

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Hastanesi Acil Servis Çalışanlarının İş Memnuniyetini Etkileyen Faktörler

Dr. Aydın Deniz KARATAŞ, Dr. Cemil NARĞİS, Dr. Ahmet BAYDIN,
Dr. Zahide DOĞANAY, Dr. Dursun AYGÜN

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, SAMSUN

- ✓ Acil servis çalışanları, hasta yakınlarının tacizleri, servislerin doluluğu nedeni ile hasta yatışlarının yapılamaması, ekonomik sorunlar gibi birçok faktör nedeniyle sürekli stres altındadır. Bu strese neden olan faktörler zamanla acil çalışanları arasındaki ilişkileri bozabilmekte ve iş verimliliğini düşürebilmektedir. Profesyonel heyecan ve memnuniyetin yitilmesi, tedavi alan hastalara karşı negatif bir tutum içinde olma ile karakterize olan "tükenme sendromu" bu sürecin son noktasıdır. Bu çalışmada Ondokuz Mayıs Üniversitesi hastanesi acil servisinde çalışanlarının stres faktörleri değerlendirilmiştir.

Anahtar kelimeler: Acil servis, stres, tükenme

- ✓ **The Factors Affecting the Job Satisfaction of Emergency Staffs at Ondokuz Mayıs University Hospital**

Emergency staffs are under continuously stress at work because of many factors such as, the annoyance of patient relatives, the lack of the hospitalization of the patients because of insufficient capacity of the departments and, economic problems. In the course of time, these factors can disturb the relations among emergency staff and reduce job productivity. Burn-out syndrome characterized by lost of professional enthusiasm and occupational satisfaction, and also negative behavioral approach against the patients, is the end-point of this period. In this study, we evaluated the stress factors, which are encountered among emergency staff at Ondokuz Mayıs University Hospital.

Key word: Emergency department, stress, burn out

GİRİŞ

Acil servis çalışanları, sağlık çalışanları içerisinde en fazla strese maruz kalan gruptur⁽¹⁾. Acil servise başvuran hastaların ciddiyeti, acil servis çalışanlarının ekonomik sorunları ve çalışma ortamı bu stresin ana kaynağını oluşturmaktadır. Mevcut imkanlarla en iyi hizmeti vermeye çalışan bu grubun devamlı göz önünde olması da ayrı bir stres nedeni olmakta, verimi düşürmekte ve acil servis çalışanlarının iş memnuniyetini etkilemektedir.

Acil servis hekimleri diğer meslektaşlarına göre daha fazla stres altındadır⁽¹⁾. Acil servis hekimlerinin iş stres kaynaklarının sınıflaması Tablo I'de verilmiştir⁽²⁾.

Bu çalışma Ondokuz Mayıs Üniversitesi (OMÜ) hastanesi acil servis çalışanlarının iş memnuniyetini etkileyen faktörleri değerlendirmek için yapılmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışmaya OMÜ hastanesi acil servisinde çalışan toplam 55 kişi alındı. Çalışmaya başlarken gerekli izinler alınmış olup, anket soruları ve bilgi formları acil servis çalışanları tarafından gönüllü doldurulmuştur.

Acil servis çalışanlarından, kendileri ile ilgili sosyodemografik verileri doldurmaları istenmiş ve bizce, çalışırken sıkça karşılaşılabileceklerini düşündüğümüz zorluklara,

Tablo I. Acil Servis Hekimlerinin İş Stres Faktörleri.

Her zaman yüzde yüz doğru tanı konma gerekliliği
Bir hastanın acil servisten ayrılmasından hemen sonra ölmesine bağlı suçluluk hissi
Tıbbi hata yapma korkusu
Yoğun ve rutin işler arasında çalışma isteğinin azalması
Ani ölümlerle yüzyüze gelme
Krizdeki bireyler ve psikiyatrik hastalarla ilgilenme zorunluluğu
Kaba ve düşmanca hastalarla ilgilenme zorunluluğu
Görülen hasta tipinde denetimin olmaması
Zehirlenme olguları, zor veya bağımlı hastalar
Değişik hasta popülasyonlarından enfeksiyon hastalıkları kapma korkusu
Diğer hekimlerle tartışma, fikir ayrılığı veya onlardan izole olma
Meslektaş desteğinin yeterli olmaması
Birlik olma duygusunun olmaması
Saygı ve takdir eksikliği
Dinlenmek için belli bir zamanın olmaması
Vardiya değişimleri
Uzun nöbet süreleri (12, 16, 24 saatlik nöbetler)
Sirkadiyen ritm değişiklikleri (biyolojik stres ve yorgunluğa sebep oluyor)
Katılım zorunluluğu olan mesleki toplantılar
Hasta sevklerinde zorluklar
Kırtasiye işlemlerinin çokluğu
Aile, arkadaşlar, sosyal aktiviteler ve hayati kararlar için çok az zaman kalması

kendilerinin katılıp katılmadıkları sorulmuştur.

Acil servis çalışanlarından elde edilen verilerin istatistiksel analizi 'SPSS for windows 10.0' istatistik paket programı kullanılarak yapılmıştır.

BULGULAR

Bu çalışmada OMÜ hastanesi acil servisinde görev yapan 55 kişinin iş memnuniyetini etkileyen faktörler araştırıldı. Çalışmaya katılan acil servis çalışanlarının meslek grupları incelendiğinde %31'inin (n=17) doktor, %29,1'inin (n=16) hemşire, %16,3'ünün (n=9) paramedik ve %23,6'sının (n=13) hastabakıcı olduğu saptandı. Katılımcıların %56,4'ü erkek

(n=31), %43,6'sı kadın (n=24) idi. Çalışanların medeni durumuna bakıldığında %58,2'sinin evli (n=32), %41,8'inin bekar (n=23) olduğu saptandı. Acil serviste çalışma sürelerine bakıldığında ise %40'ının 4 yıl ve üzeri (n=22), %29,1'nin ise 1 yıldan daha az (n=16) bir süre acil serviste çalıştığı saptandı (Tablo II). Acil servis çalışanlarının %90,9'u (n=50) gece nöbeti tutarken %9,1'i (n=5) nöbet tutmuyordu. Katılımcılar tarafından, yetersiz maddi kazanç %70,9 (n=39), vardiya şeklinde çalışma %69 (n=38), yapılan işe nazaran yeterli saygı görememe %67,2 (n=37) ve yoğun iş yükü ile birlikte çok sayıda hastaya bakmak zorunda olmak %65,4 (n=36) iş stres faktörü olarak belirtilmiştir (Tablo III). Çalışma saatleri açısından bakıldığında çalışanların %69'u (n=38) haftada 40-80 saat arası çalışırken %31'i (n=17) 80 saatin üzerinde çalışmakta idi. Çalışmaya katılanların %60'ı acil serviste çalışmaktan memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Sadece acil doktorları incelendiğinde memnuniyetsizlik %76,4'e yükselmektedir. Tüm acil servis çalışanlarının %45,4'ü, acil serviste çalışmaya başladıktan sonra sosyal ilişkilerinde daha sınırlı davranışlar gösterdiklerini belirtmişlerdir.

Tablo II. Çalışmaya Katılan Acil Servis Çalışanlarının Acil Serviste Çalışma Süreleri.

Çalışma süreleri / Yıl	n	%
1 - ↓	16	29.1
1 - 2	5	9.1
2 - 3	8	14.5
3 - 4	4	7.3
4 - ↑	22	40

TARTIŞMA VE SONUÇ

Acil servis çalışanları için iş stres faktörleri Whitehead ve ark. tarafından yapılmış olan bir çalışmada tanımlanmıştır⁽²⁾. Bizim yaptığımız çalışmada yetersiz maddi kazanç, vardiya şeklinde çalışma, yapılan işe nazaran yeterli saygı görememe ve yoğun iş yükü ile çok sayıda hasta bakma katılımının en fazla olduğu iş

Tablo III. Acil Servis Çalışanlarının İş Hayatında Karşılaşılabileceği Stres Faktörleri.

İş stres faktörleri	Katılıyorrum	
	n	%
Yetersiz maddi kazanç	39	70.9
Çalışırken dinlenmeye yeterli zamanın olmaması	38	69
Yaptığınız işe nazaran yeterli saygı görememe	37	67.2
Yoğun iş yükü, çok sayıda hasta bakma	36	65.4
Hasta yakınlarıyla uğraşma	29	52.7
Aileme ve arkadaşlarıma yeterli zaman ayıramama	28	50.9
Gerekli araç-gerecin olmaması	26	47.2
Enfeksiyon hastalıkları kapma korkusu	24	43.6
Diğer çalışanlarla olan problemler	23	41.8
Kaba ve saldırgan hastalara bakma	19	34.5
Saldırıya uğrama korkusu	12	21.8
Yeterli mesleki bilginizin olmaması	12	21.8
Tıbbi hata yapma korkusu	9	16.3
Vardiya şeklinde çalışma	8	14.5
Ani ölümlerle karşılaşma	7	12.7

stres faktörleri olarak saptandı. Serinken ve ark.'nın yaptığı çalışmada ise; HIV, hepatit, tüberküloz ...vb gibi bulaşıcı hastalıkları edinme korkusu, yetersiz maddi kazanç, hasta yakınları ile uğraşmak, kaba ve saldırgan hastalarla uğraşmak katılımın fazla olduğu iş stres faktörleri olarak bildirilmiştir⁽¹⁾. Bu faktörlerin tamamı bütün sağlık çalışanları için söz konusu olsa da acil servis çalışanları için bu faktörlerin yeri daha anlamlıdır. Baltaş ve ark.⁽³⁾ iş yaşamındaki stres faktörlerinin, zaman zaman çalışanların sağlığını tehdit edebildiğini, insanlar arasındaki ilişkileri bozabildiğini ve iş verimliliğini düşürebildiğini bildirilmişlerdir.

Acil servis çalışanlarının önemli bir stres faktörü de yapılan tüm hasta bakım işlemlerinin göz önünde olması ve bunların diğer birimlerin çalışanları ile hasta yakınları tarafından izlenebilmesi ve olumsuz eleştirilerle yüz yüze gelebilmeleridir⁽⁴⁾. Çalışmamızda acil servis çalışanlarının %52,7'si hasta yakınları ile uğraşmanın, %34,5'i ise kaba ve saldırgan

hastaya bakmanın performanslarını etkilediğini, iş verimini azalttığını belirtmiştir. Serinken ve ark. 113 acil hekimiyle yaptıkları anket çalışmasında, çalışmaya katılanların %96,5'i hasta yakınları ile uğraşmanın, %92,9'u saldırgan hastalarla uğraşmayı stres faktörü olarak belirtmişlerdir⁽¹⁾. Her iki çalışmaya katılanlar arasındaki bu görüş farkı acil servisinde alınan güvenlik önlemlerinin (güvenlik görevlisi, güvenlik kamerası vb.) kalitesinin yeterliliğine bağlı olabilir.

İnsanlarla daha yakın ve yüz yüze ilişki gerektiren meslek gruplarında sık görülen tükenme sendromu, bireylerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsız olmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalması şeklinde tanımlanır^(5,6). Yapılan işe karşı heyecanın kaybolması, yaptığı işi ve hasta bakımını kendisine bir yük olarak görmesi, yardım bekleyen hastalara karşı olumsuz bir davranış sergilemesi, tatminsizlik ve idealizmde ilerleyen azalma tükenmişlik sendromu'nun sık görülen bulguları arasındadır⁽⁷⁾. Çalışmamıza katılanların sadece %40'ı acil serviste çalışmaktan memnun iken %45,4'nün çalışmaya başladıktan sonra daha sinirli olması bu sendromun acil servisinde de kendini gösterdiğini ortaya koymaktadır. Çalışmaya katılan 17 hekimin 13'nün (%76,4) acil serviste çalışmaktan memnun olmaması da dikkat çekmektedir. Acil servisimizin işleyişinde hekimin rolünün çok geniş olması (idari problemler, hasta yakını ve konsültan hekimlerle diyaloglar, verilen hizmette aksaklıklara neden olan her problemde sorumlu olma) ve de çalışma saatlerinin fazlalığı tükenme sendromunun hekimlerde daha sık olmasına dolayısıyla da iş memnuniyetinin azalmasına yol açmaktadır. Serinken ve ark.⁽⁸⁾ yaşın, cinsiyetin, medeni durumun ve hastane dışı ek işlerin tükenmeyle doğrudan ilişkisinin olmadığını ancak sosyal aktivite ve hobilerin çalışanları tükenmeden koruyacağını bildirilmişlerdir.

Sonuç olarak acil servis çalışanlarına uygun çalışma ortamının sağlanması ve sosyal aktiviteleri için gerekli olanakların tanınması

ile iş memnuniyetinin artacağı ve dolayısıyla da verilecek hizmet açısından da beklenen düzeye ulaşabileceği kanısındayız.

Geliş Tarihi : 17.03.2005

Yayına kabul tarihi : 01.12.2005

Yazışma Adresi:

Dr. Aydın Deniz KARATAŞ

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Tıp Fakültesi,

Acil Tıp Anabilim Dalı

55139 Kurupelit, SAMSUN

KAYNAKLAR

1. Serinken M, Tomruk Ö, Erdur B, ve ark. Acil Servis Hekimlerinin İş Stres Faktörleri. Akademik Acil Tıp Dergisi. 2003; 2: 48-51.
2. Whitehead DC, Pines A. Surviving The 10-Year Ache: Emergency Practice Burnout. Emergency Medicine Reports (Supplement). 1991; 23: 1-7.
3. Baltaş A, Baltaş Z. Stres ve Başa Çıkma Yolları. Remzi Kitap Evi. 1990; İstanbul.
4. Çevik AA, Holliman CJ, Yanturrah S. Acil servis hekimleri ve tükenme sendromu. Ulusal Travma ve Acil Cerrahi Dergisi. 2003; 9: 85-89.
5. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. Journal of Occup Behav. 1981; 2: 99-113.
6. Ergin C. Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. Bayraktar R, Dağ İ, (Ed). VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara. Türk Psikologlar Derneği Yayını. 1992; 143-154.
7. McNamara RM. Physician Wellness. September 2000. <http://emedicine.com/emerg/topic678.html>
8. Serinken M, Erdur B, Tomruk Ö, ve ark. Acil Sağlık Hizmetinde Görevli Hekimlerde Tükenme Sendromu. Türkiye Acil Tıp Dergisi. 2004; 4: 19-23.