Здравствени работници и психосоцијални ризик фактори на работа

Проф. Др Јованка Караџинска Бислимовска
Институт за медицина на трудот на РСМ,СЗО колаборативен цента

Катедра за медицина на труд,
Медицински факултет, УКИМ- Скопје

Фотографија од доктор што штотуку изгубил пациент ќе ви го растажи срцето

Итна помош, Јужна Калифорнија, *Reddit*.20.03.2015

Доктор застрелан на Клиниката за абдоминална хирургија - тројца приведени

09.11.2015 година Скопје, Р. Македонија

Во клиниката за Дигестивна хирургија сабајлево со употреба на огнено оружје бил застрелан лекар. Зад инцидентот стоело лице чија што мајка починала во болницата во која работел докторот. Полицијата го потврди инцидентот и укажа дека истиот се случил во 9 часот утрово. Во моментов се приведени три лица на возраст од 30, 34 и 36 години, а лекарот Љ.О е во стабилна состојба.

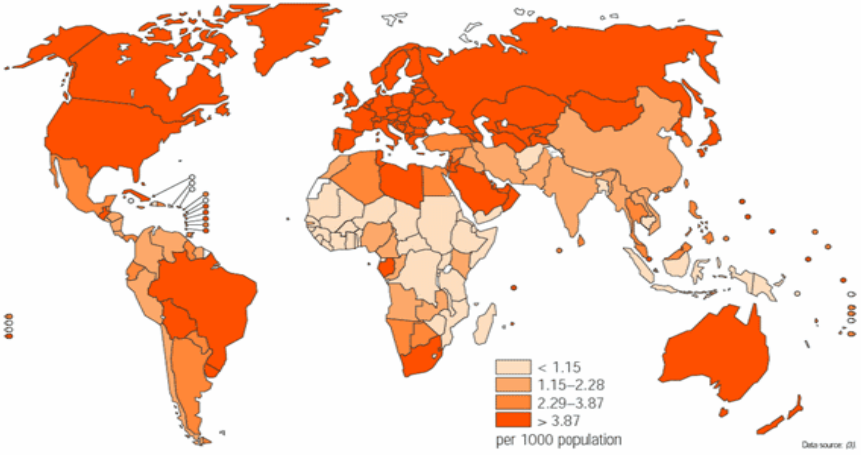
Здравствен систем-работници

- Сите лица ангажирани во специфични активности со примарна цел да се сочува и унапреди здравјето на луѓето

- Оние кои го промовираат и чуваат здравјето, кои ги дијагностицираат и лекуваат болестите, оние во здравствениот менаџмент, работници за поддршка и помош

- Сите кои обезбедуваат функционирање на здравствениот систем

59.8 милиони здравствени рботници-глобално ниво (WHO Report, 2006)



Денес, над 25.000 здравствени работници, од различни профили, се вработени во различни сегменти на здравствениот сектор кај нас

1945 година-123 доктори на медицина во Македонија

Здравствени работници-тим

- Доктор, д-р специјалист по медицина или стоматологија
- Специјализирани медицински профили
- Мед.сестра, стом.сестра, лабораториски или санитарен техничар, акушерка
- Помошен персонал (хигиеничар, возач и др.)

Организација на работа

- Работно време
- Смени,
- Ноќна работа,
- Итни случаи
- Ротација на раб.места
- Тимска работа

- Обем
- Фреквенца на работа
- Структура на морбидитетот на пациентите

Работен процес, работна средина, работни задачи

РАБОТНО МЕСТО

- Карактер, природа и начин на работа
- Организација на работата
- Еко-технолошки процес, услови на работа
- Опрема и инструменти за работа

експозиција на разновидни штетности на работното место - вклучително психосоцијални штетности кои потекнуваат од барањата и условите на работното место

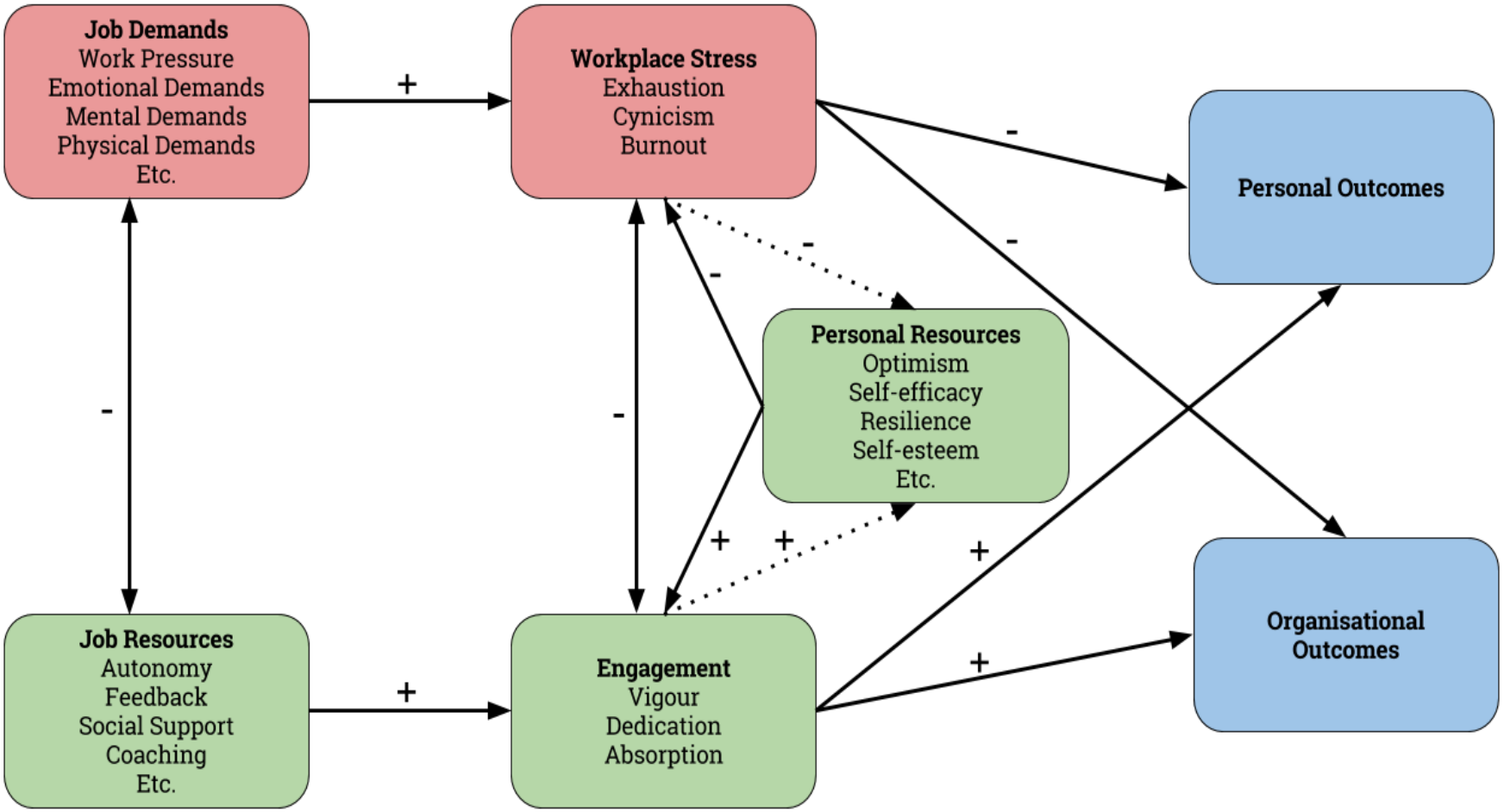
- СПЕЦИФИЧНИ БАРАЊА НА РАБОТАТА (специјализирани знаења и вештини,адекватни психолошки и сетилни функции, спретност, извежбаност, прецизност.....)

Психосоцијални штетности-стресогени фактори

- Резултат на взаемното дејство помеѓу работните услови, индивидуалните фактори и ситуационите фактори
- Стресогени фактори произлегуваат од условите и организацијата на работа или барањата на работното место
- Последици кај експонираните работници врз:
  здравје , продуктивноста на работа и комуникациите со околината

Барања на работното место - Job demands (JD) - различни физички, психолошки, социјални и организациски фактори кои на работникот му наметнуваат пролонгиран физички и/или психолошки напор

Ресурси на работното место - Job resources (JR) - оние аспекти од работата кои ги намалуваат барањата на работното место и асоцираните физички и/или психолошки трошоци (промени) и кои го стимулираат личниот напредок, учењето и развојот на работникот



Стрес поврзан со работата

Штетен физички или емоционален одговор кој настанува кога барањата на работата не се совпаѓаат со знаењата, способностите, капацитетите или потребите на работникот

Притисок –позитивен (мотивирачки) или негативен (прекумерен)

Предизвик –позитивен (стимулирачки) или негативен (неисполнувачки)

Психосоцијални фактори : карактеристики на работата (работно место) и работникот

1 од 4 работници е под стрес (European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA)

26% работници се „изгорени“од работата (Families and Work Institute)

Карактеристики на работата (работно место) и работникот

Психосоцијалните фактори-стресори се бројни и различни:

- Физички фактори
- Организација и систем во работата
- Квалитетот на човечките односи во здравствената установа

Сите факори делуваат меѓусебно и влијаат:

- Психолошка клима на работното место
- Физичко и ппсихичко здравје на работникот

7. If you could be an animal for five minutes which of the following would you prefer to be?

A

Lion

B

Cat

C

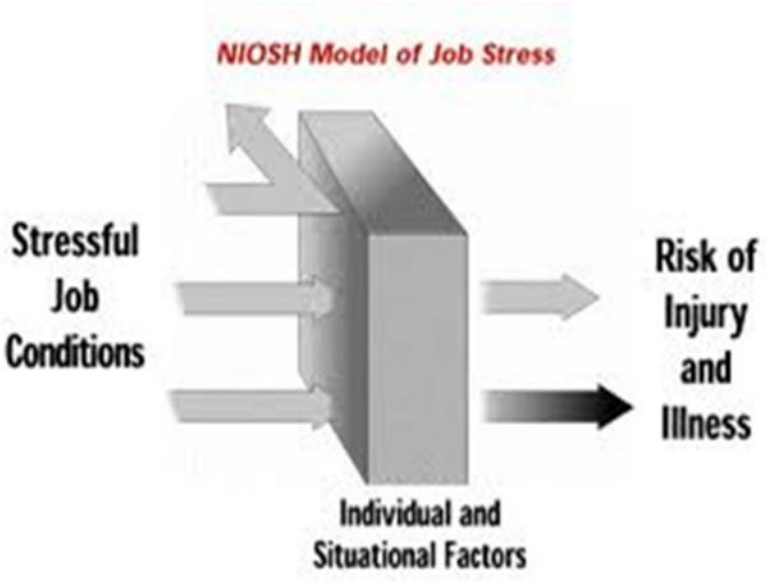
Horse

D

Pigeon

- Стресогени фактори-емоционални искуства или психолошки барања кои што доведуваат до стресна реакција

- Стрес поврзан со работата-емоционална, когнитивна, бихејвиорална и физиолошка реакција на несаканите и штетните аспекти од работата, работната средина и организација на работата



Караџинска Бислимовска Ј и сор. Специфични професионални ризици кај здравствените работници-инфективни и психосоцијални штетности Проект бр. 40116101/0. Скопје: Министерство за образование и наукач 2004.

European Commission, Directorate-General for Employment and Social Affairs. Guidance on work-related stress. Spice of life or kiss of death? Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities; 2000.

stress

Стрес поврзан со работа-фактори

1.Содржина на работните задачи-монотони, непријатни и нестимулирачки работни задачи, задачи кои предизвикуваат одбивност

2.Работно оптоварување и брзина на работата-премногу или премалку работа, работа под временски притисоци

3.Работно време-строг и нефлексибилен распоред на работните задачи, долго, невообичаено и непредвидливо работно време

4.Учество и контрола-недостаток на учество во одлучувањето, недостаток на влијание над работните задачи, методите на работа или работното време,несоодветна физичка безбедност

Leka S, Griffiths A, Cox T, Institute of Work, Health & Organizations. Work Organization and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives. Geneva: World Health Organization (WHO); 2004.

5.Напредување во кариерата, статусот и платата-неизвесноста на иднината, недостаток на можности за напредување, несоодветно унапредување во споредба со заслугите, работа од „ниска општествена вредност“, лидерство и очекувања

6.Улога во работната организација- нејасна улога , одговорност за луѓето, постојано соочување со проблемите на други луѓе

7.Меѓучовечки односи-лоши односи со колегите и претпоставените, мобинг и насилство на работното место, изолирана или самостојна работа, недостаток на психолошка поддршка

8.Организациска култура-лоша комуникација, лошо управување, недостаток на јасни цели и јасна структура во организацијата на работата

9.Врска помеѓу домот и работата –конфликт помеѓу барањата во домашната и работната средина, недостаток на поддршка на работното место за домашните проблеми, недостаток на поддршка дома за проблемите од работата

Leka S, Griffiths A, Cox T, Institute of Work, Health & Organizations. Work Organization and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives. Geneva: World Health Organization (WHO); 2004.

Работно место- Работник двонасочен ефект

Ефекти на стресот поврзан со работата

Ефекти врз работниците

- *Емоционални манифестации* (анксиозност, депресивност, чувство на безнадежност, беспомошност)
- *Когнитивни проблеми* (потешкотии да се сконцентрираат, да научат нови работи, да донесуваат одлуки)
- *Бихејвиорални промени* (негативен став кон луќето, животот, работата)
- *Физиолошки реакции* (невроендокрини, биохемиски, хемодинамски)

Ефекти на стресот поврзан со работата

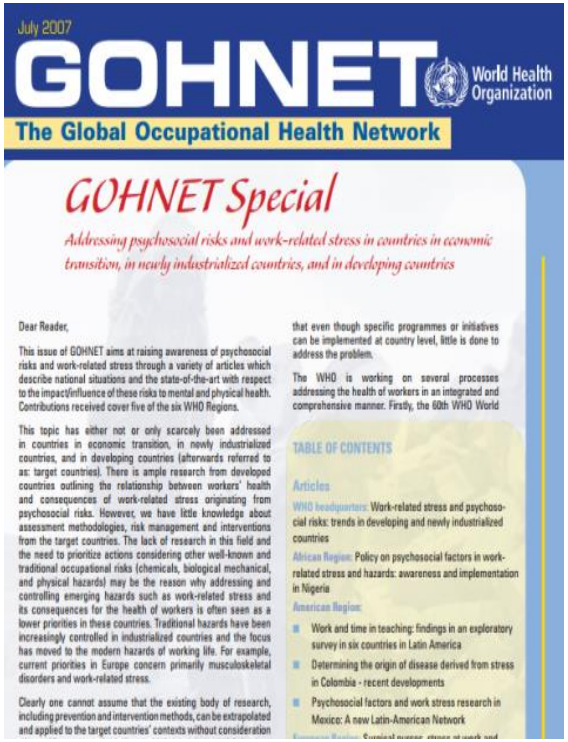
Ефекти врз организацијата

- зголемен апсентизам
- намалено залагање на работа
- зголемена измена на персоналот
- нарушени перформанси
- зголемени стапки на несреќи и повреди при работа
- зачестени поплаки од клиенти и потрошувачи
- нарушен имиџ на организацијата

Национални истражувања

- студија од 2004 - ниско вреднување, мали можности за професионално напредување, недостатоци во организацијата на работата, работа со болни со непредвидливо однесување, работа со неизлечиви болести – најзначајни стресогени фактори од работното место

- студија од 2007 - емоционални промени кај 50% од иследуваните медицински сестри од хируршка дејност



July 2007

GOHNET World Health Organization

The Global Occupational Health Network

GOHNET Special

Addressing psychosocial risks and work-related stress in countries in economic transition, in newly industrialized countries, and in developing countries

Dear Reader,

This issue of GOHNET aims at raising awareness of psychosocial risks and work-related stress through a variety of articles which describe national situations and the state-of-the-art with respect to the impact/influence of these risks to mental and physical health. Contributions received cover five of the six WHO Regions.

This topic has either not or only scarcely been addressed in countries in economic transition, in newly industrialized countries, and in developing countries (afterwards referred to as: target countries). There is ample research from developed countries outlining the relationship between workers' health and consequences of work-related stress originating from psychosocial risks. However, we have little knowledge about assessment methodologies, risk management and interventions from the target countries. The lack of research in this field and the need to prioritize actions considering other well-known and traditional occupational risks (chemicals, biological mechanical, and physical hazards) may be the reason why addressing and controlling emerging hazards such as work-related stress and its consequences for the health of workers is often seen as a lower priorities in these countries. Traditional hazards have been increasingly controlled in industrialized countries and the focus has moved to the modern hazards of working life. For example, current priorities in Europe concern primarily musculoskeletal disorders and work-related stress.

Clearly one cannot assume that the existing body of research, including prevention and intervention methods, can be extrapolated and applied to the target countries' contexts without consideration that even though specific programmes or initiatives can be implemented at country level, little is done to address the problem.

The WHO is working on several processes addressing the health of workers in an integrated and comprehensive manner. Firstly, the 60th WHO World

TABLE OF CONTENTS

Articles

WHO headquarters: Work-related stress and psychosocial risks: trends in developing and newly industrialized countries

African Region: Policy on psychosocial factors in work-related stress and hazards: awareness and implementation in Nigeria

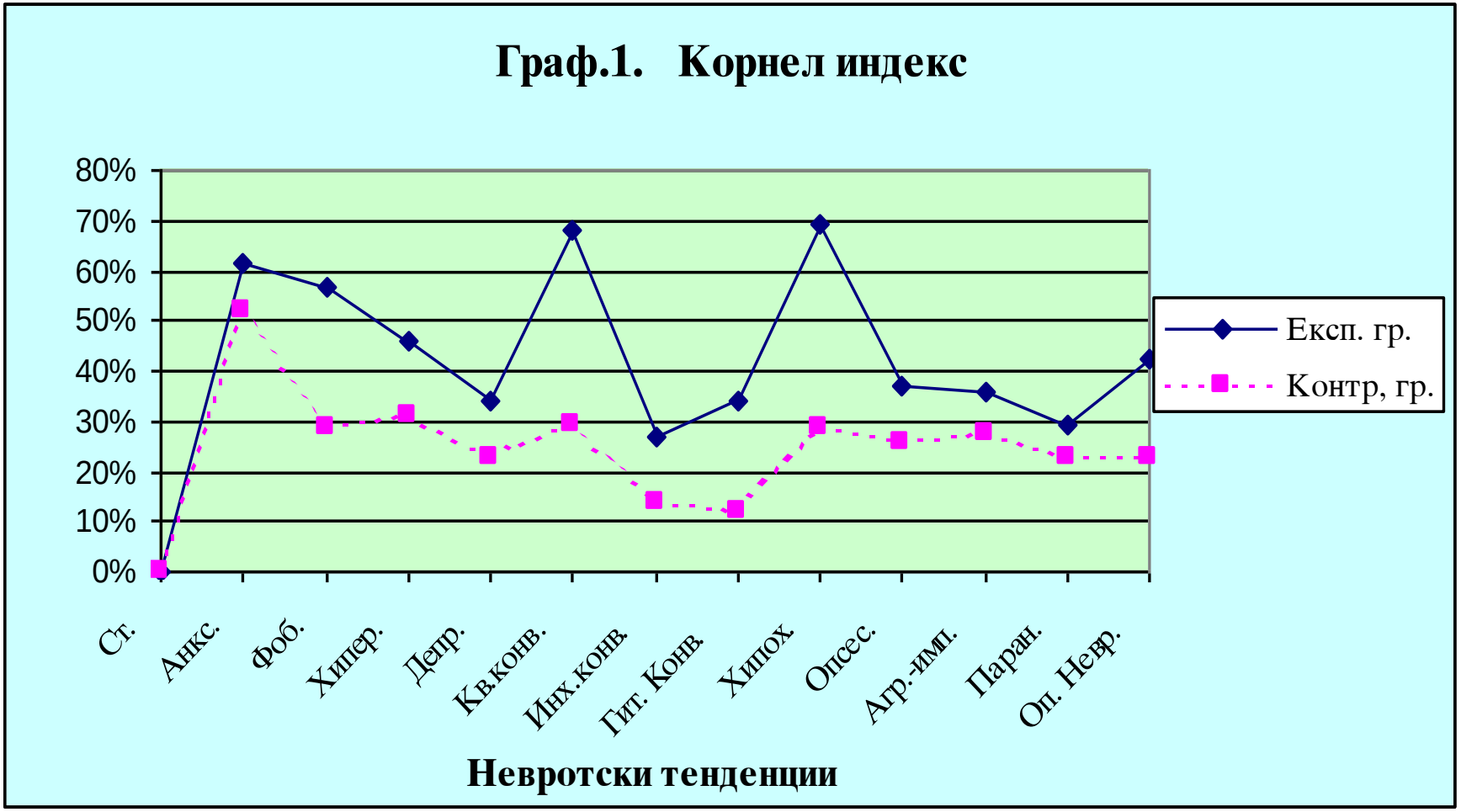
American Region:

- Work and time in teaching: findings in an exploratory survey in six countries in Latin America
- Determining the origin of disease derived from stress in Colombia - recent developments
- Psychosocial factors and work stress research in Mexico: A new Latin-American Network

Караџинска-Бислимовска Ј, Мијалков Б, Груневска В и сор. Специфични професионални ризици кај здравствените работници - инфективни и психосоцијални штетности. Проект бр. 40116101/0. Скопје: Министерство за образование и наука; 2004.

Basarovska V, Karadzinska-Bislimovska J, Stoleski S, Mijakoski D. Surgical Nurses, Stress at Work and Burnout Syndrome. In: GOHNET Special. Geneva: WHO; 2007.

Невротски тенденции кај медицински сетри во единиците на дијализа



Басаровска В, Караџинска Бислимовска Ј, Мијакоски Д. Ефектите на стресот поврзан со работа врз здравјето на медицинските сестри во единиците на дијализа, 2009

Преваленца на Burnout Синдромот меѓу Испитуваната и Контролната група (Македонска студија,2004)

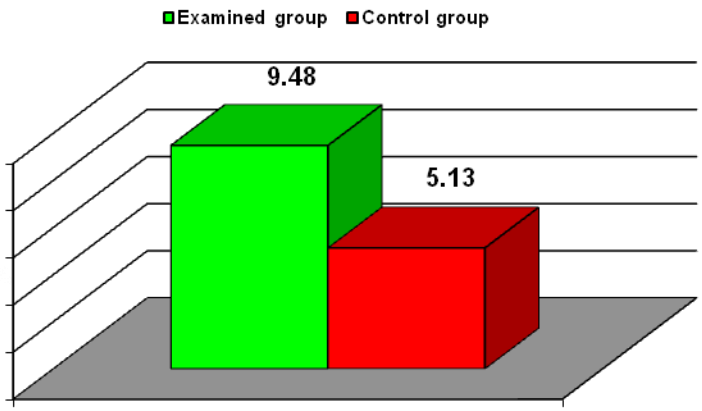
перманентен стрес

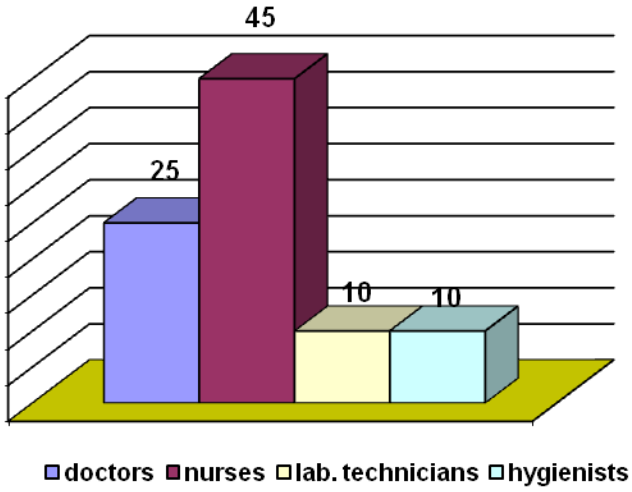
одговорност

професионални грешки

ниска сатисфакција од работата

ниска ефикасност





емоционални потреби

интерперсонални односи

лични карактеристики

психосоматски нарушувања

апсентизам

Синдром на согорување- (Burnout syndrome)

Синдром на согорување– психолошки синдром кој претставува одговор на организмот на пролонгиран, хроничен стрес поврзан со работата

- кај сите дејности ориентирани кон луѓето
- Резултат на експозицијата на психолошките барања и интерперсоналните стресогени фактори на работното место

<u>ДИМЕНЗИИ на синдромот</u>

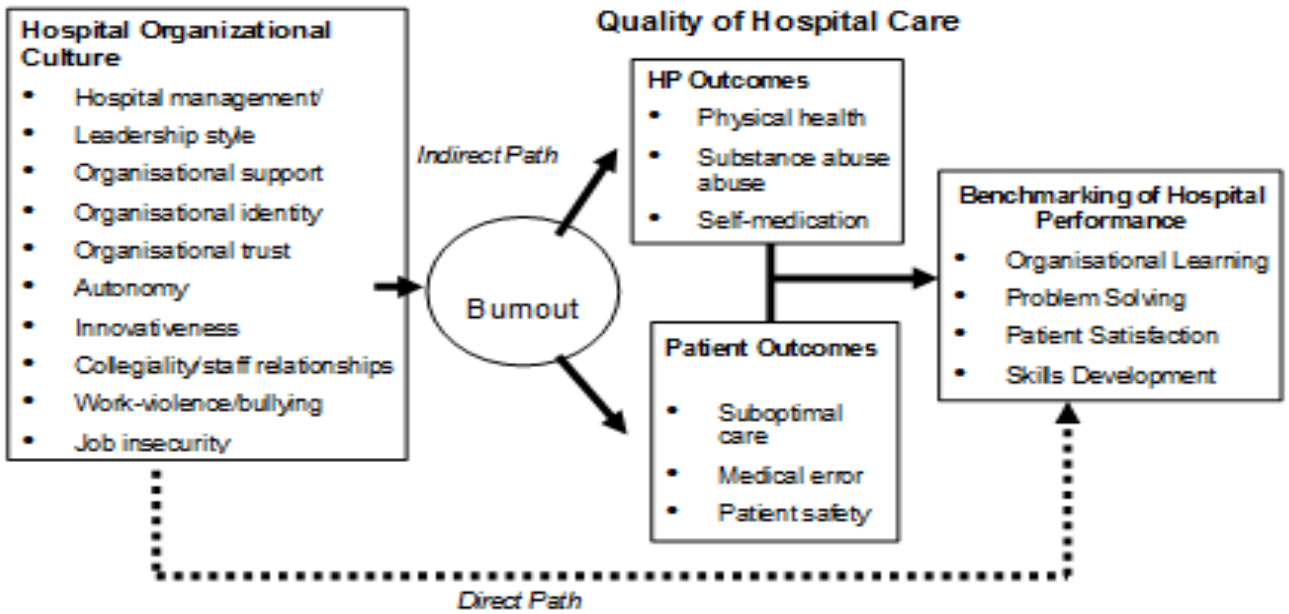
- *Емоционална исцрпеност*
- *Цинизам или негативен став кон работата*
- *Намалена ефикасност или редукција на личен успех*

Ефекти:

врз работата (намалена продуктивност и ефиаксност, апсентизам) **врз здравјето на работниците** (физиолошки ефекти, психички дисфункции, злоупотреба на супстанции)

*Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. Annu Rev Psychol. 2001;52:397-422.
**Schaufeli WB, Bakker AB. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. J Organiz Behav. 2004;25:293-315.

Figure 1.1 The Conceptual Model of the Project



“Согорувањето ја намалува способноста на ЗР да го овозможат најдобриот можен квалитет на здравствената грижа и услуги на пациентите и го зголемува ризикот од правење грешки во работата. Постои директна поврзаност помеѓу условите на работното место, организационите фактори и согорувањето, а оттаму, постои и директна поврзаност на условите на работното место на ЗР со начинот на кој пациентите го доживуваат нивниот престој во болница.”

(FP7 ORCAB Project, 2009- 2014)

Burn-out синдром кај здравствените работници и квалитетот на услугата

Да се намали согорувањето/ да се подобри квалитетот на грижата и услугите !

Што ORCαB и нуди на болницата

Evidence based medicine:

- Позитивна корелација на Burnout со барањата на работата (на пр.работно оптеретување, стара опрема и сл.)
- Негативна корелација на квалитетот на грижата и услугите (свртеност кон пациентот, ефикасност, ефективност и еднаквост) со Burnout

↑ Барања на работното место

↑ синдром на согорување

↓ quality of care

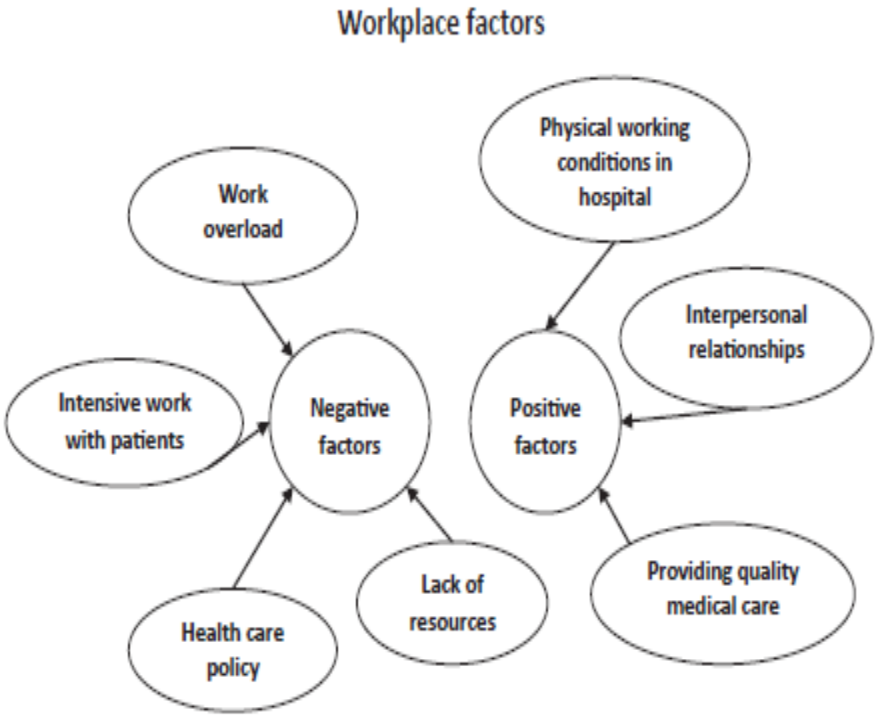
Correlations of suboptimal care and quality of care with burnout and work engagement

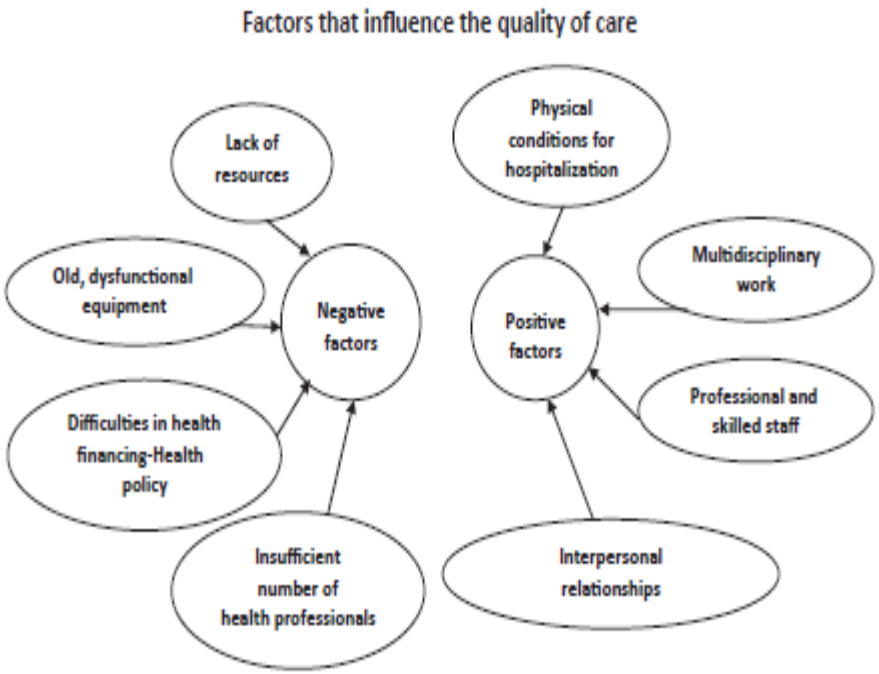
		Suboptimal care	QoC factor 1	QoC factor 2	QoC factor 3	QoC factor 4
Burnout Emotional Exhaustion	Pearson corr.	,245**	-,129*	,193**	-,222**	-,135*
	Sig. (2-tailed)	,000	,020	,000	,000	,015
	N	325	322	325	322	323
Burnout Depersonalization	Pearson corr.	,239**	-,166**	,206**	-,166**	-,152**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,001	,001
	N	324	322	324	321	322
Engagement Vigor	Pearson corr.	-,051**	,165**	-,143**	,111*	,226**
	Sig. (2-tailed)	,036	,002	,010	,047	,000
	N	324	322	324	321	322
Engagement Dedication	Pearson corr.	-,221**	,154**	-,159**	,147**	,212**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,001	,009	,000
	N	324	322	324	321	322
Engagement Total	Pearson corr.	-,167**	,172**	-,165**	,126*	,225**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,003	,023	,000
	N	325	322	325	322	323

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Мијакоски Д. 2016

Linkages between workplace stressors and quality of care from health professionals' perspective – Macedonian experience





"Improving quality and safety in the hospital: The link between organizational culture, burnout and quality of care (ORCAB)" funded by the European Commission within the 7th Framework Programme

Разлики помеѓу државите

138 мед. сестри (Хрватска болница), 185 мед. сестри (Македонска болница)
Response rate - 55.2% (Хрватска болница), 80.4% (Македонска болница)

	Country	Mean	SD	Mean diff. (95% CI)	*p*
Burnout - Emotional Exhaustion	Croatia	17.43	11.00	1.86 (-0.63, 4.35)	0.142
	Macedonia	15.57	11.41		
Burnout - Depersonalization	Croatia	**3.98**	**4.57**	**1.51 (0.56, 2.46)**	**0.002**
	Macedonia	**2.47**	**4.07**		
Team work	Croatia	**3.46**	**1.01**	**-0.47 (-0.67, -0.26)**	**0.000**
	Macedonia	**3.93**	**0.80**		
Work demands - Physical demands	Croatia	**3.01**	**0.64**	**-0.32 (-0.46, -0.17)**	**0.000**
	Macedonia	**3.32**	**0.66**		
Work demands - Organizational demands	Croatia	**2.44**	**0.65**	**0.21 (0.06, 0.36)**	**0.007**
	Macedonia	**2.23**	**0.72**		
Work demands - Emotional demands	Croatia	**2.40**	**0.64**	**0.26 (0.12, 0.40)**	**0.000**
	Macedonia	**2.14**	**0.58**		
Work demands - Cognitive demands	Croatia	2.52	0.56	-0.14 (-0.28, 0.00)	0.055
	Macedonia	2.66	0.73		

Burnout and health behaviors in health professionals from seven European countries

(2623 доктори, мед. сестри и специјализанти од Грција, Португалија, Бугарија, Романија, Турција, Хрватска и Македонија)

	Greece	Portugal	Bulgaria	Romania	Turkey	Croatia	Macedonia	All
EE								
Mean (SD)	22.71 (11.55)	16.82 (9.53)	21.33 (12.97)	15.61 (10.80)	27.88 (12.88)	17.49 (10.80)	15.89 (11.79)	20.68 (12.52)
Low (%)	26.3	48.2	35.8	54.0	17.9	44.0	50.3	36.5
Average (%)	34.7	36.9	28.7	29.2	28.2	34.7	31.8	31.6
High (%)	39.1	14.9	35.5	16.8	53.8	21.2	17.8	31.9
DP								
Mean (SD)	6.95 (5.73)	3.99 (4.44)	4.22 (5.39)	3.98 (4.71)	9.99 (7.71)	3.88 (4.33)	2.94 (4.49)	5.71 (6.16)
Low (%)	25.8	47.8	53.8	51.3	20.2	51.8	65.7	41.3
Average (%)	31.0	30.1	23.9	25.1	21.0	29.5	17.8	25.5
High (%)	43.3	22.1	22.3	23.6	58.9	18.7	16.4	33.2

“Improving quality and safety in the hospital: The link between organizational culture, burnout and quality of care (ORCAB)” funded by the European Commission within the 7th Framework Programme

Превенција на стресот поврзан со работата

- Програма за управување со стресот (едукација, тренинг на работниците)

- Организациски промени (директен начин за справување со стресогените фактори)

Превенција на стресот поврзан со работата

Програма за управување со стресот

- Запознавање и едукација на работниците за природата на стресот и стресогените фактори
- Обука на работниците за начините на елиминирање или намалување на стресот поврзан со работа
- Помош на работниците во зјајакнување на соспствените сили при соочување со емоционално тешки работни задачи

Превенција на стресот поврзан со работата

Организациски промени

- Директен начин за намалување на стресот поврзан со работата
- Детектирање на стресогените аспекти на работата
- Подготовка на стратегија за елиминација или редукција на идентификуваните стресогени фактори од работата

Сеопфатен пристап во превенција

- Подобрување на работни услови
- Добра организација во претпријатието
- Подобрување на меѓучовечки односи
- Поддршка на вработените
- Зголемување на мотивација на работа
- Проценка на индивидуални психолошки потреби на вработените