

A kiégés jelensége a szakdolgozók körében

Milotta Lászlóné, Lang Erzsébet, Bakó Ildikó
Vasútegészségügyi NKK Kft. Pécsi Egészségügyi Központ

Kiterjedt irodalommal rendelkezik, és számos közlemény foglalkozik vele: a segítő szakmákban dolgozók körében gyakori kiégés jelensége érinti az egészségügyi szakdolgozókat is. A közlemények a megelőzés lehetőségeiről, illetve a már kialakult burnout kezelési lehetőségeiről is beszámolnak.

A Vasútegészségügyi NKK Kft. divízióiban 2003-ban és 2010-ben végzett vizsgálatok a burnout jelenlétét igazolták, mely a személyes teljesítmény csökkenését is okozhatja. Az elvégzett vizsgálatok eredményei továbbgondolkodást tettek szükségessé a vezetők és dolgozók részéről is. Intézetben belül előadást hallhattunk a burnoutról, a foglalkozás-egészségügyi szolgálattal megvizsgáltattuk, hogy a dolgozói munkahelyek kialakítása megfelel-e az ergonómiai előírásoknak, hiszen ezek is stresszorként szerepelhetnek.

A véleményeket elemezve, olyan programokat próbáltunk megvalósítani az elmúlt években, melyet a dolgozók szabadidejükben szívesen vesznek igénybe, és amely hozzájárul a megelőzéshez és kezeléshez.

Burnout syndrom of professional helping employees. We can find many publications about the burnout syndrome that often occurs among people whith helping professions. The literature also reports the possibilities of prevention, and the potential ways to treat this condition. The researches conducted in the divisions of the Hungarian Railway Health Services in 2003 and 2010 proved the existence of burnout syndrome, which may reduce the personal performance. These results made necessary further considerations for the management, as well for the employees.

Some measures were taken: a presentation was held employees in our institute on burnout syndrome, our occupational health services examined whether the working conditions of employees are conform with the norms, since the latter also can be the cause of stress.

Analysing the opinions, we worked out several popular spare time programs for the employees, which are able to contribute to the prevention and the treatment.

BEVEZETÉS

A túlhajszolt életvitel, a motiváció, a megbecsültség hiánya, a munka-centrikusság, az előrelépési lehetőségek hiánya, a szerepkonfliktusok, vagy a nagy igénybevétel, nagy felelősség mellett, az adminisztratív terhek, de az alacsony

jövedelem miatt is, állandósulhat a stressz, mely fizikai, emocionális, mentális kimerüléshez, kiégéshez vezethet [3].

A napi teendők ellátása során patthelyzetbe kerülünk. Többfélét egyszerre akarunk tenni, mely egy darabig megy, majd pár teendő félbemarad és elégedetlenség alakul ki, önmagunkkal szemben, s a véges teljesítőképesség miatt állandósul a stressz [4].

A BURNOUT STÁDIUMAI

„Meg fogom váltani a világot” [1] – az idealizmus, a mények fázisában nagy lelkesedéssel, erőbedobással dolgozunk. Önkéntes munkát vállalunk, nélkülözhetetlenek érezzük magunkat, de saját szükségleteink háttérbe szoríthatnak. Nincs időnk semmire! A munkahelyi és a magánéleti szerepek összerosódnak, a kudarcot saját személyiségünk kudarcaként éljük meg, bizonyítási kényszerbe kerülünk.

„Megy a szekér”- a realizmus fázisa. Felismerve, hogy a bizonyítási vágyból kényszer lett, bizonyos feladatokat félre kell tudni tenni, a munka és a magánéleti értékek harmonikusan elrendeződnek.

„Mégsem váltottam meg a világot” – a stagnálás fázisában a teljesítőképesség, az érdeklődés, nyitottság csökken, terhesek lesznek a kollégákkal való beszélgetések is, a beteggel való kapcsolat a legszükségesebbre korlátozódik. A munka már nem jelent örömet.

„Nekem semmi sem sikerül” – a frusztráció fázisában a természetes, harmonikus munka és életritmus a kontrollvesztéstől való félelemmel jár.

A teljesítmény hajszolása kifáradáshoz, gyakori hibázáshoz vezet. A gondolatvilág beszűkül. Az önértékelés csökkent, a büntudat nő, pesszimizmus kerül előtérbe.

„Belefásultam, feladom” – az apátia szakaszában a beteggel való interakciók a minimumra korlátozódnak. Visszahúzódás, ellenséges szándék feltételezése a jellemző. A sematikus szakmai munka mellett, üresnek érzi hivatását. Láthatatlan önértékelési zavarok alakulnak ki.

A kialakult burnout esetében, ha nem érkezik időben segítség, depresszió és különféle pszichoszomatikus betegségek jelennek meg. Munkaképtelenné válhat a személy, immunrendszere gyengül, kikapcsolódási nehézségek jelentkeznek. Rémálmok, szexuális zavarok, mellkasi szorítás, ideges tik léphet fel. Önpusztítóvá válhat, alkoholfogyasztás, kávé, nikotin vagy drogabúzus léphet fel, valamint a reménytelenség és értelmetlenség érzése.

2000-ben Pécsen végzett felmérések szerint az intenzív és krónikus osztályon dolgozók 34%-a veszélyeztetett kiégés szempontjából.

2008-ban Szegeden közel 2800 fő járó és fekvőbeteg el-látásban dolgozó felmérésből látható, hogy a harminc éve a járóbeteg szakellátásban dolgozók 66,7%-a súlyos kiéget-téssel terhelt, illetve az azt megelőző állapotba tartozik [2].

2003-ban Pécsen a vasútegészségügyi járóbeteg szak-rendelőnkben dolgozók körében készült felmérés a kiegész-jelenlétét igazolta [5].

A személyes teljesítmény csökkenésének intenzitása, a válaszadók felénél magas kategóriába esett.

A dolgozó által felsorolt akkori problémák: nagy beteg-forgalom, időszakos túlmunka, a hibátlan munkára való belső és külső nyomás, megbecsülés hiánya, mind a bete-gek, mind a vezető részéről, alacsony bérek, munkaszer-vezési hibák, túl sok adminisztráció.

2010-ben a felmérést Pécsen kívül a Vasútegészségügy összes divíziójában elvégeztük, s a személyes teljesítmény csökkenés intenzitása ismét magas kategóriába esett.

A felmérés eredményei és szakdolgozóink panaszai miatt, az egyik fontos stresszor csökkentésére, foglalkozás egészségügyi szolgálatunktól a képernyős munkahelyek fe-lülvizsgálatát kértük. A kockázatbecslés a napi 4 órát meg-haladó képernyő előtti munkavégzést magában foglaló munkakörökre terjedt ki (recepció dolgozói, asszisztensek, adminisztratív dolgozók). A képernyős munkakörnyezet ki-alakítás, az akkori bejárásakor az előírásoknak megfelelőnek bizonyult. Nehézséget jelent az, hogy szakdolgozóink jelen-tős része nem tud vakon gépelni, pedig ez megkönnyítené az adminisztratív tevékenységet. A hosszú képernyő előtti munka megterheli a szemet, a sok ülés, számos mozgász-szeri panaszt is okoz.

A felmérés során a dolgozók, több más, a kiegészhez ve-zető problémát is említettek:

- Több szakrendelésen való részvétel szakma-specifikus végzettség nélkül.
- Napi 8 órán túli túlmunka, mely a vállalkozó orvosok mel-lett mennyiségi terhet is jelent.
- Egymást követve más-más rendelési stílushoz, elvárás-hoz kell alkalmazkodni az asszisztensnek.
- Az anyagi megbecsülés statikus, nem arányos a napi túlmunkával.
- A szakdolgozó az adminisztráció mellett figyel a beteg-gel való kommunikációra, az orvos kiszolgálására is.

A munkaszeretet fázis megőrzése minden munkáltató-nak érdeke, ezért fontos a kiegész megelőzése, felismerése, kezelése (pl: autogén tréning, relaxáció) mellett a korrekt anyagi megbecsülés kialakítása, a differenciált jutalmazási rendszer, a kiemelkedő munkát végzők elismerésére illetve kevésbé kiemelkedők motiválására. Az életpályamodell ki-dolgozása is motiváló lehetne, minden szakdolgozó részére. A szabadidő kellemes eltöltése, illetve az egészséges táp-

lálkozás propagálása is fontos tényező a stresszmentes, fo-lyamatos munkához.

A Vasútegészségügy Pécsi Egészségügyi Központjában a juttatás, illetve bérkorrekció az elmúlt évekhez képest ked-vezően alakult.

A BURNOUT MEGELŐZÉSÉRE TETT LÉPÉSEINK

Intézetben belüli továbbképzés részeként pszichiáter orvosigazgatónk a burnout szindrómáról tartott előadást, amelyen sokan vettek részt. A továbbképzések szervezése mindig sok embert mozgat, közösségépítő, közösség for-máló tényező lehet. Sajnos a továbbképzések, mint az élet-en át tartó tanulás egyik lehetősége, a több tudás igénye, nem mindenkit egyformán érint meg szakdolgozóink köré-ben.

Több saját szervezésű, „B” típusú továbbképzés került megrendezésre, mint pl. az izgalmas, filmelemzésre és elő-adásokra épülő program, „A kiegész feldolgozása Kocsis Ágnes: Pál Adrienn című film alapján” [6].

A Bakancslista című film segítségével a halál, a gyász feldolgozása témakörben szerveztünk továbbképzést.

2011-ben és 2012-ben több ízben szabadidős programot szerveztünk dolgozóink és családtagjaik részére (intézeti dísznővágás, farsangolás, grill-, halászlé-parti, piknik), mely részben az intézet hozzájárulásával, részben dolgozói ön-részből valósulhatott meg.

2011-ben új rendelői szárny épült fel, és teljes felújításra került sor intézetünkben, mely átadása 2012 szeptemberé-ben volt. Bár a folyamatos munka mellett végzett felújítási munkálatok fokozott terhet jelentettek minden dolgozónak, így a szakdolgozóknak is, a közös cél ismét jobban össze-hozta a csapatot és nagy örömet jelentett.

A szakdolgozói közösséget az intézet vezetése 2012-ben Astellas díjra terjesztette fel a csoportos kategóriában, amelyet a betegek szavazatai alapján a közösség el is nyert. Ez a kitüntetés egyrészt ez elvégzett tudatos burnout megelőző és kezelő munka gyümölcse, másrészt mindenkit kötelez arra, hogy a szakma és betegek iránti még nagyobb elkötelezettséggel végezzük munkánkat.

ÖSSZEZEVE

A segítő szakmákban, így intézetünkben is a felmérés alapján igazolódott a kiegész jelensége. Annak csökkentésé-re számos eszközt alkalmaztunk. Jelen közleményben azo-kat a programjainkat, lehetőségeket mutattuk be, melyek hatásosan hozzájárultak a burnout szindróma megelőzésé-hez és csökkentéséhez. Egy, a közös célokért együtt mun-kálkodó közösség tudatos odafigyeléssel sokat tehet a hosszú távon negatív hatások kivédésére és kezelésére.

Irodalomjegyzék

- [1] Bánki Eszter dr: Burnout szindróma előadás anyag
- [2] Irinyi Tamás, Németh Anikó: Egy burnout egészségfelmérés és az azt követő beavatkozás eredményei.
- [3] Kovács Ágnes: Kiegész – burnout szindróma előadás anyaga
- [4] LELKI TITKAINK Mentálhygiénés Stúdió: Hogyan ismerjük fel a kiegész tüneteit. A burnout tünetegyüttes. www.lelkititkaink.hu, 2011.
- [5] Nyuliné Arató Ildikó: Az érzelmi intelligencia szerepe a munka világában /PTE-TTK- Felnőttképzési és Emberi Erőforrás Fejlesztő Intézet-2003, diplomamunka
- [6] Vasútegészségügyi NKK Kft, Szakdolgozók részére szervezett „B” típusú továbbképzés: A burnout feldolgozása Kocsis Ágnes: Pál Adrienn című film alapján

A SZERZŐ BEMUTATÁSA



Milotta Lászlóné 1973-ban Pécsen a Janus Pannonius Egészségügyi Szak-középiskolában végzett, azóta többirányú szakvégtetséget is szerzett. 1974 óta dolgozik a Vasútegészségügynél.



Bakó Ildikó 2008-ban végzett csecsemő- és gyermekápolóként, 2008 óta dolgozik a Vasútegészségügynben asszisztensként.



Lang Erzsébet 1993-ban végzett általános ápoló és asszisztensként. 2006-tól kardiológiai szakasszisztensi végtetséget szerzett és a PTE Szívcent-

rumban dolgozott. 2010. július 16-tól dolgozik Vasútegészségügynél, ahol leginkább a kardiológia munkáját fogja össze, de más szakrendelő munkájában is részt vesz.

Folytatás a 26. oldalról

9. Hematológiai, onkológiai betegségek
10. Pszichiátriai betegségek és addiktológia
11. Szív és érrendszeri betegségek
12. Agyérbetegségek (stroke)
13. Érzékszervek betegségei
14. Idegrendszeri, neurodegeneratív és értelmi érintettséggel járó betegségek
15. Szervátültetések

A januárban kinevezett Ideiglenes Választmány 2013. február 22-ig várja a betegszervezetek jelentkezését a Nemzeti Betegfórumba, melyet a civil szervezetek az alábbi linken található űrlap kitöltésével tudnak megtenni:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?fromEmail=true&formkey=dHRmLWQ2TGZyMmdpQkxMjNWSHp4X1E6MQ>

A Nemzeti Betegfórumhoz történő csatlakozás a jelentkezési határidőt követően is – a minisztériumi rendeletben foglaltak szerint – minden olyan szervezet számára nyitott lesz, „amely az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvénynek megfelelően működik és tevékenységét az egészségügy területén végzi.”