesse pöörduvate klientidega/patsientidega suhtlemine, patsientide registreerimine uuringutele, analüüside ja meditsiiniliste uuringute registreerimine infosüsteemis LIISA ja erinevad klienditeenindusega seotud ülesanded.

Osakonnassistentide kvalifikatsiooninõueteks on vähemalt keskharidus, tabel- ja tekstitöötlusprogrammidega ning ametikohal vajalike andmebaasidega töötamise oskus; ametialase dokumentatsiooni koostamise teadmised ja oskused. Olulised isiksuseomadused assistendi ametikohal on usaldusväärsus, kohusetunne, täpsus, korrektsus, otsustus- ja

vastutusvõime. Kuna valdavalt toimub töö eriliigiliste isikuandmetega, siis on oluline vastavate nõuete ja seaduste tundmine ja nendest kinnipidamine.

Osakonnassistendid peavad oma töös juhinduma ametijuhenditest, kogu organisatsioonis, kliinikutes ja osakonnas kehtivast töökorraldusest. Assistentidel on õigus vastavalt kehtivatele seadusele ja Kesksaigla koolituseeskirjale saada ametialaseid täienduskoolitusi; edasilükkamatut tegetsemist vajavates olukordades vastavalt oma pädevusele vastu võtta otsuseid, keelduda tööst, milleks neil puudub vastav ettevalmistus või mille teostamiseks puuduvad nõutavad algdokumendid.

2.3. Meetod ja protseduur

Küsitluse läbiviimiseks kasutas autor veebikeskkonnas Connect.ee koostatud küsimustikku (lisa 1), mis tagas saadava informatsiooni turvalisuse ja konfidentsiaalsuse. Elektroonset küsimustikku eelistas autor ka seetõttu, et uuringu valimisse kuuluvad inimesed töötavad Kesksaigla erinevates korpustes hajutatult ja individuaalselt iga vastajani jõudmine oleks olnud väga ajamahukas ja keerukas teostada. Samuti võimaldas elektrooniliselt esitatud küsimustik anda töötajatel vastuseid just neile sobival ajal.

Küsimustiku koostamisel võttis autor aluseks COPSOQ I (The Copenhagen Psychosocial Questionnaire), ehk esimese versiooni Kopenhaageni psühhosotsiaalsete ohutegurite küsimustikust. COPSOQ I töötati välja 2000. aastal T.S. Kristenseni ja V. Borgi poolt Taani Töötervishoiu Instituudi tellimusena. Küsimustik võimaldab anda hinnangut üldistele psühhosotsiaalsetele töötingimustele organisatsioonis (Gaidajenko 2009). Bakalureusetöös kasutatud küsimustiku eestikeelsete küsimuste aluseks oli Aleksei Gaidajenko poolt Tallinna Ülikoolis 2009. aastal kaitstud magistritöös kasutatud COPSOQ I küsimustik. COPSOQ I autor Kristensen andis Gaidajenkole kirjaliku loa küsimustiku tõlkimiseks ja kasutamiseks. Lisaks andis Kristensen teada, et COPSOQ I võib kasutada kõigi poolt kõikides uurimustöodes.

Autori poolt olid küsimustikku lisatud tema poolt koostatud küsimused:

- küsimus nr 18 - Kas Teile võimaldatakse piisavalt koolitusi?
- küsimus nr 19 - Kas koolitused, mida Teile pakutakse, on Teile vajalikel teemadel?
- küsimus nr 28 - Kas Teie tööalast suhtlemist mõjutab kaastöötajate ametipositsioon?

- küsimus nr 36 - Kas Te peate täitma tööülesandeid, mis kuuluvad teise töötaja vastutusalasse?
- küsimus nr 39 - Kas Te saate tagasisidet ka nende töötulemuste kohta, mille tulemused ei sõltu teist?

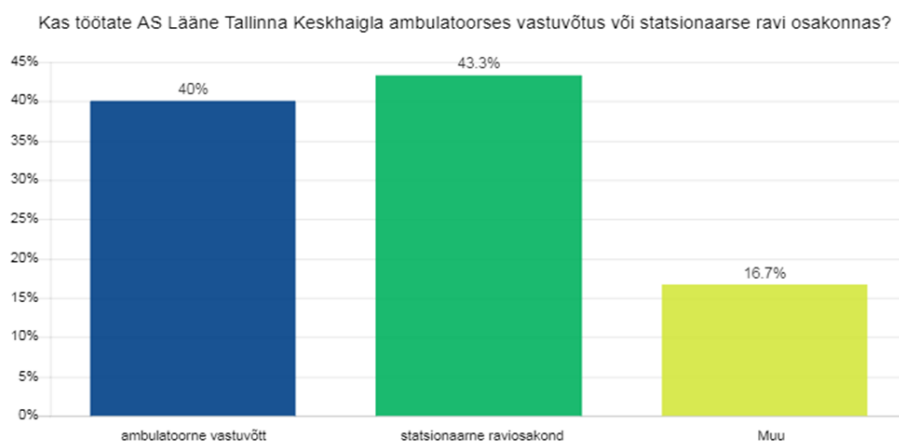
Küsimustikus jaotati küsimused kolme ossa. Esimeses osas esitati küsimused vastajate taustaandmete (Keskhaiglas töötatud aja, vastajate haridustaseme ja vanuse) kohta; teine osa hõlmas küsimusi emotsionaalsete nõudmiste, kvantitatiivsete nõudmiste, kognitiivsete nõudmiste, töökoha nõudmiste, tööalaste arenguvõimaluste, töötajatevaheliste suhete, alluva ja otsese juhi suhete, rollide selgus, tagasiside, juhtimise kvaliteedi, turvatunde ja töö mõttekuse kohta; kolmandas osas olid esitatud valikvastuste variandid töökohal kõige suuremat rahulolu pakkuva faktori kohta.

Kutse uuringus osaleda ja link veebiankeedile saadeti Keskhaigla siseveebi kaudu kõigi 50 Keskhaigla töötajate nimekirjas oleva osakonnaassistendi tööalasele e-posti aadressile. Kõik 50 (100%) töötajat, kellele küsimustik saadeti, olid naised. Lapsepuhkusel viibivate või töövõimetuse tõttu töölt eemal olevate töötajate kohta autoril andmed puudusid. Kõik töötajatele saadetud 50 (100%) küsimustikku olid koostatud eestikeelsetena. Veebikeskkonnas Connect.ee koostatud küsimustikule Keskhaigla osakonnaassistendite poolt antud vastused kanti kogutud andmete analüüsimiseks IBM SPSS Statistics (*Statistical Package for Social Sciences*) sotsiaalteaduslike andmete analüüsiprogrammi. Andmete analüüsiks kasutati kirjeldava statistika meetodeid (aritmeetilised keskmised, miinimum- ja maksimumväärtus, standardhälve). Grupierinevuste sedastamiseks kasutati t-testi.

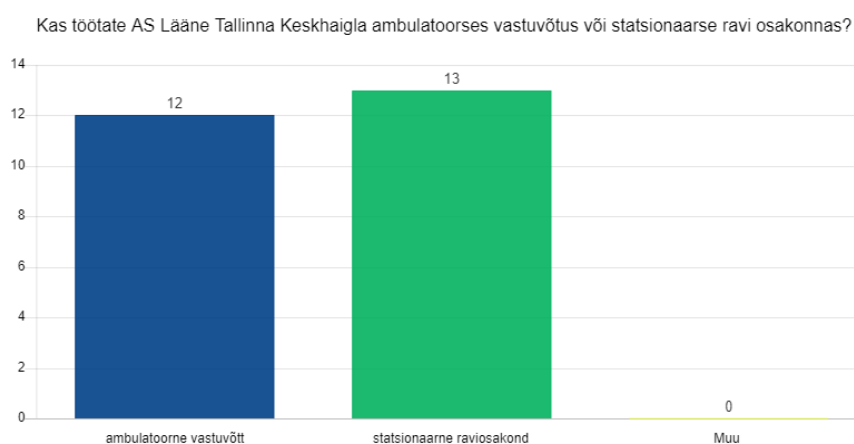
2.4. Valim

Küsimustikule vastas kõigist ankeetküsitluse saanud 50-st inimesest 30 (60%). Andmed kõigi küsimustikule vastajate jagunemise kohta struktuuriüksuste vahel on toodud joonisel 2. Juhtimisarvestuse osakonnas, patoloogiaosakonnas, kantseleis ja erakorralise meditsiini osakonnas töötavad assistendid, kes enda töökoha määratlesid kui „muu” ei moodustanud homogeenset gruppi ja jäeti seetõttu autori poolt edasisest analüüsist välja. Üks küsimustikule vastajatest oli oma töökoha üldse määratlemata jätnud ja see kirje jäeti samuti autori poolt valimist välja. Lõplik uuringu valim moodustus seega 25-st küsimustikulevastajast, kelle hulgast 12 (48%) töötavad ambulatoorses vastuvõtus ja 13 (52%) töötavad statsionaarses raviosakonnas. Andmed

uuringu valimisse jäänud küsitluses osalejate jagunemise kohta struktuuriüksuste vahel on esitatud joonisel 3. .

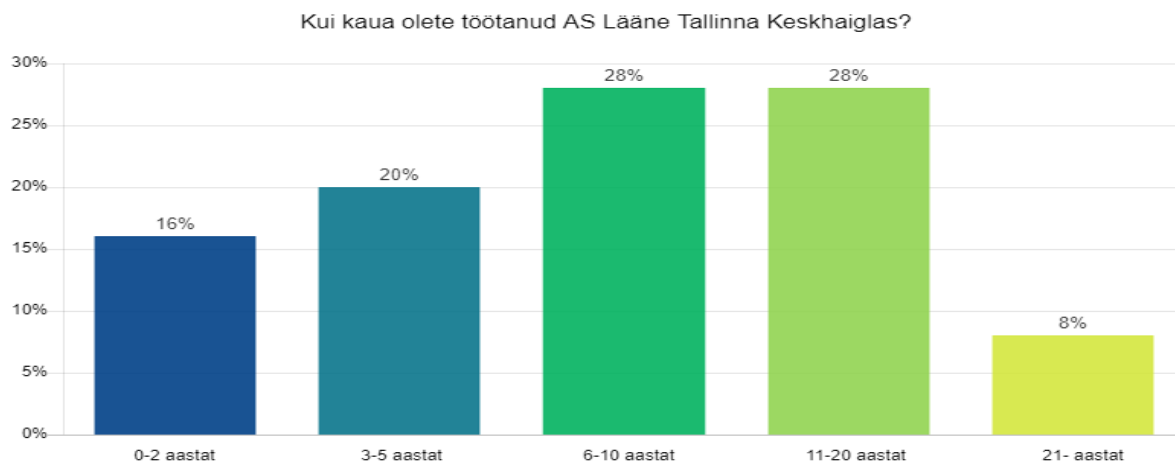


Joonis 2. Küsitluses osalejate jagunemine struktuuriüksuste vahel
Allikas: autori koostatud



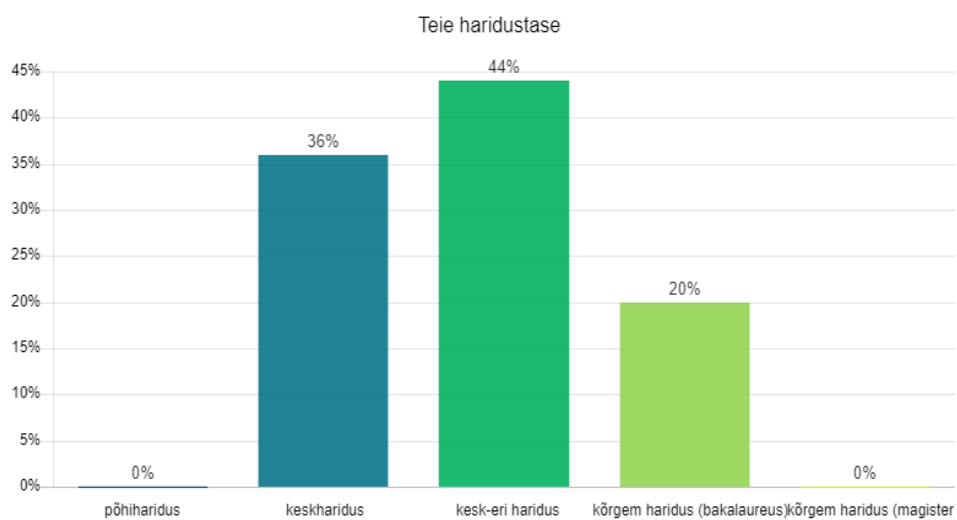
Joonis 3. Uuringu valimisse jäänud osalejate jagunemine struktuuriüksuste vahel
Allikas: autori koostatud

Andmed küsimustikule vastajate jagunemise kohta tööstaaži alusel on toodud joonisel 4.



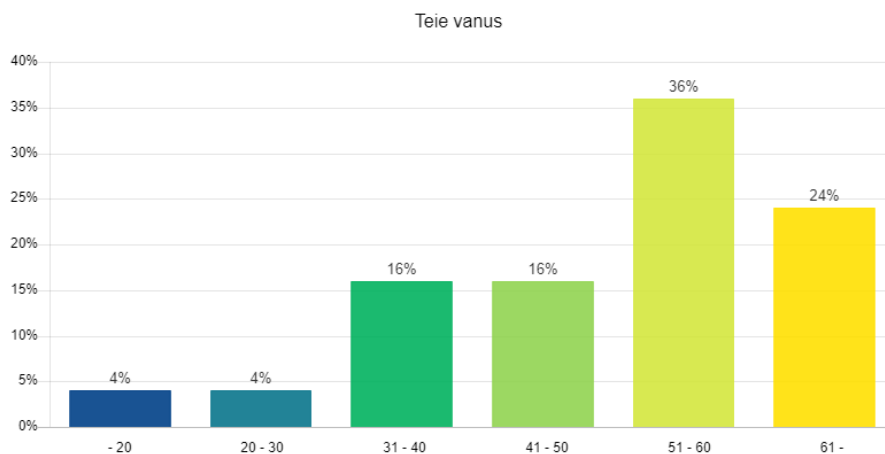
Joonis 4. Küsitluses osalejate tööstaaž Keskaiglas
Allikas: autori koostatud

Andmed küsimustikule vastajate jagunemise kohta haridustaseme alusel on toodud joonisel 5.



Joonis 5. Küsitluses osalejate haridustase
Allikas: autori koostatud

Andmed küsimustikule vastajate jagunemise kohta vanuseklasside alusel on toodud joonisel 6.



Joonis 6. Küsitluses osalejate vanus.

Allikas: autori koostatud

2.5. Tulemused

2.5.1. Kirjeldav statistika

Küsimustiku emotsionaalsete nõudmiste plokis (lisa 2) andsid vastajad kõige kõrgema keskmise hinnangu küsimusele: „Kas Teie töö nõuab teilt tunnete varjamist?” ($M=2,96$). Selles plokis õige madalama hinnang anti küsimusele: „Kas Teie töö seab Teid emotsionaalselt häirivatesse situatsioonidesse?” ($M=2,76$). Suurim standardhälve oli vastustes küsimustele: „Kas Teie töö nõuab Teilt tunnete varjamist?” ($SD=1,06$). Väikseim standardhälve vastuses küsimusele: „Kas Teie töö seab Teid emotsionaalselt häirivatesse situatsioonidesse?” ($SD=0,83$).

Küsimustiku kvantitatiivsete nõudmiste plokis (lisa 2) andsid vastajad kõige kõrgema keskmise hinnangu küsimusele: „Kas Te peate töötama väga kiiresti?” ($M=3,44$). Selles plokis kõige madalama hinnangu sai vastus küsimusele: „Kas Te hiline te tööülesannete täitmisega?” ($M=1,64$). Suurim standardhälve oli vastuses küsimusele „Kas Te peate töötama väga kiiresti?” ($SD=1,04$), mis näitab, et vastused töötamise kiiruse kohta olid suure hajuvusega. Väikseim standardhälve oli vastuses küsimusele: „Kas Te hiline te tööülesannete täitmisega?” ($SD=0,70$).

Kõsimustiku kognitiivsete nõudmiste plokis (lisa 2) andsid vastajad kõige kõrgema keskmise hinnangu küsimusele: „Kas Teie töö nõuab head mälu?” (M=4,24). Selles plokis kõige madalama hinnangu sai küsimus: „Kas Te peate tööl tegelema paljude erinevate asjadega?” (M=3,52). Suurim standardhälve oli vastustes küsimusele: „Kas Te peate tööl tegelema paljude erinevate asjadega?” (SD=1,23). Väikseim standardhälve oli vastustes küsimusele: „Kas teie töö nõuab head mälu?” (SD=1,01).

Küsimustiku töökohta nõudmiste plokis (lisa 2) andsid vastajad kõige kõrgema keskmise hinnangu vastuseks küsimusele: „Kas Teie töökoht võimaldab tööülesannete täitmiseks piisavalt liikumisvabadust?” (M=3,92). Selles plokis kõige madalam hinnang anti küsimusele: „Kas Teil on võimalik oma töös kasutada Teile sobivaid ja ergonoomilisi töövahendeid?” (M=3,04). Suurim standardhälve oli vastustes küsimustele: „Kas Teie töökoht võimaldab tööülesannete täitmiseks piisavalt liikumisvabadust?” (SD=1,08). Väikseim standardhälve esines vastuses küsimusele: „Kas Teil esineb vaevusi, mis on tingitud sundasendis töötamisest?” (SD=0,84).

Küsimustiku arenguvõimaluste plokis (lisa 2) andsid vastajad kõige kõrgema keskmise hinnangu küsimusele: „Kas Teie töö on piisavalt mitmekesine?” (M=3,60). Selles plokis õige madalama hinnang anti küsimusele: „Kas Teie töö pakub Teile piisavalt võimalusi isiklikuks ja tööalaseks arenguks?” (M=2,76). Suurim standardhälve oli vastuses küsimusele: „Kas Teie töö pakub Teile piisavalt võimalusi isiklikuks ja tööalaseks arenguks?” (SD=1,20). Väikseim standardhälve vastuses küsimusele: „Kas Teie töö tekitab Teile tunde, et suudate midagi saavutada?” (SD=1,02).

Küsimustiku otsustusvõime plokis (lisa 2) andsid vastajad kõige kõrgema keskmise hinnangu vastuseks küsimusele: „Kas Te saate oma töö tempo üle ise otsustada?” (M=3,48). Selles plokis õige madalam hinnang anti vastuseks küsimusele: „Kas Te saate määrata oma töö lõpptähtaega?” (M=2,20). Suurim standardhälve oli vastustes küsimustele: „Kas Te saate määrata oma töö lõpptähtaega?” (SD=1,29). Väikseim standardhälve vastuses küsimusele: „Kas Te saate oma tööaja planeerimise üle ise otsustada?” (SD=0,99).

Küsimustiku töötajatevaheliste suhete plokis (lisa 2) andsid küsimustikule vastajad kõige kõrgema keskmise hinnangu vastuseks küsimusele: „Kas Te saate oma kolleegidega hästi läbi?” (M=3,44). Selles plokis õige madalam hinnang anti vastuseks küsimusele: „Kas Teie tööalast suhtlemist mõjutab kaastöötajate ametipositsioon?” (M=2,96). Suurim standardhälve oli vastuses küsimustele: Kas Teie tööalast suhtlemist mõjutab kaastöötajate ametipositsioon?” (SD=1,17).

Väikseim standardhälve oli vastuses küsimusele: „Kas Te saate oma kolleegidega hästi läbi?” (SD=0,58).

Küsimustiku suhted otsese juhiga plokis (lisa 2) andsid küsimustikule vastajad kõige kõrgema keskmise hinnangu vastuseks küsimusele: „Kas Teil on oma otsese juhiga head suhted?” (M=4,48). Selles plokis kõige madalam hinnang anti vastuseks küsimusele: „Kas Te saate tööelus esinevate rasketes olukordades oma juhile loota?” (M=3,92). Suurim standardhälve oli vastuses küsimustele: „Kas Te tunnete, et Teie otsene juht hindab Teie tööd?” (SD=0,98). Väikseim standardhälve vastuses küsimusele: „Kas Teil on oma otsese juhiga head suhted?” (SD=0,65).

Küsimustiku rollide selguse plokis (lisa 2) andsid küsimustikule vastajad kõige kõrgema keskmise hinnangu vastuseks küsimusele: „Kas Teie töö on selged eesmärgid?” (M=4,72). Selles plokis kõige madalam hinnang anti vastuseks küsimusele: „Kas Te peate täitma tööülesandeid, mis kuuluvad teise töötaja vastutusalasse?” (M=3,16). Suurim standardhälve oli vastuses küsimustele: „Kas Te peate täitma tööülesandeid, mis kuuluvad teise töötaja vastutusalasse?” (SD=0,90). Väikseim standardhälve vastuses küsimusele: „Kas Teie töö on selged eesmärgid?” (SD=0,54).

Küsimustiku tagasiside plokis (lisa 2) andsid küsimustikule vastajad kõige kõrgema keskmise hinnangu vastuseks küsimusele: „Kas Teie otsene juht informeerib Teid osakonnaga seotud olulistest teemadest?” (M=3,72). Selles plokis kõige madalam hinnang anti vastuseks küsimusele: „Kas Te saate tagasisidet ka nende töötulemuste kohta, mille tulemused ei sõltu teist?” (M=2,72). Suurim standardhälve oli vastuses küsimusele: „Kas Teid informeeritakse organisatsiooni puudutavatest olulistest teemadest?” (SD=1,33). Väikseim standardhälve vastuses küsimusele: „Kas tagasiside Teie tööülesannete kohta on õigeaegne?” (SD=0,92).

Küsimustiku juhtimise kvaliteedi plokis (lisa 2) küsimustikule vastajad kõige kõrgema keskmise hinnangu vastuseks küsimusele: „Kas Te saate arutada töös esinevaid probleeme oma otsese juhiga?” (M=4,04). Selles plokis kõige madalam hinnang anti vastuseks küsimusele: „Kas Teil on võimalus osaleda töö olemusega seotud otsustes?” (M=2,52). Suurim standardhälve oli vastuses küsimusele: „Kas Teile on selge, kelle poole peaks organisatsioonis pöörduma konkreetsete probleemide korral?” (SD=1,09). Väikseim standardhälve vastuses küsimusele: „Kas Teil on võimalus osaleda töö olemusega seotud otsustes?” (SD=0,87).

Küsimustiku turvatunne töö plokis (lisa 2) andsid küsimustikule vastajad kõige kõrgema keskmise hinnangu vastuseks küsimusele: „Kas Teie ettevõtte pakub stabiilset töökohta?” (M=4,56). Selles plokis kõige madalam hinnang anti vastuseks küsimusele: „Kas Teie töö

võimaldab karjääritõusu?” (M=1,60). Suurim standardhälve oli vastuses küsimusele: „Kas Teil on vaja suuremat kindlustunnet, et töötate järgmisel aastal samal ametikohal?” (SD=1,32). Väikseim standardhälve oli vastuses küsimusele: „Kas Teie ettevõtte pakub stabiilset töökohta?” (SD=0,50).

Küsimustiku töö mõttekuse plokis (lisa 2) andsid küsimustikule vastajad võrdselt kõrge keskmise hinnangu vastuseks kahele küsimusele: „Kas tunnete, et töö, mida Te teete, on tähtis?” (M=4,00) ja küsimusele „Kas tunnete, et töö, mida Te teete, on mõttekas?” (M=4,00). Selles plokis kõige madalam hinnang anti vastuseks küsimusele: „Kas Teie töö on huvitav?” (M=3,88). Suurim standardhälve oli vastuses küsimusele: „Kas tunnete, et töö, mida Te teete, on tähtis?” (SD=1,00) ja väikseim standardhälve oli vastuses küsimusele: „Kas Teie töö on huvitav?” (SD=0,83)

Küsimustikus esitatud küsimusteplokkides kõigi vastajate poolt igale üksikule küsimusele antud hinnangute alusel arvutas autor välja küsimustebloki keskmised miinimum- ja maksimumväärtused, aritmeetilised keskmised ja standardhälbed ning nimetas need küsimusteplokkide koondtunnusteks. Seejärel jaotati saadud koondtunnused töö nõudmiste koondtunnusteks ja töö ressursside koondtunnusteks. Töö nõudmiste koondtunnused on esitatud tabelis nr 1.

Tabel 1. Töö nõudmiste koondtunnused

Nr	Koondtunnus	Miinimum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
1	Emotsionaalsed nõudmised	1.33	5.00	2.84	0.93
2	Kvantitatiivsed nõudmised	1	4.25	2.47	0.92
3	Kognitiivsed nõudmised	1.66	5	3.98	1.1
4	Töökooha nõudmised	1,33	5	3,41	0,96
5	Koondtunnuste keskmised	1,33	4,81	3,17	0,98

Allikas: Autori koostatud

Tulemustest võib teha järelduse, et kõige enam pingeid osakonnaasistentide töös tekitavad nende poolt tajutav suur vastutus ning paljude erinevate ja head mälu nõudvate tööülesannetega tegelemine tööpäeva jooksul. Standardhälbe alusel olid vastajad kõige üksmeelsemad koondtunnusele „Kognitiivsed nõudmised” antud vastuste puhul ja kõige enam eriarvamusel koondtunnusele „Kvantitatiivsed nõudmised” antud vastustes.

Töö ressursside koondtunnused on esitatud tabelis nr 2.

Tabel 2. Töö ressursside koondtunnused

Nr	Koondtunnus		Miimumun	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
5	Arenguvõimalused tööl		1,33	5	3,17	1,11
6	Otsustusvõime		1,25	5	2,62	1,08
7	Rollide selgus		2,5	5	4,16	0,71
8	Turvatus töö		1,6	4	2,18	0,85
9	Töö mõttekus		2,33	5	3,96	0,9
10	Töötajatevahelised suhted		1,6	5	3,74	0,99
11	Suhted otsese juhiga		2,25	5	4,18	0,84
12	Tagasiside		1,4	4,8	3,31	1,06
13	Juhtimise kvaliteet		1,33	4,66	3,44	0,96
	Koondtunnuste keskmised		1,72	4,83	3,43	0,94

Allikas: Autori koostatud

Tulemusest võib teha järelduse, et vastajad hindasid oma suhteid otsese juhiga heaks ja arvavad, et otsene juht hindab nende tööd ning suhtub neisse lugupidavalt. Kõige madalama keskmise hinnangu sai koondtunnus „Turvatus töö” ($M=2,18$) mis koondas endas küll kõrge tulemusega küsimust töö stabiilsuse kohta, kuid madala keskmise tulemuse põhjustasid karjääritegemisele ja palgavõimalustele antud madalate hinnagute tulemused. Arvutatud standardhälvete alusel võib teha järelduse, et osakonnaassistendid on üksmeelsel arvamusel, töö on selgete eesmärkide osas, nad teavad, mis kuulub nende vastutusalasse ja mida kaastöötajad nendelt tööl ootavad. Töölaste arenguvõimaluste hindamise osas ei olnud vastajad üksmeelsed, vaid jäid eriarvamusele isikliku ja tööalase arengu võimaluste osas, koolitustel käsitlevate temade vajalikkuse ja töö mitmekesisuse osas

2.5.2. Võrdlev statistika

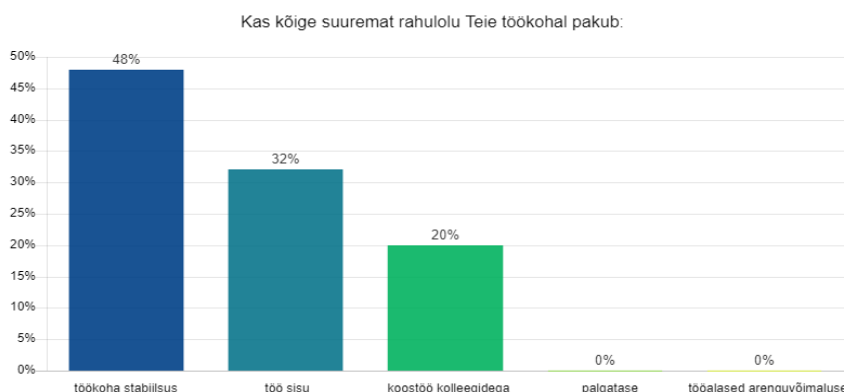
Kõik uurimustöö küsimustikule vastajad jagunesid algselt kolmeks grupiks: ambulatoorses vastuvõtus töötavad osakonnaassistendid, statsionaarses raviosakonnas töötavad osakonnaassistendid ja need, kes määratlesid enda töökoha kui „muu“. Enda töökoha kui „muu” määratlenud vastajad jäeti autori poolt valimist välja, kuna vastajate töö iseloom ja tööülesanded on väga erinevad ja seetõttu ei moodustunud nendest ühte homogeenset gruppi. Lõppvalimi moodustasid ambulatoorses vastuvõtus töötavad osakonnaassistendid ja statsionaarses raviosakonnas töötavad osakonnaassistendid.

Võrreldes ambulatoorses vastuvõtus ja statsionaarses raviosakonnas töötavate osakonnaassistentide poolt ankeetküsimustikule antud vastuseid selgus, et grupierinevused, mis 95 % tõenäosusega ei ole juhuslikud, ilmnisid küsimuse nr 7 „Kas Te peate tegema ületunde?“, nr 22 „Kas Te saate oma tööaja planeerimise üle ise otsustada?“, nr 38 „Kas tagasiside Teie tööülesannete kohta on õigeaegne?“ puhul (lisa 3). Ületundide tegemise vajadust hindasid ambulatoorse vastuvõtu töötajad suuremaks kui statsionaarse raviosakonnas töötajad (ambulatoorne vastuvõtt $M = 2,08$; $SD = 0,99$; statsionaarne raviosakond $M = 1,38$; $SD = 0,65$ ($t = 2,098$); $p = 0,048$). Võimalusi otsustada ise oma tööaja planeerimise üle hindasid ambulatoorse vastuvõtu töötajad väiksemaks kui statsionaarses raviosakonnas töötajad (ambulatoorne vastuvõtt $M = 2,25$; $SD = 0,75$; statsionaarne raviosakond $M = 3,00$; $SD = 1,08$ ($t = 2,058$); $p = 0,053$). Tööülesannete kohta antava tagasiside õigeaegsust hindasid ambulatoorses vastuvõtus töötajad madalamaks kui statsionaarses raviosakonnas (ambulatoorne vastuvõtt $M = 3,17$; $SD = 0,83$; statsionaarne raviosakond $M = 3,85$; $SD = 0,9$; ($t = 1,096$); $p = 0,061$).

Küsimustiku viimases osas oli esitatud küsimus selle kohta, mis pakub osakonnaassistentidele nende töökohal kõige suuremat rahulolu ja võimalikud vastused olid:

- töökoha stabiilsus
- töö sisu
- koostöö kolleegidega
- palgatase
- tööalased arenguvõimalused

Tulemused osakonnaassistendi töökohal kõige suuremat rahulolu pakkuvate faktorite kohta on esitatud joonisel 6.



Joonis 6. Rahulolufaktorid osakonnaassistendite ametikohal
Allikas: Autori koostatud

Ambulatoorses vastuvõtus ja statsionaarsetes raviosakondades töötavate osakonnaassistendite töökohal kõige suuremat rahulolu pakkuvate faktorite võrdlus on esitatud tabelis nr 3.

Tabel 3. Ambulatoorses vastuvõtus ja statsionaarsetes raviosakondades töötavate osakonnaassistendite rahulolufaktorid

	Kas kõige suuremat rahulolu Teie töökohal pakub:					Kokku
	Töökoha stabiilsus	Töö sisu	Koostöö kolleegidega	Palgatase	Töölased arengu võimalused	
Ambulatoorne vastuvõtt	6	6	0	0	0	12
	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Statsionaarne raviosakond	6	3	4	0	0	13
	46,2%	23,1%	30,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Kogu valim	12	9	4	0	0	25
	48,0%	36,0%	16,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Allikas: Autori koostatud

2.6. Järeldused ja ettepanekud

Bakalaureusetöö käigus analüüsiti Keskhaigla ambulatoorse vastuvõtu üksustes ja statsionaarsetes raviosakondades töötavate osakonnaassistentide hulgas läbi viidud kvantitatiivuuringu tulemusi. Uuringu esmaseks eesmärgiks oli välja selgitada Keskhaiglas töötavate osakonnaassistentide töömotivatsioonile ja töörahulolule mõju avaldavaid töö nõudmisi ja töö ressursse. Uuringu läbiviimise lisaeesmärgiks oli teada saada, kas esineb erinevusi ambulatoorses vastuvõtus ja statsionaarsetes raviosakondades töötavate osakonnaassistentide hinnangutes oma töö nõudmiste ja töö ressursside osas.

Veebiskonnas Connect.ee koostatud elektroonse küsitlusankeedi aluseks oli 2000. aastal Kristenseni ja Borgi poolt välja töötatud Kopenhaageni psühhosotsiaalsete ohutegurite küsimustiku esimene versioon COPSOQ I. Küsimustiku eestikeelse tõlke aluseks oli Aleksei Gaidajenko poolt Tallinna Ülikoolis 2009. aastal kaitsitud magistritöös kasutatud COPSOQ I küsimustiku versioon. Küsimustikule lisati autori poolt koostatud küsimused. Saadud vastuseid hinnati töö nõudmiste ja töö ressursside mudeli seisukohtadele toetudes.

Emotsionaalsete nõudmiste näitajate tulemustest võib teha järelduse, et osakonnaassistentid on sunnitud oma töös natuke rohkem kokku puutuma vajadusega varjata töökeskkonnas oma tundeid, kui emotsionaalselt häirivate olukordadega. Tulemus on seletatav töötajatele esitatava nõudega säilitada igas olukorras professionaalne käitumine ning mitte välja näidata isiklikke tundeid. Samas on vastajate poolt hinnatud nii vajadust varjata oma tundeid, kui kokkupuuteid emotsionaalselt häirivate olukordadega, emotsionaalsete nõudmiste ploki küsimustele antud vastuste keskmisele lähedase väärtusega. Standardhälvete alusel on vastajad olnud üksmeelsemad arvamuse osas, et töösituatsioonis on võimalik sattuda emotsionaalselt häirivatesse situatsioonidesse ja vähem üksmeelsed arvamuse osas, et nende töö nõuab tunnete varjamist.

Kvantitatiivsete nõudmiste näitajate tulemustest võib teha järelduse, et osakonnaassistentid peavad sageli töötama kiiresti ja samas esineb tööülesannete täitmisega hilinemist harva. Standardhälbe alusel on vastused töötamise kiiruse kohta küsimusteblokis antud vastuste hulgas suurima hajuvusega, millest võib teha järelduse, et osakonnaassistentide töötempo erinevates struktuuriüksustes ei ole ühesugune. Küsimusele: „Kas Te hilinete tööülesannete täitmisega?“ antud vastuste standardhälbe alusel saab väita, et vastajate arvamus selle küsimuse puhul on üksmeelne ja tööülesannete täitmisega hilinetakse harva.

Kognitiivsete nõudmiste näitajate alusel võib teha järelduse, et esmane kognitiivne nõudmine osakonnaassistentide tööülesannete täitmisel on hea mälu. Kognitiivsete nõudmiste plokis kõige madalama hinnang on vastuses küsimusele „Kas Te peate tööl tegelema paljude erinevate asjadega?” (M=3.52), kuid vastajate poolt küsimusele antud hinnangud on siiski piisavalt kõrge, mis tähendab, et paljude erinevate ülesannetega tegelemist tööpäeva jooksul esineb osakonnaassistentide töös siiski suhteliselt sageli. Standardhälbe alusel on vastajad üksmeelsemad arvamuse suhtes, et nende töö nõuab head mälu ja vastuste hajuvus on natuke suurem küsimusele „Kas Te peate tööl tegelema paljude erinevate asjadega?” antud hinnangutes.

Töökoha nõudmiste näitajate alusel võib teha järelduse, et osakonnaassistentide töökohad võimaldavad neile piisavalt liikumisvabadust, kuid antud vastuste standardhälbe alusel võib teha järelduse, et töökohad erinevate struktuuriüksustes ei ole sarnaste tingimustega ning ergonoomilisi ja sobivaid töövahendeid ei ole igal töökohal siiski võimalik kasutada. Väikseim standardhälve esineb vastuses küsimusele: „Kas Teil esineb vaevusi, mis on tingitud sundasendis töötamisest?”, mille alusel võib teha järelduse, et suuremal osal osakonnaassistentidest tingib töö iseloom sundasendis töötamist ja sellest tulenevaid tervisehäireid.

Arenguvõimalused tööl näitajate tulemustest võib teha järelduse, et osakonnaassistentide arvamused on nende tööülesanded küll mitmekesised, kuid samas ei ole ametikohal piisavalt võimalusi isiklikuks ja tööalaseks arenguks. Standardhälbe alusel ei olb vastajad isikliku ja tööalase arengu võimaluste suhtes üksmeelsel arvamusel. Väikseim standardhälve esineb vastuses küsimusele: „Kas Teie töö tekitab Teile tunde, et suudate midagi saavutada?”. Samas on mõlemale küsimusele antud vastuste standardhälve suhteliselt kõrge, mis näitab, et vastajate arvamused ei ole üksmeelsed ei isikliku ja tööalase arengu ega ka töö poolt tekitatava saavutustunde osas.

Otsustusvõime tööl näitajate alusel võib teha järelduse, et osakonnaassistentide töös on töötajate poolt võimalik tööpäeva või teatud töötegevuste lõikes mingil määral oma töö tempot määrata ja vastajad on selles osas ka suhteliselt üksmeelsel arvamusel. Samas peavad osakonnaassistentid arvestama tööde lõpptähtaegadega, mis on neile ette antud ja kindlaks määratud. Otsustusvõime tööl küsimustele antud vastuste standardhälvete alusel saab teha järelduse, et vastajad hindavad oma võimalusi tööaja planeerimise üle otsustada üksmeelsemalt ja võimaluse üle määrata oma tööde lõpptähtaega jäädakse rohkem eriarvamusele.

Töötajatevaheliste suhete näitajate alusel võib teha järelduse, et küsimustikule vastajad hindavad kõrgete tulemustega oma läbisaamist kolleegidega, kuid arvavad samas, et mingil määral siiski mõjutab läbisaamist kolleegidega kaastöötajate ametipositsioon. Standardhälvete alusel saab teha järelduse, et osakonnaassistendid lasevad oma tööalast suhtlemist kaastöötajate ametipositsioonist mõjutada erinevalt, kuid läbisaamist kolleegidega hindavad üksmeelselt piisavalt heaks.

Suhted otsese juhiga näitajate alusel võib teha järelduse, et osakonnaassistendid hindavad oma suhteid otsese juhiga kõrgelt, kuid rasketes olukordades ei saa nad otsese juhi poolt siiski nii suurt toetust nagu nad sooviksid saada. Standardhälvete alusel on vastustes küsimustele: „Kas Te tunnete, et Teie otsene juht hindab Teie tööd?” küsimusteploki suurim standardhälve, mis näitab, et selle vastuse osas jäävad vastajad rohkem eriarvamusele kui küsimusele: „Kas Teil on oma otsese juhiga head suhted?” antud vastuste osas, kus on väikseim standardhälve.

Rollide selguse näitajate alusel võib teha järelduse, et osakonnaassistendid hindavad oma töö eesmärke väga selgelt määratletuteks ja standardhälbe alusel on küsimusele vastates üksmeelsed. Tulemusi võib seletada põhjusega, et osakonnaassistendite tööülesanded on konkreetset määratletud ja väga selge eesmärgiga. Madalaim hinnang on antud küsimusele: „Kas Te peate täitma tööülesandeid, mis kuuluvad teise töötaja vastutusalasse?” Suurim erinevus oli küsimusele: „Kas Te peate täitma tööülesandeid, mis kuuluvad teise töötaja vastutusalasse?” antud vastustes.

Tagasiside näitajate alusel võib teha järelduse, et osakonnaassistendite otsesed juhid informeerivad neid osakonnaga seotud olulistest teemadest. Samas on küsimusele: „Kas Teid informeeritakse organisatsiooni puudutavatest olulistest teemadest?” antud vastustes küsimusteploki kõige suurem hajuvus. Selles ploki kõige madalam hinnang on antud küsimusele: „Kas Te saate tagasisidet ka nende töötulemuste kohta, mille tulemused ei sõltu teist?”. Olukorda, et osakonnaassistendid ikkagi mingil määral saavad tagasisidet ka nende töötulemuste kohta, mis neis ei sõltu, võib seletada sellega, et sageli on assistendid need, kellega patsiendid kõigepealt kas registratuuri või ambulatoorsesse vastuvõttu saabudes suhtlevad ja kellele oma esmaseid emotsioone väljendavad. Kõige üksmeelsem vastus saadi standardhälbeid arvestades küsimusele: „Kas tagasiside Teie tööülesannete kohta on õigeaegne?”.

Juhtimise kvaliteedi näitajate alusel võib teha järelduse, et osakonnaassistendid saavad sageli arutada töös esinevaid probleeme oma otsese juhiga. Selles ploki kõige madalama hinnangu sai küsimus: „Kas Teil on võimalus osaleda töö olemusega seotud otsustes?” ja sellele küsimusele antud vastustes oli ka kõige madalam standardhälve, mis näitab, et vastajad olid oma arvamuses

üksmeelsed. Suurim standardhälve on vastuses küsimusele: „Kas Teile on selge, kelle poole peaks organisatsioonis pöörduma konkreetsete probleemide korral?“, millest võib järeldada, et kõik töötajad ei tunne piisavalt hästi Keskaigla struktuuri ja töötajate vastutusalasid.

Turvatunne tööl näitajate alusel võib teha järelduse, et osakonnaassistentide arvamusel pakub organisatsioon stabiilset töökohta ja standardhälbe alusel oli sellele küsimusele vastatud plokki küsimuste hulgast kõige üksmeelsemalt. Kõige madalamalt hinnati võimalust karjääritõusuks. Suurim standardhälve oli vastuses küsimusele: „Kas Teil on vaja suuremat kindlustunnet, et töötate järgmisel aastal samal ametikohal?“, mis näitab, et selle küsimuse osas jäid vastajad eriarvamusele ja vastus võib peegeldada nii töötajapoolset soovi järgmisel aastal kas töötada või mitte töötada Keskaiglas aga samas ka ebakindlust oma töö koha säilimise suhtes.

Töö mõttekuse näitajate alusel võib teha järelduse, et selles plokis andsid küsimustikule vastajad võrdselt kõrge keskmise hinnangu vastuseks kahele küsimusele: „Kas tunnete, et töö, mida Te teete, on tähtis?“ ja küsimusele „Kas tunnete, et töö, mida Te teete, on mõttekas?“. Selles plokis kõige madalam hinnangu sai küsimus: „Kas Teie töö on huvitav?“. Samas on vahe suurimate ja väikseima hinnangu vahel minimaalne ($M=4.00$ ja $M=3.88$), millest võib järeldada, et vastajad hindavad oma tööd võrdselt tähtsaks, mõttekaks ja huvitavaks. Standardhälbe alusel on vastajad kõige üksmeelsemad töö huvitavuse hindamisel.

Võrdleva statistika näitajate alusel võib teha järelduse, et erinevused ambulatoorses vastuvõtus ja statsionaarses raviosakonnas töötavate osakonnaassistentide vahel ilmnevad ületundide tegemise vajaduses, oma tööaja planeerimise üle otsustamises ja tööülesannete täitmise kohta saadava tagasiside õigeaegsuses. Autor toetudes oma 15 aastasele praktilisele töö kogemusele Keskaigla osakonnaassistenti ametikohal, teeb järgmised järeldused:

- Ambulatoorses vastuvõtus töötavate osakonnaassistentide tööpäeva planeerimine sõltub sama tööpäeva jooksul vastuvõtule pöördunud inimeste hulgast ja vastuvõtuarsti poolt dikteeritud töötempo. Tööpäeva jooksul tekkinud dokumentatsioon on vajalik korrastada ja andmebaasidesse sisestada samal päeval ja suure tööhulga puhul võib assistent olla sunnitud ületunde tegema. Samas on haigusjuhud ambulatoorses vastuvõtus käitluses isegi mitmeid kuid, mistõttu töös tekkinud vigade ilmnemine ja tagasiside assistendi tööle võivad hilineda.
- Statsionaarses raviosakonnas töötavad osakonnaassistentid sõltuvad patsientidega suhtlemisest ja raviarsti töötempo vähem ning tööülesandeid on võimalik planeerida mitmele tööpäevale, mis vähendab oluliselt ületundide tegemise vajadust. Kuna

statsionaarses raviosakonnas avatud haigusjuhtude puhul korrastatakse dokumentatsioon ja kantakse andmebaasidesse vähemalt nädala jooksul, siis ilmnevad ka töös tehtud vead kiiresti ja tagasiside assistendi töötulemustele on õigeaegne.

Erinevused ambulatoorses vastuvõtus ja statsionaarsetes ravioskondades töötavate osakonnaassistendite poolt uuringu käigus esitatud küsimustele antud vastustes on tingitud erinevustest kahe struktuuriüksuse töökorralduses ja töö iseloomus. Ületundide tegemise vajadus, võimalus ise oma tööaja planeerimist korraldada ja õigeaegne tagasiside tööülesannete täitmise kohta on omavahelises seoses.

Bakalaureusetöö esmaseks eesmärgiks oli välja selgitada Keskhaigla ambulatoorse vastuvõtu üksustes ja statsionaarsetes ravioskondades töötavate osakonnaassistendite töömotivatsioonile ja töörahulolule mõju avaldavaid töö nõudmisi ja töö ressursse. Uuringutulemuste alusel saab väita, et töö nõudmistest esineb osakonnassistendite töökohal kõige enam kognitiivseid nõudmisi. Töötajatel tuleb tööpäeva jooksul täita head mälu nõudvaid tööülesandeid, nad tajuvad oma töö tegemisel suurt vastutust ja peavad tööpäeva jooksul tegelema erinevate tööülesannetega. Bakkeri ja Demerouti väitel on tööülesannete vaheldusrikkus töötajatele positiivselt mõjuv ja motivatsioonitaset tõstev tegur (Bakker, Demerouti 2018).

Töö ressurssidest on küsimustikule vastajad kõige enam hinnanud head läbisaamist kolleegidega, töökoha stabiilsust ja häid suhteid otsese juhiga. Töö ressurssidest sai kõige madalama hinnangu turvatunne töö, hoolimata töökoha stabiilsusele antud kõrgest hinnangust hinnati madalalt karjääritegemise võimalusi, palgataset ja võimalust parandada töölt saadava sissetulekuga oma materiaalsel heaolu. Vähesed või puudu olevad töö ressursid võivad viia töötaja motivatsioonitase vähenemiseni, mis omakorda võib viia töötaja otsuseni lõpetada töötamine selles organisatsioonis (Bakker et.al. 2003).

Lisaks taheti uuringu läbiviimisega teada saada, kas ambulatoorses vastuvõtus ja statsionaarsetes ravioskondades töötavate osakonnaassistendite hinnangutes oma töö nõudmiste ja töö ressursside osas esineb erinevusi. Kõige olulisemaks töörahulolu allikaks oma töös nimetasid ambulatoorses vastuvõtus töötavad osakonnaassistendid võrdselt töökoha stabiilsust ja töö sisu. Koostööd kolleegidega, palgataset ja tööalaseid arenguvõimalusi ei pidanud oma töökohal töörahulolu allikaks mitte ükski ambulatoorses vastuvõtus töötavatest osakonnaassistenditest. Statsionaarses raviosakonnas töötavad osakonnaassistendid märkisid suurimaks töörahulolu allikaks oma töökohal töökoha stabiilsuse, töö sisu ja koostöö kolleegidega. Palgataset ja tööalaseid

arenguvõimalusi ei pidanud oma töökohal töörahulolu allikaks mitte ükski statsionaarsetes raviosakondades töötavatest osakonnaassistentidest.

Kõigi uuringutulemuste analüüsimisel selgus, et peamised töö nõudmised, mis mõjutavad osakonnaassistentide töömotivatsiooni negatiivselt olenemata sellest, missuguses struktuuriüksuses nad töötavad, on madal palgatase ning vähesed võimalused tööalaseks arenguks ja karjääri edendamiseks. Töötajad tunnevad, et peavad pingeliselt töötama ja nende tööalane vastutus on suur. Töörahulolu taset mõjutab sobivate ja ergonoomiliste töövahendite vähesus ja sundasendis töötamisest tingitud vaevused. Peamised töö ressursid osakonnaassistentide jaoks on töökoha stabiilsus, hea läbisaamine kolleegide ja otsese juhiga ning töö sisu. Töökoha tasandil mõjutab osakonnaassistentide motivatsiooni ja töörahulolu võimalus määratleda oma töö konkreetseid eesmärke ning vastutusala ja kaastöötajate ootusi.

Bakalaureusetööga saadud tulemused osakonnaassistentide töömotivatsiooni ja töörahulolu mõjutavate töö nõudmiste ja töö ressursside kohta aitavad paremini mõista Keskhaiгла ühe töötajategrupi tööalaseid probleeme ning vajadusi. Uuringutulemuste alusel tõstaks osakonnaassistentide töömotivatsiooni ja suurendaks nende töörahulolu stabiilne palgatõus, paremad võimalused tööalaseks arenguks ja koolitusteks, ning töövahendite väljavahetamine ergonoomilisemate vastu.

Bakalaureusetöö tulemuste alusel esitab autor Keskhaiгла juhtkonnale ettepanekud, mis aitaksid kaasa osakonnaassistentide töömotivatsiooni ja töörahulolu tõstmisele:

- Stabiilse palgatõusu tagamine osakonnaassistentide ametikohal ;
- Osakonnaassistentide hulgas küsitluse läbiviimine, milliseid koolitusi peavad nad töö kvaliteedi tõstmise ja tööalase arengu tagamiseks vajalikuks;
- Osakonnaassistentide töövahendite väljavahetamine ergonoomilisemate vastu.

KOKKUVÕTE

Bakalaureusetöö eesmärgiks oli välja selgitada millised tööalased faktorid mõjutavad AS Lääne Tallinna Keskhaigla ambulatoorses vastuvõtus ja statsionaarsetes raviosakondades töötavate osakonnaassistentide töömotivatsooni ja töörahulolu, ning kas erinevates struktuuriüksustes töötavate osakonnaassistentide poolt antud hinnangutes täamotivatsooni ja töörahulolu mõjutavate tegurite kohta erineb erinevusi.

Töörahulolu uuringu läbiviimise kasuks otsustas autor põhjusel, et Keskhaiglas ei ole kunagi ainult mittemeditsiinilise personali töörahulolu kohta uuringuid korraldatud. 2011. aastal Keskhaiglas teostatud töörahulolu uuringus avaldusid ülekaalukalt meditsiinilistel erialadel töötavate inimeste töörahuloluga seotud seisukohad, mille alusel ei olnud võimalik teha järeldusi mittemeditsiinilise personali töömotivatsooni ja töörahulolu mõjutavate töö nõudmiste ja töö ressursside kohta. Bakalaureusetöö teoreetilises osas käsitles autor töömotivatsooni mõistet ja erinevaid motivatsooniteooriaid, töö nõudmiste ja ressursside mudelit ja töörahulolu mõistet. Bakalaureusetöö empiirilises osas tutvustati lühidalt uurimustöö objektiks olevat AS Lääne Tallinna Keskhaiglat ja osakonnaassistendi ametikohta, anti ülevaade uuringu metoodikast ning analüüsi saadud tulemusi

Uuringutulemuste analüüsimisel selgus, et peamised töö nõudmised, mis mõjutavad nii ambulatoorses vastuvõtus kui statsionaarsetes raviosakondades töötavate osakonnaassistentide töömotivatsooni ja töörahulolu, on madal palgatase ning vähesed võimalused tööalaseks arenguks ja karjääri edendamiseks. Samuti on töö nõudmisteks pingeline töö, töötajate tajutav suur vastutus ning sobivate ja ergonoomiliste töövahendite vähesus ja sundasendis töötamisest tingitud vaevused. Töö ressurssidest on uuringutulemuste põhjal peamised hea läbisaamine kolleegidega, töökoha stabiilsus, head suhted otsese juhiga ja töö sisu. Lisaks mõjutavad töö ressurssidest osakonnaassistentide töömotivatsooni ja töörahulolu võimalus määratleda oma töö konkreetseid eesmärke ning selgus tööalase vastutusala ja kaastöötajate ootuste osas.

Uuringutulemuste alusel tõstaks osakonnaassistentide töömotivatsiooni ja suurendaks nende töörahulolu stabiilne palgatõus, paremad võimalused tööalaseks arenguks ja koolitusteks, ning töövahendite väljavahetamine ergonoomilisemate vastu. Kuna varem ei ole Keskhaiglas osakonnaassistentide töörahulolu kohta uuringuid tehtud, arvab autor, et bakalaureusetööga selgitati välja ühe töötajategrupi töömotivatsiooni ja töörahulolu mõjutavad töö nõudmised ja töö ressursid. Bakalaureusetöö tulemused esitab autor Keskhaiгла juhtkonnale.

SUMMARY

FACTORS WHICH INFLUENCE WORK MOTIVATION AND JOB SATISFACTION OF DEPARTMENT ASSISTANT EMPLOYEES BASED ON THE EXAMPLE OF WEST-TALLINN CENTRAL HOSPITAL INC

Margit Ilves-Juurma

The goal of the Bachelor's thesis was to find out which factors most influence motivation and satisfaction concerning jobs of non-medical staff positioned as department assistants at West-Tallinn Central Hospital, while determining the balance/relationship between job requirements and allocated resources to said personnel in ambulatory reception units and stationary treatment departments. The author presented a question for research in order to achieve the goal of the thesis: how the overall satisfaction of department assistants at the Central Hospital could be estimated based on mentioned requirements and resources.

The author outlined the essence of job motivation and satisfaction, factors which influence them and their effects on the organization, based on specialised literature in the theoretical overview of the Bachelor's thesis. Various motivation theories were handled:

- (Demands-control model, Karasek 1979);
- (Job characteristics model, Hackman ja Oldham 1980);
- (Conservation of resources model, Hobfoll, 1989);
- (Effort-reward imbalance model, Siegrist 1996).

The interplay of job demands - work resources, a model developed by Demerout, Bakker, Nachreiner, and Schaufel in 2001, was described in more detail in the theoretical section of the Bachelor's thesis.

The Bachelor's Thesis is an empirical study; the data was collected via a web-based survey. In order to conduct it, the author used an electronic questionnaire which they based on the first version of COPSQ I (The Copenhagen Psychosocial Questionnaire) developed by Kristensen and Borg in Copenhagen, in 2000, created in the online research environment Connect.ee by the author.

The responses to the questionnaire given by the department assistants in ambulatory reception and stationary treatment showed that there were differences in the comparison between the need to work overtime, the possibility of planning schedules and giving feedback on their tasks. The option of working overtime was favored by department assistants positioned in ambulatory reception, whereas the possibility of planning their own schedules wasn't, both contrary to personnel in the stationary department.

The second part of the questionnaire contained multiple questions which consisted of question blocks and their aggregated features, in which job requirements and work resources were divided into aggregated identifiers, which ultimately were compared to one another. On the basis of the results, it could be concluded that in terms of job requirements, the greatest stress on the work of department assistants were tasks that required a high level of responsibility along with the handling of many different tasks that needed good memorization during the whole working day. Based on aggregated identifiers, department assistants claimed that the most valued work resources were good relations with their direct superiors and their mutual respect.

A multiple-choice question was asked in the last part of the questionnaire whether department assistants were most satisfied with their job stability, content of work, collaboration with colleagues, level of salary or career development opportunities. Of the 25 people who participated in the study, most selected job stability as the greatest source of satisfaction with 12 people (48%), content of work with 8 people (32%) and collaboration with colleagues with 5 people (20%). None of the participants selected the level of salary or career opportunities as their source of work related satisfaction.

Based on all research results, it turned out that the main job requirements that have a negative impact on the motivation of department assistants, regardless of which structural unit they work in, are low levels of wages and too few opportunities for work related development and career advancement. Employees feel that they have to work hard under stressful circumstances while their responsibility is too great. The level of job satisfaction is influenced by the lack of suitable and ergonomic tools and discomfort caused by physically forced positions. The most important

work resources for department assistants are the stability of their jobs, good relations with colleagues and direct managers along with content of the work.

Motivation and work satisfaction of department assistants are most influenced by the ability to set their own specific work goals, their responsibilities and the expectations of colleagues at the workplace level. On the basis of the research results, the motivation and work satisfaction of department assistants would increase by stable and consecutive wage increases, better opportunities for job related development, training and the replacement of tools for more ergonomic ones

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

- Alas, R. (2001). *Juhtimise alused*. Tallinn: Kirjastus Külim.
- Alas, R., 2002. *Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon*. Tallinn: Kirjastus Külim.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. (2007). The Job Demands - Resources model: State of the Art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309–328. Kättesaadav: https://www.researchgate.net/publication/242339416_The_Job_Demands-Resources_Model_State_of_the_Art, 9. jaanuar 2019
- Bakker, A. B (2011). An Evidence - Based Model of Work Engagement. *Psychological science*, 20, 265–269. Kättesaadav: https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_255.pdf, 5. märts 2019
- Bakker, A. B., Demerouti, E. (2008). Towards a Model of Work Engagement. *Career Development International*, 13(3), 209–223. Kättesaadav: www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_164.pdf, 6. veebruar 2019
- Bakker A.B., Demerouti E. (2014). Job Demands - Resources Theory. *Work and Wellbeing: A Complete Reference Guide*, 3, 344–376. Kättesaadav: https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_344.pdf, 2. märts 2019
- Bakker, A. B., Demerouti, E. (2018). Multiple levels in job Demands - Resources Theory: Implications for employee wellbeing and performance. In E. Diener, S. Oishi, L. Tay (Eds.), *Handbook of wellbeing*. Salt Lake City, UT: DEF Publishers. Kättesaadav: <https://www.nobascholar.com/chapters/36/download.pdf>, 4. veebruar 2019
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E., Schaufeli, W. B. (2003). Job Demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341–356. Kättesaadav: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/201.pdf>, 10. veebruar 2019
- Bakker A. B., Demerouti E., Euwema M. C. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. Utrecht University and Research School Psychology and Health. *Journal of Occupational Health Psychology by the Educational Publishing Foundation*. 10(2), 170–180. Kättesaadav: <https://pdfs.semanticscholar.org/3995/6073eaa02ed007c74e6172645208b537ec1c.pdf>, 20. detsember 2018

- Bakker, A. B., Demerouti, E., Schaufeli, W. B. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the Job Demands - Resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 393–417. Kättesaadav: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/204.pdf>, 22. veebruar 2019
- Boonzaier, B., Ficker, B., Rust, B. A (2001). A Review of Research On The Job Characteristics Model and The Attendant Job Diagnostic Survey. *South African Journal of Business Management*, Vol. 32(1), 1–24. Kättesaadav: https://www.researchgate.net/publication/299843418_A_review_of_research_on_the_job_characteristics_model_and_the_attendant_job_diagnostic_survey, 10.veebruar 2019
- Demerouti, E., Bakker, A. B. (2011). The Job Demands - Resources model: Challenges for future research. *South African Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 1–9. Kättesaadav: https://www.researchgate.net/publication/254809206_The_Job_Demands-Resources_Model_Challenges_for_Future_Research, 2. veebruar 2019
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands - Resources model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512. Kättesaadav: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/160.pdf>, 27. detsember 2018
- Gaidajenko, A., (2009) Psühhosotsiaalse töökeskkonna analüüs SA Põhja-Eesti Regionaalhaigla kliinikute õdede ja laborantide näitel (Magistritöö). TÜ Psühholoogia instituut. Tallinn.
- Heller, R. (2003). *Juhi käsiraamat. Kõik, mida on tarvis teada ärist ja juhtimisest*. Tallinn: Kirjastus Varrak.
- Kamdron, T. (2002). *Eesti kõrgemate riigiametnike töemotivatsioon ja töörahulolu*. Tallinn: TPÜ kirjastus, 645–661.
- Kinnunen, U, Feldt, T, Siltaloppi, M, Sonnentag, S (2011). Job demands-resources model in the context of recovery: Testing recovery experiences as mediators. *Europaen Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(6), 805-832. Kättesaadav: <https://pdfs.semanticscholar.org/eddd/fc2c26599b71e8863047e5b51b6122269b49.pdf>, 21. märts 2019
- Kõrreveski, K. (2010). *Tööelu kvaliteedi subjektiivne mõõde*. Eesti Statistika Kvartalikirj 4/10.
- Malmberg, K. (2005). *Tahte tekitajad. Kuidas luua motiveerivat keskkonda?* s a. Äripäeva kirjastus.
- Mayo, A. (2004). *Ettevõtte inimväärus: kuidas mõõta ja juhtida inimkapitali*. Tallinn: Kirjastus Pegasus.
- Rothmann, S., Mostert, K., Strydom, M. (2006). A Psychometric Evaluation of the Job Demands - Resources Scale in South Africa. Work Well: Research Unit for People, Policy and Performance, North - West University, Potchefstroom. *SA Journal of Industrial Psychology*, 32(4), 76–86. Kättesaadav: http://www.ianrothmann.com/pub/psyc_v32_n4_a11.pdf , 20. jaanuar 2019.

- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi - sample study. *Journal of Organisational Behavior*, 25(3), 293–315. Kättesaadav: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/209.pdf> , 9. veebruar 2019.
- Seppo, I., Järve, J., Kallaste, E., Kraut, L., Voitka, M. (2010). Psühhosotsiaalsete riskide levik Eestis. Versioon 1.1. Eesti Rakendusuringute Keskus CENTAR. Kättesaadav: http://www.centar.ee/uus/wp-content/uploads/2010/03/CENTAR_16pparuanne.pdf, 12. märts 2019
- Siimon, A., Türk, K., (2003). *Juhtimine: põhimõisted ja seosed*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Türk, K., (2005). *Inimressursi juhtimine*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Türk, K., (2005). *Personali juhtimine*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal Relationships Between Job Resources, Personal Resources and Work Engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 235–244. Kättesaadav: <https://core.ac.uk/download/pdf/34626415.pdf>, 23. veebruar 2019.

LISAD

Lisa 1. Küsimustik

Hea vastaja!

Selle küsimustiku abil teostab Tallinna Tehnikaülikooli üliõpilane Margit Ilves-Juurma (AS Lääne Tallinna Keskhaigla Kardioloogiaosakonna assistent) töörahulolu uuringut AS Lääne Tallinna Keskhaigla osakonnaassistendite hulgas. Küsitluse tulemusena valmib bakalaureusetöö raames töörahulolu analüüs, mille eesmärgiks on välja selgitada töökeskkonna tegurid, mis mõjutavad osakonnaassistendite töörahulolu taset ja töemotivatsiooni, samuti võimalusi suurendada töötajate tööga rahulolu. Uuring on konfidentsiaalne, selle tulemused esitatakse üldistatud kujul ja kogutud üksikandmeid ei avalikustata. Küsimustikule vastamine võtab aega ligikaudu 10-15 minutit. Vastamise käigus tekkinud küsimused saab esitada e-posti kaudu.

Olen Teile väga tänulik, kui leiate aega küsimustele vastamiseks.

Margit Ilves-Juurma
e-post - margit.ilves@mail.ee

TAUSTAANDMED

Kas töotate AS Lääne Tallinna Keskhaigla ambulatoorses vastuvõtus või statsionaarse ravi osakonnas?

- ambulatoorne vastuvõtt
- statsionaarse ravi osakond
- muu

Kui kaua olete töötanud AS Lääne-Tallinna Keskhaiglas?

- 0-2 aastat
- 3-5 aastat
- 6-10 aastat
- 11-20 aastat
- 21- aastat

Teie haridustase

- põhiharidus
- keskharidus
- kesk-eri haridus
- kõrgem haridus (bakalaureus)
- kõrgem haridus (magister)

Teie vanus

- 18- 20
- 21 – 30
- 31 - 40
- 41- 50
- 51 - 60
- 61 -

Küsimustiku täitmisel märkige palun Teile sobiv vastusevariant (1-mitte kunagi, 2-harva, 3 vahete- vahel, 4-sageli, 5-peaaegu alati).

1-mitte kunagi	2-harva	3-vahete- vahel	4-sageli	5-peaaegu alati
----------------	---------	-----------------	----------	-----------------

EMOTSIONAALSED NÕUDMISED

1	Kas Teie töö seab Teid emotsionaalselt häirivatesse situatsioonidesse?	1	2	3	4	5
2	Kas Teie töö esitab Teile emotsionaalselt kõrgeid nõudmisi?	1	2	3	4	5
3	Kas Teie töö nõuab Teilt tunnete varjamist?	1	2	3	4	5

KVANTITATIIVSED NÕUDMISED

4	Kas Te peate töötama väga kiirest?	1	2	3	4	5
5	Kas Teie töökoormus on ebaühtlaselt jaotatud ja tööd kuhjuvad?	1	2	3	4	5
6	Kas Te hilinete tööülesannete täitmisega?	1	2	3	4	5
7	Kas Te peate tegema ületunde?	1	2	3	4	5

KOGNITIIVSED NÕUDMISED

8	Kas Te peate tööl tegelema paljude asjadega?	1	2	3	4	5
9	Kas Teie töö nõuab head mälu?	1	2	3	4	5
10	Kas Teie töö on vastusrikas?	1	2	3	4	5

TÖÖKOHA NÕUDMISED

11	Kas Teil esineb vaevusi, mis on tingitud sundasendis töötamisest?	1	2	3	4	5
12	Kas Teie töökoht võimaldab tööülesannete täitmiseks piisavalt liikumisvabadust?	1	2	3	4	5
13	Kas Teil on võimalik oma töös kasutada Teile sobivaid ja ergonoomilisi töövahendeid?	1	2	3	4	5

ARENGUVÕIMALUSED TÖÖL

14	Kas Teie töö on piisavalt mitmekesine?	1	2	3	4	5
15	Kas Teie töö pakub Teile piisavalt võimalusi isiklikuks kasvuks ja arenguks?	1	2	3	4	5
16	Kas Teie töö tekitab Teile tunde, et suudate midagi saavutada?	1	2	3	4	5
17	Kas Teie töö pakub võimalusi iseseisvaks mõtlemiseks ja tegutsemiseks?	1	2	3	4	5
18	Kas Teile võimaldatakse piisavalt koolitusi?	1	2	3	4	5
19	Kas koolitused, mida Teile pakutakse, on Teile vajalikel teemadel?	1	2	3	4	5

OTSUSTUSVÕIME TÖÖL

20	Kas Te saate oma töö tempo üle ise otsustada?	1	2	3	4	5
21	Kas Te saate mõjutada oma tööülesannete planeerimist?	1	2	3	4	5
22	Kas Te saate oma tööaja planeerimise üle ise otsustada?	1	2	3	4	5
23	Kas Te saate määrata oma töö lõpptähtaega?	1	2	3	4	5

TÖÖTAJATEVAHELISED SUHTED

24	Kas Te saate tööelus esinevate rasketes olukordades oma kolleegidele loota?	1	2	3	4	5
25	Kas Te saate abi vajamisel oma kolleegide poole pöörduda?	1	2	3	4	5
26	Kas töötajad jagavad omavahel tööks vajalikku informatsiooni?	1	2	3	4	5
27	Kas Te saate oma kolleegidega hästi läbi?	1	2	3	4	5
28	Kas Teie tööalast suhtlemist mõjutab kaastöötajate ametipositsioon?	1	2	3	4	5

SUHTED OTSESE JUHIGA

29	Kas Te saate tööelus esinevate rasketes olukordades oma juhile loota?	1	2	3	4	5
30	Kas Teil on oma otsese juhiga head suhted?	1	2	3	4	5
31	Kas Te tunnete, et Teie otsene juht hindab Teie tööd?	1	2	3	4	5
32	Kas Teie otsene juht suhtub Teisse lugupidavalt?	1	2	3	4	5

ROLLIDE SELGUS

33	Kas Te teate täpselt, mida kaastöötajad Teilt tööl ootavad?	1	2	3	4	5
34	Kas Te teate täpselt, mis kuulub Teie vastutusalasse?	1	2	3	4	5
35	Kas Teie tööl on selged eesmärgid?	1	2	3	4	5
36	Kas Te peate täitma tööülesandeid, mis kuuluvad teise töötaja vastutusalasse?	1	2	3	4	5

TAGASISIDE

37	Kas Te saate piisavalt tagasisidet oma tööülesannete kohta?	1	2	3	4	5
38	Kas tagasiside Teie tööülesannete kohta on õigeaegne?	1	2	3	4	5
39	Kas Te saate tagasisidet ka nende töötulemuste kohta, mille tulemused ei sõltu teist?	1	2	3	4	5
40	Kas Teie otsene juht informeerib Teid osakonnaga seotud olulistest teemadest?	1	2	3	4	5
41	Kas Teid informeeritakse organisatsiooni puudutavatest olulistest teemadest?	1	2	3	4	5

JUHTIMISE KVALITEET

42	Kas Teile on selge, kelle poole peaks organisatsioonis pöörduma konkreetsete probleemide korral?	1	2	3	4	5
43	Kas Te saate arutada töös esinevaid probleeme	1	2	3	4	5

	oma otsese juhiga?					
44	Kas Teil on võimalus osaleda töö olemusega seotud otsustes?	1	2	3	4	5

TURVATUNNE TÖÖL

45	Kas Teie ettevõtte pakub stabiilset töökohta?	1	2	3	4	5
46	Kas Teil on vaja suuremat kindlustunnet, et töötate järgmisel aastal samal ametikohal?	1	2	3	4	5
47	Kas Teie töö võimaldab karjääritõusu?	1	2	3	4	5
48	Kas Te arvate, et organisatsioon maksab head palka?	1	2	3	4	5
49	Kas Teie töö pakub võimalust oma materiaalse heaolu parandamiseks?	1	2	3	4	5

TÖÖ MÕTTEKUS

50	Kas tunnete, et töö, mida Te teete, on tähtis?	1	2	3	4	5
51	Kas tunnete, et töö, mida Te teete, on mõttekas?	1	2	3	4	5
52	Kas Teie töö on huvitav?	1	2	3	4	5

Kas kõige suuremat rahulolu Teie töökojal pakub (märkida ära üks vastust):

- töökoha stabiilsus
- töö sisu
- koostöö kolleegidega
- tööalased arenguvõimalused
- palgatase

Aitäh vastamast!

Lisa 2. Töö nõudmiste ja töö ressursside tulemused

EMOTSIONAALSED NÕUDMISED

Emotsionaalsed nõudmised	N	Miinumum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
Kas Teie töö seab Teid emotsionaalselt häirivatesse situatsioonidesse?	25	2	5	2,76	,831
Kas Teie töö seab Teile emotsionaalselt kõrgeid nõudmisi?	25	1	5	2,80	,913
Kas Teie töö nõuab Teilt tunnete varjamist?	25	1	5	2,96	1,060
Väidete keskmine		1,33	5,00	2,84	0,93

KVANTITATIIVSED NÕUDMISED

Kvantitatiivsed nõudmised	N	Miinumum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
Kas Te peate töötama väga kiiresti?	25	1	5	3,44	1,044
Kas Teie töökoormus on ebahühtlaselt jaotatud ja tööd kuhjuvad?	25	1	5	3,08	1,038
Kas Te hilinete tööülesannete täitmisega?	25	1	3	1,64	,700
Kas Te peate tegema ületunde?	25	1	4	1,72	,891
Väidete keskmine		1	4,25	2,47	0,92

KOGNITIIVSED NÕUDMISED

Kognitiivsed nõudmised	N	Miinumum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
Kas Te peate töö tegelema paljude erinevate asjadega?	25	2	5	3,52	1,229
Kas Teie töö nõuab head mälu?	25	2	5	4,24	1,012
Kas Teie töö on vastutusrikas?	25	1	5	4,20	1,041
Väidete keskmine		1,66	5	3,98	1,1

TÖÖKOHA NÕUDMISED

Töökoha nõudmised	N	Miinumum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
Kas Teil esineb vaevusi, mis on tingitud sundasendis töötamisest?	25	1	5	3,28	,843

Kas Teie töökoht võimaldab tööülesannete täitmiseks piisavalt liikumisvabadust?	25	2	5	3,92	1,077
Kas Teil on võimalik oma töös kasutada Teile sobivaid ja ergonoomilisi töövahendeid?	25	1	5	3,04	,978
Väidete keskmine		1,33	5	3,41	0,96

ARENGUVÕIMALUSED TÖÖL

Arenguvõimalused tööl	N	Minimum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
Kas Teie töö on piisavalt mitmekesine?	25	1	5	3,60	1,118
Kas Teie töö pakub Teile piisavalt võimalusi isiklikuks ja tööalaseks arenguks?	25	1	5	2,76	1,200
Kas Teie töö tekitab Teile tunde, et suudate midagi saavutada?	25	2	5	3,28	1,021
Kas Teie töö pakub võimalusi iseseisvaks mõtlemiseks ja tegutsemiseks?	25	2	5	3,24	1,052
Kas Teile võimaldatakse piisavalt koolitusi	25	1	5	3,20	1,118
Kas koolitused, mida Teile pakutakse, on Teile vajalikel teemadel?	25	1	5	2,96	1,136
Väidete keskmine		1,33	5	3,17	1,11

OTSUSTUSVÕIME TÖÖL

Otsustusvõime tööl	N	Miimum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
Kas Te saate oma töö tempo üle ise otsustada?	25	2	5	3,48	1,005
Kas Te saate mõjutada oma tööülesannete planeerimist?	25	1	5	3,16	1,028
Kas Te saate oma tööaja planeerimise üle ise otsustada?	25	1	5	2,64	,995
Kas Te saate määrata oma töö lõpptähtaega?	25	1	5	2,20	1,291
Väidete keskmine		1,25	5	2,62	1,08

TÖÖTAJATEVAHELISED SUHTED

Töötajatevahelised suhted	N	Miimum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
---------------------------	---	--------	----------	----------------	----------

Kas Te saate tööelus esinevate rasketes olukordades oma kolleegidele loota?	25	1	5	3,44	1,044
Kas Te saate abi vajamisel oma kolleegide poole pöörduda?	25	1	5	4,20	1,155
Kas töötajad jagavad omavahel tööks vajalikku informatsiooni?	25	2	5	3,56	1,003
Kas Te saate oma kolleegidega hästi läbi?	25	3	5	4,56	,583
Kas Teie tööalast suhtlemist mõjutab kaastöötajate ametipositsioon?	25	1	5	2,96	1,172
Väidete keskmine		1,6	5	3,74	0,99

SUHTED OTSESE JUHIGA

Suhted otsese juhiga	N	Miimum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
Kas Te saate tööelus esinevate rasketes olukordades oma juhile loota?	25	2	5	3,92	,954
Kas Teil on oma otsese juhiga head suhted?	25	3	5	4,48	,653
Kas Te tunnete, et Teie otsene juht hindab Teie tööd?	25	2	5	4,04	,978
Kas Teie otsene juht suhtub Teisse lugupidavalt?	25	2	5	4,28	,792
Väidete keskmine		2,25	5	4,18	0,84

ROLLIDE SELGUS

Rollide selgus	N	Miimum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
Kas Te teate täpselt, mida kaastöötajad Teilt töölootavad?	25	3	5	4,32	,690
Kas Teie töö on selged eesmärgid?	25	3	5	4,72	,542
Kas Te teate täpselt, mis kuulub Teie vastutusalasse?	25	2	5	4,44	,712
Kas Te peate täitma tööülesandeid, mis kuuluvad teise töötaja vastutusalasse?	25	2	5	3,16	,898
Väidete keskmine		2,5	5	4,16	0,71

TAGASISIDE

Tagasiside	N	Miinumum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
Kas Te saate piisavalt tagasisidet oma tööülesannete kohta?	25	2	5	3,36	,995
Kas tagasiside Teie tööülesannete kohta on õigeaegne?	25	2	5	3,52	,918
Kas Te saate tagasisidet ka nende töötulemuste kohta, mille tulemused ei sõltu teist?	25	1	4	2,72	,980
Kas Teie otsene juht informeerib Teid osakonnaga seotud olulistest teemadest?	25	1	5	3,72	1,100
Kas Teid informeeritakse organisatsiooni puudutavatest olulistest teemadest?	25	1	5	3,24	1,332
Väidete keskmine		1,4	4,8	3,31	1,06

JUHTIMISE KVALITEET

Juhtimise kvaliteet	N	Miinumum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
Kas Teile on selge, kelle poole peaks organisatsioonis pöörduma konkreetsete probleemide korral?	25	1	5	3,76	1,091
Kas Te saate arutada töös esinevaid probleeme oma otsese juhiga?	25	2	5	4,04	,935
Kas Teil on võimalus osaleda töö olemusega seotud otsustes?	25	1	4	2,52	,872
Väidete keskmine		1,33	4,66	3,44	0,96

TURVATUNNE TÖÖL

Turvatusnä tүүл	N	Miinumum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
Kas Teie ettevõte pakub stabiilset töökohta?	25	4	5	4,56	,507
Kas Teil on vaja suuremat kindlustunnet, et töötate järgmisel aastal samal ametikohal?	25	1	5	2,92	1,320
Kas Teie töö võimaldab karjääritõusu?	25	1	4	1,60	,816

Kas Te arvate, et organisatsioon maksab head palka?	25	1	3	1,84	,800
Kas Teie töö pakub võimalust oma materiaalse heaolu parandamiseks?	25	1	3	1,76	,831
Väidete keskmine		1,6	4	2,18	0,85

TÕÕ MÕTTEKUS

Töö mõttekus	N	Miinumum	Maksimum	Aritm keskmine	St hälve
Kas tunnete, et töö, mida Te teete, on tähtis?	25	2	5	4,00	1,000
Kas tunnete, et töö, mida Te teete, on mõttekas?	25	3	5	4,00	,866
Kas Teie töö on huvitav?	25	2	5	3,88	,833
Väidete keskmine		2,33	5	3,96	0,9

Lisa 3. Ambulatoorses vastuvõtus ja statsionaarses raviosakonnas töötavate osakonnaassistentide grupierinevused

Kas töötate AS Lääne Tallinna Keskaigla ambulatoorses vastuvõtus või statsionaarse ravi osakonnas?		N	eskmine	St hälve	St hälve keskmine
Kas Te peate tegema ületunde?	ambulatoorne vastuvõtt	12	2,08	,996	,288
	statsionaarne raviosakond	13	1,38	,650	,180
Kas Te saate oma tööaja planeerimise üle ise otsustada?	ambulatoorne vastuvõtt	12	2,25	,754	,218
	statsionaarne raviosakond	13	3,00	1,080	,300
Kas tagasiside Teie tööülesannete kohta on õigeaegne?	ambulatoorne vastuvõtt	12	3,17	,835	,241
	statsionaarne raviosakond	13	3,85	,899	,249