5η Υγειονομική Περιφέρεια
Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΜΦΙΣΣΑΣ

"Η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας"

Γαλάτου Νίκη, ΤΕ Νοσηλεύτρια,
Τομεάρχης Χειρουργικού Τομέα, Msc ΑΠΚ,
Γ.Ν. Άμφισσας

Κέντρο Ημέρας
παιδιών, εφήβων και ενηλίκων
με ψυχικές Διαταραχές
Ν. Φωκίδας

27/11/2015

Εισαγωγή

- Η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) εμφανίζεται ολοένα και περισσότερο τα τελευταία χρόνια και έχει απασχολήσει ιδιαίτερα τους ψυχολόγους, τους κοινωνιολόγους, αλλά και τους ειδικούς του μάνατζμεντ, καθώς έχουν αναγνωρίσει τις σημαντικές της επιπτώσεις στο άτομο, στον οργανισμό και γενικότερα στην οικονομία και την παραγωγή.
- Στα αγγλικά "burn out" σημαίνει «αναλώνομαι προοδευτικά εκ των ένδον μέχρι του σημείου της απανθράκωσης»
(Maslach & Jackson, 1984).

Ο όρος «επαγγελματική εξουθένωση» χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το 1974 από τον Freudenberger για την περιγραφή των συμπτωμάτων σωματικής και ψυχικής εξουθένωσης σε επαγγελματίες υπηρεσιών ψυχικής υγείας και,
γενικότερα, σε χώρους που δημιουργούνται στενές σχέσεις μεταξύ επαγγελματιών και ατόμων που έχουν την ανάγκη τους.

- Από τις έρευνες που έχουν διενεργηθεί από πλήθος επιστημόνων, έχει γίνει γνωστό ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι περισσότερο συχνό σε κάποια επαγγέλματα, όπως οι γιατροί και οι νοσηλευτές (Jimmieson, 2000).

- Γι' αυτό και αρχικά, αυτό το σύνδρομο θεωρήθηκε αποτέλεσμα της καθημερινής επαφής με τον ανθρώπινο πόνο.
  (Demir και συν., 2003).

- Οι επαγγελματίες υγείας που βιώνουν συναισθηματική εξάντληση αισθάνονται συναισθηματικά «στεγνωμένοι» και απογοητευμένοι από τα περιστατικά της ημέρας (Burke & Greenglass, 2001).

Ορισμός της επαγγελματικής εξουθένωσης

- «Η απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους με τους οποίους κάποιος εργάζεται, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής εξάντλησης και χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση, όπου ο επαγγελματίας δεν έχει πλέον καθόλου θετικά αισθήματα συμπάθειας ή σεβασμού για τους πελάτες ή ασθενείς ».

(Christine Maslach ,1982).

Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης

- ✓Η ιδέα ότι αύριο πρωί θα πάτε στη δουλειά σας, σας τρομάζει;
- ✓Περνάτε όλη τη μέρα σας μουδιασμένοι;
- ✓Δεν έχετε καθόλου ενθουσιασμό για τη δουλειά σας και κάνετε συνεχώς λάθη – ακόμα και στις πιο απλές εργασίες; Κάνετε μόνο τα απαραίτητα, επιστρέφετε όμως στο σπίτι νιώθοντας κουρασμένοι, στρεσαρισμένοι και δίχως ίχνος ενέργειας;
- **Αν κάποιο από τα παραπάνω σάς ακούγεται γνώριμο, τότε ίσως υποφέρετε από επαγγελματική εξουθένωση.**
- **Τι είναι αυτό; Ένα αίσθημα συναισθηματικής εξάντλησης και αδιαφορίας για την καριέρα σας που διαρκεί για εβδομάδες, μήνες και μερικές φορές χρόνια.**

<u>Χρόνια; Ναι, σωστά.</u>

Εννοιολογική διευκρίνιση του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης

- Η επαγγελματική εξουθένωση θεωρείται μια μορφή χρόνιου και παρατεταμένου επαγγελματικού stress , όπου το άτομο προοδευτικά αποδυναμώνεται , ενώ ταυτόχρονα αισθάνεται ότι τα ψυχικά αποθέματα που διαθέτει δεν επαρκούν για να αντιμετωπίσει τους ιδιαίτερα έντονους πιεστικούς παράγοντες της εργασίας του.

Η επαγγελματική εξάντληση διακρίνεται σε τρείς διαστάσεις:
1ον) **Τη συναισθηματική εξάντληση :** αίσθημα ψυχικής κόπωσης και έλλειψη συγκέντρωσης στα εργασιακά καθήκοντα.
2ον) **Την αποπροσωποποίηση :** ουδέτερα / αρνητικά αισθήματα & απομάκρυνση από τον ασθενή.
3ον)**Το αίσθημα μειωμένης επίτευξης :** μειωμένο αίσθημα ικανοποίησης από την εργασία.

Στάδια επαγγελματικής εξουθένωσης

1ον) Στάδιο του ενθουσιασμού:

- ο επαγγελματίας εισέρχεται στο χώρο της εργασίας έχοντας θέσει μη ρεαλιστικούς στόχους. Διακατέχεται από μεγάλες προσδοκίες , αντιμετωπίζοντας την δουλεία του σαν το μείζων κομμάτι της ζωής του ,από το οποίο θα αντλήσει κάθε δυνατή ικανοποίηση και ηθική ανταμοιβή .
- Ο μικρόκοσμος της δουλείας του προβάλλεται έντονα, παραγκωνίζοντας τις όποιες άλλες εξωεπαγγελματικές του δραστηριότητες .

Στάδια επαγγελματικής εξουθένωσης

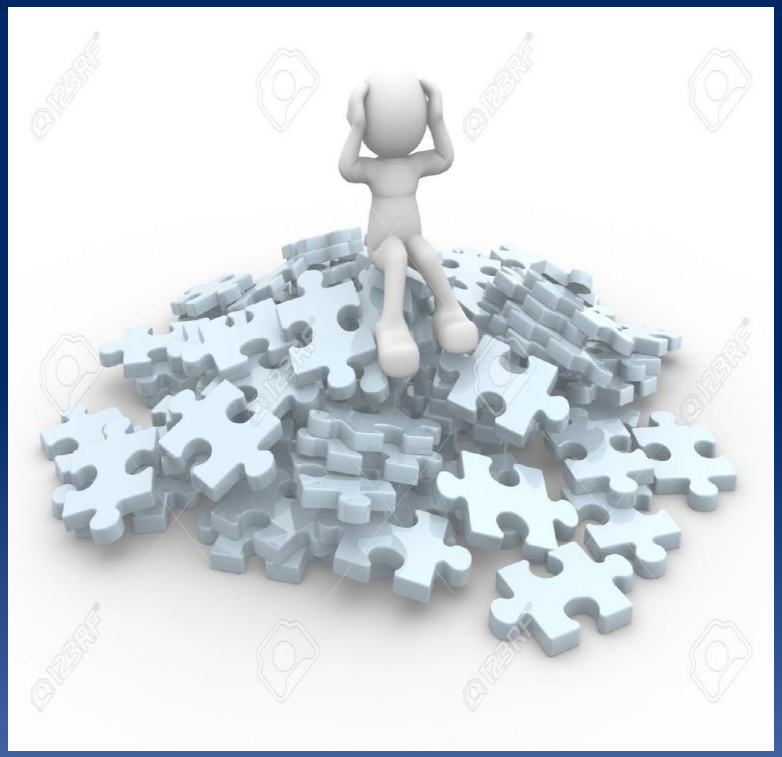
2ον) Στάδιο αμφιβολίας & αδράνειας:

- Ο επαγγελματίας αρχίζει να συνειδητοποιεί ότι ενώ προσφέρει πολλά η εργασία δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες του . Αρχίζει να αναρωτιέται μήπως φταίει ο ίδιος και προσπαθεί να καλύψει την απογοήτευση του δουλεύοντας περισσότερο και σκληρότερα.
- Εκφράζει παράπονα για τον χαμηλό του μισθό , για την μη αναγνώριση που βιώνει η οποία κατά τον ίδιο έρχεται σε ευθεία αντίθεση με την δική του προσφορά.

Στάδια επαγγελματικής εξουθένωσης

3ον) Στάδιο απογοήτευσης & ματαίωσης :

- Ο επαγγελματίας αναρωτιέται αν και κατά πόσο αξίζει να κάνει μια δουλεία που του δημιουργεί τόσο άγχος και από την οποία δεν αντλεί την ικανοποίηση που προσδοκούσε.
- Αποθαρρύνεται και βιώνει έντονα συναισθήματα θλίψης. Η πραγματικότητα που ζει μεταφράζεται σε ένα αδιέξοδο στο οποίο ο ίδιος αισθάνεται ασφυκτικά εγκλωβισμένος.
- Σε αυτό το στάδιο η ίδια η μορφή της απογοήτευσης που βιώνει του δίνεται ενδοψυχικά τη δυνατότητα να αναθεωρήσει τους μη ρεαλιστικούς του στόχους ,να αλλάξει και να αναπροσαρμόσει μη λειτουργικές συμπεριφορές, χτίζοντας ένα διαφορετικό πλαίσιο επαγγελματικής οπτικής.



Στάδια επαγγελματικής εξουθένωσης

4ον) Στάδιο απάθειας:

- Ο επαγγελματίας εισέρχεται στην φάση της απάθειας και της απομάκρυνσης από το αντικείμενο της εργασίας του .
- Ο κυνισμός απέναντι στις επαγγελματικές του υποθέσεις, έχει καταλάβει το μεγαλύτερο κομμάτι της εργασιακής του καθημερινότητας.
- Οχυρώνεται μέσα στις προσωπικές άμυνες που δημιουργεί , εμφανίζοντας ένα προφίλ αδιαφορίας ,και ειρωνείας για την φύση της εργασίας του, επικρίνοντας όποιον συνάδελφο του εκφράσει αρνητική κριτική για την συμπεριφορά του.
- Στην ουσία , η συμπεριφορά αυτή λειτουργεί ως αυτοπροστασία , ως δεσμευτής του ανεξέλεγκτου άγχους του.

Συμπτώματα της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Σωματικά	Ψυχολογικά	Συμπεριφορικά
Σωματική εξάντληση/ κούραση	Δυσκαμψία στις αλλαγές/έλλειψη ελαστικότητας	Χαμηλή εργασιακή απόδοση/ Χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση
Κατάθλιψη	Έλλειψη ενδιαφέροντος και συναισθημάτων/απάθεια	Μειωμένη επικοινωνία/παραίτηση
Αϋπνία ή υπερβολικός ύπνος	Κυνισμός/αρνητική διάθεση	Υψηλά επίπεδα παραίτησης
Πονοκέφαλοι	Συναισθηματική εξάντληση/έλλειψη συναισθηματικού ελέγχου	Αυξημένα επίπεδα απουσιασμού
Γαστρεντερικά προβλήματα/έλκος	Χαμηλό «ηθικό»/ αίσθηση ματαιότητας	Έλλειψη ενθουσιασμού για την εργασία
Παρατεταμένη ασθένεια/συχνές ασθένειες/κρυολογήματα	Έλλειψη υπομονής/ Ευερεθιστικότητα	Αυξημένη χρήση φαρμάκων
Αύξηση ή μείωση βάρους	Αδυναμία αντιμετώπισης ανεπιθύμητων καταστάσεων	Αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις
Αναπνευστικά προβλήματα	Στρες	Υπερβολική χρήση αλκοόλ
Υπερένταση	Ανία	Αδυναμία συγκέντρωσης/αδυναμία καθορισμού στόχων και προτεραιοτήτων
Αυξημένα επίπεδα χοληστερόλης	Μειωμένη αυτοπεποίθηση	Ροπή σε ατυχήματα
Στεφανιαία νόσος	Αποπροσωποποίηση ασθενών	Αυξημένα παράπονα για την εργασία
Διαταραχές ομιλίας	Εκνευρισμός, Αδυναμία λήψης αποφάσεων	Εργασιομανία
Σεξουαλική δυσλειτουργία	Αισθήματα αδυναμίας, Καχυποψία Αποτελμάτωση	
	Αισθήματα ενοχής/αποτυχίας, Κατάθλιψη,	
	Αποξένωση, Αυξημένη ανησυχία, Υπερβολική αυτοπεποίθηση/λήψη ασυνήθιστα υψηλών ρίσκων	

Προσαρμογή από το Don Unger, "Superintendent Burnout: Myth or Reality" (1980)

Επιπτώσεις & μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης

- Αφορούν τη φυσική κατάσταση και την ψυχική ισορροπία του επαγγελματία, αλλά και τη συμπεριφορά του τόσο στην εργασία όσο και στην κοινωνική- προσωπική του ζωή.
- Θέματα εργασιακής ασφάλειας, ικανοποίησης & στελέχωσης του ανθρώπινου υγειονομικού δυναμικού., όπως και θέματα αποδοτικότητας/ αποτελεσματικότητας στην παροχή υπηρεσιών υγείας.
- Έχουν υπάρξει συσχετίσεις με την μειωμένη παραγωγικότητα στο χώρο εργασίας/ την αυξημένη συχνότητα λαθών & μετεγχειρητικών επιπλοκών /αυξημένη θνητότητα χειρουργημένων ασθενών/ χαμηλή ικανοποίηση ασθενών και χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών υγείας.

- Κατά την δεκαετία του 1980 η μελέτη του συνδρόμου έγινε πιο συστηματική και πιο εμπειρική .
- Δημιουργήθηκαν και διαδόθηκαν κλίμακες μέτρησης για την αξιολόγηση του βαθμού εξουθένωσης των ατόμων με επαγγελματική κόπωση με κυρίαρχη αυτή της C.Maslach.(ερωτηματολόγια).
- Στην ανάπτυξη των ερευνών για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης συνέβαλε η βιομηχανική ψυχολογία που θεώρησε ότι το σύνδρομο είναι εργασιακό στρες που σχετίζεται με την ικανοποίηση, την αφοσίωση στην εργασία και τις απογοητεύσεις που ελλοχεύουν οι εργασιακές συνθήκες και σχέσεις.

Καταγραφή :

- ✓Ψυχολογικών εκδηλώσεων
- ✓Εκδηλώσεων συμπεριφοράς
- ✓Οργανικές παράμετροι του συνδρόμου.

Αίτια επαγγελματικής εξουθένωσης

- ***Περιβαλλοντικοί παράγοντες :***
- ✓ περιβάλλον εργασίας, ασάφεια καθηκοντολογίου , ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, το εξαντλητικό ωράριο, η έλλειψη προσωπικού, η άκαμπτη και αυταρχική διοίκηση.
- ✓ Η έλλειψη ψυχολογικής στήριξης των εργαζομένων, οι αυξημένες απαιτήσεις των ασθενών & συγγενών, η συχνή έκθεση του επαγγελματία στον θάνατο & οι υψηλοί ρυθμοί εργασίας.
- ✓ Παράγοντες που σχετίζονται με τη δομή και την οργάνωση του εργασιακού περιβάλλοντος& τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά στους υγειονομικούς χώρους της ελληνικής πραγματικότητας.

Αίτια επαγγελματικής εξουθένωσης

- ***Ατομικοί παράγοντες:***

✓ ο τρόπος χειρισμού του άγχους ως άτομο & ως προσωπικότητα. Το είδος των προσδοκιών στον εργασιακό χώρο, η επάρκεια του μισθού, τα κίνητρα επιλογής του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

✓ οι φόβοι των επαγγελματιών υγείας μέσα από την ίδια την ιατρική πράξη , ή σε λιγότερο συνειδητό επίπεδο, σε συνδυασμό με την έλλειψη εκπαίδευσης σε θέματα επικοινωνίας, δυσχεραίνουν την επικοινωνία με τον ασθενή και προβληματίζουν – πιέζουν συναισθηματικά τους επαγγελματίες υγείας.

Μέτρα προφύλαξης & αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης

- ***Παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο:***

✓ έγκαιρη αναγνώριση των συμπτωμάτων (οργανικά & ψυχοκοινωνικά συμπτώματα).

✓ επανεκτίμηση των προσωπικών στόχων & προσδοκιών.

✓ αναζήτηση υποστήριξης, (εφόσον αναγνωρισθεί η ανάγκη βοήθειας), - υποστηρικτικό δίκτυο στο χώρο εργασίας.

✓ ενασχόληση με ενδιαφέροντα & δραστηριότητες εκτός εργασίας.

✓ προσωπική επιλογή της θέσης εργασίας.

✓ επιλογή νέας θέσης εργασίας.

Μέτρα προφύλαξης & αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης

- ***Παρεμβάσεις σε οργανωτικό- διοικητικό επίπεδο:***

✓ Η τοποθέτηση του κατάλληλου επαγγελματία στην κατάλληλη θέση αυξάνει τις πιθανότητες απόδοσης του αλλά και της παροχής ποιοτικής φροντίδας.

✓ Η αποσαφήνιση του ρόλου του και των καθηκόντων και η συμμετοχή του επαγγελματία στην λήψη αποφάσεων.

✓ Η πολυμορφία στην εργασία είναι απαραίτητη κυρίως σε τμήματα όπου το αντικείμενο εργασίας είναι ιδιαίτερα βαρύ.

✓ Η δυνατότητα διαλειμμάτων και ειδικών αδειών.

✓ Οι δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης.

✓ Η λειτουργία ομάδων ψυχολογικής στήριξης.

✓ Η δυνατότητα συνεχιζόμενης επιμόρφωσης και εκπαίδευσης.

✓ Η διεπιστημονική συνεργασία ανάμεσα στα μέλη του προσωπικού υγείας .

Μέτρα προφύλαξης & αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης

- ***Παρεμβάσεις από την πολιτεία:***

✓ Ο καθορισμός του σαφούς ρόλου του επαγγελματία υγείας με δεξιότητες και επαγγελματικά δικαιώματα.

✓ Σε κάθε οργανωμένο χώρο εργασίας να υπάρχουν οι ειδικοί επαγγελματικής υγείας για την παροχή πρωτοβάθμιας αλλά και δευτεροβάθμιας φροντίδας υγείας.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης διερευνάται εντατικά τα τελευταία χρόνια, λόγω των επιπτώσεων στη ψυχική και σωματική υγεία των εργαζομένων, αλλά και στην όλη αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών.
- Αρχίζει να διαφαίνεται μια διαφορετική προσέγγιση, σύμφωνα με την οποία τα αίτια του άγχους πρέπει να απαλύνονται ή να εξαλείφονται με παρεμβάσεις **στο επίπεδο της όλης οργάνωσης της υπηρεσίας.**
- Στην Ελλάδα απαιτείται επισταμένη διερεύνηση του συνδρόμου λόγω των ιδιότυπων οικογενειακών και κοινωνικών σχέσεων που επικρατούν (εκτεταμένη οικογένεια, μεγαλύτερη επαφή μεταξύ των ανθρώπων).
- Με βάση τα παραπάνω κρίνεται επιτακτική η ανάγκη, η διοίκηση των νοσοκομείων και ιδιωτικών κλινικών να αναγνωρίζουν την σπουδαιότητα του συνδρόμου ως προς τις οικονομικές, σωματικές, ψυχολογικές και κοινωνικές του πλευρές και να λάβουν τα απαραίτητα μέτρα για την διαφύλαξη του προσωπικού.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

- ✓Το συνειδητό πνεύμα μας σε κλοιό με το υπάρχον επάγγελμα μας καθορίζει την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας μας. Οι δυνατότητες και τα ταλέντα μας αν καλλιεργηθούν και κατεργαστούν με το σωστό τρόπο θα καρποφορήσουν επιτυχία και εξέλιξη, ίσως αργά, ίσως όμως και γρήγορα.

- ✓Η αυτογνωσία ως **μονόδρομος επαγγελματικής ευημερίας** δεν είναι μύθος, απεναντίας είναι απομυθοποίηση της προσωπικής δύναμης.

- ✓Είναι προσωπικός άθλος .

Βιβλιογραφία :

1. Αντωνίου Α.Σ.. , 2008,
« Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης»,
Εκδόσεις Επιστημονικών Βιβλίων & Περιοδικών, ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, UNIVERSITY STUDIO PRESS.

2. ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ,2008,25 (5): 642-647
Δημητρόπουλος Χ & συν. ΕΙΔΙΚΟ ΑΡΘΡΟ
« Η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας».

3. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (2000) Πάτρα,
« Κοινωνιολογική και Ψυχολογική Προσέγγιση των Νοσοκομείων / Υπηρεσιών Υγείας», Τόμος Γ΄, κεφ. 2ον

4. ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ,2008,25 (1): 94-101
Παππά Ε.Α.& συν. ΕΙΔΙΚΟ ΑΡΘΡΟ « Επαγγελματική εξουθένωση ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού και οι επιπτώσεις της στο επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας».

5. Επαγγελματική εξουθένωση –Δ .Παπαδάτου –Φ. Αναγνωστόπουλος. Η ψυχολογία στον χώρο της υγείας σελ.243-245

- http://nursegr.blogspot.com/2009/11/blog-post.html
- **e-Περιοδικό Επιστήμης & Τεχνολογίας** *e-Journal of Science & Technology (**e-JST**)*, (4), July 2009 42
- http://vpoularikas.blogspot.com/
- http://psychotherapeutiki.gr/?p=73.

Σας ευχαριστώ πολύ