ОСОБЕНОСТИ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА И РОЛЕВОТО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В КЛИНИЧНА СРЕДА

Деница Радова

Медицински център „Невромедикс“

FEATURES OF ORGANIZATION AND ROLE INTERACTION IN CLINICAL ENVIRONMENT

Denitsa Radova

Medical center „Neuromediks“

РЕЗЮМЕ

Организацията на работа и уменията за ролево взаимодействие в клинична среда са свързани с изключителна динамика и има напълно реална опасност от стрес и бърнаут, което би довело до негативни последици както за самата личност, така и за организацията, тъй като от това следва намаляване на ефективността и качеството на предлаганата медицинска помощ.

Акцентът основно е върху организацията и ролевото взаимодействие в клинична среда, като се разглеждат и съответните особености, които включват и необходимостта от анализ.

Ключови думи: здравеопазване, организация, клинична среда, здравни ресурси, здравна помощ, здравни услуги

ABSTRACT

Work organization and role-play skills in a clinical environment are associated with exceptional dynamics, and there is a real danger of stress and mischief that would lead to negative consequences for the person as well as for the organization, effectiveness and quality of the medical care offered.

The focus is on organizing and role-playing in clinical environments, and the relevant features, including the need for analysis, are also considered

Keywords: healthcare, organization, clinical environment, health resources, health care, health services

Всяка здравна система функционира благодарение на ресурсите, с които разполага. Управлението им е свързано с ефективността при ползването, качеството на съответната медицинска помощ и отчетените здравни резултати.

В България изпълнението и предлагането на здравна помощ през последните години търпи промени и реструктуриране по отношение на финансови системи, здравни реформи, компетентност на кадрите, работещи в условията на клинична среда.

За условията на труд в клинична среда са важни здравните ресурси, управлението, качеството на предоставяната помощ и контрол, сигурност, безопасност и удовлетвореност на пациентите.

Здравеопазването е сложна система, която включва в себе си дейности по управление, финансиране и осигурен достъп до здравни услуги с цел подобряване на здравния статус на хората.

Спецификата на работа в клинична среда включва и важноста на трудовите отношения и трудовата заетост, както за работещите, така и за потребителите на здравни услуги.

Индикатор за качеството на предлаганата здравна помощ и здравни услуги са стабилността на системата, постоянната заетост на служителите, адекватното планиране на инвестиции за развитие и повишаване нивото на качество и компетентност.

Това дава възможност на работещите в условията на клинична среда да имат сигурност и също да инвестират в своето развитие и усъвършенстване, за да бъдат ефективни и максимално отговарящи на нуждите на потребителите на здравна помощ.

Работният процес в здравеопазването (Федерация на синдикатите в здравеопазването при КНСБ) се характеризира с непрекъснатост, приемственост и работа по протоколи за добра медицинска практика, които осигуряват качество, своєвременност и безопасност на предлаганата на пациентите медицинска помощ.

Осъществява се двадесет и четири часов труд във всяко денонощие от седмицата и без оглед на почивни дни.

Организацията на работа включва различни форми – дежурства, разположение, трисменна или двусменна работа, нощен труд, домашни посещения, работа на повикване и др., с цел осигуряване на непрекъснат и постоянен работен лечебен процес.

Условията на труд зависят и се определят от голям брой фактори. В сферата на работа в кли-

нична среда те включват като параметри физическите условия на труд, материално-техническата база, характеристиката на работата, социални и организационни фактори.

Физически условия на труд

Съществени индикатори тук са: шум, светлина, осветление, температура, работа с опасни вещества, замърсен въздух и тютюнопушене в работните помещения, санитарно-хигиенни условия, ергономия на работното място – или по-скоро липса на такава.

Материално-техническа база

Факт е, че поради икономическата криза в страната липсва финансов ресурс за поддръжка и сериозно, периодично обновяване на материално-техническата база, тъй като има наличие на остаряване и амортизация. Това оказва влияние и въздейства негативно върху работещите в условията на клинична среда.

Характеристика на работата

Характерно за работата в клинична среда е комуникация с много хора или обратно – работа в изолация, определена работна поза за по-дълъг период от време, ритъм на работа, често пъти повтарящи се движения, риск от физическо и психическо насилие, често пъти самостоятелна работа, вземат се самостоятелни решения и се поема висока отговорност за човешкото здраве и живот.

Социални фактори

В социалните условия на труд се включват взаимоотношенията на работното място, стилът на ръководство, конфликти и сътрудничество, степен на съвместимост и отговорност в екипите. Социалните условия на труд представляват още оценка за степента на включеност на членовете на екипите по отношение на вземането на решения, степента на съответствие на прилаганите от тях усилия и оценката на ръководителя. В дългосрочен план оказват негативно или позитивно въздействие върху психичното и физическото здраве на работещите, работоспособността и отношението им към работата.

Организационни фактори

Установено е, че от тях с най-изявена връзка с психичното състояние на работещите имат режимите на труд, планирането и контрола, оценяването и стимулирането.

Здравеопазването, поради естеството на извършваната работа, се характеризира със специфична организация на работното време, която включва по-голяма продължителност на работния ден от регламентиранияте 8 часа, работа на смени, включително и нощни, полагане на из-

вънреден труд, както и работа през почивните дни.

Здравословни и безопасни условия на труд са материални условия, които отстраняват или ограничават неблагоприятното въздействие на трудовия процес върху работната сила, условия, които не водят до професионални заболявания и злополуки при работа и създават предпоставка за пълно физическо, психическо и социално благополучие на работещите лица (Федерация на синдикатите в здравеопазването при КНСБ).

Една от основните предпоставки за безопасност и здраве при работа е подготовката на персонала. Тя включва обучението и инструктажа за работа при здравословни и безопасни условия на труд. Добрият работодател наема лица, които са правоспособни и подготвени за извършваната работа, и сам полага грижи за тяхното обучение.

Особено внимание трябва да се отдели на оценката на риска, на специфичните опасности за здравето, свързани с някои технологии, материали, оборудване, както и с предприетите мерки за минимизиране на риска в необходимите средства за предпазване.

Добрите условия на труд представляват добра възможност за поддържане на добро здраве

Фигура 1. Отговорности на работодателя и работещите

Аспекти на стреса в сферата на здравеопазването

Фигура 2. Модел на работен стрес в здравеопазването

и развиване на чувство за целенасоченост и благодарност, както и влияят позитивно върху кариерното развитие.

Работодателят носи цялата отговорност за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд. Ръководителите са задължени от закона и отговорни към работещите да изпълняват своите задължения. А работещите са отговорни пред работодателя и хората, с които работят, да изпълняват своите задължения.

В сферата на здравеопазването върху състоянието на човека оказват влияние различни фактори, предизвикващи стрес, които в професионален аспект се пораждат от средата. Някои от факторите (Ачкова, 2001; Стоянов, И., 2012), които водят до стрес, са:

- *Характер на дейността в здравното заведение* – от него в голяма степен се стимулира чувството за ефективност и задоволеност от положения труд.
- *Организация на работната среда в здравното заведение* – тук се включват физически параметри на работната среда (шум, осветление, температура, работа с опасни

вещества, замърсен въздух, липса на ергономия на работното място, лоши санитарно-хигиенни условия); недостиг на персонал; пренатоварване на един човек с много роли и случаи, без време за почивка; неадекватно лидерство; липса на заинтересованост и ефикасен контрол от страна на ръководството; липса на социална подкрепа и др.

- *Липса на ресурси и недостиг на медицински консумативи и апаратура* – несигурността от ресурсна обезпеченост (трудова, финансова, материална и др.) поражда стрес, тъй като се ограничават възможностите за ефективно изпълнение на целите.
- *Липса на време* – времето е от ключова важност за реализацията на целите. В здравеопазването хората са подложени на натиск да реагират по-бързо на въздействията на средата. При липсата на време за реакция е възможно да настъпи стрес и да се появят неадекватни действия в поведението на работещия. Важно е да се планира времето за осъществяване на работата. Тя не трябва да се извършва с бързи темпове, защото това може да доведе до грешки или пропускане на важни детайли.
- *Естество на работата* – тук се включват спецификата на извършваната работа; наличие на много работа; голям обем писмена работа; полагане на нощен и извънреден труд; работа на смени; вмешателство в работата; неадекватно заплащане за труда; отстраняване от длъжност; липса на условия в работата; липса на сигурност в работата; честа смяна на инструкциите и отговорностите; нови изисквания и насоки на работа; често въвеждане на нови методи на работа и нови медицински технологии; липса на обучение на персонала за работа с нова техника и др.
- *Социални отношения в работата* – конфликтни ситуации и разногласия в екипа; вложена комуникация; липса на колегиална подкрепа; липса на взаимно уважение, толерантност и търпимост; липса на подкрепа от администрацията и ръководството, липса на признание и доверие.

В България възможностите за повишаване степента на стрес са допълнително засилени от ефектите на промените, извършващи се в сферата на здравеопазването. През последните години се извършват непрекъснати реформи, съ-

проводени с промяна на нормативната база и със значителни съкращения на работна сила. Това, от своя страна, създава както известно объркване, напрежение да се изпълнят новите изисквания и пренатоварване с работа за значителна част от персонала, така и поражда непрекъснат страх от загуба на работното място. Освен това работните заплати и финансирането на дейността, осъществявана в този сектор, са ниски и недостатъчни. Комбинацията на стресови фактори на работното място и извън него усилва нивото на стрес и безпомощността на работниците да се справят с него (Федерация на синдикатите в здравеопазването при КНСБ).

Професиите в здравния сектор по принцип се определят като високостресови поради специфичния характер на работа и отговорността, с която е свързан трудът на работещите в тази сфера на професионална дейност. За това особено допринася и ежедневната работа със специфични социални групи – болни хора, инвалиди, неосигурени пациенти, изоставени възрастни, деца, хора в неравностойно положение, безработни и др.

Непременно трябва да се има предвид, че стресорите, въздействащи върху човека, независимо от своя вид, са адитивни. Всеки нов стресор допринася за повишаване на общото равнище на стреса, изпитван от дадена личност. Затова никой стресиращ фактор, дори и да не изглежда силен, не бива да се пренебрегва, просто защото той би могъл да бъде последната капка, от която ще прелее чашата (Наумов, 2004).

В заключение на представения материал следва да се отбележи, че организацията на работа и уменията за ролево взаимодействие в клинична среда са свързани с изключителна динамика и има напълно реална опасност от стрес и бърнат, което би довело до негативни последици както за самата личност, така и за организацията, тъй като водят до намаляване на ефективността и качеството на предлаганата медицинска помощ. Акцентът основно е върху организацията и ролевото взаимодействие в клинична среда, като се разглеждат и съответните особености, които включват необходимост от анализ на детерминантите, начина на протичане и евентуални последици от стреса на индивидуално, групово и организационно ниво, защото ранното идентифициране на това състояние позволява по-успешно адаптиране на медицинския персонал и би подобрило грижите за пациентите. Знанията относно разпространение и характеристики на това състояние имат съществена роля при

разработването на програми за управление на стреса и превенция на бърнаут, чиято цел е подобряване на здравословното състояние и удовлетвореността от работата на здравните работници, както и повишаване на качеството на професионалната им дейност. Затова е необходимо да бъдат сведени до минимум, а още по-ефективно би било прилагането на всякакви предпоставки и възникване на ролеви конфликти. Това най-често се наблюдава, когато има неудовлетвореност сред работещите в условията на клинична среда. Това е свързано с недостатъчна яснота на задачите, извършване на допълнителни и индивидуални задачи, висока отговорност, недостатъчни ресурси за работа, конфликти с колеги, неадекватно и несъответно на положения труд заплащане, както и лоши условия на труд. Всички тези фактори са рискови за развитието на бърнаут сред работещите в клинична среда.

11. Parker, D., T. Decotiis. Organizational Determinants of Job Stress – Organizational Behavior and Human Performance, vol. 32.

ЛИТЕРАТУРА

1. Ачкова, М. Приложна психология в медицината и здравните грижи. Изд. КОТИ ЕООД, С., 2001.
2. Джонев, С., П. Димитров. Организирано консултиране, мениджмънт, управление на човешките ресурси. Т. III, С., 2015.
3. Милянкова, Р., Р. Чернев. Стресът на работното място. С., 2008.
4. Наумов, И. Организационно поведение. С., 2004.
5. Русинова, В., Л. Василева. Взаимозависимости между параметрите на професионалния стрес. Българско списание по психиатрия, № 2, 1997 г.
6. Русинова, В., Л. Василева. Професионалният стрес: теоретичен и експериментален модел на Х. Л. Кунер. Българско списание по психиатрия, № 4 1995 г.
7. Селие, Х. Стрес без дистрес. С., 1982.
8. Стоянов, Д. Личност, психоклимат и синдром на професионалното изследване. Изд. „Изток-Запад“, С., 2012.
9. Стоянов, Д. Стресът в организационната среда: Управленчески аспекти. Изд. СА „Д. А. Ценов“, Свищов, 2012.
10. Чавдарова, В. Психология на организационната промяна. Изд. „Фабер“, В. Търново, 2012б.

Адрес за кореспонденция:
Деница Радова
гр.Велико Търново 5000
ул. "Стефан Стамболов" 53
e-mail: denicar@abv.bg