

Naslov: IZGARANJE NA POSLU KIRURŠKIH SESTARA I NEKE KARAKTERISTIKE POSLA

Babić, J.*, Petrak*, O., Perković, L.*, Lakić, M.**

*Katedra za zdravstvenu psihologiju, Zdravstveno veleučilište, Mlinarska 38, Zagreb

**KBC Rijeka

Sažetak

Bolje ostvarivanje stručnih prava i uvjeta rada predstavlja zaštitu od stresa i izgaranja na poslu medicinskih sestara. Sudionici istraživanja u najvećoj mjeri ostvaruju pravo na izjednačenu plaću, a u najmanjoj mjeri pravo na pogrešku. Svoj posao procjenjuju kao zanimljiv, smislen i koristan, no istovremeno smatraju da nisu primjereno plaćene za obavljene posao.

Ključne riječi: stres, izgaranje, stručna prava, uvjeti rada

Uvod

Stres kao neizbježan fenomen koji egzistira u svim područjima života, predstavlja stanje poremećene psihofizičke ravnoteže, nastalo bilo zbog fizičke, psihičke ili socijalne ugroženosti pojedinca ili njemu bliske osobe. Sindrom izgaranja na poslu tema je o kojoj raspravljaju sva razvijena društva već dugi niz godina, a mnoga profesionalna medicinska udruženja razvila su i svoje preventivne i terapijske mjere. Osoba se najčešće nađe pod stresom ako je preopterećena obavezama s kojima se mora nositi, ako je izložena lošim međuljudskim odnosima i/ili sukobima u privatnom ili profesionalnom životu.

Ne postoji jedinstvena definicija stresa. Uzroci stresa su različiti i subjektivni, ovise o pojedincu i njegovom doživljaju okoline. Najčešće prihvaćena definicija stresa kaže da je stres stanje ili osjećaj u kojem se nalazi pojedinac kada smatra da zahtjevi u njegovom životu premašuju osobna i društvena sredstva koja on ima na raspolaganju (1).

Jedna od pojava današnjih poslova, od industrije do zdravstva, jest visoka razina rizika po zdravlje zaposlenika, jer svakodnevni posao pred njih stavlja sve veće zahtjeve sa sve težim zadacima uz sve složenije okruženje. Takva narav suvremenih poslova postaje

strana čovjekovoj prirodi i dovodi do raznih posljedica poput nesreće, izloženosti stresu, bolesti, raznih ovisnosti, te izgaranja na poslu („burnout“) (1).

Izgaranje na poslu događa se kada posao za osobu izgubi svaki smisao, a posljedica je frustracija i stresa na poslu. To je progresivni gubitak idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada te predstavlja stanje potpune emocionalne iscrpljenosti zbog pretjeranog, a uzaludnog zalaganja na poslu. Uzroci koji dovode do izgaranja na poslu su raznovrsni, a mogu se podijeliti na individualne stresore, na stresore vezane uz uvjete rada, na one vezane uz organizaciju rada, te na stresore vezane uz odnose unutar organizacije (2).

Medicinske sestre, kao pomagačko zanimanje, u velikoj mjeri su izložene opasnosti od izgaranja na poslu. Osim toga, u bolničkom sustavu u Hrvatskoj evidentan je manjak medicinskih sestara, što uvjetuje opadanje kvalitete obavljanja pojedinih zadataka, a takva situacija može predstavljati veći rizik za izgaranje na poslu.

Cilj

U ovom radu zanimalo nas je utvrditi ostvaruju li medicinske sestre zaposlene na kirurgiji zadovoljavajuća stručna prava i uvjete rada, odnosno ispitati vezu navedenih uvjeta i izgaranja na poslu.

Hipoteza

Izgaranju su izložnije medicinske sestre koje ostvaruju manje stručnih prava i uvjeta rada.

Metoda

Sudionici

Uzorak na kojem je provedeno istraživanje čini 120 medicinskih sestara i tehničara kirurških djelatnosti KBC-a Rijeka, od kojih je njih 118 valjano ispunilo upitnike. Dva nevažeća upitnika nisu uzeta u obzir pri obradi podataka. Sudionici su bili starosti od 20 do 60 godina, prosječnog radnog staža od 17 godina, dok im prosječni radni staž na kirurgiji iznosi 15 godina. Što se tiče stupnja obrazovanja, 84 sudionika ima srednju stručnu spremu, 31 višu,

a 2 visoku stručnu spremu. Spol sudionika je bio dominantno ženski (115 žena naspram 3 muškarca). Istraživanje je provedeno 2009. godine.

Prije započetog istraživanja, objašnjeni su razlozi i korist od ispitivanja i dobivenih informacija, uz osigurano pravo na anonimnost. Svi dobiveni podaci objedinjeni su u obradi podataka.

Instrumenti

Polazeći od ciljeva, korišten je Anketni upitnik koji se sastojao od nekoliko dijelova. Sociodemografska obilježja ispitanika ispitivali smo u općem dijelu upitnika koji je sastavljen od nekoliko pitanja o spolu, godinama života, stručnoj spremi, radnom stažu u struci, radnom stažu na odjelu kirurgije, željenosti obavljanog posla, te o radu u smjenama.

Kako medicinske sestre percipiraju ostvarivanje stručnih prava na svome radnom mjestu, ispitivali smo u prvom dijelu upitnika, sastavljenog od 11 tvrdnji. Sudionici na skali od 1 do 5 procjenjuju poštivanje određenog prava, pri čemu 1 znači da se određena prava „*nikada*“ ne poštuju, da nisu zadovoljena, a 5 da je određeno pravo „*uvijek, stalno*“ prisutno, odnosno zadovoljeno. Veći rezultat znači veću razinu ostvarivanja stručnih prava.

U drugom dijelu upitnika, kroz tvrdnje o postojanju 6 uvjeta, ispitivali smo kako medicinske sestre percipiraju uvjete rada. Sudionikov je zadatak bio da procijeni, na skali od 1 do 5, u kojoj je mjeri određena situacija prisutna u njegovom svakodnevnom radu. Kod procjene prisutnosti nekog čimbenika 1 znači „*nikada*“, uopće nije prisutan, a 5 znači „*uvijek, stalno*“ prisutan. Veći rezultat znači ostvarivanje boljih uvjeta rada.

Treći dio, *Upitnik za samoprocjenu izgaranja na poslu* Gordane Fučkar (1995), sastoji se od 40 tvrdnji. Sudionici na skali od 1 do 4 procjenjuju koliko se često osjećaju kao što je opisano, pri čemu 1 znači „*nikada*“ se tako ne osjećaju i nemaju te simptome stresa, a 4 znači „*uvijek, stalno*“ se tako osjećaju. Upitnik se sastoji od 3 subskale: *emocionalno iscrpljenje*, *depersonalizacija*, te *loše postignuće*. Viši zbroj bodova na tim skalama ukazuje na jače emocionalno iscrpljenje, jaču depersonalizaciju, te lošije postignuće.

Rezultati i rasprava

Prosječni rezultati za ispitivane varijable prikazani su u Tablici 1.

Tablica 1. Deskriptivna statistika za Stručna prava, Uvjete rada i Izgaranje na poslu kirurških sestara (N=118)

	M	SD	Teoretski raspon
Stručna prava	31,5	7,24	11 - 55
Uvjete rada	19,4	4,30	6 - 30
Izgaranje na poslu	78,8	19,54	40 - 160
Emocionalna iscrpljenost	24,2	6,26	12 - 48
Depersonalizacija	30,0	7,18	15 - 60
Smanjena učinkovitost	24,5	8,13	13 -52

Dobiveni rezultati pokazuju da sestre svoje uvjete rada i ostvarena stručna prava na poslu doživljavaju osrednjima, a izgaranje na poslu, kao i pojedine njegove aspekte, ocjenjuju kao nisko. Takvi nalazi ne potvrđuju pretpostavku da je izgaranje medicinskih sestara visoko.

Pravo koje sestre doživljaju kao najmanje ostvareno jest pravo na pogrešku (M = 2,1; Tablica 2.) i pravo odbiti nerazumne zahtjeve bez ispričavanja ili osjećaja krivnje/straha (M = 2,5). Uvažavajući činjenicu o prirodi posla medicinske sestre, u kojem ponekad i najmanja pogreška može biti fatalna, ovakvi su odgovori očekivani. Sestre najviše ostvaruju pravo na podjednaku plaću kao kolege iste struke i staža (M = 3,4) te pravo da ih uvažavaju kao ljudsko biće (M = 3,3). Zabrinjavajuća, ali i očekivana činjenica, s obzirom na situaciju u našem zdravstvenom sustavu, je da je na pitanju „Imate li pravo na zaštitu u slučaju mobbinga“, prosječna vrijednost odgovora relativno niska (M = 2,6). Iako volimo isticati da su ljudski resursi najvažniji dio sustava zdravstvene zaštite, u kojem su medicinske sestre najzastupljenije, te da o njihovom broju, edukaciji, zadovoljstvu i motiviranosti za rad ovisi kvaliteta i sigurnost zdravstvene zaštite, iste su vrlo često žrtve mobbinga i kao takve nemaju podršku i zaštitu (3). Činjenica je da mobbing kao takav nije zakonski definiran i da nemamo efikasan sustav prevencije i sankcioniranja. Mobbing nije sve što nas okružuje, treba ga znati identificirati i razlikovati od klasične povrede radnog odnosa. To se može postići edukacijom djelatnika i zasigurno podrškom menadžmenta, sindikalnih udruženja i strukovnih udruga.

Tablica 2. Deskriptivna statistika za pojedina stručna prava kirurških sestara (N=118)

PRAVO NA:	M	SD
Izjednačenu plaću	3,4	1,06
Uvažavanje kao ljudsko biće	3,3	1,04
Traženje onog što želite	3,1	0,96
Davanje i primanje obavijesti važnih za posao	3,1	1,11
Razumijevanje vaših želja i potreba	3,0	1,04
Odnos s poštovanjem	2,9	0,88
Određivanje razumnih prioriteta	2,9	0,92
Razumno opterećenje poslom	2,7	0,81
Zaštitu u slučaju mobbinga	2,6	1,15
Odbijanje nerazumnih zahtjeva bez ispričavanja	2,5	1,03
Pogrešku	2,1	0,77

Također, ispitali smo u kojoj mjeri određeni radni uvjeti postoje na radnom mjestu ispitanih medicinskih sestara (Tablica 3.). Ostvarivanje pojedinih uvjeta rada usko je povezano s kvalitetom obavljanja posla i zadovoljstvom na poslu. Pokazalo se da u najvećoj mjeri one obavljaju zanimljiv, smislen i koristan posao ($M = 3,7$), dok je najmanje primjerena plaća za obavljen posao ($M = 2,4$). Ovi rezultati nisu iznenađujući budući da je od 2000. godine ozbiljno narušen dotad relativno dobro riješen sustav vrednovanja sestrinskog rada (4). Loše razrađena sistematizacija radnih mjesta dovodi do bizarnih situacija u sestinstvu, te su najviše degradirane sestre koje nose najveći dio profesionalne odgovornosti, a njihov je rad najmanje vrednovan u smislu plaće (4). Navedeno doprinosi demotivaciji i uzrokuje dodatni stres, dok se s druge strane manjak medicinskih sestara kompenzira preopterećenošću srednjeg kadra (5).

Tablica 3. Deskriptivna statistika za pojedine uvjete rada kirurških sestara (N=118)

UVJETI RADA:	M	SD
Zanimljiv, smislen i koristan posao	3,7	0,94
Prijateljski raspoloženi i pomaganju skloni suradnici	3,5	1,00
Mogućnost korištenja vlastitih sposobnosti i znanja	3,5	0,97
Vidljivost rezultata vlastitog posla	3,4	1,00
Sudjelovanje u odlukama vezanih uz posao	2,9	0,94
Primjerena plaća za obavljen posao	2,4	1,11

Kako bismo bolje ustanovili prirodu povezanosti ostvarivanja stručnih prava i uvjeta rada sa stupnjem izgaranja na poslu, te njih samih međusobno, izračunali smo interkorelacije svih varijabli uključenih u istraživanje. Kao što je vidljivo iz Tablice 4., postoji značajna povezanost između ostvarenja stručnih prava i uvjeta na radu ($r=,688$, $p<0,01$), a obje varijable su značajno negativno povezane s razinom izgaranja na poslu, što je u skladu s očekivanjima, jer slabiji uvjeti rada znače jače izgaranje na poslu (5). Povezanost uvjeta rada i izgaranja na poslu iznosi $-.401$ ($p<0,01$), a stručnih prava i izgaranja $-.326$ ($p<0,01$).

Tablica 4. Prikaz povezanosti stručnih prava, uvjeta rada, izgaranja na poslu i općih podataka

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 - Stručna prava (ukupno)	1	0,68	-0,32	-0,27	-0,19	-0,39	0,04	0,05	-0,08	-0,14	0,01	0,05
2 - Uvjeti rada (ukupno)		1	-0,40	-0,38	-0,30	-0,39	-0,04	-0,008	-0,15	0,03	-0,007	-0,01
3 - Izgaranje (ukupno)			1	0,88	0,89	0,93	0,08	0,04	0,11	-0,004	0,18	0,06
4 - Emocionalno iscrpljenje				1	0,66	0,78	0,15	0,12	0,17	0,001	0,20	0,15
5 - Depersonalizacija					1	0,74	0,05	0,01	0,05	-0,09	0,17	0,03
6 - Postignuće						1	0,04	0,01	0,09	0,07	0,13	0,02
7 - Radni staž							1	0,97	0,25	0,05	0,41	0,94
8 - Dob								1	0,24	0,04	0,39	0,92
9 - Stručna sprema									1	0,06	0,53	0,24
10 - Željenost posla										1	-0,09	0,02
11 - Smjenski rad											1	0,42
12 - Radni staž (kirurgija)												1

$p < 0,01$

$p < 0,05$

Kako bismo utvrdili povezanost između stupnja izgaranja, stručnih prava i uvjeta rada, te drugih ispitanih varijabli, proveli smo multiplu regresijsku analizu u kojoj smo kao prediktorske varijable koristili stručna prava, uvjete rada, dob, stručnu spremu, radni staž, željenost posla te smjenski rad. Na temelju dobivenih rezultata možemo vidjeti kako prediktorske varijable mogu objasniti 24% varijance izgaranja na poslu, pri čemu koeficijent multiple korelacije iznosi 0,49. Rezultati testa značajnosti provedene regresijske analize, dobiveni analizom varijance prikazane u Tablici 5 ($F = 6,13$, $p < 0,05$) pokazuju nam kako je dobivena povezanost prediktora i kriterija statistički značajna. Ako pogledamo, u Tablici 5, odnos regresijskih koeficijenata β (standardizirani koeficijenti se mogu međusobno uspoređivati) vidjet ćemo da najveći ponder ima prediktor – uvjeti rada ($\beta = -0,366$, $t = -2,98$, $p < 0,01$), što znači da je taj prediktor objasnio najveći dio kriterijske varijance, odnosno da pomoću njega možemo najbolje predvidjeti rezultate kriterija – stupanj izgaranja na poslu. Multipla regresijska analiza pokazuje da su uvjeti rada jedini značajni prediktor izgaranja na poslu kirurških medicinskih sestara, dok stupanj ostvarivanja stručnih prava to nije.

Tablica 5: Rezultati stupnjevite regresijske analize seta prediktorskih varijabli na stupanj izgaranja na poslu

Prediktorska varijabla	β	t	Značajnost
Stručna prava - ukupno	-0,079	-0,646	p>0.05
Uvjeti rada - ukupno	-0,366	-2,983	p<0.01
Dob	-0,513	-1,211	p>0.05
Stručna sprema	-0,015	-0,146	p>0.05
Radni staž	0,503	1,173	p>0.05
Željenost posla	0,012	0,129	p>0.05
Smjenski rad	0,184	1,66	p>0.05
	R=0,49 R ² =0,24	F=4,69	p<0.01

Zaključak

Ispitanici smatraju stručna prava izrazito važnima za sestrinsku praksu, a uspijevaju ih ostvariti u srednjoj mjeri. Pravo koje sestre doživljaju kao najmanje ostvareno jest pravo na pogrešku i pravo odbiti nerazumne zahtjeve bez ispričavanja ili osjećaja krivnje/straha. Ostvarivanje pojedinih uvjeta rada usko je povezano s kvalitetom obavljanja posla i zadovoljstvom na poslu. Pokazalo se da u najvećoj mjeri one obavljaju zanimljiv, smislen i koristan posao, dok je najmanje primjerena plaća za obavljen posao.

Unatoč očekivanjima da medicinske sestre zaposlene na kirurgiji izložene visokoj razini izgaranja na poslu, rezultati su pokazali da je njihovo izgaranje nisko.

Sukladno očekivanjima, postoji povezanost između stupnja izgaranja na poslu te ostvarivanja stručnih prava i uvjeta rada. Što su stručna prava ostvarena u većoj mjeri, a uvjeti rada bolji, to je izgaranje na poslu manje. Također, pokazalo se da su jedini značajni prediktor izgaranja na poslu uvjeti rada.

Zbog specifičnosti uzorka, potrebno je dobivene rezultate provjeriti na drugim skupinama.

Literatura

1. Havelka, M. (1998.). Zdravstvena psihologija. Naklada Slap, Jastrebarsko.
2. Sambol, D. Stresni i traumatski događaji i njihove posljedice. (25. 08. 2009.) www.zzjzpgz.hr/nzl/57/kad-vise-ne-mogu.htm
3. Despot-Lučanin, J. (2007.). Zdravstveno ponašanje i zdravstvena komunikacija – nastavni tekstovi. Zagreb: Zdravstveno veleučilište.
4. Lakić, M. (2010.). Povezanost stručnih prava, uvjeta rada i izgaranja na poslu kirurških sestara. Neobjavljeni Diplomski rad.
5. Sutović, A. (2002.). Prvi kongres medicine rada BiH – Stres na radnom mjestu. (10.09.2009.) www.zdravstvo.com/medrada/radovi/sutovic.htm