

MEDICINSKE SESTRE I SAGORIJEVANJE NA POSLU

NURSES AND BURNOUT AT WORK

Amela Hajdarović*

SAŽETAK

Posao medicinskih sestara je veoma human jer se bavi pomaganjem ljudima u očuvanju zdravlja i zaštiti od bolesti. Medicinske sestre predstavljaju najmnogobrojniju grupu zdravstvenih radnika pa se svi problemi koji se javljaju u zdravstvenom sistemu najprije prepoznaju među njima. Jedan od problema koji se javlja među zaposlenim ljudima svih profila pa tako i medicinskim sestrama je sagorjevanje na poslu (tzv“burnout“)

Cilj našeg rada je bio istražiti prisustvo faktora koji dovode do sagorjevanja na poslu kod zdravstvenih radnika zaposlenih u RMC „Dr Safet Mujić“ u Mostaru.

Materijal i metod rada: Istraživanje je provedeno anonimnim anketnim upitnikom koji je sadržavao 20 pitanja. Anketirano 105 sestara RMC „Dr Safet Mujić“ Mostar od kojih su neke radile u bolničkom, a neke u vanbolničkom sektoru. Istraživanje je provedeno u periodu od januara do septembra 20011. god.

Rezultati rada: U istraživanju je učestvovalo 77,9% medicinskih sestara koje su zaposlene na nekom od bolničkih odjela. Preko polovina ispitanica (52%) ima preko 16 godina radnog staža. Međuljudskim odnosima je zadovoljno samo 34,6%, a odnosom sa nadređenim samo 31,7% ispitanika. Za svoj posao je motivisano samo 51% ispitanika, veliki broj nerado dolazi na posao i raduje se odlasku sa posla. Jedan od razloga za nezadovoljstvo je preopterećenost poslom što smatra 83,7%, a 71,2% smatra da ne mogu napredovati na poslu.

Dobro je što veliki broj ispitanica (85,6%) o problemima sa posla ne misli van radnog vremena, ali ipak, dobar san ima samo 38,5

ispitanica i umorno se budi njih 56,7%.

Radno mjesto bi rado mijenjalo 58,7% ispitanica.

Zaključak: Medicinske sestre zaposlene u RMC „Dr Safet Mujić“ u Mostaru su u toku svog rada izložene velikom broju faktora koji mogu uzrokovati sagorjevanje na poslu. Neophodno je proširiti istraživanja na većoj grupi medicinskih sestara te prema dobijenim rezultatima planirati i kontinuirano provoditi mjere za smanjenje rizika od sagorjevanja na poslu.

Gljučne riječi: sagorjevanje na poslu, medicinske sestre

ABSTRACT

The work of nurses is very humane because it deals with helping people maintain their health and protect themselves from diseases. Nurses represent the most numerous group of health workers, so all the problems that occur in the health system are first recognized among them. One of the problems that occurs among employed people of all profiles, including nurses, is burnout. The aim of our work was to investigate the presence of factors that lead to burnout at work in health workers employed at RMC “Dr Safet Mujić” in Mostar. Material and method of work: The research was conducted with an anonymous questionnaire containing 20 questions. 105 nurses of RMC “Dr Safet Mujić” Mostar were interviewed, some of whom worked in the hospital sector, and some in the outpatient sector. The research was conducted in the period from January to September 20011. Results: 77.9% of nurses employed in one

* - Libyan academy of the graduate studies

** - Faculty of Management and Business Economics, University of Travnik

of the hospital wards participated in the research. Over half of the respondents (52%) have over 16 years of work experience. Only 34.6% of respondents are satisfied with interpersonal relationships, and only 31.7% with respondents. Only 51% of respondents are motivated for their work, a large number are reluctant to come to work and look forward to leaving work. One of the reasons for dissatisfaction is overwork, which is considered by 83.7%, and 71.2% believe that they cannot progress at work. It is good that a large number of respondents (85.6%) do not think about problems at work outside of working hours, but still, only 38.5 respondents have a good night's sleep and 56.7% of them wake up tired. 58.7% of respondents would like to change jobs. Conclusion: Nurses employed at RMC "Dr Safet Mujić" in Mostar during their work are exposed to a large number of factors that can cause burnout at work. It is necessary to expand the research on a larger group of nurses and, according to the obtained results, plan and continuously implement measures to reduce the risk of burnout at work.

Keywords: burnout at work, nurses

UVOD

Opšte je poznato da je jedan od najhumanijih poslova na svijetu posao medicinske sestre koja pomaže drugim ljudima da sačuvaju najveću moguću vrijednost-zdravlje, ili da se oporave od oboljenja.

Medicinske sestre imaju ogromnu ulogu u društvu jer utiču na stvaranje pozitivnih navika vezanih za zdravlje. Njihova uloga u zdravstvenom sistemu je takođe veoma velika jer čine najveći procenat zdravstvenih radnika i dio su svakog tima.(1.)

Da bi svoj posao mogli obavljati korektno, medicinske sestre moraju biti emocionalno zrele i stabilne osobe koje mogu razumjeti ljudske patnje i nositi se sa njima. Trebaju se znati postaviti i adekvatno funkcionisati u hitnim stanjima, pravično reagovati u rješavanju mnogih etičkih dilema.

Izvršavanje svih ovih poslova i radnih zadataka dovodi do fizičkog, ali i intelektualnog iscrpljivanja koje se iz dana u dan produbljuje. Posljednjih godina se koristi termin „burn-out“ ili sindrom sagorijevanja za označavanje niza tjelesnih i mentalnih simptoma iscrpljenosti koji se najčešće javljaju kao odloženi odgovor na hronične emocionalne i interpersonalne stresne događaje na radnom mjestu.

O ovom fenomenu se prvo počelo govoriti u visoko industrijalizovanim zemljama, a sada je ovo nezaobilazna tema širom svijeta (2,3,4,5).

Preduslov za kvalitetno obavljanje poslova i radnih zadataka svih, pa tako i medicinskih sestara, je pozitivna atmosfera na radnom mjestu koja ne sputava, nego podstiče na rad i produbljuje kolegijalne odnose.

Našim istraživanjem smo željeli saznati u kakvom radnom okruženju rade medicinske sestre u RMC „Dr Safet Mujić“ Mostar te kakva je njihovo zadovoljstvo radom.

CILJEVI RADA

1. Istražiti starosnu strukturu i godine radnog staža medicinskih sestara zaposlenih u RMC „Dr Safet Mujić“ Mostar sa aspekta povezanosti sa sagorjevanjem na poslu
2. Istražiti stavove medicinskih sestara o opterećenosti na poslu, odnosima sa kolegama i sa nadređenim
3. Istražiti postojanje simptoma koji ukazuju na sagorjevanje (kvalitet sna, zadovoljstvo poslom, opterećenost poslom i u slobodno vrijeme, želja za promjenom radnog mjesta)

MATERIJAL I METODE RADA

Istraživanje je provedeno anonimnim anketnim upitnikom koji je sadržavao 20 pitanja. Anketirano 105 sestara RMC „Dr Safet Mujić“ Mostar od kojih su neke radile u bolničkom, a neke u vanbolničkom sektoru. Istraživanje je provedeno u periodu od januara do septembra 2011.god.

Svi dobijeni odgovori su ubačeni u kompjuter i statistički analizirani.

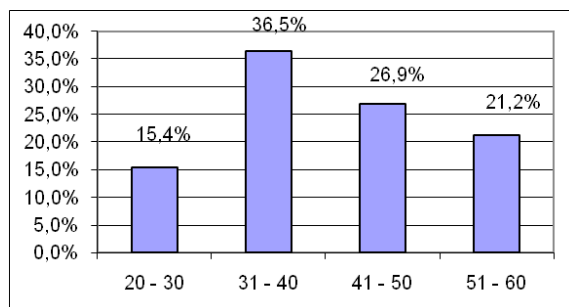
Rezultati istraživanja su prikazani tabelarno i grafički.

REZULTATI RADA

Naš ispitivani uzorak činile su medicinske sestre koje rade i u bolničkim odjelima i u ambulantama. Među ispitanicama je bilo 77,9% zaposlenih u bolničkom sektoru, dok je 22,1% zaposlenih u ambulantama. Medicinske sestre su različitih dobnih skupina. Prosječna staroste je 41,4 godine, najmlađa ispitanica ima 25 godina, a najstarija 60 godina.

U ukupnoj strukturi najveći procent su činile sestre u dobnj skupini od 31 do 40 godina života, sa 36,5%, a najmanji udio u ukupnoj strukturi je otpadao na sestre starosne dobi od 20 do 30 godina koje su činile samo 15,4%. strukture. (Grafikon 1)

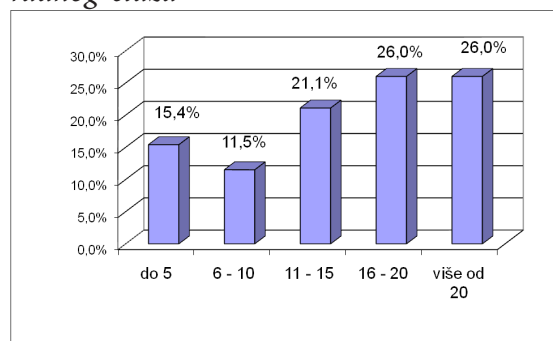
Grafikon 1. Dobna struktura ispitanica



Naše ispitanice se bitno razlikuju po radnom iskustvu, odnosno godinama radnog staža. Najveći broj anketiranih medicinskih sestara ima dug radni staž. Tako preko 16 godina radnog staža ima 52 % ispitanica. U ovoj strukturi su, sa podjednakim učešćem od 26% ispitanice sa stažom od 16-20 godina i sa više od 20 godina.

Procentat mladih sestara, odnosno sestara sa kratkim radnim stažom, do pet godina iznosi 15,4%, dok je najmanji udio u ukupnoj strukturi sestara sa dužinom radnog staža od 6 do 10 godina i iznosi 11,5%. (Grafikon 2)

Grafikon 2. Struktura ispitanica po godinama radnog staža



Jedan od rizika za eventualno sagorjevanje na poslu je preopterećenost na radnom mjestu.

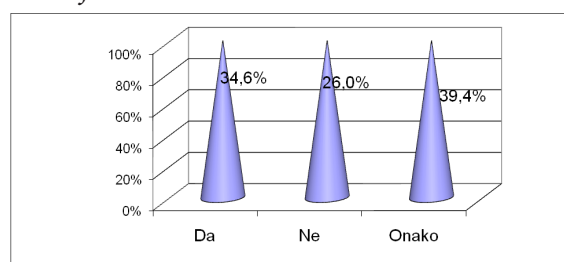
Naše ispitanice su veoma nezadovoljne brojem medicinskih sestara koje rade na njihovim odjelima, što je navelo 83,7% ispitanica. One smatraju da broj medicinskih sestara nije prilagođen obimu posla te da su zbog toga preopterećene.

Radna atmosfera je bitan faktor koji utiče na sagorjevanje, a najvažniji aspekt radne atmosfere su ljudi, odnosno međuljudski odnosi.

Iako najveći broj naših ispitanica ima dug radni staž, ipak nisu uspjele izgraditi kvalitetne međuljudske odnose. Svojim radnim okruženjem je zadovoljno samo 34,6% ispitanica, dok ostale ne dijele njihovo mišljenje.

Interesantno je istaći da se najveći procent ispitanica, njih 39,4% nije želio decidno izjasniti po ovom pitanju već su odgovorile sa „onako“. Ovakav odgovor se nikako ne može uzeti kao potvrđan, ali istovremeno može indirektno ukazivati da kod ispitanica ne postoji želja da se po ovom pitanju iskreno izjašnjavaju. (Grafikon 3)

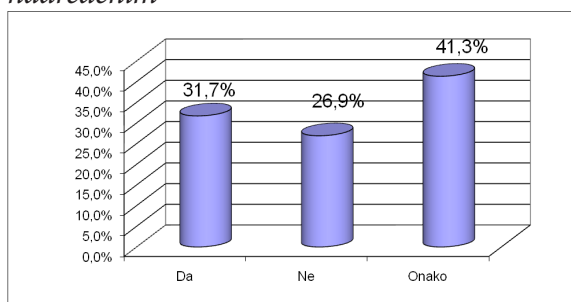
Graf 3. Zadovoljstvo međuljudskim odnosima na odjelu



Ipak većina ispitivanih (79,8%) se druži sa svojim radnim kolegama. Kao poseban segment međuljudskih odnosa smo ispitivali odnos sa nadređenim osobama. I ovdje je situacija veoma slična, ali malo lošija jer je odnosom sa nadređenim zadovoljno samo 31,7%, ispitanica.

Interesantno je da je i na ovo pitanje odgovor „onako“ bio najčešći. Tako je odgovorilo 41,3% ispitanica. (Grafikon 4)

Grafikon 4. Zadovoljstvo odnosom sa nadređenim



Mogućnost napredovanja je jedan od značajnih motivacijskih faktora i istovremeno jedan od faktora koji doprinose smanjenju sagorjevanja na poslu.

Na pitanje da li misle da mogu napredovati u poslu, gotovo 2/3 ispitanica, odnosno 71,2% se izjasnilo negativno, odnosno smatra da im se u toku rada neće pružiti šansa za napredovanje što svakako izaziva dozu nezadovoljstva.

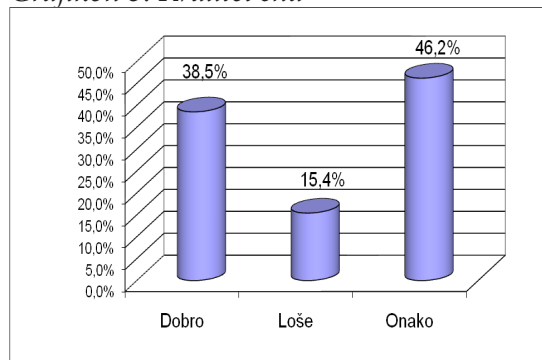
Veliki broj ispitanica (54,8%) radi svoj posao onako kako one to smatraju da je dobro, bez ikakvih uzora u tome.

Za obavljanje radnih zadataka nije motivirano 51% naših ispitanika.

Opterećenje i sagorjevanje na poslu se odražavaju na kompletnu ličnost i na sve aktivnosti, kako na poslu, tako i nakon posla. Zbog toga smo željeli saznati da li su i naše ispitanice van radnog vremena opterećene problemima sa posla. Prema dobijenim odgovorima čak 85,6% ispitanica uspjeva odvojiti poslovni od privatnog života i o problemima sa posla ne razmišlja kod kuće. Interesantno je da većina ispitanica (77,9%) nakon odlaska sa posla i ne misli o pacijentima.

Poznato je da je jedan od znakova preopterećenosti i poremećaj sna, što je evidentno i kod 61,5% naših ispitanica, odnosno samo 38,5% je navelo da dobro spava. Nakon spavanja 56,7% ispitanica umorno ustaje.

Grafikon 5. Kvalitet sna



Jedno od pitanja u anketi je bilo da li se ispitanice osjećaju loše zbog posla, na što je polovina odgovorila potvrdno.

Daljim ispitivanjima smo saznali da veliki broj naših ispitanica, čak 65,4% nerado ide na posao, a kad već dođu na posao 73,1% sa nestrpljenjem očekuju kad će završiti radno vrijeme.

Naše ispitanice su imale potpuno drugačiju predstavu u poslu koji obavljaju prije zaposlenja u odnosu na svoj stav sada. Prvobitno mišljenje je promijenilo čak 75% ispitanica.

Svoje potpuno nezadovoljstvo poslom iskazuju željom da mijenjaju radno mjesto, što bi željelo 58,7% naših ispitanika.

DISKUSIJA

Sagorjevanje na poslu je postao veliki problem u svim zemljama svijeta i gotovo svim profesijama. Među zdravstvenim radnicima se naročito mnogo govori o sagorjevanju na poslu medicinskih sestara. Naše istraživanje je prvo na ovom području te se može smatrati pilot-istraživanjem i inicijalnim snimanjem stanja u oblasti sagorjevanja na poslu među medicinskim sestrama.

Mada su ovom problemu izložene medicinske sestre na svim radnim mjestima, ipak su neka mjesta posebno izložena sagorjevanju. Među posebno ugroženim grupama medicinskih sestara su one koje rade u bolnicama. (2,3,4) U našem istraživanju smo imali većinu, 77,9%, ispitanica koje rade u bolnici te se rezultati istraživanja mogu smatrati odgovarajući za medicinske sestre zaposlene u bolnicama.

Ipak, unutar bolničkog sektora sva radna mjesta nemaju istu težinu po pitanju sagorjevanja na poslu pa se „najkritičnijim“ smatraju: intenzivna njega, onkologija i neonatološki odjeli. (5,6,7,8,9)

Najveći procenat naših ispitanica su srednje životne dobi, starosti od 31 do 40 godina i sa radnim iskustvom dužim od 16 godina. Prema istraživanju Laschingera i saradnika najvećim pritiscima na poslu su izložene medicinske sestre koje se tek zapošljavaju. (10)

U našem istraživanju je sa radnim iskustvom manjim od 5 godina bilo je 15,4% ispitanica. Kako je u našoj zemlji zapošljavanje veoma veliki problem, često su medicinske sestre dugo nezaposlene i prvo zapošljavanje dolazi u zrelih godinama. U međuvremenu, dok traje nezaposlenost, mnoge naučene stvari se zaborave, a i uvode se nove tehnike i tehnologije što pri zapošljavanju stvara strah od ranog mjesta i strah od nemogućnosti adekvatnog odgovora na zahtjeve na poslu. Ovom u prilog ide i istraživanje koje je provedeno u Kini, a koje pokazuju da se statistički značajno češće sagorjevanje na poslu kod mladih, ali i slabije edukovanih medicinskih sestara. (4,11)

U našem istraživanju smo došli do poraznih informacija da gotovo 2/3 ispitanica, odnosno 71,2 % smatra da ne mogu napredovati u poslu, odnosno smatra da im se za to neće pružiti šansa što kod njih izaziva nezadovoljstvo.

Ipak, samo 54,8% ispitanica misle da svoj posao obavljaju dobro, odnosno svjesne su da trebaju dodatna znanja i vještine kako bi u potpunosti odgovorile zahtjevima na radnom mjestu. Vjerovatno je ovo jedan od

razloga što preko polovina ispitanica nije motivirana za posao.

Jedan od velikih problema na koji ukazuju ispitivane medicinske sestre je propterećenost na poslu, što smatra njih 83,7 %.

Do sličnih podataka se došlo i istraživanjima u Hrvatskoj koja su provele autorice Kopačević i Protkrić. (1) Istraživanje koje je provedeno u Kini ukazuje da veliki uticaj na sagorjevanje na poslu ima i dužina rada, odnosno da opterećujuće djeluje radno vrijeme duže od 10 sati dnevno. Imajući u vidu da većina naših ispitanica radi u tzv. turnusima odnosno po 12 sati, ova vsta rizika je prisutna. (12) Na sagorjevanje na poslu veliki uticaj ima radno okruženje. U našem istraživanju je međuljudskim odnosima na odjelu zadovoljno samo 34,6%, što je nezadovoljavajuće. Situacija je još gora kad se govori o odnosu sa nadređenim, čime je zadovoljno samo 31,7% ispitanica. Istraživanja različitih autora su ukazala na neophodnost stvaranja pozitivne radne „klime“ kao osnovnog preduslova za kvalitetan rad medicinskih sestara. (13,14,15) Radni stres i sagorjevanje na poslu utiču na kvalitet života, što je vidi i po našim rezultatima, a o čemu govore i autori iz Kine (16).

Svi navedeni rezultati, kako citiranih autora, tako i naši, ukazuju na neophodnost poboljšanja uslova u kojim rade medicinske sestre. Među najvažnijim mjerama koje dokazano mogu dovesti do poboljšanja su: smanjenje prekovremenog rada, smanjenje neplaćenih prekovremenih sati i stvaranje boljih radnih uslova. (17)

Primjena ovih mjera bi značajno doprinijela poboljšanju kvaliteta života medicinskih sestara.

ZAKLJUČAK

Medicinske sestre zaposlene u RMC „Dr Safet Mujić“ u Mostaru procjenju svoje radno okruženje veoma pogodnim za nastanak stresa i sagorjevanje na poslu. Kako je naša studija prva ove vrste, provedena na malom

uzorku, za donošenje pouzdanijih zaključaka i planiranje mjera za prevenciju i smanjenje sagorjevanja na poslu neophodno je provesti dodatne, iscrpnije studije.

LITERATURA

- [1] Kopačević L, Protrkić R. Motivacija, kreativnost i sestrinjstvo, Hrvatski časopis za javno zdravstvo, Vol 4, broj 14, 7.4.2008
- [2] Huidek-Knežević J, Kalebić Maglica B, Krapić N, Burn out medicinskih sestara u bolnicama, Croatian Med J.2011; 52:538-49)
- [3] Kovacs M, Kovacs E, Hegedus K Emocionalni radi sagorijevanje: presječno istraživanje među medicinskim sestrama i liječnicima u Mađarskoj, Croatian Med J.2010; 17:53 ;
- [4] Wu S, Zhu W, Wang Z, Wang M, Lan Y: Relationship between burnout and occupational stress among nurses in China, J Adv Nurs, 2007 Aug; 59(3): 233-9, Epub 2007, Jun 21;
- [5] Piers RD, Azoulay E et all: Perceptions of appropriateness of care among European and Israeli intensive care unit nurses and physicians, JAMA, 2011, Dec 28:306(24): 2694-703
- [6] Van Srvellen G, Leake B. Burn- out hospital nurses: a comparison of acquired immunodeficiency syndrome, oncology, general medical and intensive care unit nurse samples, J Prof Nurs. 1993. Maj-Jun; 9(3):169-77.
- [7] Le Gall JR, Azoulay E, Embriaco N, Poncet MC, Pochard F: Burn out syndrome among critical care workers. Bull Acad Natl Med, 2011, Feb; 195(2):389-97;
- [8] Braithwaite M Nurse burnout and stress in the NICU, Adv Neonatal Care 2008, Dec; 8(6):343-7
- [9] Piers RD, Azoulay E et all: Perceptions of appropriateness of care among European and Israeli intensive care unit nurses and physicians, JAMA, 2011, Dec 28:306(24): 2694-703
- [10] Laschinger HK, Grau AL, Finegan J, Wilk P. New graduate nurses' experiences of bullying and burnout in hospital settings, J Adv Nurs, 2010 Dec; 66(12): 2732-42
- [11] Lu H, While AE, Barriball KL Job satisfaction among nurses: a literature review Int J Nurs Stud. 2005 Feb; 42(2):211-27
- [12] Wu SY, LiHY, Tian J, Zhu W, Li J, Wang XR Health related quality of life and its main related factors among nurses in China Ind Health, 2011; 49(2): 158-65
- [13] Laschinger HK, Wong CA, Greco P The impact of staff nurse empowerment on person-job fit and work engagement/ burnout. Nurs Adm Q 2006 Oct-Dec; 30(4): 358-67
- [14] Bartram T, Joiner TA, Stanton P Factors affecting the job stress and job satisfaction of Australian nurses: implications for recruitment and retention Contemp Nurse, 2004 Oct; 17(3): 293-304
- [15] Erenstein CF, McCaffrey R How healthcare work environments influence nurse retention Holist Nurs Pract. 2007 Nov-Dec; 21(6):303-7
- [16] Wu SY, LiHY, Wang XR, Yang SJ, Qiu H: A comparison of the work stress on burnout and quality of life between female nurses and female doctors.
- [17] Zeytinouglu IU, Denton M, Davies S, Baumann A, Blythe J, Boos L: Retaining nurses in their employing hospitals and in the profession: effect of job preference, unpaid overtime, importance of earnings and stress, Health Policy, 2006 Nov; 79(1):57-7