

Doświadczenia organizacyjne
i merytoryczne
z realizacji programu
„Profilaktyka wypalenia zawodowego
pracowników ochrony zdrowia.”

**Konferencja „Zdrowie pracowników - zmniejszenie czynników ryzyka
w środowisku pracy”**

Gdańsk, 17 maja 2017 r.

mgr Anna Raj, koordynator promocji zdrowia – Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy w Gdańsku

mgr Małgorzata Moczulska, psycholog – Psychoplastykon w Gdyni

Psychospołeczne zagrożenia zawodowe

Psychospołeczne zagrożenia zawodowe - to rodzaj interakcji zachodzących pomiędzy treścią pracy, organizacją pracy, systemami zarządzania, warunkami a kompetencjami, potrzebami i indywidualnymi właściwościami pracownika.

(Międzynarodowa Organizacja Pracy, 1984 r.)

Źródła stresu pracownika w miejscu pracy

- przeciążenie ilościowe pracą (presja czasowa, tempo),
- przeciążenie jakościowe pracą (kontakt z klientem, trudności, izolacja),
- niedociążenie jakościowe pracą (mechaniczna, poniżej kwalifikacji),
- ograniczony zakres kontroli nad pracą,
- niejasność, lub konflikt pełnionej roli zawodowej,
- brak wsparcia ze strony współpracowników i/lub przełożonego,
- fizyczne warunki pracy (hałas, brud, temperatura).

Długotrwałe skutki stresu zawodowego dla pracownika

powikłania dotyczące zdrowia psychicznego i zmian w mózgu:

- zaburzenia snu, zespół wypalenia zawodowego, depresja, zespół stresu traumatycznego, zespół zmęczenia przewlekłego, jadłowstręt psychiczny, żarłoczność psychiczna.

powikłania somatyczne:

- otyłość, cukrzyca typu 2, miażdżyca, nadciśnienie samoistne, zespół metaboliczny, zespół jelita nadwrażliwego, zespoły ginekologiczne.

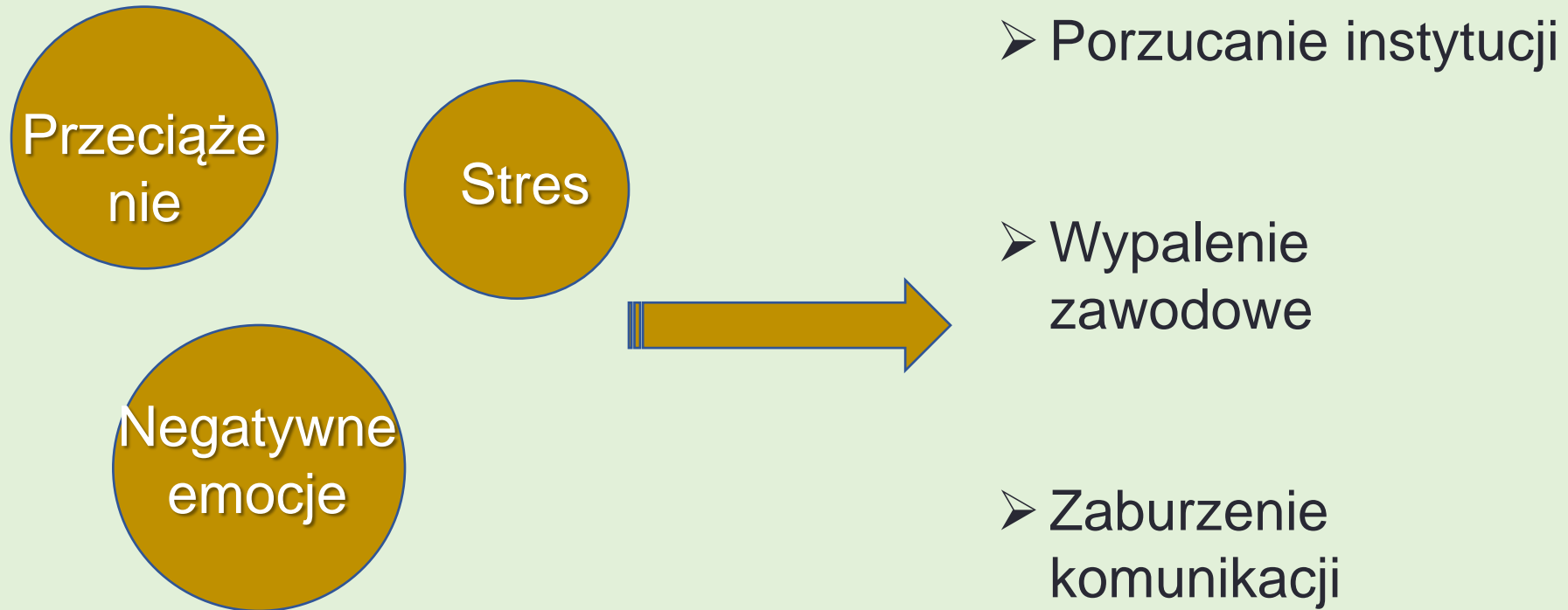
Skutki stresu zawodowego pracowników na poziomie organizacji

Organizacyjne:

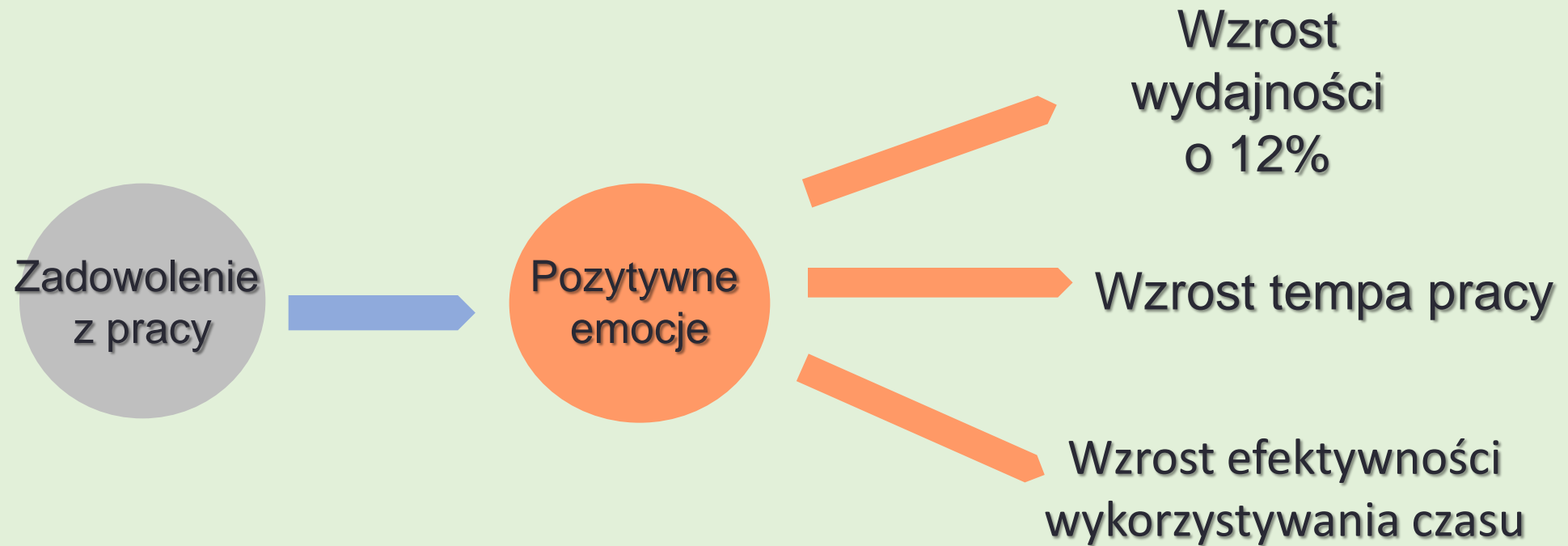
- wysoki odsetek zwolnień lekarskich,
- wysoka fluktuacja,
- spadek produktywności,
- nieadekwatne wykorzystanie czasu w pracy,
- brak współpracy w zespole, konflikty, mobbing,
- opór przed zmianami.

Stopień zadowolenia pracownika a jakość pracy – przegląd badań

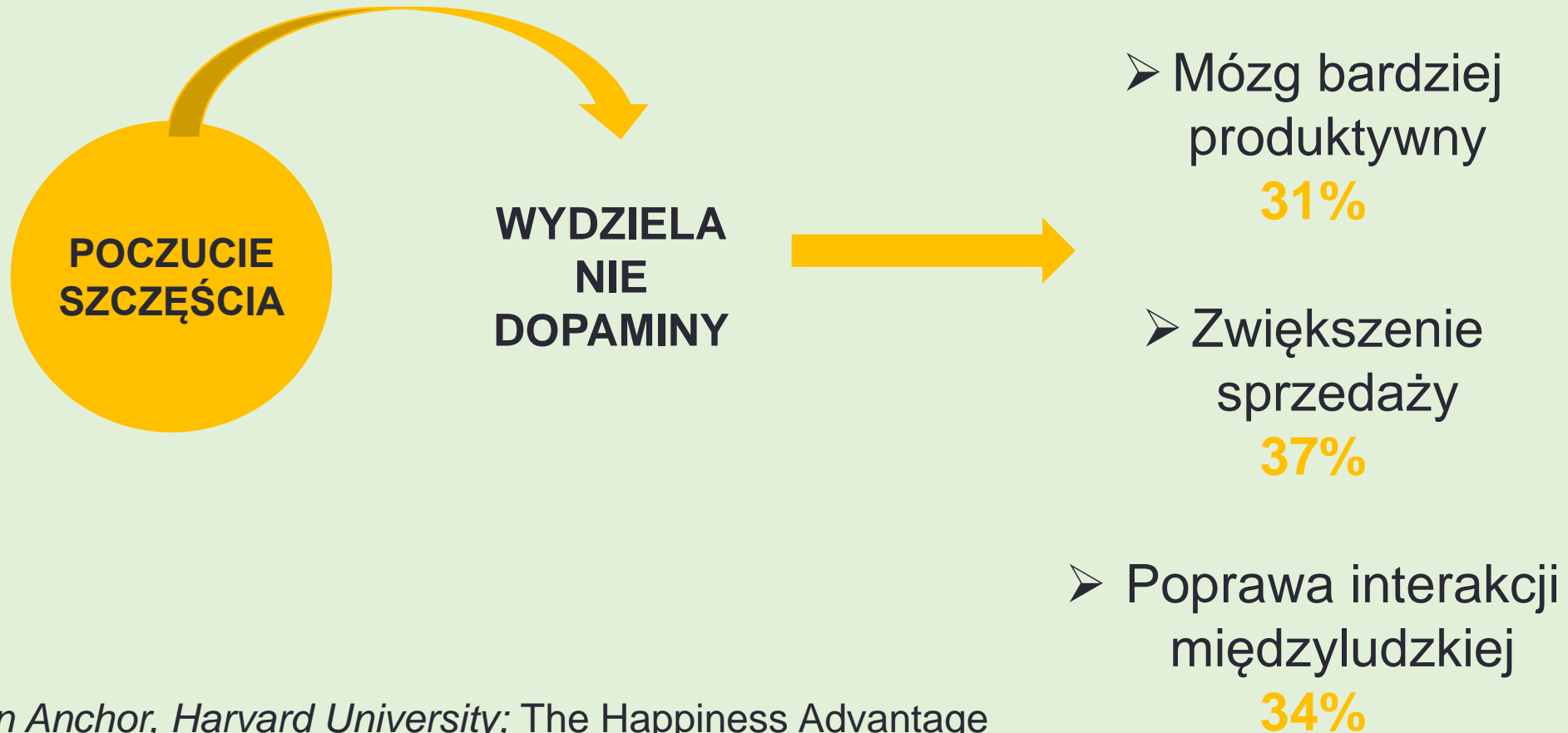
**NISKI POZIOM SATYSFAKCJI Z PRACY U PRACOWNIKA
=
STRATY DLA ORGANIZACJI**



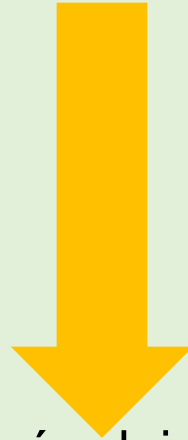
RELACJA STOPIEN ZADOWOLENIA – JAKOŚĆ PRACY



RELACJA STOPIEN ZADOWOLENIA – JAKOŚĆ PRACY



ZADOWOLENIE Z ŻYCIA I SUKCES W PRACY



- Szczęśliwi pracownicy są średnio o 31% **bardziej produktywni**
- Inicjują o 37% więcej transakcji handlowych

MOTYWACJA



„Kwestia dobrych stosunków międzyludzkich w pracy zależy w dużym stopniu od przełożonych i wprowadzanej pracy zespołowej, odpowiedniej komunikacji, motywacji pracowników”.

Nohria, 2011

Program Promocji Zdrowia
Wojewódzkiego Ośrodka Medycyny Pracy
w Gdańsku
PROFILAKTYKA WYPALENIA ZAWODOWEGO
PRACOWNIKÓW OCHRONY ZDROWIA

- Cel programu:

Poprawa jakości świadczeń medycznych poprzez wyposażenie pracowników medycznych w wiedzę i umiejętności z zakresu przeciwdziałania powstawania i rozwoju objawów wypalenia zawodowego.

Wypalenie zawodowe

To zespół objawów:

- wyczerpania emocjonalnego
 - depersonalizacji
- oraz
- obniżonego poczucia dokonań osobistych.

(C. Maslach)

Płaszczyzny wypalenia zawodowego

- indywidualna
- interpersonalna
- i
- organizacyjna.

Badania poprzedzające Program – diagnozujące skalę zjawiska wypalenia zawodowego

Badania ankietowe na próbie liczącej 460 pielęgniarek, pracujących na oddziałach, przeważnie w systemie zmianowym (68,7% osób).

Poziom zagrożenia ryzykiem wypalenia zawodowego wg samooceny badanych:

- **73,5 %** badanych potwierdziło występowanie u siebie objawów wypalenia zawodowego ,
- **26,5 %** badanych nie zauważyło u siebie żadnych objawów.

Dane ankietowe, dotyczące objawów wypalenia zawodowego

Badani wskazali u siebie następujące symptomy:

- 58,7 % uczucie nieprzerwanego zmęczenia,
- 33,0 % częste bóle głowy,
- 27,8 % bezsenność,
- 23,0 % trudności z koncentracją,
- 20,0 % agresja,
- 17,2 % zaburzenia pokarmowe,
- 9,8 % unikanie kontaktu osobistego.

Źródła zagrożeń rozwoju wypalenia zawodowego

- ogólny brak perspektyw- 302 osoby (65,7% badanych).
- kłopoty finansowe – 263 głosy tj. 57,2% grupy.
- przeciążenie pracą zawodową - 263 osoby, co stanowi 57,2% ankietowanych,
- zła organizacja pracy - 42,4% badanych,
- brak umiejętności radzenia sobie ze stresem - ponad jedna piąta ankietowanych,
- Zaledwie 10.4% pielęgniarek i położnych poszukuje przyczyn wypalenia zawodowego w trudnościach rodzinnych.

Dlaczego Program oparto na warsztatach psychologicznych?

„Trening sprawstwa i kontroli nad otoczeniem, oraz wsparcie emocjonalne może hamująco działać na wypalenie i od razu poprawiać samopoczucie”; oraz „poza wsparciem emocjonalnym konieczne jest dawanie wsparcia instrumentalnego, rzeczowego i informacyjnego”.

(M.Beisert)

Warsztaty psychologiczne

- Odbywały się na terenie szpitali i przychodni w małych grupach, 10 – 15 osób,
- Przygotowani psychologowie uzgadniali terminy i miejsca przeprowadzenia warsztatów,
- Na wstępie warsztaty odbyły pielęgniarki oddziałowe i tzw. funkcyjne, w czasie ранego dyżuru,
- Terminy warsztatów dla pielęgniarek odcinkowych, lekarzy, oraz innych grup pracowników medycznych, ustalono dogodnie dla uczestników najczęściej na styku zmian dyżurowych,
- Każdy z uczestników korzystał z ośmiu godzin treningu w dwóch spotkaniach.

Tematyka warsztatów psychologicznych

- I stopień „Profilaktyka wypalenia zawodowego – czy jest zespół wypalenia i jak mu przeciwdziałać”
- II stopień „Profilaktyka wypalenia zawodowego c.d. – profesjonalna obsługa klienta/pacjenta”
- III stopień „Profilaktyka wypalenia zawodowego c.d. – rozwiązywanie konfliktów”

Współpraca ze strony zakładów uczestniczących w Programie

- Pomoc trakcie przeprowadzania badań ankietowych.
- Oddelegowanie zainteresowanych na konferencję szkoleniową.
- Udostępnienie lokalu na zajęcia warsztatowe.
- Tworzenie list uczestników grup warsztatowych.
- Niekiedy stwarzano możliwość udziału w warsztatach w trakcie godzin pracy.
- Prowadzono wewnętrzną promocję programu.

Od 2015 r.- Program włączony do RPS
„Zdrowie dla Pomorzan 2020”



Regionalny Program Strategiczny

w zakresie ochrony zdrowia

Zdrowie dla Pomorzan



Departament Zdrowia UMWP

Pomorskie Forum Samorządowe

2 lutego 2014 r.

Liczba przeszkolonych pracowników w latach 2004 - 2016

- Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy w Gdańsku - **2 891** pracowników branży medycznej,
- Okręgowa Izba Pielęgniarek i położnych w Gdańsku (od września 2003 r.) - **1246** pielęgniarek i położnych,
- Okręgowa Izba Lekarska w Gdańsku (od stycznia 2015 r.) - **222** lekarzy.

Ogółem przeszkolonych zostało **4 359** pracowników ochrony zdrowia.

Kontakty z firmami po realizacji Programu

- Stałe dobre kontakty szczególnie kadrą kierowniczą średniego szczebla.
- Prośby o kontynuowanie ww. programu.
- Gotowość do współpracy i odczuwalna przychylność przy nowych projektach.
- Sygnalizowanie nowych problemów i tematów.

Wnioski z otwartych wypowiedzi ankietowanych

- Powinno być więcej warsztatów tego rodzaju.
- Powinny być takie zajęcia obowiązkowo dla przełożonych.
- Potrzebne są psychologiczne konsultacje indywidualne.

mgr Anna Raj – koordynator Programu

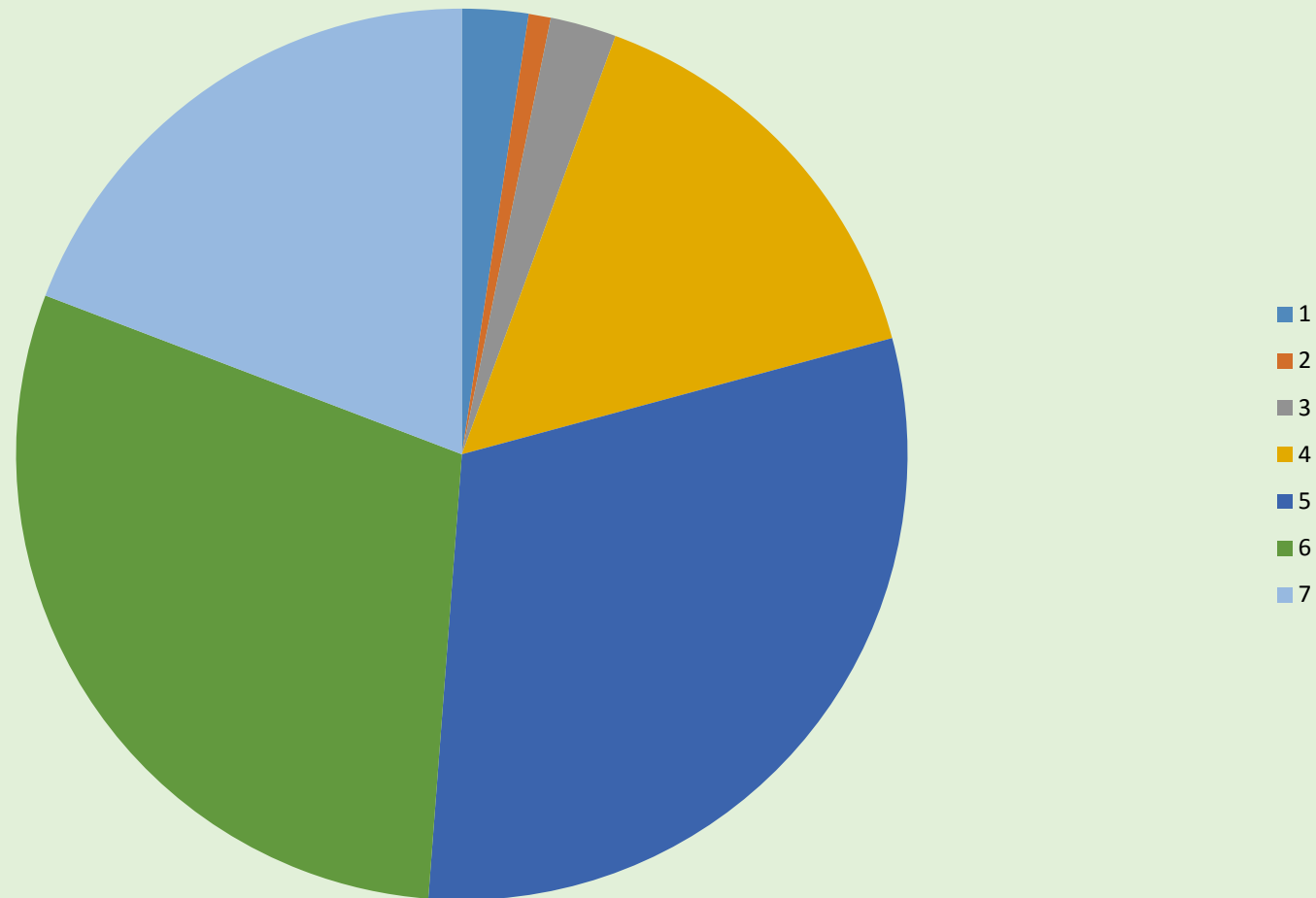
Skuteczność warsztatów psychologicznych

Badanie ankietowe skuteczności warsztatów
z profilaktyki wypalenia zawodowego wśród
Pracowników Ochrony Zdrowia
- wybrane aspekty (2010 – 2015 r.)

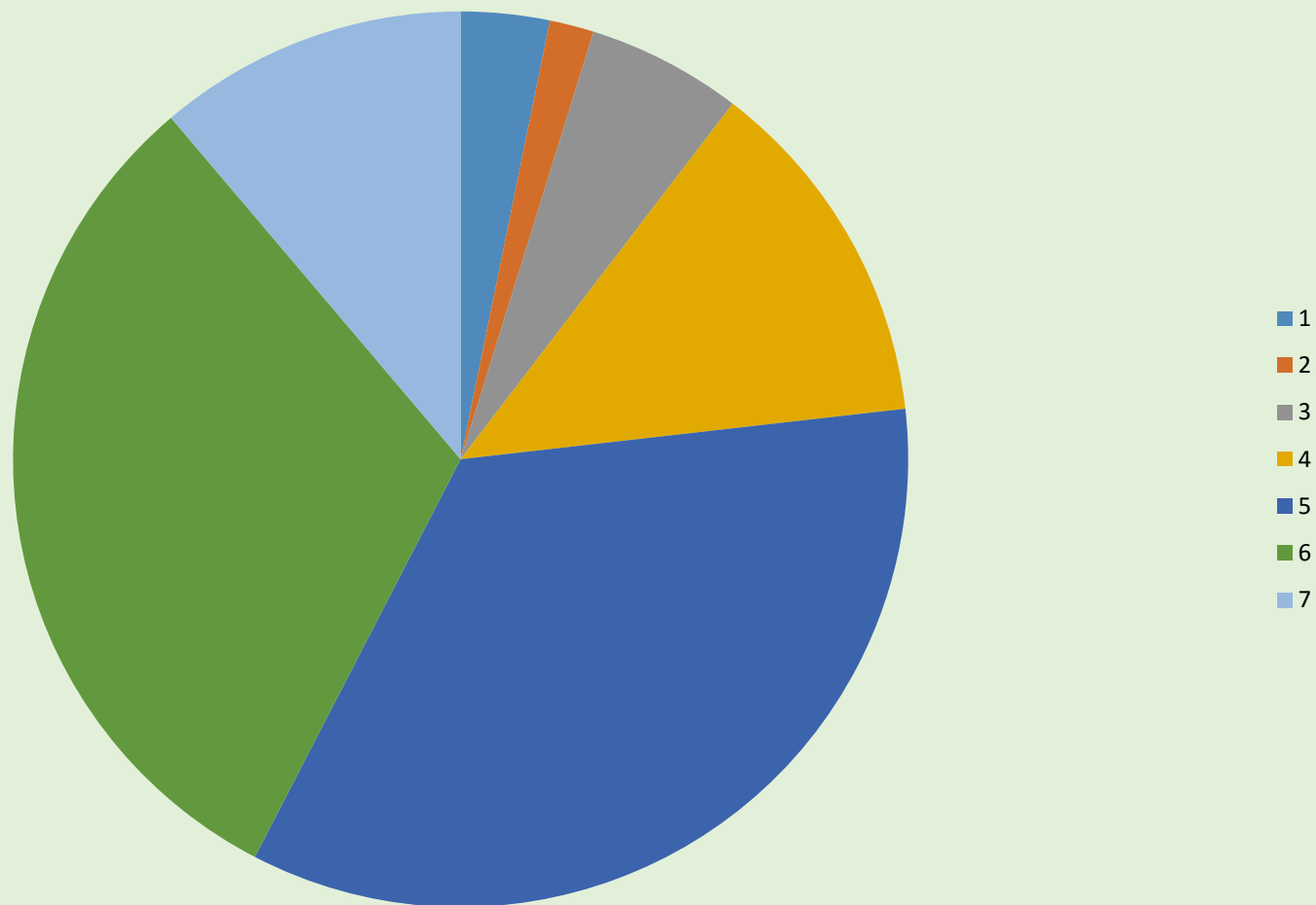
Grupa eksperymentalna – 200 osób (uczestnicy Programu)
Grupa kontrolna – 100 osób (pracownicy spoza Programu)
w szpitalach województwa pomorskiego

mgr Małgorzata Moczulska, psycholog prowadzący warsztaty

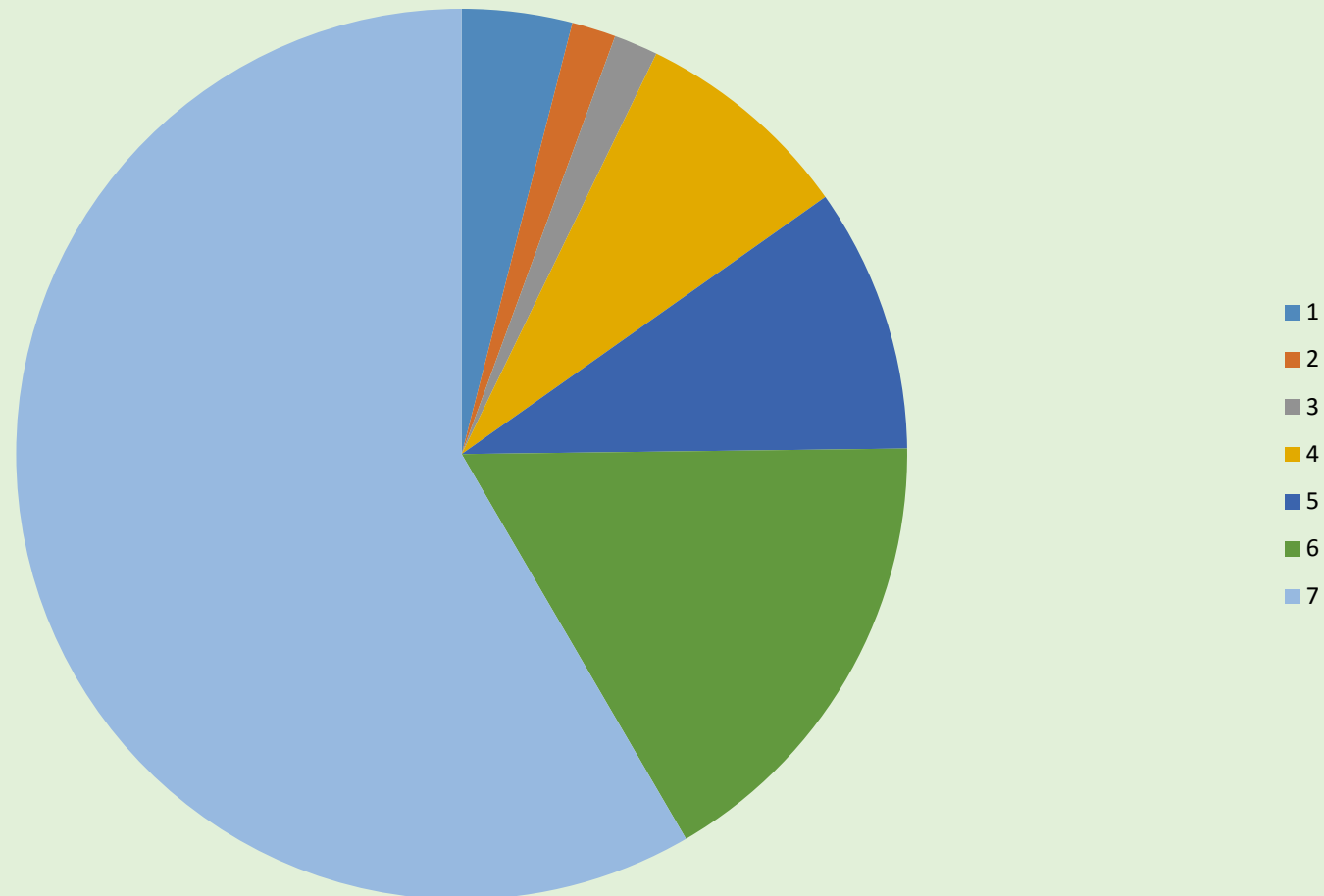
Czy korzystasz z wiedzy i umiejętności zdobytych podczas warsztatów? Maksymalnej oceny: 7, 6, 5 punktów udzieliło ponad 75 % uczestników warsztatów



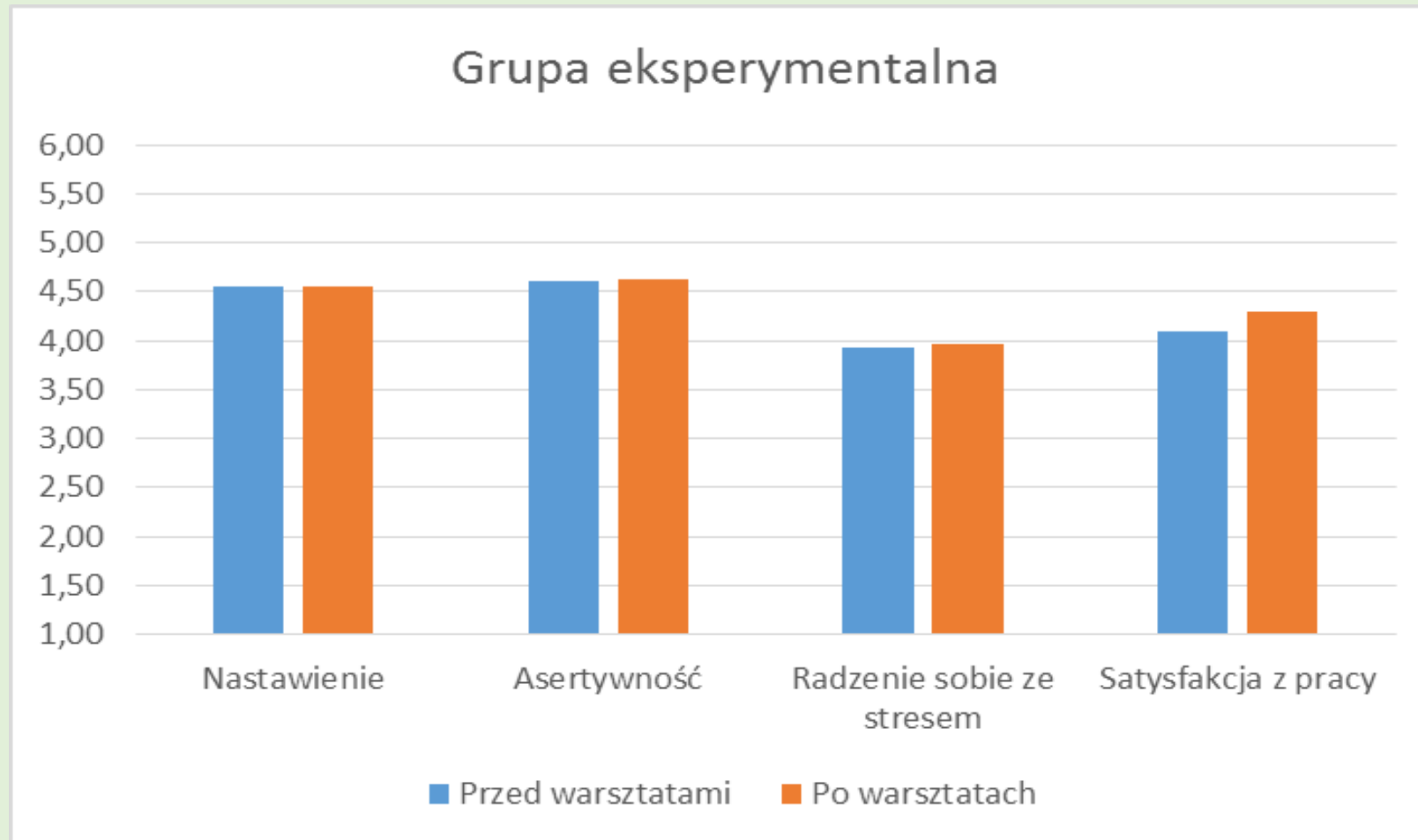
Czy po warsztatach odczuwasz większą satysfakcję z pracy?
Maksymalnej oceny: 7,6,5 punktów udzieliło
75 % uczestników



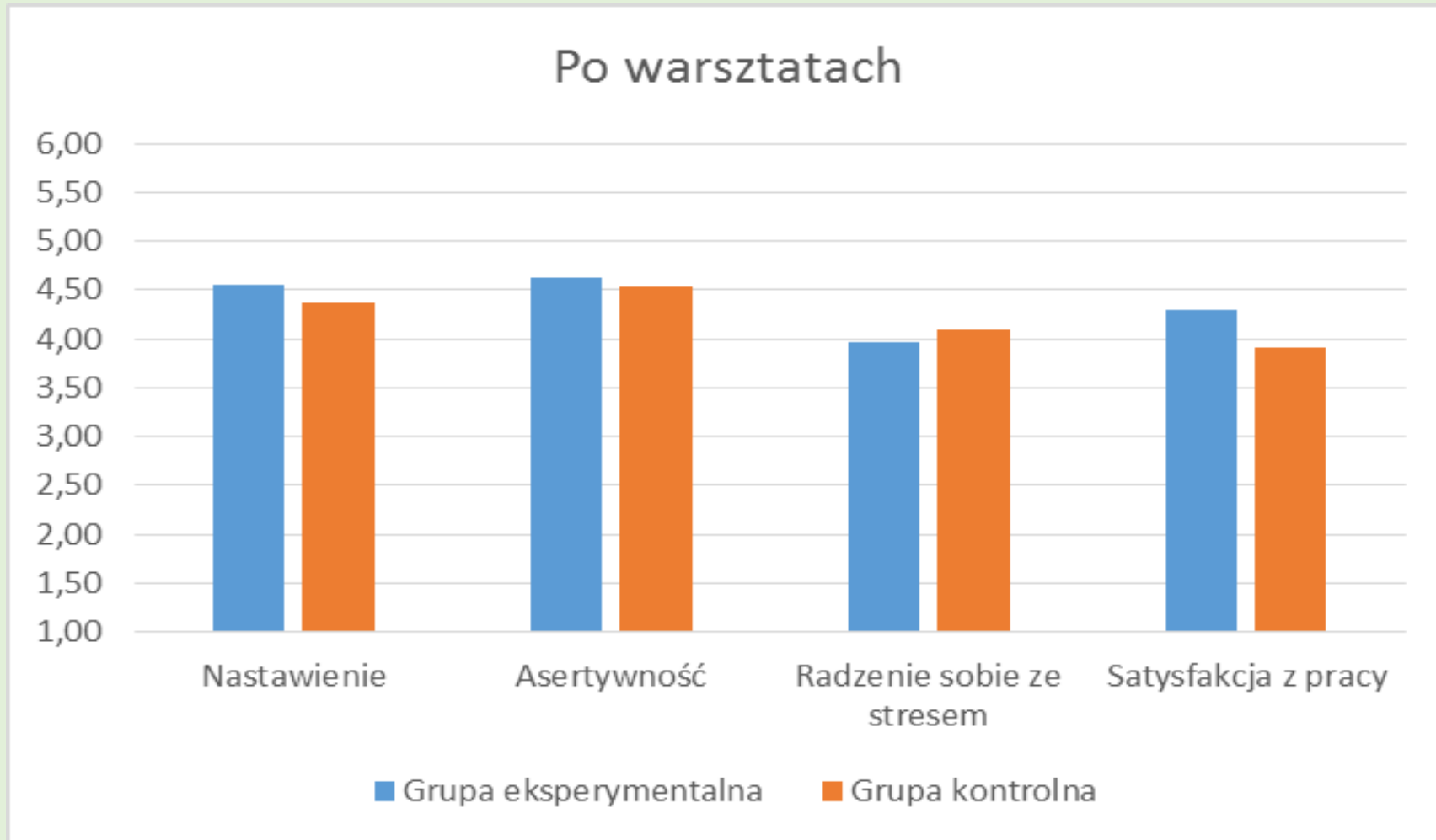
Czy chciałabyś, żeby takich warsztatów było więcej?
Maksymalnej oceny: 7,6,5 punktów udzieliło 84% uczestników warsztatów



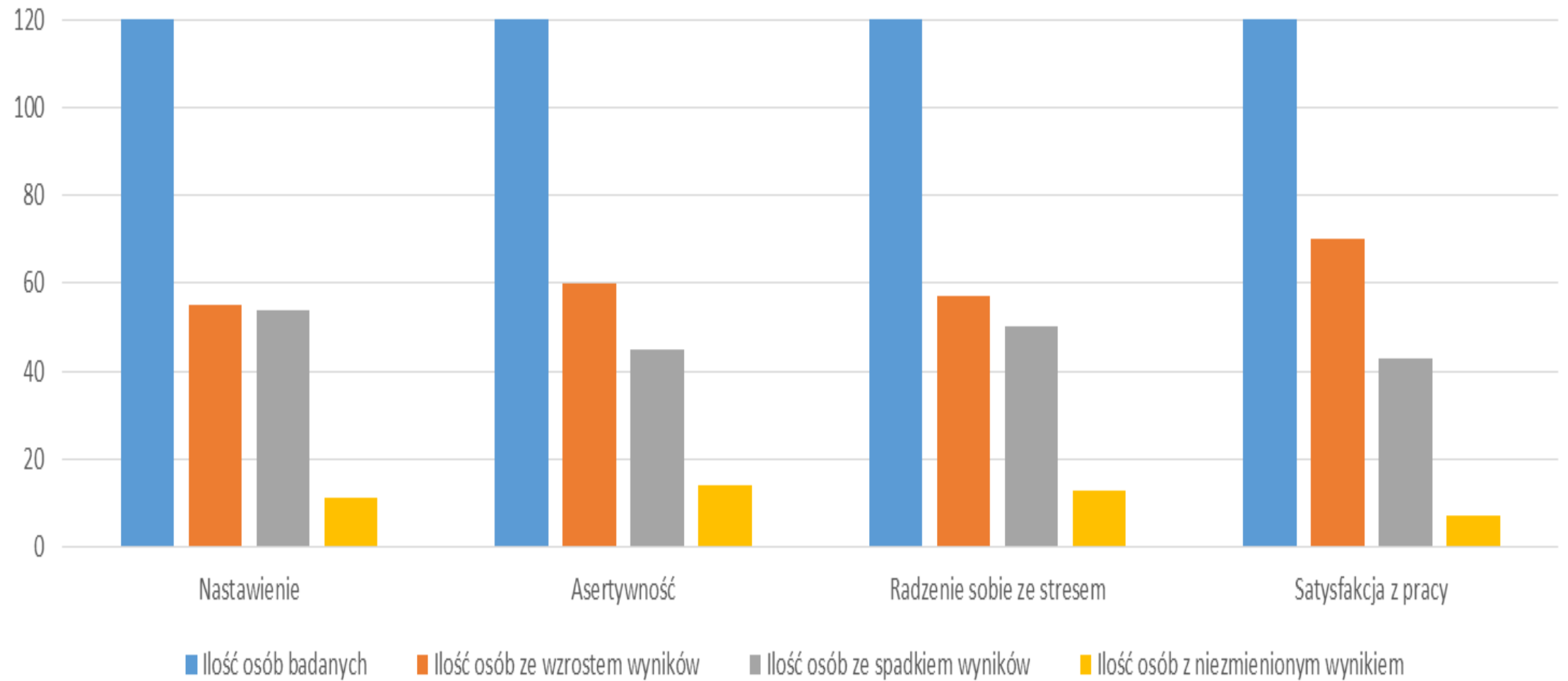
Porównanie wyników w grupie osób uczestniczących w warsztatach (wzrost wyników w 3 badanych obszarach)



Porównanie wyników obu grup
po warsztatach/po 3 miesiącach (przewaga wyników grupy
eksperymentalnej w 3 obszarach)



Trendy zmian wyników w grupie eksperymentalnej



Wypowiedzi uczestników Programu

- zajęcia pozwoliły mi rozwinąć nowe formy komunikacji, zrozumieć drugą osobę,
- dały wsparcie, dodały odwagi, wyciszyły,
- zajęcia uodporniły, nauczyły obrony przed trudnościami,
- dały wskazówki jak nie wpaść w rutynę, jak radzić sobie ze stresem, dały tematy do przemyśleń i motywację do działania.

Promocja Programu Profilaktyki Wypalenia Zawodowego w prasie

- Biuletyn Informacyjny Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych w Gdańsku (III 2014 r. do XI 2016 r. – cykl felietonów - wybrane numery)
- Pomorski Magazyn Lekarski Okręgowej Izby Lekarskiej w Gdańsku
<https://oilgdansk.pl/polecamy/szkolenia-z-wypalenia-dlaczego-sie-wypalamy-i-jak-do-tego-nie-dopuszczic/>
- Lokalna prasa - Gazeta Wyborcza, Magazyn Trójmiejski z dn. 03 marca b.r.
<http://trojmiasto.wyborcza.pl/trojmiasto/7,35612,21430510,perfekcyjn>



POMORSKIE
2020



Dziękuję za uwagę

