



Sindrom izgaranja zdravstvenih radnika u službama hemodijalize – mere prevencije i intervencije

Burnout Syndrome of Healthcare Professionals in Hemodialysis Services - Prevention and Intervention Measures

Jasna Trbojević Stanković

KBC „Dr Dragiša Mišović”, Beograd

Clinical Center “Dr Dragiša Mišović”, Belgrade

Apstrakt

Rad u službi hemodijalize nosi brojne rizike za razvoj sindroma izgaranja na poslu. Posao podrazumeva neposredan i prolongiran kontakt sa teško obolelim osobama, etičke dileme, nosi visok stepen odgovornosti, zahteva preciznost i koncentraciju u radu sa sofisticiranim aparatima, prisutan je rad u smenama, monotonost posla, konstantno opterećenje donošenja vitalno značajnih odluka u kratkim vremenskim rokovima i izlaganje riziku sopstvenog zdravlja.

Uprkos poznatim rizicima za sindrom izgaranja na poslu u ovoj populaciji, u literaturi nema mnogo podataka o incidenciji i prevalenciji ovog poremećaja u datom okviru. Iz naše zemlje za sada su objavljeni rezultati samo jednog istraživanja o zastupljenosti sindroma izgaranja među zdravstvenim radnicima u službi hemodijalize. Rezultati ovog istraživanja pomogli su identifikaciji ključnih faktora rizika za pojavu sindroma izgaranja i oblasti na koje bi se moglo preventivno delovati. Sa druge strane, oni se mogu iskoristiti i kao vodič za ublažavanje posledica već prisutnog izgaranja.

Sindrom izgaranja u službama hemodijalize je složena i višeslojna pojava, te stoga nema ni jednostavnog rešenja za ovaj problem. Iako je logično da fokus treba da bude na merama prevencije, često nije jednostavno napraviti oštru razliku između preventivnih mera i napora da se ublaži već postojeći problem. Mere za prevenciju nastanka sindroma izgaranja na radu u službi hemodijalize obuhvataju mere koje treba da sprovedi država, mere koje sprovodi organizacija i one koje bi mogao da sprovodi sam radnik. Mere koje mogu sprovesti odgovarajuće državne institucije uključuju: formulisanje zakonske regulative za slučajevne nekomplijantnih i agresivnih bolesnika, bolje organizovanje savetovališta za profesionalnu orijentaciju i određivanje kadrovskog normativa za službe hemodijalize. Osnov za preduzimanje mera koje sprovodi organizacija je edukacija rukovodilaca u oblasti menadžmenta. Ove mere uključuju: formiranje profesionalne službe za ljudske resurse i skrining rizika za sindrom izgaranja, specifikaciju poslova u okviru radnog mesta, definisanje sistema priznanja i nagrađivanja, kreiranje i negovanje pozitivne poslovne atmosfere, pristup novim zadacima u okviru dužnosti na radu, uspostavljanje hijerarhije i adekvatnog načina rukovođenja. Mere prevencije koje može da sprovede pojedinac uključuju primenu strategija za jačanje ličnosti, tehnike opuštanja ili promenu načina ponašanja. Za njihovo sprovođenje potrebna je podrška psihologa i one mogu dati rezultate samo u kombinaciji sa prethodno navedenim sistemskim merama.

Abstract

Working in the hemodialysis service carries numerous risks for the development of burnout syndrome at work. The job involves direct and prolonged contact with severely ill people, ethical dilemmas, it carries a high degree of responsibility, requires precision and concentration in working with sophisticated devices, there is work in shifts, the monotony of work, the constant burden of making vital decisions in a short time and exposure risk to their own health.

Despite the known risks of burnout syndrome at work in this population, there is not much data in the literature on the incidence and prevalence of this disorder in a given framework. In our country, the results of only one research on the prevalence of burnout syndrome among health workers in the hemodialysis service have been published so far. The results of this study helped to identify key risk factors for the occurrence of burnout syndrome and areas that could be prevented. On the other hand, they can also be used as a guide to mitigating the consequences of already present burnout.

The basis for taking measures implemented by the organization is the education of managers in the field of management. These measures include: establishing professional human resources and risk screening services for burnout syndrome, job specification, defining a system of recognition and remuneration, creating and nurturing a positive business atmosphere, access to new tasks within work duties, and establishing a hierarchy and adequate ways of leading. Prevention measures that can be implemented by an individual include the application of strategies to strengthen the personality, relaxation techniques, or changes in behavior. Their implementation requires the support of psychologists and they can give results only in combination with the previously mentioned systemic measures.

Measures to alleviate the effects of burnout syndrome in the hemodialysis service include measures that can be implemented by the organization and the lower level of management, as well as those that can be implemented by the employees themselves. Managers of organizations and organizational units should ensure the improvement of working conditions, establishing and nurturing appropriate communication, flexible work schedule and responsibilities, encouraging relaxation, team spirit and the adoption of healthy habits, organizing training in stress management, communication and conflict resolution, conditions for continuing education and helping employees better organize their personal time. If none of the mentioned measures gives results, the measure of separation from the environment can be



Mere za ublažavanje posledica sindroma izgaranja na radu u službi hemodijalize obuhvataju mere koje mogu sprovesti organizacija i niži nivo menadžmenta, kao i one koje može da sprovodi sam radnik. Rukovodioci organizacije i organizacionih jedinica treba da obezbede poboljšanje uslova rada, uspostavljanje i negovanje odgovarajuće komunikacije, fleksibilan raspored rada i zaduženja, podsticanje relaksacije, timskog duha i usvajanja zdravih navika, organizovanje treninga u oblasti stres menadžmenta, komunikacije i rešavanja konflikata, uslove za kontinuiranu edukaciju i pomoć zaposlenima za bolje organizovanje ličnog vremena. Ako nijedna od pomenutih mera ne da rezultate, može se primeniti mera izdvajanja iz okruženja. Zaposleni, kao mere intervencije za umanjenje posledica sindroma izgaranja, mogu da primene otvoreniju komunikaciju, aktivno učestvovanje u kontinuiranoj medicinskoj edukaciji, da zatraže osiguranje od profesionalne greške, češće kratke pauze ili, u ozbiljnijim slučajevima, profesionalnu pomoć.

applied. Employees can apply more open communication, active participation in continuing medical education, request insurance against professional error, more frequent short breaks, or, in more serious cases, professional help as measures of intervention to reduce the consequences of burnout syndrome.