

STRATEGIC GUIDELINES FOR PREVENTION OF OCCUPATIONAL STRESS AMONG HEALTHCARE PROFESSIONALS

Zlatina Lecheva

Faculty of Public Health and Health Care, University "Prof. dr. Assen Zlatarov" - Burgas, Bulgaria
zlatlech@gmail.com

Abstract: Workplace stress has a negative impact on labor skills of the professional and negative impacts the organization. Hospital nurses are under stress and develop a burnout syndrome with different levels and manifestations, mainly as a result of administrative-organizational stresses. Stress management approaches should be developed at the community management level, with care for every member of the staff, regardless of the department in which he/she works. The problem of coping with stress and the syndrome of professional exhaustion and its prevention is multifaceted and this requires analysis and solving a number of complex problems of organizational, normative and psychological nature.

The purpose of this article is to develop strategic guidelines for the prevention and control of occupational stress/burnout syndrome among hospital nurses. The Model defines the main strategic directions at the following levels: hospital level, outside institutional and individual level for the implementation of prevention of the permanent stress among healthcare professionals. They are aimed at preventing and modifying professional stressors, enhancing social support, personal stress and adaptability.

The problem of occupational stress and occupational burnout in hospitals should not be considered in a fragmented way for individuals or wards, but needs a holistic vision at the community level, as the functioning of a hospital depends on the work of the whole team.

Keywords: healthcare professionals, prevention, occupational stress, strategy

СТРАТЕГИЧЕСКИ НАСОКИ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ НА ПРОФЕСИОНАЛНИЯ СТРЕС ПРИ ЗДРАВНИ СПЕЦИАЛИСТИ

Златина Лечева

Факултет Обществено здраве и здравни грижи, Университет „Проф. д-р Асен Златаров“ -
Бургас, България, zlatlech@gmail.com

Резюме: Стресът на работното място рефлектира в непълноценно прилагане на трудовите умения на професионалиста и влияе негативно върху функционирането на цялата организация. Медицинските сестри, работещи в болнични условия, са подложени на стрес и развиват бърнаут синдром с различни нива и прояви, като следствие най-вече на професионално-организационни стресогени. Подходите за справяне със стреса трябва да се разработват на общоболнично управленско ниво, с грижа за всеки член на персонала, независимо от отделението, в което работи. Проблемът за справяне със стреса и синдрома на професионално изчерпване и неговата превенция е многоаспектен, а това изисква анализ и решаване на редица сложни проблеми от организационно, нормативно и психологическо естество.

Целта на настоящата статия е да се представят стратегически насоки за превенция и контрол на професионалния стрес/бърнаут синдром при болнични медицински сестри. Моделът определя следните нива: вътрешноинституционално, външноинституционално и индивидуално ниво за прилагане на профилактични мерки за овладяване на перманентния стрес при здравните специалисти. Те са насочени към превенция и модифициране на професионалните стресогени, повишаване на социалната подкрепа, личната стресоустойчивост и адаптивност.

Проблемът за професионалния стрес и професионалното прегаряне в болниците не бива да бъде разглеждан откъслечно за отделните индивиди или по отделения, а се нуждае от цялостна визия, на общоболнично ниво, тъй като функционирането на една болница зависи от дейността на целия екип, на много различни специалисти.

Ключови думи: здравни специалисти, превенция, професионален стрес, стратегия

1. УВОД

Професионалният стрес и бърнаут синдромът намират благоприятна среда за развитие сред медицинските сестри, трудещи се в лечебните заведения. При наше изследване на 436 болнични медицински сестри в югоизточната част на България се установиха високи нива на стрес при болшинството от респондентите [2]. Получените резултати посочват, че повече от половината медицински сестри - 51,6% имат висока и средна степен на проявление на професионален бърнаут, като се установява по-голямо разпространение в сравнение с проучените научни данни по света. Предпоставките за възникване са многообразни и многопосочни, защото произлизат от сложните взаимовръзки в здравния екип при обгрижване на болния, но най-вече се дължат на професионално-организационни стресогени. Част от професионалистите по здравни грижи имат способност да се справят и да превъзмогнат негативното въздействие на напрежението на работната среда. Адаптацията на работещите към непрекъснатите промени в здравеопазната система е един сериозен проблем не само на самата личност, но и на организацията, където работи.

При проучване мнението на мениджърите медицински сестри за превенция и управление на професионалния стрес са анкетирани 127 главни и старши медицински сестри от Многопрофилни болници за активно лечение в градовете Бургас, Сливен и Ямбол. Според анкетиранията здравни мениджъри професионалният стрес влияе сериозно върху здравето на работещите в здравеопазната система. Оказва се, че няма приета стратегия за превенция и контрол на професионалния стрес в проучените болнични заведения. Повечето респонденти са на мнение, че насоките за преодоляване на стреса трябва да бъдат към личността и към организацията. Необходимо е да се изработи и приеме стратегия за справяне с професионалния стрес във всяка организация и за всеки медицински специалист [1].

Целта на настоящата статия е да се представи Модел на стратегически насоки за превенция на професионалния стрес/бърнаут при болнични медицински сестри. Използвани са документален метод, личен професионален опит и наблюдения в болнична обстановка за намиране на най-обобщаващи посоки за минимизиране и контрол на увреждащото действие на стреса на работното място.

2. ИЗЛОЖЕНИЕ

Съсловие на медицинските сестри е най-многобройно в здравеопазната система и стои в основата на здравните грижи в болничните заведения. Редица проучвания, както и наши изследвания потвърждават, че те са подложени на ежедневното въздействие на професионален стрес и при голям процент от тях силно се изявява най-вече емоционалното изтощение, като елемент на бърнаут синдрома. Проблемът за справяне със стреса и синдрома на професионално изчерпване и неговата превенция е многоаспектен, а това изисква анализ и решаване на редица сложни проблеми от организационно, нормативно, квалификационно, поведенческо, етично и психологическо естество.

Въз основа на направени проучвания, анализи, констатации и установени взаимовръзки, както и от собствен професионален опит разработихме Модел на стратегически насоки за превенция и контрол на професионален стрес/бърнаут синдром при болничните медицински сестри (фигура 1). Обосноваваме сме се върху разработките на М. Стойчева за превенция и управление на стреса в медицинските професии [3].

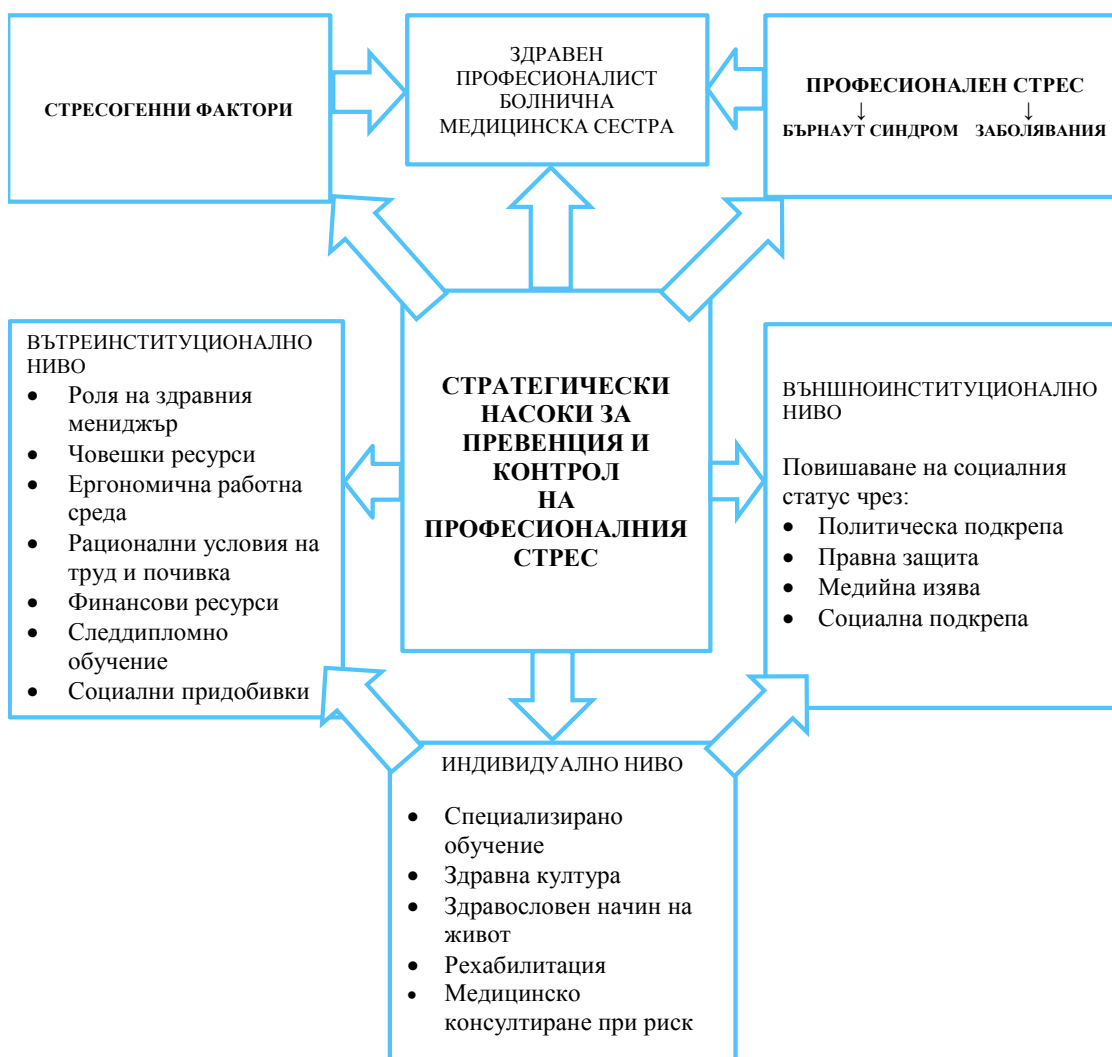
В краткосрочен и дългосрочен план на действие Моделът има за цел да определи главните стратегически насоки на следните нива: вътрешноинституционално; външноинституционално; индивидуално ниво за прилагане на профилактични мерки за овладяване на перманентния стрес при болнични медицинските сестри. Те са насочени към превенция и модифициране на професионалните стресогени, повишаване на социалната подкрепа, личната стресоустойчивост и адаптивност. Профилактичните мероприятия се извършват комплексно под ръководството и с участието на здравните мениджъри на болничното заведение (директор, началник отделение, главна и старша медицинска сестра), с активното съдействие и привличане на специалисти и експерти по проблема (психолог, специалист по трудова медицина, физиотерапевт, кинезитерапевт, рехабилитатор, ерготерапевт), както с партньорството и подобрената колаборация с държавни органи и ведомства, съсловните и нестопански организации, медицински образователни структури и масмедии.

Промяната на организационно ниво е най-тежка и сложна поради съпротивлението и консерватизма на институции и организации на високо ниво в управлението. Засягат се финансови процеси и интереси на държавната политика, образователни институции, работодатели, синдикати, съсловни организации. За по-голяма яснота и конкретност на дейностите предлагаме да разделим насоките на вътрешноинституционални и външноинституционални нива.

Вътрешноинституционално (общоболнично и вътресекторно организационно) ниво.

Ролята на здравния мениджър на общоболнично ниво и в отделенията се увеличава. Старшите сестри имат знанията и отговорността, като преки ръководители на сестринския екип, да подкрепят емоционално подчинените си в посока подобряване на работния психоклимат, в решаване и ограничаване на ролеви конфликти на хоризонтално и вертикално ниво, в създаването на действен и ефективен комуникационен мениджмънт. Благоприятна работна среда може да се постигне чрез по-добър контрол на медицинския процес и резултатите от сестринските грижи. Стресът ще се редуцира чрез прилагане на добрите практики и поведенчески модели на високотехнологични постижения в медицината. Контролът и управлението на агресията и насилието в екипа и от страна на ползвателите на медицински грижи ще доведе до чувство на сигурност и минимизиране на стреса. Повишаване равнището на автономност в работата на медицинската сестра ще повиши самооценката и самочувствието им, както и удовлетвореността от полагането на грижи. Главните и старши сестри трябва да поемат своята отговорност за повишаване на вътрешната и външна мотивация на здравните кадри.

Фигура 1. Модел на стратегически насоки за превенция и контрол на професионалния стрес/бърнаут при болнични медицински сестри.



Целесъобразен подбор на човешки ресурси в лечебните заведения. Преди започване на работа в лечебно заведение да се проверят психологическия тип на всеки кандидат, вътрешната мотивация, придобитите знания и умения в съответствие на исканата длъжност в конкретното отделение. Конкурсното начало в сестринската професия би станало възможно след увеличаване на броя на медицинските сестри и предлагане на атрактивни местоработи и заплащане.

Ергономична работна среда. Ергономията, като наука за човешкия фактор и трудовата дейност на човека, определя начините за проектиране на работния процес, организацията на работното място и приспособяването им към възможностите на човека. Приложението на ергономията в трудовата медицинска среда ще повлияе положително върху промените в органите и системите при здравните професионалисти. Към тях отнасяме ограниченото действие на моторно-висцералните рефлексии, значителното нервно-сензорно и нервно-психично напрежение, принудителна хипокинезия – предиктори на професионалния стрес [5].

Рационални условия на труд и почивка. Създаване на оптимален режим на труд и почивка при свръхнатоварването и сменния график на медицинската сестра е важна мярка за профилактика на психическата и физическата умора и преумора. Преумората в значителна степен потенцира някои патологични процеси в организма като главоболие, разсеяност, раздразнителност, нарушени концентрация, внимание и сън. Трябва да се използват няколко регламентирани почивки в продължение на работния ден, както и по-големи отпуски няколко пъти в годината.

Финансови ресурси. Въвеждането на справедлива методика на разпределение на финансовите възнаграждения на медицинските сестри според положението на труда в качествено и количествено отношение би допринесло за удовлетвореност и мотивация на служителите и оттам до повишаване благосъстоянието на съсловието. Средствата от НЗОК по клинични пътеки трябва да се разпределят равномерно в медицинския екип и с включено участие и заплащане на реално извършен сестрински труд.

Следдипломно обучение. Перманентното обучение е необходимо условие за повишаване нивото на адаптация към информационния стрес, чрез подготовка за посрещане на модерните медицински технологии и усъвършенстване на комуникативните умения. Необходимо е моралната и финансовата подкрепа от ръководството на болницата в тази насока, както и материален стимул при следдипломното обучение и квалификация. За редуциране и овладяване на елементите на бърнаут синдрома помага обучението на рисковите групи здравни професионалисти в способност за ранно откриване и управление на синдрома.

Социалните придобивки и подкрепа могат да допринесат за приобщаване на персонала към организационната среда, приемане и повишаване на отговорността към болничната институция. Разбира се, те са свързани с финансовите ресурси на болничното заведение, но всеки добър мениджър би могъл да намери способи за социално подпомагане и подкрепа на служителите си. Тийм-билдингът е много подходяща форма за съвместна работа на екипа, даваща възможност за опознаване на членовете, подобряване на комуникативните умения, сътрудничеството и взаимопомощта в колектива. Участието на медицинските сестри в Балинтови групи, подобни на лекарските, ще даде възможност за споделяне на професионални проблеми, дискутиране и решаване на конфликти и излизане от стресови ситуации, свързани с напрегнатото емоционално ежедневие с пациенти. В тази насока много полезни са провеждането на перманентни тренинги в болничните колективи, касаещи проблеми на работната среда и трудовата реализацията.

Външноинституционално ниво

Политическа подкрепа на високо управленско равнище може да повлияе социалния статус на сестринското съсловие чрез създаване и контрол за изпълнението на нормативни актове и закони по отношение на медицинското образование, квалификация и професионална кариера. Успешната здравната политика, прилагана според европейски и световни стандарти и добри практики, ще допринесе за ефективно управление на здравни дейности, услуги, грижи и човешките ресурси.

Правна защита. Нормативната основа на правата и задълженията на медицинските сестри, както и медицинските стандарти за добра сестринска практика в болнични условия са безусловно необходими за постигане на чувството на сигурност, ред и защита в рисковата професия.

Медийна подкрепа включва ролята на информационните медии в повишаване доверието и признаване значението на дейността на медицинската сестра, нейната автономна роля в поддържане на здравето и обгрижването на хората с болка и страдание, когато те не са във възможност сами да изпълняват ежедневните си нужди. Включване на медицинската сестра в неправителствени организации на пациенти и

доброволчески изяви ще помогне за покачване степента на доверие и съпричастност, по-добро разбиране нуждите на пациента и взаимно сътрудничество за постигане по-добро здраве. Организиране и участие в семинари и конференции ще допринесе за медийна изява и популяризиране на постиженията и успехите на медицинските сестри в благородната им мисия, научната и обществена дейност.

Социалната подкрепа е процес, който произтича от взаимодействието между хората. Създаването на ефективни взаимовръзки, изразяващи взаимопомощ и повишаващи уменията за справяне със стреса изисква помощ от специалист психотерапевт или експерт по групов терапия и споделяне. Емоционалната подкрепа в съсловието на медицинските сестри е много необходима, поради уязвимостта и чувствителността на женския пол, изложена на риск от емоционално изразходване в професията. Тя се осъществява в семейството, приятелския кръг, съсловни и обществени организации. Интеграцията в определена социална група дава усещане за стабилност и принадлежност и променя адаптивното поведение в положителна посока. Необходимо е подобряване на колаборацията с профсъюзните и съсловните организации в издигане имиджа на сестринската професия и укрепване на благосъстоянието на здравните специалисти.

Индивидуално ниво

Специализирани обучения и реобучения на медицинските специалисти за откриване и отстояване на стресогените, изучаване симптомите на стреса, дистреса и бърнаут синдрома, както и на съответни техники на релаксации и автотренинги ще спомогнат за намаляване на емоционалното напрежение и недопускане на психосоматични заболявания. Развиването на комуникативни умения са безусловна необходимост при търсене и осъществяване на ефикасни и полезни взаимовръзки в организациите, групите и семействата. Усвояване на методите на настоящата комуникация – активно слушане, развиване на самоувереност, честно и директно изказване, умение за дискусия, ще улесни избора на копинг стратегия – емоционално фокусирана или проблемно фокусирана (Folkman 1988).

Перманентната квалификация и професионално усъвършенстване ще допринесат за пълноценна изява и себеуважение в сестринската работа и повишаване на професионалното самочувствие.

Здравна култура на личността включва компонентите здравно съзнание, положителни емоционални преживявания, свързани с опазване на здравето, своето и на другите, както и позитивно здравно поведение [4]. Развиване на емоционалната интелигентност - способността да се възприемат, оценяват и управляват собствените емоции, умението да се назовават и определят в правилна посока, ще допринесат за укрепване на професионалната адаптивност и активно-познавателната насоченост при разрешаване на проблеми и вземане на оптимални решения [6]. Самомотивацията, самоконтролът и самоусъвършенстването биха спомогнали на здравния професионалист в постигане на стресоустойчивост и баланс между изисквания на работната среда и индивидуалните възможности.

Здравословният начин на живот е неизменна част от управление на стреса. Много от медицинските сестри познават и промотират, но не изпълняват правилата за здравословен начин на живот. Контролираното и добре балансирано хранене ще профилактира натрупването на умора и ще повиши адаптивните способности на организма. Физическата активност е от голямо значение за намаляване емоционалното натоварване, тревожността и безпокойството. Спортът трябва да доставя удоволствие, да се избере индивидуално и да се дозира оптимално. Ежедневната двигателна активност ще помогне за противопоставяне на хроничния стрес и за повишаване резистентността на организма. Поддържането на психичното здраве предполага емоционална балансираност, способност за самоконтрол - белег на емоционална и социална зрялост, умение за бързо адаптиране към трудни ситуации и фактор за регулиране на поведението в екстремни ситуации.

Рехабилитационни интервенции. Психопрофилактичните методи като автогенен тренинг, дебрифинг, дихателна релаксация ще снижат нервно-психическото напрежение. Използването на специални помещения за почивка, хранене и разтоварване извън работното, ще облекчат симптомите на стреса. Редовно поддържане на добро физическо състояние чрез умерено интензивен спорт ще повиши устойчивостта на стреса и тонуса на здравния специалист. Чрез използване на стимулиращи активности и релаксиращи мероприятия (йога, каланетика, аеробика, автотренинг, ароматерапия, музика, разходки, масаж, танци, практикуване на хоби) се подобрява настроението, повишават се нивата на ендорфините, които генерират личностната удовлетвореност, усещането за щастие и благоразположение. Рационалното оползотворяване на свободното време, балансираното съчетаване на труд и почивка допринасят за профилактиране на стреса и подобряване на здравното състояние.

Медицинско консултиране при кризисни състояния. При диагностициране на висока степен на изява на компонентите на бърнаут синдром съществува реална опасност от поява на психични и соматични симптоми и заболявания. Медицинските сестри, познаващи характерните признаци на последствията от дистреса и бърнаут трябва да потърсят и получат съответната медицинска помощ от психолога на болницата или психиатър. Навременната намеса и медицинска помощ ще предотврати крайни депресивни състояния и заболявания с психосоматичен произход.

3. ПРЕПОРЪКИ

- Да се подобри колаборацията между всички министерства, ведомства, местни и общински структури за изпълнение на Националната здравна стратегия, здравни и социални политики и приоритети за осигуряване на безопасни и здравословни условия на труд.
 - Да се приемат спешни действия за балансиране на човешкия ресурс в здравеопазната мрежа чрез:
 - регулиране и ограничаване миграцията на здравни специалисти;
 - повишаване на трудовото възнаграждение;
 - подобряване условията на труд;
 - стимулиране на професионалната мотивация и кариерно израстване;
 - достигане европейските норми за нужното съотношение лекар/медицинска сестра в лечебните заведения;
 - регулиране и синхронизиране държавния прием на студенти, съобразно здравната карта и здравните потребности на съответните региони.
 - Да се подобри нормативната и законова рамка за практикуване на сестринската професия чрез:
 - преодоляване на дисбаланса между изпреварващото медицинско обучение и изоставането в организацията и управлението на сестринските грижи и дейности в реална болнична среда;
 - осигуряване на автономни дейности и повече отговорности на медицинската сестра;
 - сключване на директни договори с НЗОК и остойностяване на всички сестрински дейности и манипулации.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Прилагането на здравна грижа се характеризира с необходимостта от справяне със сложните ситуации, възникващи от болнични условия, при които лечението и грижите се предоставят, за да помогнат на хората да се възстановят от болестта. Доставчици на здравни услуги непрекъснато се подлагат на фактори, предизвикващи стрес и развитие на синдром на изпепеляване. Стресът води до понижаване качеството на прилагане на професионалните умения и грижи и носи пряка и косвена вреда за собственото здраве и благополучието на пациента. За навременното ограничаване процеса на влошаване на здравословни и организационни състояния в сестринството е необходимо да бъдат овладени факторите, модифициращи професионалния стрес.

Проблемът за професионалния стрес и професионалното прегаряне в болниците не бива да бъде разглеждан откъслечно за отделните индивиди или по отделения, а се нуждае от по-цялостна визия, на общоболнично ниво, тъй като функционирането на една болница зависи от дейността на целия екип.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Lecheva Zl., L. Georgieva, Overcoming occupational Stress in the Perspective of Nursing of Management Position. Knowledge – International Journal. 2017; Vol. 20.4: 1925-1929.
- [2] Лечева Зл., Л. Георгиева. Връзка между професионалния стрес и бърнаут синдрома при медицински сестри. Управление и образование. 2018; XIV (1):39-42.
- [3] Стойчева М. Превенция на стреса в медицинската професия. Медицински мениджмънт и здравна политика. 2000; XXXII/3: 3-8.
- [4] Терзиева Г. Здравно възпитание Здравна култура. Изд. Лакс бук, 2013.
- [5] Цачева Н., К. Любомирова, Р. Николова, Я. Проданова, С. Евстатиева, И. Митева, М. Табанска, Трудова медицина, Терминологичен речник, ISBN 978-954-9493-76-4, С, 2013.
- [6] Samaej S., Khosravi J. at al., The effects of Emotional intelligence and job stress on burnout. International journal of occupational hygiene. 2017;9(2):52-61.