SLAUGYTOJŲ KOMANDOS PASITIKĖJIMO ĮTAKA VEIKLOS SUTELKTUMUI

Rasa Zakarienė

Klaipėdos universitetinė ligoninė

Raktažodžiai: slaugytojų komanda, sutelktumas, pasitikėjimas.

Santrauka

Straipsnis supažindina su slaugytojų komandos sutelktumo ugdymo prielaida ir varomąją jėgą, kaip vienos iš esminių veiklos iššūkių, taip užtikrinant sėkmingas valdymo galimybes, konkurencingumą ir nuolatinį tobulėjimą. Slaugytojų komandinės veiklos sutelktumui įvertinti buvo pasirinkta pasitikėjimo komanda skalė (angl. Team Trust Scale), kuri išversta iš anglų kalbos, adaptuota ir pritaikyta šiame darbe. Tyrimo metu apklausus slaugytojus, dirbančius stacionaro skyriuose, nustatyta, kad tarpusavio pasitikėjimas, tai veiksnys, turintis įtakos slaugytojų komandinės veiklos efektyvumui ir sutelktumui užtikrinti bei padedantis teikti kokybiškas slaugos paslaugas. Atlikto empirinio tyrimo rezultatai parodė, kad slaugytojai pasitiki savo komandos nariais, padeda vieni kitiems, laikosi duoto žodžio, nuolat aptaria klaidas ir neatitiktis, žino savo vaidmenis ir funkcijas, dalyvauja sprendimų priėmimuose, dalinasi atsakomybe ir yra įsitikinę, kad jų komanda dirba efektyviai ir sutelktai, nes tai parodo pacientų atsiliepimai. Pasiiekti slaugytojų komandinio darbo rezultatai inspiruoja pasitenkinimą, formuoja pozityvų savęs vertinimą, kuris nulemia pasitikėjimą komandos nariais bei veiklos sutelktumą.

Išvadas

Sveikatos apsaugos sistemos organizacija, nepaisant vidinių problemų ir prieštaračių, yra viena komanda, o jos nariai – partneriai ir bendradarbiai. V. Janušonis (2011) teigia, jog šiuo metu visoms organizacijoms, įskaitant ir sveikatos priežiūros organizacijas, keliami nauji valdymo iššūkiai, reikalaujama formuoti kompetentingas, efektyvias veikiančias komandas, užtikrinančias tinkamą sveikatos priežiūros kokybės valdymą [5]. H. D. Aslam ir kiti (2011) pažymi, kad kiekvienoje nuosekliai augančioje organiza-

cijoje komandinis sutelktumo ugdymas yra labai svarbus, kad organizacija galėtų susidoroti su vis augančia, sudėtingėjančia konkurencine bei žinių rinka [1]. Slaugytojai, kaip ir daugelio kitų profesijų atstovai, komandiniame darbe jaučiasi kaip vienas vienetą, nes dirbant sutelktai (angl. *cohesion*) darbas yra efektyvesnis [16]. Formuojant sutelktą tarpusavyje bendraujančią slaugytojų komandą, reikia įvertinti veiklos pobūdį, personalo politiką, kultūrą, etiką, puoselėjamas vertybes, technologinius procesus ir jų poveikį komandos narių vaidmenų pasiskirstymui, nuostatoms bei elgesiui. Teigiama, kad slaugytojams gebėjimas bendrauti nulemia sėkmę profesinės veiklos srityje bei tampa darbo įrankiu, kurio pagalba įgyjamas pasitikėjimas bei tobulinami profesiniai įgūdžiai [16].

Slaugytojų profesijos atstovai negali veikti pavieniui. Šios profesijos mandatai (įsipareigojimai), tai yra komandinis darbas ir efektyvi komunikacija (bendravimas) [16]. Kaip teigia J. Ward (2013), bet kokie pacientų būklės pokyčiai turėtų būti aptariami tarp komandos narių (perduodama informacija). Tai pat turi būti tiesioginis ryšys tarp slaugytojo ir gydančio gydytojo. Kada slaugytojai dirba efektyviai ir tiesiogiai bendraudami, tik tada galima tikėtis veiklos tęstinumo bei produktyvaus komandinio darbo [16].

Komandos sutelktumas (darna) – susikoncentravimas, vieningumas, bendro tikslo siekimas – apibrėžiamas kaip individo pasitenkinimas, kuris patiriamas žinant, kad jis yra tam tikros komandos narys [10] bei individo suvokimas, kad jis yra patikimas bei besirūpinantis kitų gerove [9]. Kuo ilgiau komanda veikia kartu, tuo didesnis pasitikėjimo lygis [2,8], suvokto kolektyvinio efektyvumo lygis [13], tuo daugiau komandos nariai turi galimybių įvertinti vienas kito gebėjimus [14], lengviau supranta vienas kitą, nes komunikacija, ypač įtemptose situacijose, darosi trumpesnė ir efektyvesnė [4]. Sutelktos komandos nariai didžiuojasi ne tik savo darbo rezultatais, bet ir vertina kolegų pasiekimus [3]. Slaugytojų komandos teikiamos slaugos paslaugos, per pacientų įvertinimus, inspiruoja komandos narių pasitenkinimą, pasitikėjimą vienas kitu, o tai turi įtakos darbo produktyvumo

1 pav. Veiklos inspiracijos slaugytojų komandos sutelktumui

augimui bei slaugytojų komandos sutelktumui (1 pav.).

Slaugytojų komandinio darbo rezultatų įvertinimas – tai asmeninis pasitenkinimas darbu, kada pacientai slaugos priežiūros rezultatais yra patenkinti [16]. Tenkinant paciento poreikius, jis bus patenkintas gautomis paslaugomis tik tada, kada bus patenkinti bei viršyti jo lūkesčiai [5]. V. Janušonis (2011), remdamasis F. Akinsi ir T. Sinay tyrimų duomenimis, teigia, kad didelę įtaką pacientų pasitenkinimui sveikatos priežiūra turi prieinamumas – vienas svarbiausių sveikatos priežiūros vertinimo rodiklių. Tai integruotas rodiklis, atspindintis sveikatos priežiūros politiką ir strategiją, sistemos ir organizacijos veiklą, medikų veiklą ir elgseną [5]. **Darbo tikslas** – įvertinti slaugytojų komandinio pasitikėjimo įtaką veikos sutelktumui.

Tyrimo metodika

Tyrimė naudota apklausa raštu. Taikyta atsitiktinė, parankinė respondentų atranka. Apklausti bendrosios praktikos slaugytojai, dirbantys stacionaro skyriuose. Tyrimo anketų grąžinimo rodiklį (atsako dažnį) sudarė 88 procentai. Atlikus duomenų skaičiavimus, paaiškėjo, kad tyrime dalyvavusių respondentų bendras amžiaus vidurkis sudaro ± 44 metus.

Dauguma anketos klausimų – uždaro tipo su ranginio tipo skale. Klausimynas sudarytas pagal B. A. De Jong ir T. Elfring (2010) sukurta pasitikėjimo komanda skalę (*angl. Team Trust Scale*), kuri buvo išversta iš anglų kalbos ir pritaikyta šiame darbe [2]. B. A. De Jong ir T. Elfring (2010) pasitikėjimo komanda skalę viešai publikuojama tiek anglų, tiek lietuvių kalbomis [10]. Skalės autoriai nurodo, kad pasitikėjimo skalę yra pritaikomas įvairioms grupėms, pasižymintis geromis psichometrinėmis charakteristikomis instrumentas, kuris turi įtakos komandos sutelktumo (darnos) įprasminimui [11]. Kadangi skalės kūrėjai ir vėliau ją naudoję autoriai nurodo, jog skalę gali būti taikoma įvairioms komandoms tirti, todėl tikėtina, kad tai tinkamas me-

todas analizuoti slaugytojų pasitikėjimo vieni kitais įtaką komandos sutelktumui.

Instrumento patikimumui įvertinti sudarytos Likert'o vertinimo skalės. Anketavimo procedūros metu respondentai turėjo nurodyti, kaip dažnai ir kaip stipriai jie susiduria su nurodyta situacija bei ar su ja sutinka. Respondentams buvo pateiktas fiksuotas klausimų rinkinys. Tyrimo duomenys statistiškai apdorojami naudojant SPSS Statistics 10,0 versijos programą. Aprašant rezultatai buvo sujungti ir atlikta vienmatė duomenų analizė. Ieškota koreliacinių ryšių pagal

Spearman'o rho koeficientą (r_s).

Rezultatai ir jų aptarimas

U. Wienand ir kiti (2007) autoriai teigia, kad pagrindiniai faktoriai, turintys įtakos sveikatos priežiūros organizacijos darniam ir vieningam darbui, yra veiklos įvertinimas, vadovavimo stilius skyriuje, pasitenkinimas darbu, komunikacija, paslaugų kokybė, komandos sutelktumas, tobulinimasis ir vystymasis. Šiuos faktorius nuolat vertinant ir analizuojant, jie turėtų užtikrinti teigiamus pokyčius organizacijoje pageidaujamos paslaugų kokybės atžvilgiu. Šių autorių atlikto tyrimo duomenys rodo, kad aukščiausiai respondentų yra įvertinamas komandos sutelktumas ir pasitenkinimas darbu [17]. A. Seilius ir L. Šimanskienė (2008) teigė, kad darbo komandoje pagrindinis principas yra tarpusavio priklausomybė, tai yra siekiami bendro tikslo, komandos nariai tikisi vienas kito pagalbos [12]. Tyrimo metu norėta sužinoti, kaip stipriai slaugytojai pasitiki vieni kitais darbinėje veikloje. Nustatyta, kad slaugytojų komandos nariai pasitiki vieni kitais, esant nenumatytai situacijai padeda išspręsti iškilusias problemas ir stengiasi vienas kitam padėti. Respondentai teigė, kad „padėtų dauguma kolegų“ ($n=59$; 56,18%), „padėtų visi“ ($n=32$; 30,47%), „padėtų tik tie, su kuriais palaiko draugiškus santykius“ ($n=16$; 15,23%). Neigiamų atsakymų nebuvo. Duomenų patikimumui nustatyti tarp kintamųjų buvo apskaičiuotas Spearman'o ranginės koreliacijos koeficientas. Reikšminga priklausomybė išryškėjo tarp „slaugytojų komandos darbo sutelktumo“ ir „efektyvumo bei pagalbos suteikimo darbinėje veikloje“ ($r_s=0,649$; $p<0,000$). Gauti tyrimo rezultatai tik patvirtina V. Mikuličiūtės (2012) teiginį, kad komandos sutelktumas yra teigiamai susijęs su pasitikėjimu bei kolektyviniu veiklos efektyvumu [10].

Ieškant reikšmingų sąlyčio taškų slaugytojų buvo prašoma įvertinti skyriaus slaugytojų informacijos perdavimą, kuris gali turėti įtakos darbo kokybei. Respondentai teigė,

kad „dauguma kolegų juos informuotų apie esamą situaciją“ ($n=59$; 58,18 %), kiti teigė, kad „visi kolegos informuotų“ ($n=32$; 30,47%). Atsakymai, kad „informuotų tik tie, su kuriais slaugytojai palaiko draugiškus santykius“ sudarė 15,23 proc. ($n=16$). Rezultatai parodė slaugytojų tarpusavio informacijos perdavimo esamos situacijos lygį ir atskleidė jų požiūrį į bendravimo ypatumus. Taigi galima teigti, kad informacijos perdavimo arba bendravimo kokybė tarp slaugytojų yra lemiantis veiksnys ne tik tarpusavio santykiams ir veiklos kokybei, bet ir komandos sutelktumui ($r_s=0,673$; $p<0,001$). Tai patvirtina J. Ward (2013) teiginį, kad bendravimo kokybė bet kurioje grupėje arba komandoje yra pagrindinis veiksnys, lemiantis komandos sutelktumą bei priimamų sprendimų ir veiklos kokybę [16].

Anot V. Mikuličiūtės (2012), sutelktumą komandoje atspindi trys aspektai: komandos narių bendravimas, pasitikėjimas komandos nariais ir priklausomybė nuo kitų komandos narių [10]. Todėl komandinio sutelktumo analizė per pasitikėjimo prizmę vyko pateikus respondentams klausimą „Ar visi Jūsų skyriaus slaugytojai laikosi duoto žodžio?“. Rezultatai atskleidė pasitikėjimą ne tik praktiniu, tačiau ir vertybiniu lygmeniu. Paaiškėjo, kad slaugytojai, atsakę „laikosi dauguma“, sudarė daugumą ($n=59$; 56,18%). Tiriamieji atsakę „taip, visi slaugytojai laikosi duoto žodžio“ ($n=36$; 34,29%). Atsakiusieji į klausimą „laikosi, priklausomai nuo situacijos“ sudarė 10,60 procentų apklaustųjų ($n=12$). „Laikosi mažuma“ ir „ne, niekas nesilaiko duoto žodžio“ nepasirinko nė vienas respondentas. Taigi atliekant analizę paaiškėjo, kad slaugytojai laikosi duoto žodžio, todėl galima teigti, kad pasitikėjimo lygis komandoje yra gana aukštas. Komandos sutelktumui yra svarbus ne tik narių bendravimas ar tarpusavio pagalba, bet ir duoto žodžio (pažado) įvykdymas, nes nuo to priklauso visos komandos sutelktas ir kokybiškas bei efektyvus darbas, todėl statistinė analizė parodė, kad tarp kitų dviejų kintamųjų „slaugytojų komandos narių tarpusavio pasitikėjimo“ ir „pastangų padėti vienas kitam“ išryškėjo stiprus koreliacinis ryšys ($r_s=0,712$, $p<0,001$). Galima teigti, kad slaugytojai, pasitikintys vieni kitais, yra linke į tarpusavio pagalbą. Aptiktas stiprus koreliacinis ryšys ($r_s=0,645$, $p<0,001$) tarp kintamųjų „tarpusavio pagalbos“ ir „dalyvavimo sprendimų priėmimuose“ ($r_s=0,798$, $p<0,001$). Remiantis koreliacijos duomenimis, galima teigti, kad darbuotojai, kurie yra linke padėti vieni kitiems, dažniau dalyvauja sprendimų priėmimuose.

Komandos sutelktumas slaugoje turi aiškias sąsajas su sveikatos priežiūros kokybe [15], pacientų sauga [17] ir slaugytojų pasitenkinimu darbu [7]. Norint įvertinti slaugytojų komandos veiklą, būtina sužinoti, kaip patys slaugytojai vertina savo komandos galimybes, todėl respon-

dentų buvo prašoma tai įvertinti. Duomenys parodė, kad slaugytojai savo komandų galimybes vertina tik teigiamai. Slaugytojai komandų galimybes aptaria „dažnai“ ($n=68$; 37,13 %) ir „nuolat kalba bei tariasi dėl komandos veiklos galimybių“ ($n=31$; 29,52%). Statistiniai analizės rezultatai patvirtina, kad slaugytojai, žinodami apie prieinamą „pagalbą ir komandos veiklos galimybes“, bus įsitikinę ne tik komandos, kuriai priklauso, bet ir savo „gebėjimu įveikti užduotis“ ($r_s=0,781$, $p<0,001$). Tai paaiškina komandos sutelktumo ir pasitikėjimo komanda ryšį su veiklos efektyvumu.

R. Žigutienė ir O. Riklikienė (2013) teigia, kad sveikatos priežiūros nariai vertina savo bei kitų komandos narių indėlį [18]. Slaugytojų komanda visuomet yra įvairialytė asmenybės bruožų, kompetencijos specifiškumo, atliekamų vaidmenų požiūriu [7], todėl reikia pabrėžti, kad formuojant sutelktą komandą, reikia įvertinti personalo politiką ir praktiką, kultūrą, technologinius procesus ir jų poveikį komandos narių nuostatoms bei elgesiui. Respondentų buvo prašoma įvertinti slaugytojų komandos darbo sutelktumą (vienybę, darną) ir efektyvumą užtikrinančius veiksnys. Kaip rodo tyrimo rezultatai, „slaugytojų komanda dirba sutelktai ir efektyviai“ atsakė $n=80$ (76,19%) respondentų, „visi žino savo darbo funkcijas ir vaidmenis“ paminėjo $n=90$ (85,71%) slaugytojų, „prisiima atsakomybę už darbo rezultatus“ teigė $n=78$ (74,28%) darbuotojai, „sprendimų priėmimuose dalyvauja visi skyriaus slaugytojai“ pabrėžė $n=75$ (71,43%) respondentai, „komandų darbo sutelktumą bei efektyvumą įrodo pacientų anketinės apklausos“ $n=68$ (64,76%) teigė slaugytojai.

Įvairių asmenybių susivienijimas leidžia komandai dirbti efektyviai, nes tuomet komandos nariai gali mokytis vienas iš kito, papildyti vienas kitą [7]. Tyrimo metu respondentų buvo prašoma įvertinti savo asmeninį darbo efektyvumą užtikrinančius veiksnys, kad galima būtų įvertinti kognityvinį ir emocinį kiekvieno slaugytojo santykį. Atsakymai parodė, kad asmeninį darbo efektyvumą sąlygojančius veiksnys respondentai įvertino tik teigiamai. Paaiškėjo, kad dažniausiai respondentai aukščiausiai vertino savo žinias apie funkcijas ir vaidmenį slaugytojų komandoje ($n=90$, 85,71%); asmeninius bendravimo įgūdžius ir kultūrą komandoje ($n=80$, 76,19%); asmeninius darbo rezultatus dirbant komandoje (kaip indėlį į komandos veiklą) ($n=75$, 71,43%) bei pozityviai vertino savo asmeninę simpatiją darbui komandoje ($n=75$, 71,43%). Koreliacinės analizės duomenys parodė, kad stipriausias ir reikšmingiausias koreliacinis ryšys nustatytas tarp darbuotojų dalyvavimo sprendimų priėmimuose (pasidalintų vertybių, tikslų siekimo) ir skyriaus kultūros (bendravimo) ($r_s=0,689$, $p<0,001$) bei darbo sutelktumo ($r_s=0,771$, $p<0,001$).

V. Janušonis (2004) teigia, kad sveikatos priežiūros darbuotojams yra sunku keisti ar priimti pokyčius. Kuo darnesnė komanda, tuo sunkiau keisti joje susiformavusias normas [6]. Todėl tyrimu norėta sužinoti, ar koreguojami komandos tikslai, skyriaus vidaus tvarka atsižvelgiant į nesėkmes, neatitiktis, nepageidaujamus įvykius. Respondentų buvo prašoma įvertinti klausimą „Jeigu įvyksta nesėkmė, neatitiktis ar nepageidaujamas įvykis, ar atsižvelgiate ir keičiate komandos tikslus, vidinę skyriaus tvarką?“. Respondentų atsakymai parodė, kad visada yra atsižvelgiama į nesėkmes, tobulinama veikla - keičiami slaugos tikslai, skyriaus tvarka ($n=29$, 27,77%). Kad tobulinama ir keičiama dalinai teigė $n=72$ (68,57%) slaugytojai. Kad niekas nekeičiama teigė $n=4$ (3,81 %) slaugytojai. Kaip rodo rezultatai, nustatytas statistiškai reikšmingas ryšys tarp įvykus nesėkmei, neatitiktčiai ar nepageidaujamam įvykiui į tai atsižvelgiama ir yra keičiami slaugytojų komandos tikslai, vidinė tvarka, tačiau pokyčiai yra daliniai ir tarp pasitikėjimo komandos nariais ($r_s=0,649$; $p<0,000$). Galima daryti prielaidą, kad slaugytojų gebėjimas ir noras tobulinti savo veiklą turi įtakos pasitikėjimui savo komandos nariais, todėl komandinio darbo rezultatai, atitinkantys iškeltus tikslus, padeda formuoti pozityvų savęs vertinimą, nulemiantį sėkmingą slaugytojo ir visų komandos narių darnų, sutelktą bendradarbiavimą.

Išvados

1. Slaugytojų nuomone, teikiamos slaugos paslaugos, viršijančios pacientų lūkesčius, turi įtakos komandos narių pasitenkinimui veiklos rezultatais, pasitikėjimo komandos nariais ir darbo produktyvumo augimui bei komandos sutelktumo ugdymui.

2. Respondentai teigia, kad jų komanda dirba sutelktai ir efektyviai, tai rodo ir pacientų anketinės apklausos, komandos narių savo funkcijų ir vaidmenų žinojimas, dalyvavimas sprendimų priėmimuose ir atsakomybės pasidalinimas.

3. Slaugytojų gebėjimas ir noras tobulinti savo veiklą bei teikiamų paslaugų kokybę turi įtakos pasitikėjimui savo komandos nariais. Slaugytojai, pasitikintys vieni kitais, yra linkę į tarpusavio pagalbą, padeda išspręsti iškilusias problemas, todėl tokie darbuotojai laikosi duoto žodžio, laiku informuoja apie sunkumus, turinčius įtakos darbo kokybei, taip pat dažniau dalyvauja sprendimų priėmimuose.

4. Daugumos slaugos personalo nuomone, komandos nariai, žinodami, kad visada gaus reikiamą pagalbą, yra įsitikinę ne tik kolegų, bet ir savo asmeniniais gebėjimais įveikti užduotis, o tai parodo pasitikėjimo komanda ryšį su veiklos efektyvumu ir sutelktumu. Jeigu pasiekti komandinio darbo rezultatai atitinka iškeltus bendrus tikslus, for-

muojasi pozityvus slaugytojo savęs vertinimas, kuris nulemia tolimesnį sėkmingą komandos narių darnų ir sutelktą darbą.

Literatūra

1. Aslam HD, Javaid T, Tanveer A, Khan M, Shabbir FA. Journey from Individual to Organizational Learning. *International Journal of Academic Research* 2011; 3(3):738-745.
2. DeJong BA, Elfring T. How Does Trust Affect the Performance of Ongoing Teams? The Mediating Role of Reflexivity, Monitoring, and Effort. *Academy of Management Journal* 2010; 53(3):535-549.
<http://dx.doi.org/10.5465/AMJ.2010.51468649>
3. Dolgorukov A. Preodalenije trudnostej komandoj raboti. *Upravliajem predpriijatijem. Elektronij žurnal*, 2014; 1(36) [online]. [cited 2015-08-29]. Available from internet: <<http://consulting.1c.ru/e-journal>>.
4. Espevik R, Johnsen BH, Eid J, Thayer JF. Shared Mental Models and Operational Effectiveness: Effects on Performance and Team Processes in Submarine Attack Teams. *Military Psychology* 2006; 18: 23-36.
http://dx.doi.org/10.1207/s15327876mp1803s_3
5. Janušonis V. Įrodymais pagrįstas sveikatos priežiūros organizacijų valdymas. *Tiltai*, 2011; 4(57):1-12.
6. Janušonis V., Popovienė J. Kokybės sistemos: kūrimas ir valdymas sveikatos apsaugos organizacijose. Klaipėda. S. Jokužio leidykla, 2004.
7. Katiliūtė E., Stanikūnienė B. N ligoninės organizacijos kultūros vertinimas: slaugytojų požiūrio aspektas. *Ekonomika ir vadyba*, 2009; 14:575-581.
8. Lee AY, Bond GD, Russell DC, Tost J, Gonzalez C. Team Perceived Trustworthiness in a Complex Military Peacekeeping Simulation. *Military. Psychology* 2010; 22:237-261.
<http://dx.doi.org/10.1080/08995605.2010.492676>
9. Mach M, Dolan, S, Tzafrir S. The differential effect of team members' trust on team performance: The mediation role of team cohesion. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 2010; 83(3):771-794.
<http://dx.doi.org/10.1348/096317909X473903>
10. Mikuličiūtė V. Karių komandos sutelktumo, pasitikėjimo komanda, suvokto kolektyvinio efektyvumo ir streso tarpusavio sąsajos. *Tiltai*, 2012; 3:81-98
11. Mikuličiūtė V. Komandos sutelktumo įvertinimas: objektyvusis ir subjektyvusis sutelktumas. *Ugdymo psichologija*, 2013; 24:14-26.
12. Seilius A., Šimanskienė L. Grupė ir komanda: ar galima dėti lygybės ženklą. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 2008; 47:107-121.
13. Shamir B, Brainin E, Zakay E, Popper M. Perceived Combat Readiness as Collective Efficacy: Individual and Group Level Analysis. *Military. Psychology* 2011; 12 (2): 105-119.
14. Siebold G, Mikael S. Perceived Cohesion During Initial Training in the Finnish Defence Forces. *Conference Papers. American Sociological Association* 2005 [online]. [cited 2015-08-29]. Available from internet: <<http://citation.allacademic.com/>>

- meta/p_mla_apa_research_citation/0/1/9/6/4/pages19642/p19642-1.php>.
15. Vera A, Kuntz L, Process-based organization design and hospital efficiency. *Health Care Manage Rev* 2007; 32(1): 55-65. <http://dx.doi.org/10.1097/00004010-200701000-00008>
 16. Ward J. The Importance of Teamwork in Nursing. *Journal of Nursing Management* 2013; 21(6): 827-837.
 17. Wienand U, Cinotti R, Nicoli A, Bisagni M. Evaluating the organisational climate in Italian public healthcare institutions by means of a questionnaire. *BMC Health Services Research* 2007; 7(73):1-13. <http://dx.doi.org/10.1186/1472-6963-7-73>
 18. Žigutienė R., Riklikienė O. Sveikatos priežiūros specialistų tarpusavio sąveika komandoje. *Slaugos mokslas*, 2013; 3(195): 4-7.

INFLUENCE OF TRUST WITHIN NURSES' TEAM FOR OPERATIONAL COHESION

R. Zakarienė

Key words: nursing teams', cohesion, influence of trust.

Summary

The article introduces the nursing teams' cohesion assumption and driving force as one of the key challenges to ensure successful

management, competitiveness and continuous improvement. Team Trust Scale (which was translated from english and adjusted for this work) was selected to evaluate nursing teams' cohesion. During the research, nurses working in hospital departments were interviewed and the result showed that mutual trust is a factor affecting nurses' working team efficiency and cohesion and it also helps to ensure quality care services. The empirical results of the study showed that nurses rely on their team members, are helping one another, keeps his word, constantly discusses mistakes, are aware of their roles and functions, take part in decision making process, share responsibility and are confident that their team works efficiently and focused as this can be seen on patients' responses. Reached results in nursing teams' work inspires satisfaction, forms positive self-assessment, which determines confidence in team members and operational cohesion.

Correspondence to: r.zakariene@kul.lt

Gauta 2015-09-07