

Stres na radnom mjestu i njegovi čimbenici kod zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika u javnoj službi

*Stress at work and his factors
at health and non-health workers
in public service*

Nikolina Ferenac, mag.physioth.¹, Dr. sc. Iva Ivanković, mag.logoped.²

¹Klinika za kirurgiju, Klinika za dječje bolesti, Zagreb, Hrvatska

²DV Potočnica, Zagreb, Hrvatska

Izvorni znanstveni rad
Original scientific paper

Sažetak

Uvod: Stres na radu je specifična vrsta stresa čiji je izvor u radnom okolišu. Predstavlja globalni javnozdravstveni problem te je jedan od najvećih uzroka profesionalnih bolesti i bolovanja u svijetu.

Cilj: Utvrditi da li postoji razlika u razini stresa između zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika u javnoj službi.

Materijali i metode: Istraživanje je uključilo 110 ispitanika (55 zdravstvenih i 55 nezdravstvenih djelatnika). Primijenjen je Upitnik o stresorima na radnom mjestu. Ispitanici su ocjenjivali i osobni doživljaj određenog stresora na Likertovoj ljestvici ocjenama od 1 do 5

Rezultati: Dobiveni rezultati ukazuju da postoji statistički značajna razlika u razini stresa između zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika ($p=0,001$).

Zaključak: Istraživanje upućuje da su ispitanici obje skupine izloženi različitoj vrsti stresora na radnom mjestu.

Ključne riječi: Stres, stresori, zdravstveni djelatnici, nezdravstveni djelatnici

Abstract

Introduction: Stress at work is a specific type of stress whose source is in the work environment. It represents a global public health problem and is one of the biggest causes of occupational illness and illness in the world.

Aim: To determine whether there is a difference in the level of stress between public health and non-health workers.

Materials and methods: The survey involved 110 respondents (55 health and 55 non-health workers). The Stressors Questionnaire at the Workplace was used. Respondents also evaluated the personal experience of a specific stressor on the Likert scale ranging from 1 to 5.

Results: The obtained results indicate that there is a statistical difference in the level of stress between health and non-health workers.

Conclusion: The study suggests that subjects of both groups are exposed to different types of stressors at the workplace.

Key words: Stress, stressors, health workers, un-health workers

Uvod

Stres na radu je specifična vrsta stresa čiji je izvor u radnom okolišu. Izvor stresora može biti priroda samog posla, organizacija rada i radni okoliš. Pokazatelji takve vrste stresa su ponekad jasni, ponekad je dovoljna samo diskusija, a ponekad je stres prikriven. Može biti jedan od mnogih uzročnika pobola. Ponekad je doprinos

stresa neznatan, a ponekad to može biti pokretač mehanizama koji rezultira nastankom bolesti i ubrzanjem njezinog tijeka.¹

Prema nekim studijama 50-60% svih izgubljenih radnih dana nastaje kao posljedica stresa na radnom mjestu, a stres je istodobno „krivac“ i za preko 5 milijuna nesreća godišnje na radnom mjestu.²

Najčešćim stresorima kod zdravstvenih djelatnika smatraju se hitna stanja, dežurstva, donošenje odluka nakon dežurstva, rutinski medicinski rad, te mala mogućnost napredovanja radi kojih 68% zdravstvenih djelatnika razmišlja o napuštanju struke, od kojih polovica vrlo ozbiljno.³

Cilj rada je utvrditi da li postoji razlika u razini stresa između zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika u javnoj službi.

Materijali i metode

Istraživanje je provedeno među ispitanicima u Klinici za dječje bolesti Zagreb, te zaposlenicima Zagrebačkog Holdinga. U anketi je sudjelovalo 110 ispitanika (N=110), odnosno 55 zdravstvenih i 55 nezdravstvenih djelatnika. Istraživanje se provodilo anonimno, ispitanici su popunjavali ankete na radnom mjestu i tijekom radnog vremena uz prethodno danu pisanu suglasnost.

Anketa se provodila primjenom standardiziranog Upitnik o stresorima na radnom mjestu.

Upitnik se sastoji od pitanja koja se odnose na stresore na radnom mjestu, te percepciju stresa na početku radnog vremena i na kraju radnog vremena. Ispitanici su odgovarali na 26 pitanja koja se odnose na organizaciju radnog mjesta i financijska pitanja, javnu kritiku i sudske tužbe, sukobe i komunikaciju na radnom mjestu, profesionalne i intelektualne zahtjeve, te percepciju stresa na početku i na kraju radnog vremena.

Ispitanici su ocjenjivali osobni doživljaj određenog stresora na Likertovoj ljestvici ocjenama od 1 do 5 pri čemu 1 označava nije uopće stresno, 2 rijetko je stresno, 3 ponekad je stresno, 4 stresno i 5 izrazito je stresno.

Pitanja o stresorima iz Upitnika svrstana su u 5 skupina.

Prva skupina (F1) – *Organizacija radnog mjesta i financijska pitanja* obuhvaća devet stresora (nedovoljan broj djelatnika, neadekvatna osobna primanja, svakodnevne nepredviđene ili neplanirane situacije, neadekvatna materijalna sredstva za primjeren rad, preopterećenost poslom, neprimjeren radni prostor, nemogućnost napredovanja i promaknuća, loša organizacija posla, oskudna komunikacija s nadređenima).

Druga skupina (F2) – *Javna kritika i sudske tužbe* obuhvaća tri stresora (prijetnja sudske tužbe ili parničjenja, izloženost neprimjerenoj javnoj kritici, 24-satna odgovornost).

Treća skupina (F3) – Sukobi i komunikacija na poslu obuhvaća četiri stresora (sukobi s kolegama, sukobi s nadređenim, oskudna komunikacija s kolegama, sukobi s drugim suradnicima).

Četvrta skupina (F4) – Profesionalni i intelektualni zahtjevi obuhvaća četiri stresora (uvođenje novih tehnologija, „bombardiranje“ novim informacijama iz struke, nedostatak odgovarajuće trajne edukacije, nedostupnost potrebne literature).

Peta skupina (F5) – Razina stresa obuhvaća dvije činjenice (razina stresa koju osjećam na početku radnog vremena, razina stresa koju osjećam na kraju radnog vremena).

Provođenjem analize normalnosti distribucije kontinuiranih varijabli koja je provedena Smirnov-Kolmogorovljevim testom korišteni su parametrijski testovi.

Za sve kontinuirane varijable, prikazani su osnovni deskriptivni statistički parametri (aritmetička sredina i standardna devijacija).

Grafikon 1. Stresni i izrazito stresni čimbenici kod zdravstvenih djelatnika



Za ispitivanje razlika u razini stresa između zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika korišten je t-test za nezavisne uzorke.

Rezultati

U Grafikonu 1. i 2. prikazani su stresni i izrazito stresni čimbenici kod zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika.

Grafikon 2. Stresni i izrazito stresni čimbenici kod nezdravstvenih djelatnika



U Tablici 1. prikazani su rezultati intenziteta stresa na Likertovoj skali kod zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika

Tablica 1. Ocjena intenziteta stresa na Likertovoj skali kod zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika

Skupine stresora	Zdravstveni M(±SD)	Nezdravstveni M(±SD)
F1 - organizacija radnog mjesta i financijska pitanja	3,74 (±1,05)	2,38 (±1,14)
F2 - javna kritika i sudske tužbe	3,13 (±1,37)	2,07 (±1,07)
F3 - sukobi i komunikacija na poslu	2,91 (±1,31)	2,16 (±1,08)
F4 - profesionalni i intelektualni zahtjevi	2,93 (±1,23)	2,22 (±1,06)
F5 - razina stresa	3,10 (±1,35)	2,33 (±1,06)
Σ F1-F5	3,16 (±1,26)	2,86 (±1,08)

U Tablici 2. prikazana je razlika između zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika po skupinama stresora dok je u Tablici 3. prikazana razina stresa na početku i kraju radnog vremena kod zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika

Tablica 2. Prikaz razlika u skupinama stresora između zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika

Zdravstveni djelatnici/nezdravstveni djelatnici	
Skupina stresora	P
F1 - organizacija radnog mjesta i financijska pitanja	0,000
F2 - javna kritika i sudske tužbe	0,001
F3 - sukobi i komunikacija na poslu	0,008
F4 - profesionalni i intelektualni zahtjevi	0,008
F5 - razina stresa na početku i kraju radnog vremena	0,007

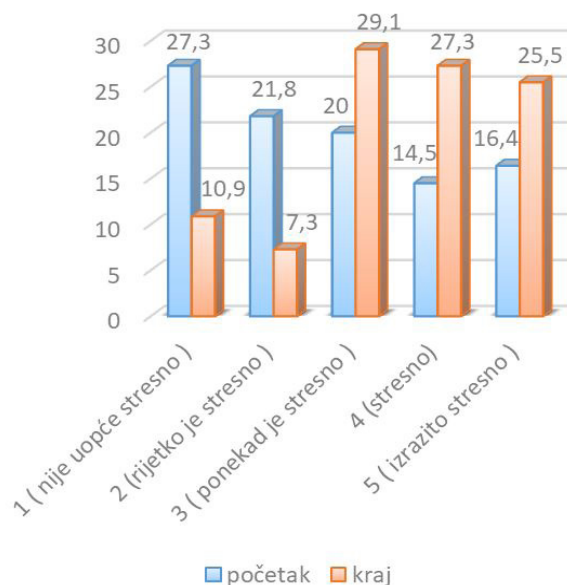
Zdravstveni djelatnici doživljavaju veći stres po pitanju stresora iz skupine F3 (sukobi i komunikacija na poslu, posebno po pitanju sukoba s drugim suradnicima) $p < 0,018$ i oskudne komunikacije s kolegama $p < 0,014$.

U skupini stresora F4 (profesionalni i intelektualni zahtjevi) postižu se značajno veće vrijednosti na stresorima vezanim uz „bombardiranje„ novim informacijama iz struke ($p < 0,027$), te uslijed uvođenja novih tehnologija i nedostupnosti potrebne literature ($p < 0,002$).

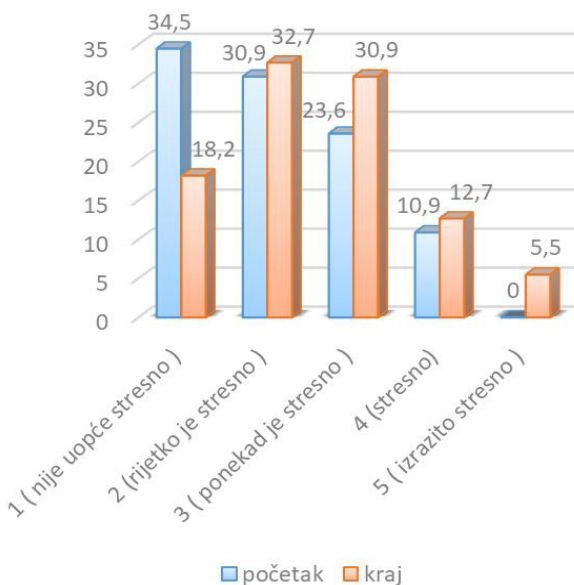
Najveća vrijednost za stresore u skupini F5 (razina stresa na početku i na kraju radnog vremena) je u razini stresa koja se osjeća na početku radnog vremena ($p < 0,013$).

U Grafikonima 3. i 4. prikazani su rezultati razine stresa na početku i na kraju radnog vremena kod zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika.

Grafikon 3. Razina stresa na početku i na kraju radnog vremena kod zdravstvenih djelatnika



Grafikon 4. Razina stresa na početku i na kraju radnog vremena kod nezdravstvenih djelatnika



Tablica 3. Razina stresa na početku i kraju radnog vremena kod zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika

Stresor	F5 - razina stresa koju osjećam na početku radnog vremena		F5 - razina stresa koju osjećam na kraju radnog vremena	
	Zdravstveni djelatnici	Nezdravstveni djelatnici	Zdravstveni djelatnici	Nezdravstveni djelatnici
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
1 (nije uopće stresno)	15 (27,30)	19 (34,50)	6 (10,90)	10 (18,20)
2 (rijetko je stresno)	12 (21,80)	17 (30,90)	4 (7,30)	18 (32,70)
3 (ponekad je stresno)	11 (20,00)	13 (23,60)	16 (29,10)	17 (30,90)
4 (stresno)	8 (14,50)	6 (10,90)	15 (27,30)	7 (12,70)
5 (izrazito stresno)	9 (16,40)	0 (0,00)	14 (25,50)	3 (5,50)

Tablica 4. Izračun srednjih vrijednosti frekvencije odgovora skupine F5 po Likertu

	ZDRAVSTVENI DJELATNIK	NEZDRAVSTVENI DJELATNIK
RAZINA STRESA NA POČETKU RADNOG VREMENA	2,71	2,11
RAZINA STRESA NA KRAJU RADNOG VREMENA	3,49	2,55

Rasprava

Rezultati istraživanja koje je provedeno u svrhu prepoznavanja intenziteta doživljaja stresa na radnom mjestu kod dvije različite skupine ispitanika (zdravstvenih djelatnika zaposlenih u Klinici za dječje bolesti i nezdravstvenih djelatnika zaposlenih u Zagrebačkom Holdingu) pokazuju da su ispitanici i jedne i druge skupine izloženi različitoj vrsti stresora na radnom mjestu.

Do sada nije rađeno istraživanje ovog tipa, te se pokazuju jasne razlike u doživljavanju pojedinih stresora kod zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika u javnoj službi. Kada se gleda srednja vrijednost utjecaja stresora po skupinama, vidi se da najveću vrijednost za obje skupine ispitanika predstavlja F1 (organizacija radnog mjesta i financijska pitanja).

Gledajući razliku unutar te grupe stresora po skupinama ispitanika vidi se da su kod zdravstvenih djelatnika, najizraženiji stresori vezani uz posao (neprimjeren radni prostor, svakodnevne nepredviđene i neplanirane situacije i preopterećenost poslom) dok nakon toga slijede stresori vezani uz osobne financije (neadekvatna osobna primanja, nemogućnost napredovanja i promaknuća).

Kod nezdravstvenih djelatnika su najizraženiji stresori vezani uz osobne financije (neadekvatna osobna primanja i nemogućnost napredovanja i promaknuća) dok nakon toga slijede stresori vezani uz posao (pritisak vremenskih rokova za izvršenje zadataka te loša organizacija posla).

Važno je istaknuti da su ispitanici u anketama prikazivali osobni, odnosno subjektivni doživljaj stresora, ali isto tako treba imati na umu da su svi ispitanici zaposleni u javnom sektoru, te da su koeficijenti osobnih dohodaka jednaki i vezani uz stručnu spremu.

Gledajući srednju ocjenu intenziteta stresora po Likertovoj skali vidi se da zdravstveni djelatnici imaju viši doživljaj stresa u svim skupinama stresora kod nezdravstvenih djelatnika. Razlog tome može biti svakodnevna briga za ljudski život, stresne situacije povezane uz liječenje pacijenta, svakodnevno suočavanje sa smrću, komunikacija s obitelji pacijenta, težnja za cjeloživotnom edukacijom i želja za poboljšanjem kvalitete liječenja, a s druge strane suočavanje s birokratskim, financijskim a i ljudskim ograničenjima koje izazivaju frustraciju i dodatni stres. Sve to s vremenom smanjuje prag osjetljivosti i zasigurno djeluje na zdravstvene djelatnike u smislu intenzivnijeg doživljaja svih skupina stresora.

Iz razgovora s ispitanicima iz skupine zdravstvenih djelatnika analizirajući rezultate istraživanja, dolazi se do saznanja da stresori iz skupine F4 (profesionalni i intelektualni zahtjevi), kod kojih je zabilježena najmanja razlika srednjih vrijednosti između zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika, nije stresna sama činjenica potrebe trajne izobrazbe, usavršavanja, usvajanja novih tehnologija, nego uvođenje sve veće količine administracije u rad koja smanjuje vrijeme koje se može posvetiti pacijentu.

Isto tako rezultati stresora iz skupine F2 (javna kritika i sudske tužbe) ispitanici iz skupine nezdravstvenih djelatnika su naveli nizak stupanj doživljaja stresora više kao neugodu kritike nadređenih, dok su ispitanici iz skupine zdravstvenih djelatnika identificirali navedenu skupinu stresora upravo kao izvor stresa koji je u posljednje vrijeme sve intenzivniji, te ih počinje ograničavati u slobodnom radu.

Posebno je analizirana učestalost razine stresa na početku i na kraju radnog vremena kod zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika, te posebno kod zdravstvenih (početak i kraj radnog vremena) i kod nezdravstvenih (početak i kraj radnog vremena). Vidljivo je da je razlika u doživljaju stresa kod zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika različit već na početku radnog vremena i iznosi 0,6 na Likertovoj skali, dok se do kraja radnog vremena ta razlika dodatno povećava na 1 po Likertovoj skali. Analizirajući srednje vrijednosti doživljaja stresa vidi se da postoji značajna razlika između ispitanika, te da je doživljaj izrazito stresno na početku radnog vremena kod zdravstvenih djelatnika veći (16,4%), nego kod nezdravstvenih djelatnika (5,5%). Isto tako, izračunom srednjih vrijednosti frekvencije odgovora na Likertovoj skali dobivene su znatne razlike između skupina ispitanika.

Uspoređujući početne vrijednosti razine stresa na početku radnog vremena između zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika, razlika iznosi 0,6 po Likertu, dok se na kraju radnog vremena ta razlika dodatno povećava, te iznosi 1 po Likertu. Iz toga se može zaključiti da je konačni doživljaj stresa na radnom mjestu zdravstvenih djelatnika još izraženiji, te po Likertovoj skali iznosi za cijelu jedinicu (20%) više od nezdravstvenih djelatnika. Time je jasno vidljivo da je razina stresa kod zdravstvenih djelatnika na početku radnog vremena veća od doživljaja stresa kod nezdravstvenih djelatnika na kraju radnog vremena.

Razlog tome zdravstveni djelatnici su uglavnom naveli kako na početku radnog vremena ne znaju što ih taj dan očekuje, te da iako na kraju radnog vremena osjećaju lagano olakšanje što je radni dan gotov, ipak osjećaju znatnu količinu nakupljenog stresa.

Isto tako je zanimljivo naglasiti podatak da niti jedan ispitanik iz skupine nezdravstvenih djelatnika nije se izjasnio kako je početak radnog vremena izrazito stresan.

Zadnjih godina su se dogodile znatne promjene u zdravstvu. Samim time se povećao i broj stresora koji ranije nije postojao (npr. sve veća količina administracije, sve veće liste čekanja), a pojavili su se i neki stresori koji ranije nisu postojali, ili su se pojavljivali samo sporadično (sudske tužbe, veća ograničenja u pristupu pacijentima i suženi financijski okviri liječenja, te sve manji broj zaposlenih).

S druge strane, nezdravstveni djelatnici u javnoj službi u zadnje vrijeme primjećuju promjene u birokraciji i povećanju obima posla, pristupu strankama, te usklađivanju s zakonodavstvom Europskih zemalja.

Bitno je naglasiti da niti jedan upitnik ne može ni približno objasniti vrstu i količinu stresa kojoj su svakodnevno izloženi zdravstveni djelatnici. Krenuvši od same osnove medicine, a to je briga za ljudsko zdravlje i život pojedinca, pa preko svakodnevne izloženosti različitim fizikalnim, kemijskim i biološkim čimbenicima koji mogu ugroziti zdravlje zaposlenika, pa sve do svakodnevnih etičkih i moralnih dvojbi koje zahtijevaju od zdravstvenih djelatnika da iz minimalnih ili nikakvih sredstava izvuče maksimum u korist pacijenta, često pri tome stavljajući u drugi plan svoj privatni i obiteljski život.

Sve ovdje navedeno, a i činjenica da smo svjedoci sve češćih napada na zdravstvene djelatnike, te onemogućavanja istih u obavljanju svojih profesionalnih dužnosti, naglašava i ističe upravo medicinsku profesiju kao izrazito stresnu i zahtjevnu.

Sve to dovodi do potrebe za istraživanjima ovog tipa, te otvara mogućnost novih i različitih istraživanja na ovu i slične teme, kako bi se moglo utjecati na stresore i prevenirati neke njihove posljedice.

Nedostatak ovog istraživanja je relativno malen broj ispitanika te nemogućnost usporedbe s drugim istraživanjima zbog oskudnosti literature.

Zaključak

Glavni zaključci ovog istraživanja su da postoji statistički značajna razlika između razine stresa na radnom mjestu kod zdravstvenih i nezdravstvenih djelatnika u javnoj službi, da zdravstveni djelatnici imaju viši doživljaj stresa u svim skupinama stresora F1-F5 od nezdravstvenih djelatnika, da je razina stresa kod zdravstvenih djelatnika na početku radnog vremena veća od doživljaja

stresa kod nezdravstvenih djelatnika na kraju radnog vremena te da su zdravstveni i nezdravstveni djelatnici izloženi različitoj vrsti stresora na radnom mjestu.

Novčana potpora: Nema

Etičko odobrenje: Etičko povjerenstvo Klinike za dječje bolesti Zagreb i Etičko povjerenstvo Zagrebačkog Holdinga

Sukob interesa: Nema

Literatura

1. Havelka M, Zdravstvena psihologija. Naklada Slap, Jastrebarsko, 2002.
2. Mc Ewenn BS. Stress adaptation and disease. Allostasis and allostatic load. *Ann N Y Acad Sci.* 1998; 840:33-44.
3. Chou L, Chung Y, Hu S. Job stress and burnout in hospital employees: comparisons of different medical professions in regional hospital in Taiwan. *BMJ.* 2014;4:23-26.
4. Felton JS. Burnout as a clinical entity-its importance in health care workers. *Occup Med.* 1998;48:237-50.
5. Ilmarinen J, Tuomi K, Eskelinen L, Nygard CH, Huhtanen PK, Lockars M. Background and objectives of the Finnish research project on aging workers in municipal occupations. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health.* 1991;17:S7-S11.
6. Ilmarinen J, Tuomi K, Klockars M. Changes in the work ability of active employees over an 11-year period. *Scand J Work Environ Health* 1997;23:49-55.

Primljen rad: 1.12. 2018.

Prihvaćen rad: 13.02.2019.

Adresa za korespondenciju: nina.ferenac@gmail.com