

TÜKENMİŞLİK SENDROMU İLE BAŞ ETME YÖNTEMLERİNDE YÖNETİCİLERİN/ KİŞİNİN ROLÜ

**Yrd.Doç.Dr.Fatih Ozan KAHVECİ
BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ
TIP FAKÜLTESİ
ACİL TIP ANABİLİM DALI**

Sunum Planı

- Tanım
- Risk faktörleri
- Önleyici faktörler
- Tükenmişlikten çıkış süreci



HÜRREM TÜKENDİ!

MANŞET
23.05.2010



- **Muhteşem Yüzyıl'ın 100. bölümü, dün ekrana gelmedi.**

Çalışma ortamı

- Sağlık sektörü diğer alanlardan daha stresli.



Çalışma ortamı

En stresli alanlardan
biri





Risk Faktörleri

1. Beklenmedik ve acil durumlara katılma
2. Heran yardıma hazır bulunma
3. İş durumunun belirsizliği
4. Gece visitleri ve müdahaleleri
5. Bulaşıcı hastalık korkusu
6. Yetersiz yer ve durumlarda acil yönetimi
7. Hastanın yaşam sorumluluğu

Risk Faktörleri

- 8. Girişimsel işlemler için yetersiz zaman
- 9. Tedavi hızı ve zamanlaması
- 10. Atipik semptomlarla uğraşmak
- 11. Yeterli tedaviyi sağlayamama endişesi
- 12. İlerleyici ve kötü prognozlu hastalarla uğraşmak
- 13. Uygun tanı ve tedavi ile ilgili bilgi eksikliği
- 14. Medya ve hukuk davaları korkusu

Risk Faktörleri

- 15.Devam edilen işte çalışma süresinin az olması.(Deneyimsizlik)
- 16.Bekar olma
- 17.Acil servisten 5-10 yıl içinde ayrılmayı planlama
- 18.Klinik dışı çalışma saatinin çok az olması.
- 19.Gece nöbetlerinin fazla olması
- 20.Ekstra nöbetler
- 21.Uzun nöbet süreleri
- 22.Aşırı iş yükü
- 23.Problemlili çalışma arkadaşları

İş Memnuniyeti

- Yüksek okul okuyanlar
- Yöneticiler
- Sektörde eski olanlar (20 yıl ve üstü)
- Yaşı ilerlemiş olanlar (35 ve üstü)
- Ödüllendirme
- Kariyer beklentisi yüksek olanlar
- Otonomi fazla olanlar
- Arkadaş ilişkileri iyi olanlar
- Çalışma ortamı ve denetmen desteği iyi olanlar

Tükenmişlikten Çıkış

- Kişi Rolü
- Arkadaş Rolü
- Aile Rolü
- Kurum-Yönetici Rolü
- Yasal Düzenlemeler-Özlük Hakları

Tükenmişlikten Çıkış

Kişi Rolü

- Burnout yaşayan kişi çoğu zaman bunun farkında olamaz ve tanımlayamaz.



- American Board of Emergency Physician
kişilerin kendi değerlendirmesi burnout
%25.2

A first survey Measuring burnout in emergency

Robert B. Bell, MMS, PA-C; Meredith Davison, PhD; Donald Sefcik, DO, RPh

ABSTRACT

Using the Maslach Burnout Inventory (a device used in prior studies on emergency physicians) and the EMPA Demographic, Work, and Lifestyle Characteristics Survey, we assessed the burnout levels of emergency medicine physician assistants (EMPAs) and the presence of characteristics associated with higher burnout levels. Fifty-nine percent had moderate or high burnout levels on the Emotional Exhaustion subscale; 66% on the Depersonalization subscale; and only 34% on the Personal Accomplishment subscale. Several associations were found between EMPA burnout and individual characteristics, including insomnia and low satisfaction with physician supervision. Similarities were noted with regard to burnout among EMPAs and emergency physicians.

burnout as a syndrome characterized primarily by emotional exhaustion, depersonalization, and a reduced sense of personal accomplishment in someone who works with the public.¹⁰ Emotional exhaustion involves the inability to respond emotionally to a patient, and depersonalization denotes the inability to see a patient as a person (as by referring to a patient as "the belly pain in bed 2").

Most research on burnout in health care workers has used the Maslach

Semptomlar

- Güçlü hissedilen duygularda yetersizlik
- Önceden hoşlanılan aktivitelere ilgisizlik
- İritabilite
- İntolerans
- İşin gerekliliklerine karşı tavır alma
- İş alakasının azalması
- İş arkadaşlarından izolasyon
- Hasta ilgisinin azalması
- Hasta memnuniyetinin azalması
- Aile problemlerinden muzdarip olma

Semptomlar

- Acil Servis problemlerini ailesinin üzerine atmak
- Düzenli egzersiz yapmamak
- Kilo artışı
- Kendini tükenmiş olarak görme
- Uyku bozuklukları
- Kariyer, gelir, uzmanlık alanından memnuniyetsizlik
- Acil servisten 5-10 yıl içinde ayrılmayı planlama
- Psikoterapi almak
- Alkol, sigara, ilaç kullanımı

Tükenmişlikten Çıkış

Kişi Rolü

- İş ortamının kontrol edilmesi zorsa kişinin rolü daha önemli.

Tükenmişlikten Çıkış Kişi Rolü

1. Herkesi memnun etmek zorunda değilsiniz.
2. Sorumluluk ve sınırlarını bil. gereksiz yük altına girme.



- Tedavi sonuç beklentilerini çok yüksek tutma.



Tükenmişlikten Çıkış

Kişî Rolü

3. İşin zorlukları ve riskleri işe başlamadan öğrenilmelidir.
4. Tükenmenin ne olduğunu ve belirtilerini önceden öğren.

Tükenmişlikten Çıkış

Kişi Rolü

5. Hobiler ve sosyal ilişkiler geliştirin.





Tükenmişlikten Çıkış

Kişi Rolü

6. Rutin işyeri alışkanlıklarını bırakın. Her öğle arasını farklı geçirin.
7. İş çıkışı Fiziksel boşaltım sağlayan egzersiz.
8. Evinizde rahatlama köşesi-mizah dergileri.

Tebdil-i mekanda ferahlık vardır



Tatil

Ortam Değişikliği iyi gelir!

Tükenmişlikten Çıkış Çalışma Arkadaşlarının Rolü

Friends Forever.



DON'T CRY ...



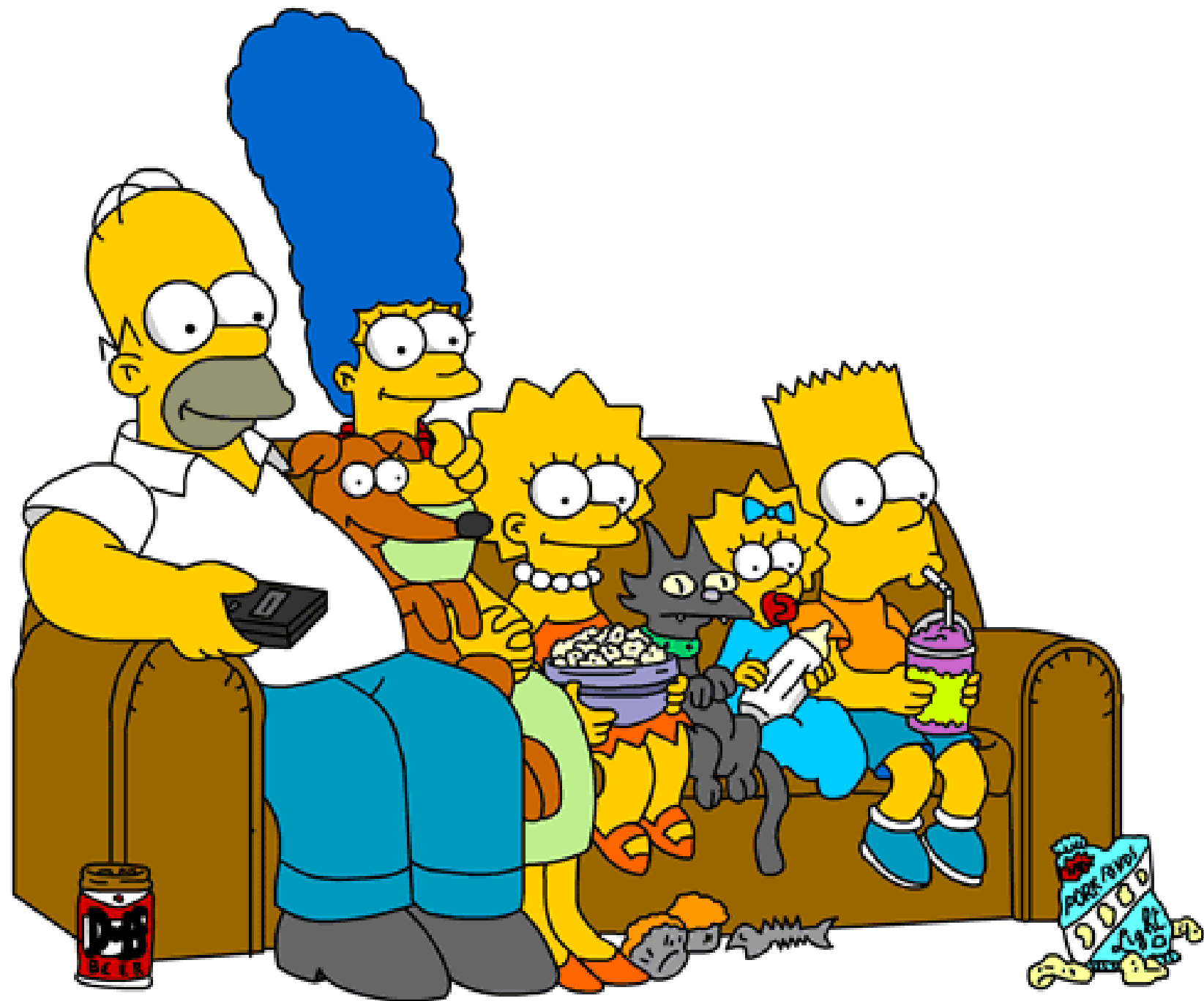
Tükenmişlikten Çıkış Çalışma Arkadaşlarının Rolü

1. Birlikte sosyal aktivasyon
2. Uyumlu ekip çalışması
3. Adil iş dağılımı
4. Sorunlar kronikleşmemeli.hemen
çözülmeli.
5. Destek grupları.Askerlikte body.
6. Kıdemliler örnek olmalı.Rol model.

Tükenmişlikten Çıkış Aile Rolü

Aile yaşamı gibisi yoktur. Bir ülkenin yükselmesi aile ve ev sevgisine bağlıdır.

Chales Dickens



Tükenmişlikten Çıkış Aile Rolü

- Aile desteği vazgeçilmez.



İş dışında takdir görülen yer.



Tükenmişlikten Çıkış

Kurum-Yönetici Rolü

1. Burnout varlığını kabul etmeli.
2. Problem için açık tartışma zemini oluşturmali.
3. Tartışma-toplantı
 - Formal-informal
 - Grup-bireysel
 - Yargılayıcı olmamalı
 - Destekleyici olmalı
4. Toplantılarda hasta tedavisi konuşma.
 - Hasta tedavisi konuşulan toplantılarda;
Burnout insidansı ile personel toplantı sayısı korele.
(k11)
 - Toplantılarda psikiatr/psikolog olması faydalı.(k18)

Tükenmişlikten Çıkış

Kurum-Yönetici Rolü

5. Time out (kaçış)

- Kişinin hastayla ilişkiden uzaklaştığı ve başka işlerle uğraştığı periyod.
- Evrak işleri, eğitim materyalleri, araştırma....
- Bu periyod düzenli ara/tatil zamanlarına ek olmalı.
- Hastalara başka personel bakar.
- Maliyet timeout < turnover

Tükenmişlikten Çıkış Kurum-Yönetici Rolü

6. Mecburi tatil

- Time out müsaade edilmeyen izin olarak görülebilir.
- Bu durumda işe yaramaz.
- Ücretli izin ver.
- Bu kişiler burnout olduklarının farkına varmaz ve tatil istemez.

Tükenmişlikten Çıkış Kurum-Yönetici Rolü

7. İş yükü azaltılmalı
8. Okuldan başlayarak burnout olasılığı anlatılmalı.
9. Görev tanımları açık ve net olmalı.
10. İşe yeni başlayanlara oryantasyon ve supervizyon sağlanmalı.
11. İş-çalışan uyumu için işin modifikasyonu.
12. İşin özelliğine göre personel planlaması.

Tükenmişlikten Çıkış Kurum-Yönetici Rolü

13. Sorunların ortaya çıktığı anda değerlendirilmesi.
14. Sıkıntı yaşayan personele destek olunacağıının önceden bildirilmesi.
15. Çalışanlara sürekli eğitim olanaklarının sağlanması.
16. Ödül kaynaklarının çoğaltılması.
17. Karar süreçlerine çalışanları katma.
18. Hoşgörülü-adaletli-esnek-katılımcı.

Tükenmişlikten Çıkış Kurum-Yönetici Rolü

19.Sosyal aktivite olanaklarının artırılması.

Tükenmişlikten Çıkış

Yasal Düzenlemeler-Özlük Hakları

1. Çalışanların görev ve yetkilerinin yasalarla net olarak belirlenmesi.
2. Yetkilerin paylaştırılması.
3. Ödül kaynaklarının artırılması.
4. Uzun çalışma saatlerinin azaltılması.
5. Ücretlerin iyileştirilmesi.
6. Tatil ve sosyal aktivite olanaklarının artırılması.
7. Personel sayısının iyileştirilmesi.
8. Yıpranma payı.

Sonuç

- Burnout terapisi kaçınılmaz gereksinim değildir.
- Çünkü burnout önlenabilir.