

Petrischa Robnik, Gaj Vidmar

Stres na delovnem mestu pri zaposlenih v urgentnem centru splošne bolnišnice

Povzetek. Zdravstveni delavci, še posebej pa zaposleni v urgentnih centrih, so močno izpostavljeni stresu na delovnem mestu zaradi skrbi za bolnike, strokovne negotovosti, prilagajanja v delovnem timu, nočnega dela ter zahtev svojcev in javnosti. Z anketo, ki je vključevala Vprašalnik o stresu na delovnem mestu v zdravstvu, smo raziskali, s čim je povezan stres na delovnem mestu pri zaposlenih v urgentnem centru Splošne bolnišnice Slovenj Gradec. Izpolnilo ga je 33 od 35 zaposlenih. Povezanosti pogostosti nočnega dela s stresom na delovnem mestu nismo potrdili, potrdili pa smo, da zaposleni z daljšo delovno dobo v splošnem občutijo več stresa na delovnem mestu. Razlike v občutenju stresa med ženskami in moškimi nismo zanesljivo potrdili. Ugotovili smo, da supervizije kot oblike preprečevanja stresa na delovnem mestu v izbrani organizaciji praktično ni oziroma je neobvezna in se je zaposleni udeležujejo zelo redko. Zato bi bila v urgentnem centru Splošne bolnišnice Slovenj Gradec smiselna uvedba obvezne supervizije, priporočljivo pa bi bilo tudi minimiziranje nočnega dela oziroma razporejanje tistih zaposlenih v nočno delo, ki jim to predstavlja najmanjši stres.

Workplace Stress among Employees of Emergency Medicine Centre in a General Hospital

Abstract. Health care workers, especially those in emergency medicine centres, are highly exposed to workplace stress because of their concern for the patients, professional responsibility, interactions within the work team, night shifts, and demands of the relatives and the general public. We conducted a survey that included the Workplace Stress in Health Care questionnaire among the employees of the Emergency Medicine Centre of the Slovenj Gradec General Hospital. It was returned by 33 of the 35 employees. We could not confirm the association between night shifts and workplace stress, but we observed more stress among the employees with more years of service. We could not reliably confirm a difference in perceived workplace stress between women and men. We found out that supervision is practically non-existent in the studied organisation, or it is voluntary and therefore attended very rarely. Hence, we suggest the Emergency Medicine Centre of the Slovenj Gradec General Hospital to introduce mandatory supervision; we also recommend them to minimise night shifts or assign those employees to night shifts who perceive them as less stressful.

■ **Infor Med Slov** 2019; 24(1-2): 7-11

Institucije avtorjev / Authors' institutions: Pediatrična klinika, Univerzitetni klinični center Ljubljana (PR); Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije – Soča, Ljubljana (GV); Medicinska fakulteta, Univerza v Ljubljani (GV); Fakulteta za matematiko, naravoslovje in informacijske tehnologije, Univerza na Primorskem, Koper (GV).

Kontaktna oseba / Contact person: Petrischa Robnik, mag. zdr. soc. manag., UKC Ljubljana, Pediatrična klinika, Bohoričeva ulica 20, 1000 Ljubljana, Slovenija. E-pošta / E-mail: petrischa.robnik@ukclj.si.

Prispelo / Received: 11. 4. 2019. Sprejeto / Accepted: 26. 4. 2019.

Uvod

Tako posamezniki kot organizacije in celotna družba smo se vseskozi prisiljeni soočiti s spremembami tehnologije in medosebnih odnosov. Hiter tempo današnjega življenja nam otežuje, da bi vzdrževali notranje ravnovesje. Besedo stres zato zelo pogosto uporabljamo. Stres lahko opredelimo kot pritisk, napetost, neprijetne zunanje sile ali čustven odgovor, pri katerem gre za biokemične, fiziološke, vedenjske in psihološke spremembe pri človeku.¹ Pogosto sproži nespecifične znake in simptome bolezni. Na stres vplivajo dejavniki iz okolja (tj. stresorji, npr. izguba bližnje osebe) in ga spremljajo značilni odgovori (npr. občutek napetosti). Ločimo škodljivi stres (distres) in pozitivni stres (eustres). O akutnem stresu govorimo, kadar gre za enkratni dogodek (npr. izpit ali javni nastop), kronični stres pa se ponavlja (npr. stres med celotnim študijem, revščina ali življenje v težavnih družinskih odnosih). Nekateri stres imenujejo kugo današnjega časa, ki ji le malokdo uspe uiti, in težavo, s katero se prej ali slej spopademo vsi.² Količina stresa, ki jo človek doživi, je odvisna od tega, ali situacijo dojema kot stresno, in od tega, ali ima občutek, da jo bo obvladal ali ne.¹

Stres se pojavlja povsod. Postal je vsesplošna skrb, obenem pa se nam zdi, da smo mu prepuščeni na milost in nemilost. Kadar se dobimo s prijatelji, da bi poklepetali o tem, kako nam gre, tema pogosto nanese na stres. S stresom na delovnem mestu se v sodobnem svetu posebej veliko ukvarjamo. Zdrav in zadovoljen delavec nedvomno opravlja svoje delo bolj kakovostno in več prispeva k uspešnosti organizacije. Po podatkih britanske vladne statistike približno vsak peti zaposleni pravi, da čuti izjemen stres na delovnem mestu, približno 14 % delavcev pa je prepričan, da zaradi stresa na delovnem mestu zbolijo. Iz tega izhaja dejstvo, da se približno pet milijonov ljudi ne počuti dobro zaradi stresa na delovnem mestu, ki je odgovoren za približno 13,5 milijona izgubljenih delovnih dni v Veliki Britaniji v enem letu (2007–2008). Podobno je tudi v drugih državah – v Avstraliji ocenjujejo, da stres stane gospodarstvo več kot katerakoli druga bolezen.²

Zdravstveni delavci so stresu še toliko bolj izpostavljeni, saj je njihovo delo zaradi skrbi za bolnika ter prilagajanja v delovnem timu zelo odgovorno in zahtevno. Zdravniki so izpostavljeni stresu zaradi strokovne negotovosti ter vse večjih zahtev javnosti. Medicinskim sestram največji stres povzroča delo z bolnimi osebami in njihovimi svojci. Zaposleni v urgentnih centrih posebej pogosto neformalno poročajo o veliki izpostavljenosti stresu na delovnem mestu.

Nočno delo kot ena izmed oblik organizacije delovnega časa je v določenih dejavnostih nujno prisotna in potrebna za nemoteno delovanje delovnega procesa. Kako se človek odziva na opravljanje nočnega dela je precej odvisno od njegove biološke naravnosti, od notranjega biološkega ritma, znotraj katerega se ritmično izmenjujeta budnost in spanje. Biološkega ritma ne moremo neomejeno motiti brez negativnih posledic. Negativne posledice dolgotrajnega nočnega dela se kažejo v obliki težav z nespečnostjo, utrujenostjo, posledično z zdravjem ter varnostjo opravljanja delovnih nalog. Poleg navedenega zaposleni v nočnih izmenah trpijo psihosocialne spremembe, saj so zaradi preutrujenosti bolj razdražljivi. Tudi njihovo družinsko in družabno življenje je zaradi nočnega dela moteno.³

V marsikateri organizaciji vlada prepričanje, da je stres problem posameznikov, ki za produktivnost organizacije nima resnejših posledic. Mnogi menedžerji se ne želijo soočiti s problematiko stresa na delovnem mestu, saj menijo, da to ni obveznost delodajalcev.⁴ Da bi se organizacije lahko uspešno bojevale proti stresu na delovnem mestu, morajo najprej prepoznati stres kot problem, ki ga je treba rešiti. Nato je treba posameznike v stresnem menedžmentu izobraziti, da pridobijo in razvijejo različne spretnosti za spoprijemanje s stresom in za njegovo premagovanje. Sledi sodelovanje usposobljenih strokovnjakov, ki ponujajo zaposlenim strokovno pomoč in oporo. Na koncu organizacija preveri uspešnost spoprijemanja zaposlenih s stresom in poišče morebitne možnosti, kako bi lahko stres obvladovala učinkoviteje.⁵

Pomembno je, da se organizacije zavedajo pojava stresa na delovnem mestu in ga poskušajo zmanjšati, še pomembneje pa je, da povečajo sposobnosti ljudi, da ostanejo predani svojemu delu. Uspešne organizacije tvorijo močne skupnosti, ki zagovarjajo svoje poslanstvo. Poleg izurjenih in motiviranih delavcev je naloga menedžmenta, da odstrani ovire za neučinkovito delo in ustvari pogoje za organizacijsko okolje, ki delavcem zagotavlja še učinkovitejšo podporo.⁶ Delovna organizacija lahko stori veliko za obvladovanje stresa na delovnem mestu predvsem s spreminjanjem notranje strukture in postopkov ter narave dela. Zelo pomembno je, da zaposlenim zagotovi varnost delovnega mesta in jim s tem poveča občutek ekonomske varnosti. Prav tako sta za zaposlene, ki imajo poleg službe še druge obveznosti, pomembna fleksibilen urnik in pomičen delovni čas, saj jim je s tem omogočeno usklajevanje njihovih različnih vlog. Nadalje je pomembno, da so vloge zaposlenega in njegove odgovornosti jasno določene, saj le tako natančno ve, kaj se od njega pričakuje. V

nasprotnem primeru bo verjetnost pojavljanja stresa pri zaposlenem, ki tega ne ve, večja, saj bo sprejel delovno mesto, ki je glede na njegove sposobnosti prezahtevno.⁵

Zaradi vsega navedenega smo želeli ugotoviti, ali je stres na delovnem mestu pri zaposlenih v urgentnem centru Splošne bolnišnice Slovenj Gradec povezan z nočnim delom, delovno dobo in spolom. Želeli smo tudi preveriti, kako pogosto se zaposleni udeležujejo supervizije kot oblike preprečevanja stresa na delovnem mestu.

Metode

Postopek

Anketa je bila pisna in anonimna. Obsegala je demografska vprašanja (spol, starost, izobrazba, delovna doba), samooceno pogostosti nočnega dela (1 nikoli, 2 redko, 3 včasih, 4 pogosto, 5 redno), Vprašalnik o stresu na delovnem mestu v zdravstvu (tabela 1) in samooceno pogostosti udeležbe na superviziji (1 nikoli, 2 redko, 3 včasih, 4 pogosto, 5 redno).

Vprašalnik obsega 15 petstopenjskih ocenjevalnih lestvic Likertovega tipa (tabela 1). Najmanjši možni

dosežek je tako 15 točk, največji pa 75 točk. Tri postavke (št. 12, 14 in 15) je potrebno pri točkovanju obrniti (torej ocena 1 prinese 5 točk, ocena 2 prinese 4 točke itd.). Višji dosežek pomeni večjo izraženost stresa. Vprašalnik je zmerno zanesljiv z vidika notranje skladnosti (ocena Cronbachovega koeficienta alfa je znašala 0,75).

Za zbiranje podatkov smo uporabili elektronsko preglednico Microsoft Excel 2010 (Microsoft Corp., Redmond, ZDA), za statistične analize pa programski paket IBM SPSS Statistics 23 (IBM Corp., Armonk, ZDA).

Vzorec

V raziskavo smo želeli zajeti vse zaposlene v urgentnem centru Splošne bolnišnice Slovenj Gradec v februarju 2017. Anketo je izpolnilo 33 od 35 zaposlenih, zato je vzorec reprezentativen.

V vzorcu je bilo 22 (67 %) žensk in 11 (33 %) moških, starih od 23 do 60 let (povprečje 35 let), ki so imeli od 0 do 40 let delovne dobe (povprečje 12 let). Imeli so različne stopnje izobrazbe (7 srednješolsko, 1 višješolsko, 12 visokošolska, 2 univerzitetno, 1 magisterij znanosti, 7 zdravnikov specializantov in 3 zdravniki specialisti).

Tabela 1 Vprašalnik o stresu na delovnem mestu v zdravstvu.

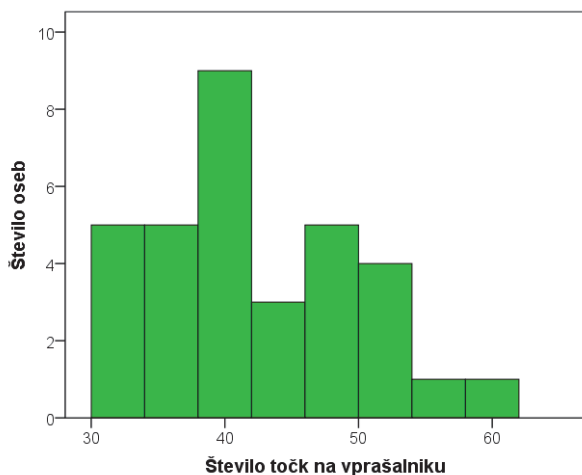
| Trditev | Ocena |
|--|-----------|
| 1 Pri svojem delu sem neprestano v časovni stiski. | 1 2 3 4 5 |
| 2 Pri delu s težko bolnimi in z umirajočimi se pogosto počutim nemočno. | 1 2 3 4 5 |
| 3 Od vodilnega dobivam nejasna ali nasprotujoča si navodila za delo. | 1 2 3 4 5 |
| 4 Moje znanje je pomanjkljivo. | 1 2 3 4 5 |
| 4 Odnosi v timu niso odkriti. | 1 2 3 4 5 |
| 5 Pri svojem delu moram opraviti veliko odvečnih opravil. | 1 2 3 4 5 |
| 6 Pri svojem delu imam pomanjkljivo možnost nudenja medsebojne pomoči. | 1 2 3 4 5 |
| 7 Pretočnost informacij v timu je slaba. | 1 2 3 4 5 |
| 8 Na delovnem mestu se pogosto srečujem z žalitvami, grožnjami ali poniževanjem s strani vodje. | 1 2 3 4 5 |
| 9 Na delovnem mestu se pogosto srečujem z žalitvami, grožnjami ali poniževanjem s strani sodelavcev. | 1 2 3 4 5 |
| 10 Imamo premajhno kadrovske zasedbo. | 1 2 3 4 5 |
| 11 S svojim osebnim dohodkom sem zadovoljen/zadovoljna. | 1 2 3 4 5 |
| 12 Imamo preveč administrativnega dela. | 1 2 3 4 5 |
| 13 V timu dobro sodelujemo. | 1 2 3 4 5 |
| 14 Na svoje sodelavce se lahko kadarkoli obrnem po pomoč. | 1 2 3 4 5 |
| 15 Pri svojem delu sem neprestano v časovni stiski. | 1 2 3 4 5 |

Rezultati

Porazdelitev dosežkov na vprašalniku stresa prikazuje histogram na sliki 1. Najnižji dosežek je znašal 31 točk, najvišji 58 točk, povprečje 42 točk. Odgovore na vprašanja o pogostosti nočnega dela in udeležbe na superviziji povzema tabela 2.

Tabela 2 Odgovori na vprašanja o pogostosti nočnega dela in udeležbe na superviziji.

| Vprašanje | nikoli | redko | včasih | pogosto | redno |
|-------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| Nočno delo | 1 3% | 1 3% | 1 3% | 13 39% | 17 52% |
| Supervizija | 22 67% | 6 18% | 4 12% | 1 3% | 0 0% |



Slika 1 Porazdelitev dosežkov na Vprašalniku o stresu na delovnem mestu..

Korelacija med pogostostjo nočnega dela in dosežkom na vprašalniku o stresu je bila pozitivna (Pearsonov $r = 0,20$), a zelo nizka in ni bila statistično značilno različna od nič ($p = 0,273$). Korelacija med delovno dobo in dosežkom na vprašalniku o stresu je bila srednje visoka pozitivna (Pearsonov $r = 0,48$) in statistično značilno različna od nič ($p = 0,005$).

Ženske (povprečje 43,5; standardni odklon 7,5) so v splošnem dosegle več točk na vprašalniku o stresu kot moški (povprečje 39,5; standardni odklon 6,4), a razlika med skupinama ni bila statistično značilna (test t za neodvisna vzorca: $p = 0,074$).

Delež zaposlenih, ki se nikoli ne udeležujejo supervizije ali se je udeležujejo redko, je znašal 85 % (95 % interval zaupanja po Wilsonovi metodi: 69 %-94 %). Delež zaposlenih, ki se supervizije udeležujejo pogosto ali redno, je znašal 3 % (95 % interval zaupanja po Wilsonovi metodi: 1 %-15 %).

Razprava

Raziskavo smo v letu v 2017 opravili na urgentnem centru ene izmed regijskih bolnišnic v Sloveniji na reprezentativnem vzorcu zdravstvenih delavcev. Izvajalci zdravstvene nege so redno zaposleni na tem oddelku, zdravniki specializanti in zdravniki specialisti pa delo na urgentnem centru opravljajo občasno, po urniku, ko so razporejeni za delo v urgentnem centru. Običajno je to v obliki 24-urnega dežurstva, znotraj katerega je potrebno upoštevati učinkovito in neefektivno delo. Najbrž ravno iz teh razlogov nismo zaznali povezanosti stresa z nočnim delom, saj je bila skoraj tretjina anketiranih zdravnikov, ki tedensko ne opravijo več kot osem ur nočnega dela. Študija v eni izmed italijanskih bolnišnic na vzorcu 213

medicinskih sester⁷ je namreč pokazala, da je delo medicinskih sester v turnusu, ki vključuje nočno delo, lahko stresni dejavnik, ki vpliva na zdravje in dobro počutje delavcev, zlasti na zadovoljstvo pri delu, kakovost in količino spanja ter srčno-žilna stanja, ki pogosto povzročajo kronično utrujenost. Vsega tega niso zaznavali pri medicinskih sestrah, ki opravljajo samo dopoldansko delo.

Tudi druge raziskave^{8,9,10} so pokazale, da je nočna izmena pomemben dejavnik stresa, ki vpliva na dobro počutje zaposlenih doma, na zadovoljstvo pri delu in zdravje. Opisujejo⁸ metodo Napping, s pomočjo katere vzdržujejo budnost pri zaposlenih v noči izmeni. Ker je v zdravstvu nočno delo nujno potrebno, bi v prihodnosti tudi v Sloveniji na tem področju morali rešitve za zmanjšanje stresa v nočni izmeni in po končanem večdnevem nočnem delu ter kako preprečevati izgorelost, povezano z nočnim delom.

Vodstva zdravstvenih ustanov v slovenskem prostoru bi morala prisluhnuti tej problematiki in se resno posvetiti preprečevanju stresa na delovnem mestu, sploh zdaj, ko vlada kadrovska stiska na področju zdravstvene nege. Ugotovitev iz gospodarstva, da največji stres pri zaposlenih nastaja zaradi pomanjkanja počitka in prostih dni ter hkrati zaradi prenizkega plačila v povezavi z zahtevami nadrejenih,¹¹ nedvomno velja tudi v zdravstvu. Ukrepe za preprečevanje stresa bi bilo potrebno izvajati znotraj delovnega časa ali vsaj tik pred in po delovnem času, saj bi bila večini zaposlenih vsaka obvezna dejavnost po koncu delovnega časa le še v dodatno breme. Pri izbiri ukrepov bi bilo potrebno upoštevati mnenje zaposlenih, izraženo preko anketnih vprašalnikov – kot v naši študiji, kjer so zaposleni v urgentnem centru (predvsem zdravniki) izrazili željo po izvajanju supervizije ter željo po več druženja in komuniciranja med sodelavci. V izbrani regijski bolnišnici zato priporočamo uvedbo supervizije, po možnosti pa tudi katerega drugega orodja za preprečevanja stresa. Na ta način bolnišnica pridobi na kakovosti oziroma odličnosti, zaposleni bodo pri delu bolj zadovoljni, manj utrujeni in zato manj v stresu, delo bodo opravljali bolj kakovostno in, kar je najpomembnejše, pacienti bodo z obravnavo in oskrbo bolj zadovoljni.

Glavno omejitev raziskave predstavlja vzorec. Čeprav je za izbrano organizacijo vzorec povsem reprezentativen, saj so anketni vprašalnik izpolnili praktično vsi zaposleni, bi bilo za bolj splošne ugotovitve potrebno raziskavo izvesti v vseh urgentnih centrih v Sloveniji. Če bi bil vzorec večji, bi bile verjetno ugotovitve, ki so se sicer le nakazovale

(povezava stresa z nočnim delom in spolom), tudi statistično značilne. Omejitev predstavlja tudi uporabljeni Vprašalnik o stresu na delovnem mestu v zdravstvu, ki nima temeljito preverjenih vseh merskih lastnosti in bi ga bilo v prihodnjih raziskavah bolje nadomestiti z mednarodno primerljivim orodjem, kot je Standard Shift Work Index (SSWI), ki so ga prevedli v italijanščino.⁷

V letu 2017 smo želeli opraviti pilotno študijo, ki bi zajemala vse urgentne centre v Sloveniji, vendar do izvedbe ni prišlo, saj vodilni na področju zdravstvene nege niso bili zainteresirani oziroma odzivni. Težko smo vzpostavili že prvi stik in v večini primerov odgovora nismo prejeli kljub večkratnim poskusom. Pripravljenost zdravstvenih organizacij za učenje je vprašljiva.¹² Formalnega poročanja z vidika kakovosti je sicer veliko, a želje po sodelovanju v raziskavah, ki bi lahko nakazale konkretne izboljšave, ni opaziti.

Zaključek

Povezanosti pogostosti nočnega dela s stresom na delovnem mestu v urgentnem centru nismo potrdili. Potrdili pa smo, da zaposleni z daljšo delovno dobo v splošnem občutijo več stresa na delovnem mestu. To je verjetno (vsaj delno) povezano z dejstvom, da z delovno dobo pravilom narašča tudi odgovornost na delovnem mestu, hkrati pa imajo zaposleni več dodatnih življenjskih vlog oziroma starševskih in drugih družinskih obveznosti. Razlike v občutenju stresa med ženskami in moškimi nismo zanesljivo potrdili. Ugotovili smo, da supervizije kot oblike preprečevanja stresa na delovnem mestu v izbrani organizaciji praktično ni oziroma je neobvezna in se je zaposleni udeležujejo zelo redko.

Zato bi bila v urgentnem centru Splošne bolnišnice Slovenj Gradec smiselna uvedba obvezne supervizije. Enako velja za minimiziranje nočnega dela, njegovo čim bolj enakomerno porazdelitev med zaposlene oziroma razporejanje tistih zaposlenih v nočno delo, ki jim to predstavlja najmanjši stres. Nočno delo bi lahko skrajšali na največ štiriindvajset ur tedensko. Z raziskovalnega vidika bi bilo zanimivo ponoviti raziskavo na večjem vzorcu vseh urgentnih centrov v Sloveniji.

Reference

1. Belšak K: *Razumevanje in obvladovanje stresa*, Ljubljana 2019: Zdravstveni dom za študente Univerze v Ljubljani. <https://www.zdstudenti.si/aktualno/strokovni-prispevki/razumevanje-in-obvladovanje-stresa/> (18. 2. 2019)
2. Middleton K: *Stres: kako se ga znebimo*. Ljubljana 2014: Mladinska knjiga.
3. Kaučič M: *Nočno delo, njegovi vplivi in posledice: diplomsko delo univerzitetnega programa*. Ljubljana 2009: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo. <https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?id=99854> (15. 12. 2019)
4. Maslach C, Leiter MP: *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana 2002: Educy.
5. Stare J, Boštjančič E, Buzeti J, Klun M, Kozjek T, Tomaževič N: *Boljše delovno okolje za boljše sodelovanje*. Ljubljana 2012: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo.
6. Ivanko Š, Stare J: *Organizacijsko vedenje*. Ljubljana 2007: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo.
7. Ferri P, Guadi M, Marcheselli L, Balduzzi S, Magnani D, Di Lorenzo R: The impact of shift work on the psychological and physical health of nurses in a general hospital: a comparison between rotating night shifts and day shifts. *Risk Manag Healthc Policy* 2016; 9: 203-211. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S115326>
8. Geiger Brown J, Sagherian K, Zhu S, et al.: Napping on the night shift: a two-hospital implementation project. *Am J Nurs* 2016; 116(5): 26-33. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4889223/> (28. 2. 2019)
9. Books C, Coody LC, Kauffman R, Abraham S: Night shift work and its health effects on nurses. *Health Care Manag (Frederick)* 2017; 36(4): 347-353. <https://doi.org/10.1097/HCM.000000000000177>
10. James SM, Honn KA, Gaddameedhi S, Van Dongen HPA: Shift work: disrupted circadian rhythms and sleep – implications for health and well-being. *Curr Sleep Med Rep* 2017; 3(2): 104-112. <https://doi.org/10.1007/s40675-017-0071-6>
11. Jeram J: *Raziskava stresa in ukrepov za njegovo preprečevanje v telekomunikacijskem podjetju: diplomsko delo*. Ljubljana 2018: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo. <https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?id=109336> (15. 12. 2019)
12. Robnik P: *Unajanje koncepta učee se organizacije v regijsko bolnišnico: magistrsko delo*. Maribor 2016: Univerza v Mariboru, Fakulteta za zdravstveno nego. <https://dk.um.si/Dokument.php?id=108549> (15. 12. 2019)