

Analiza czynników stresogennych wśród pracowników zespołów ratownictwa medycznego i dyspozytorni medycznej

Słowa kluczowe: czynnik stresogenny, dyspozytor medyczny, dyspozytornia medyczna, ratownik medyczny, stres, stresor, wypalenie zawodowe, zespół ratownictwa medycznego

Streszczenie

Charakter i warunki pracy zawodowej w Zespołach Ratownictwa Medycznego (ZRM) i Dyspozytorni Medycznej (DM) związane są z występowaniem licznych sytuacji stresowych. Pracownicy systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego (PRM) narażeni są na oddziaływanie licznych czynników stresogennych, które negatywnie wpływają na ich funkcjonowanie w życiu zawodowym i pozazawodowym.

Celem badania była identyfikacja czynników stresogennych występujących w miejscu pracy służb ratunkowych, porównanie ich stopnia oddziaływania na pracowników DM i ZRM oraz wskazanie, które miejsce wykonywania czynności zawodowych jest bardziej obciążające psychicznie.

Badania i metody: Kryteria kwalifikujące osoby do badań obejmowały wykonywanie pracy zawodowej ratownika medycznego lub pielęgniarki/pielęgniarsza systemu PRM oraz miejsce wykonywania czynności zawodowych – ZRM lub DM. Badanie miało charakter przekrojowy i zostało przeprowadzone w okresie od 01.03.2019r. do 01.03.2020r. Do badań włączono 186 pracowników Pogotowia Ratunkowego w Legnicy w wieku od 22 do 61 (mediana 43) lat. Wśród tej liczby osób znajdowało się 50 dyspozytorów medycznych Dyspozytorni Medycznej w Legnicy i 136 pracowników medycznych Zespołów Ratownictwa Medycznego PR w Legnicy. Materiał badawczy zebrano za pomocą kwestionariusza autorskiego, jak również kwestionariuszy standaryzowanych:

- kwestionariusz autorski do uzyskania danych socjodemograficznych i identyfikacji występowania poszczególnych czynników stresogennych w miejscu pracy,
- Skala Odczuwanego Stresu PSS-10 (ang. Perceived Stress Scale zał. 2) Sheldona Cohena, w polskiej adaptacji Zygryda Juczyńskiego i Niny Ogińskiej-Bulik, do oceny poziomu stresu,
- Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego LBQ (ang. Link Burnout Questionnaire) autorstwa Massimo Santinello, do oceny ryzyka wystąpienia wypalenia zawodowego wśród pracowników,

- Kwestionariusz Ogólnego Stanu Zdrowia GHQ-28 (ang. General Health Questionnaire) autorstwa Dawida Goldberga, do oceny ogólnego stanu zdrowia i emocji wśród uczestników badania,

- Kwestionariusz Osobowości Eysencka EPQ-R (ang. Eysenck Personality Questionnaire-Revised) autorstwa Hansa J. Eysencka, do badania podstawowych wymiarów osobowości.

Wyniki: Poziom odczuwanego stresu w badanej populacji (PSS-10) był na wysokim poziomie. Średnie wartości ogólnego stanu zdrowia dla całej badanej grupy mieszczą się w zakresie wyników standaryzowanych - 6 stena według norm opracowanych dla kwestionariusza GHQ-28. Porównując uzyskane wyniki z kwestionariusza LBQ własnej grupy badawczej z wynikami znormalizowanymi możemy zauważyć, że średnia związana z poczuciem braku skuteczności zawodowej mieści się w normie wyników standaryzowanych. Wyniki M uzyskane w pozostałych skalach kwestionariusza są wyższe w stosunku do wyniku znormalizowanego. Najwyższy wynik każda grupa badawcza uzyskała w skali braku zaangażowania w relacji z klientem, co może dotyczyć przedmiotowego traktowania pacjenta i rutynowym postępowaniu z nim. Weryfikacja zróżnicowania występowania cech osobowości wg kwestionariusza EPQ-R wskazuje na brak istotnych różnic, zarówno w zależności od miejsca pracy jak i płci ankietowanych

Analiza uzyskanych danych wykazała, że wszystkie czynniki stresogenne, o które zapytano uczestników badania, występują zarówno w Dyspozytorni Medycznej, jak i w Zespołach Ratownictwa Medycznego. Najbardziej obciążającymi czynnikami stresogennymi okazał się system wynagrodzenia, organizacja pracy i jej charakter oraz nadmiar obowiązków zawodowych. W podgrupie DM u 84% dyspozytorów medycznych poziom wynagrodzenia i nierówności płacowe wywoływały duże napięcie psychiczne. Również wśród członków ZRM zauważono, że u większości badanych 78% ten czynnik stresogeny wywoływał poczucie niesprawiedliwości i frustracji, a w konsekwencji znaczne i przytłaczające obciążenie psychiczne. Zmianowy i nieregularny charakter wykonywanej pracy zawodowej wywoływał u 68% pracowników DM bardzo duże obciążenie psychiczne. Wśród pracowników ZRM 53% osób wskazało, że dany stresor powoduje wzrost napięcia psychicznego. Organizacja pracy i przepływ informacji był przyczyną bardzo dużego obciążenia psychicznego dla 72% dyspozytorów medycznych i 56% członków ZRM. Większość osób badanych stwierdziła bardzo duże obciążenie psychiczne wywołane nadmiarem obowiązków zawodowych – wśród pracowników DM 80%, a w podgrupie ZRM 60% osób. Braki w sprzęcie i ich gorsza jakość

były wymieniane jako znaczącą przyczynę wzrostu napięcia psychicznego tylko przez 78% dyspozytorów medycznych. We wspomnianej podgrupie badawczej ponad połowa pracowników (56% DM) wskazywało, że relacje z przełożonymi i kontakt z pacjentem/osobami z jego otoczenia również były przyczyną wzrostu napięcia psychicznego. Pozostałe czynniki stresogenne nie miały większego negatywnego wpływu na osoby uczestniczące w badaniu.

Wnioski. Identyfikacja czynników stresogennych wykazała, że zarówno dyspozytorzy medyczni, jak i członkowie ZRM narażeni są na oddziaływanie danych stresorów. W podgrupie DM poziom obciążenia psychicznego pracowników w przypadku poszczególnych stresorów był większy niż w podgrupie ZRM. Świadczy to o tym, że praca w dyspozytorni medycznej jest bardziej stresująca niż w ZRM, jednak bez konsekwencji emocjonalnych, co ukazują wyniki z kwestionariuszy GHQ-28. Występowanie i oddziaływanie na pracowników danych stresorów również nie przyczynia się do wystąpienia zwiększonego ryzyka wypalenia zawodowego (LBQ) wśród badanej populacji. Najbardziej obciążającymi czynnikami stresogennymi w całej badanej populacji był system wynagrodzenia, organizacja pracy i jej charakter, czyli zmienność i nieregularność oraz nadmiar obowiązków zawodowych. W podgrupie DM przyczynami wzrostu napięcia psychicznego były jeszcze relacje z przełożonymi, kontakty z pacjentem/osobami z jego otoczenia oraz braki w sprzęcie.