

## Výsledky studií z prostředí záchranných služeb a projekt další péče o záchranáře



MUDr. Jana Šeblová  
ÚSZS Středočeského kraje  
Záchranná služba Praha - venkov

29. 9. 2005

## Nároky práce na záchranné službě

vysoké nároky na kvalitu, zodpovědnost a nasazení  
pracovníků

nízká autonomie pracovního procesu

nepravidelný životní rytmus, nutnost práce ve směnném  
provozu

čekání na práci – stresorem samo o sobě (zvyšuje svalové  
napětí)

širší společensko-ekonomické kontexty: nejisté postavení  
v rámci transformace společnosti a zdravotnictví

tlak veřejnosti na kvalitu služeb včetně zdravotnictví  
pozornost médií

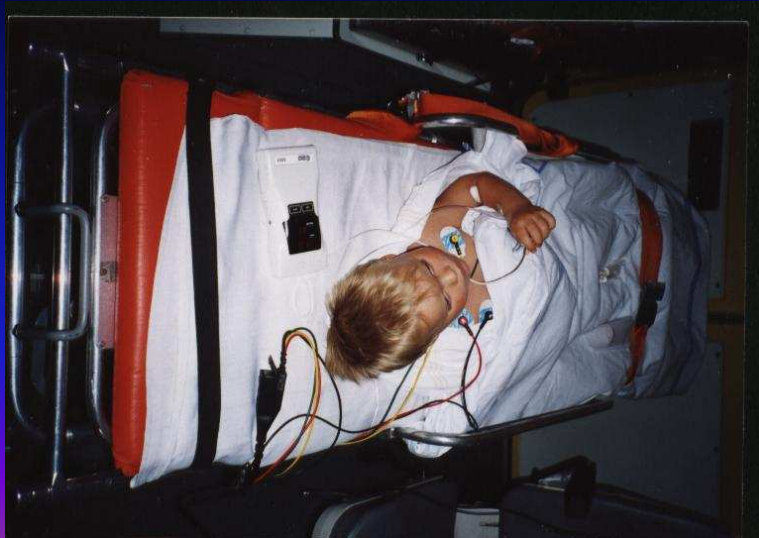
## Představa o záchranářích

- „syndrom Johna Waynea“ - rozhodnost, akceschopnost, nezranitelnost, železné nervy, neustálé řešení kritických situací.... tuto představu se někdy zaměstnanci podvědomě snaží naplnit, ovlivňuje i představy nově přicházejících zaměstnanců
- v seriálech ze záchranářského prostředí je neustálý hektický ruch, hraničící s chaosem

## Osobnostní charakteristiky záchranáře (dle výsledků zahraničních studií)

orientace na detaily, obsedantně-kompulsivní rysy  
potřeba řídit  
ochota podstoupit vysoké riziko  
vysoká potřeba stimulace  
vysoká potřeba okamžitého ocenění  
vysoká odolnost vůči zátěži  
orientace na činnost  
vnitřní motivace

## Kritické události - ošetřování dětí



## Kritické události - ošetřování dětí



## Kritické události - hromadné dopravní nehody



## Kritické události - hromadné dopravní nehody



## **Kritické události - hromadné dopravní nehody**



## **Kritické události - zásahy při přírodních katastrofách**



**Kritické události - ohrožení  
vlastní nebo kolegů**



**Kritické události - ohrožení  
vlastní nebo kolegů**





## **Studie „Jak vidíme sami sebe“ (Konopásek, Šeblová – 1998)**

- **ZZS hl. m. Prahy a RIAPS**
- **výsledky publikovány v českém odborném tisku (Urgentní medicína) a předneseny na evropské konferenci PECEMS 1998, Chorvatsko**
- **cíle studie:**
  - **zmapovat předpoklady, které pracovníci vidí jako nejdůležitější pro výkon profese**
  - **identifikovat příčiny a míru nespokojenosti v souvislosti se zaměstnáním**
  - **zjistit míru výskytu syndromu vyhoření u všech kategorií zaměstnanců**

## Studie „Jak vidíme sami sebe“ (Konopásek, Šeblová – 1998)

- respondenti ze 14 okresních záchranných služeb
- návratnost dotazníků = 107,33% (150/161)
- kategorizace předpokladů (abecední pořadí):
  - fyzická kondice
  - komunikační schopnosti
  - odbornost
  - přizpůsobivost a schopnost improvizace
  - psychická odolnost
  - rychlé a samostatné rozhodování
  - sebeovládání
  - schopnost pracovat jako člen týmu

## Studie „Jak vidíme sami sebe“ (Konopásek, Šeblová – 1998)

- příčiny nespokojenosti s profesí:
  - spokojenost či nespokojenost se zaměstnáním
  - s finančním ohodnocením
  - se spolupracovníky
  - s charakterem práce
  - s mírou, jakou práce zasahuje do rodinného života
- Maslach Bur-out Inventory ve verzi z roku 1986, zjišťující jak frekvenci, tak intenzitu příznaků syndromu vyhoření

## Studie „Jak vidíme sami sebe“ (Konopásek, Šeblová – 1998)

### Výsledky:

všechny profesní skupiny (lékaři, SZP, pracovníci OS, řidiči) jmenovaly na prvním místě odbornost, další pořadí: rychlé a samostatné rozhodování, adaptabilita a psychická odolnost

jediná položka v oblasti nespokojenosti = plat, na druhé straně jednoznačná spokojenost s charakterem práce, se zaměstnáním (vyjma dispečerek)

vysoká míra syndromu vyhoření – nad kritickými hodnotami (byly standardizované na populaci v USA)

## Studie „Jak vidíme sami sebe“ (Konopásek, Šeblová – 1998)

### Syndrom vyhoření (1998)

nejvyšší hodnoty frekvence a intenzity emoční exhausce nalezeny u dispečerek

nejvyšší hodnoty depersonalizace měli lékaři

pocit profesního naplnění byl vysoký u lékařů, SZP i pracovníků OS, méně vyjádřen u řidičů – záchranářů  
muži vyšší skóre emoční exhausce, ženy depersonalizace

## **Studie „Jak vidíme sami sebe“ (Konopásek, Šeblová – 1998)**

„Ze strany zaměstnavatelů by mohly být vytvořeny podmínky pro nejrůznější formy kondičních programů.

Další snaha by měla být vedena směrem k eliminaci těch rizikových faktorů, které ovlivnit lze. Omezení přesčasových hodin a úprava platů ve zdravotnictví je za současné situace úkol spíše pro prozřetelnost boží.

Ke zvýšení spokojenosti a motivace pracovníků záchranných služeb by jistě přispěla i možnost jasně definovaného profesního postupu u všech kategorií zaměstnanců. Toto ovšem souvisí s akceptovatelnou definicí a uznáním celého oboru urgentní medicína.“

## **Zátěž, stres a záchranné služby Dotazníková studie ČR 2003 - 2006**

- ÚSZS Středočeského kraje + SZÚ
- lékaři, SZP/VOŠ, pracovníci operačních středisek, řidiči – záchranáři
- celkem 290 respondentů

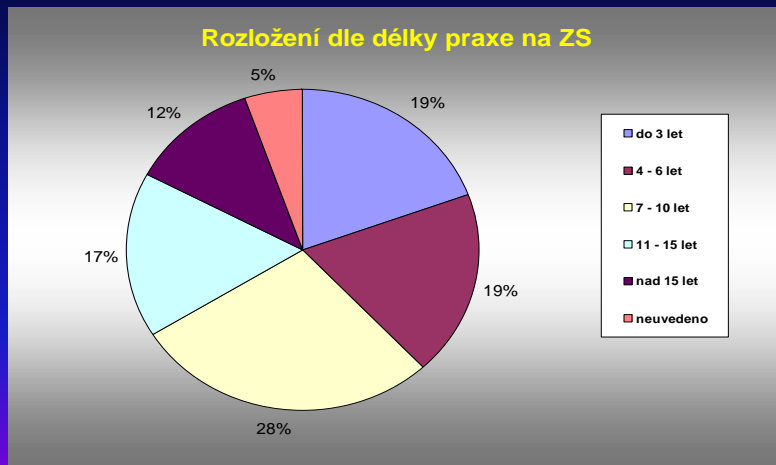
### Cíle studie:

- identifikace zátěže a stresorů
- stanovení míry hladiny psychologické zátěže (burn-out)
- vytvoření a realizace intervenčního programu pro pracovníky ZS
- ověření účinnosti preventivních programů



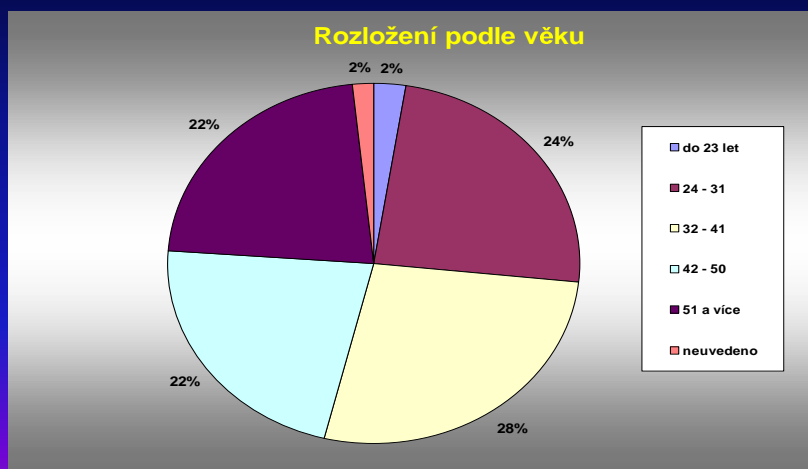
## Zátěž, stres a záchranné služby

Dotazníková studie ČR 2003 - 2006



## Zátěž, stres a záchranné služby

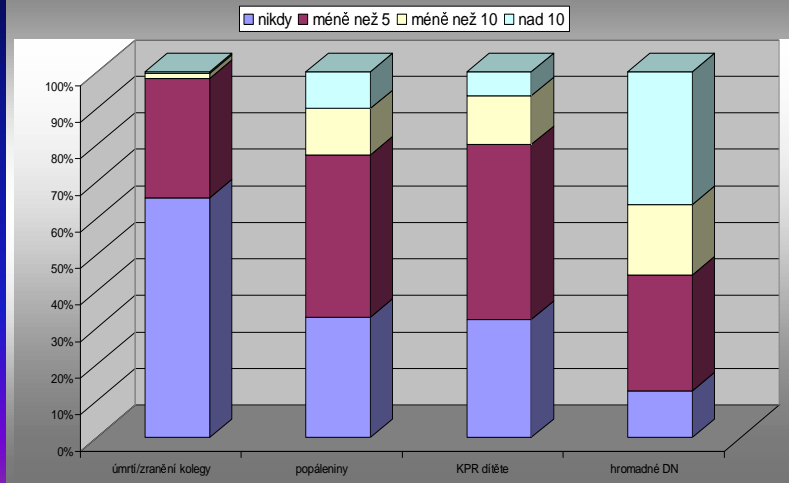
Dotazníková studie ČR 2003 - 2006



## Zátěž, stres a záchranné služby

### Dotazníková studie ČR 2003 - 2006

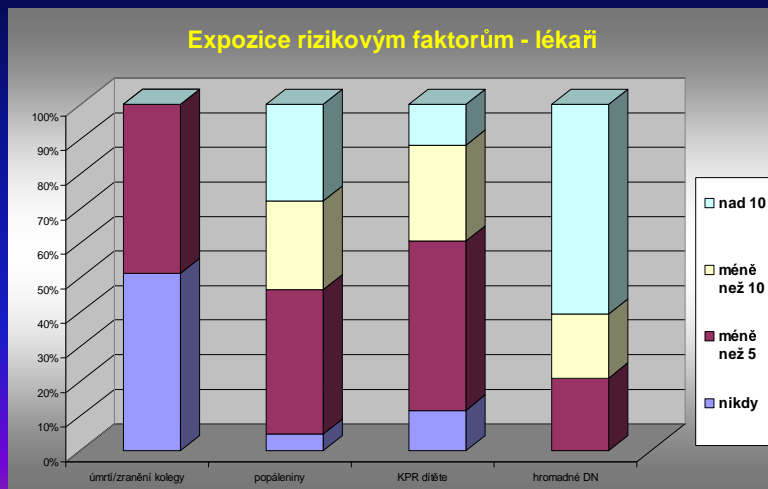
#### Expozice rizikovým faktorům - celý soubor



## Zátěž, stres a záchranné služby

### Dotazníková studie ČR 2003 - 2006

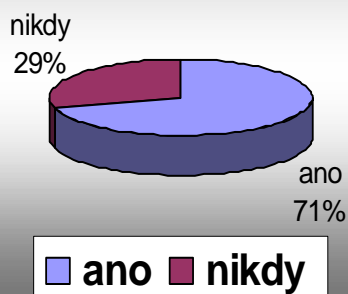
#### Expozice rizikovým faktorům - lékaři



## Zátěž, stres a záchranné služby

Dotazníková studie ČR 2003 - 2006

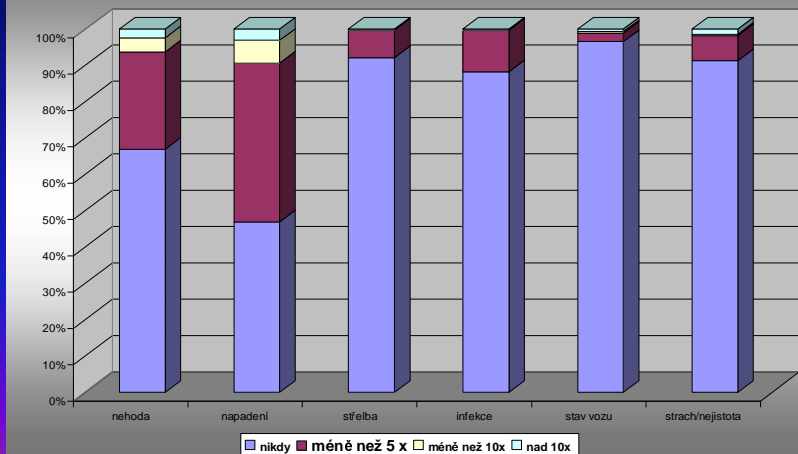
### Riziko vlastního ohrožení - celý soubor



## Zátěž, stres a záchranné služby

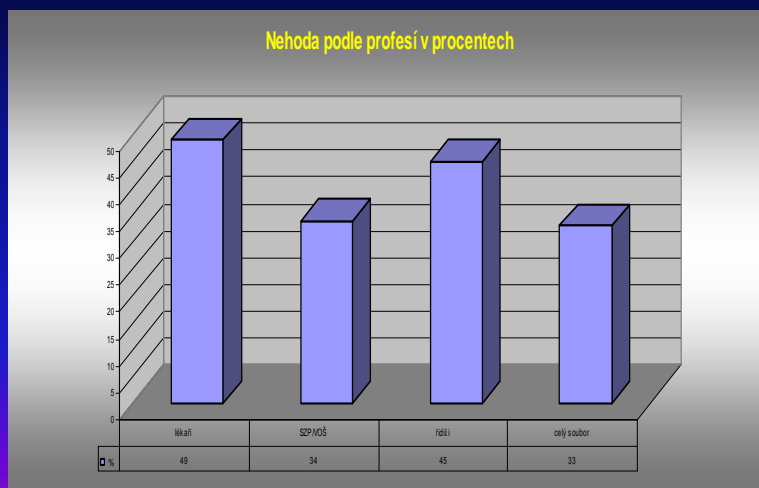
Dotazníková studie ČR 2003 - 2006

### Riziko vlastního ohrožení - specifikace rizik



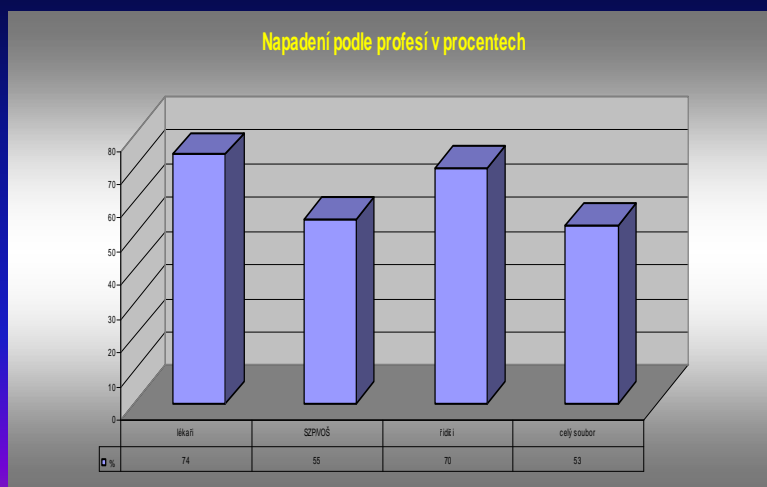
## Zátěž, stres a záchranné služby

Dotazníková studie ČR 2003 - 2006



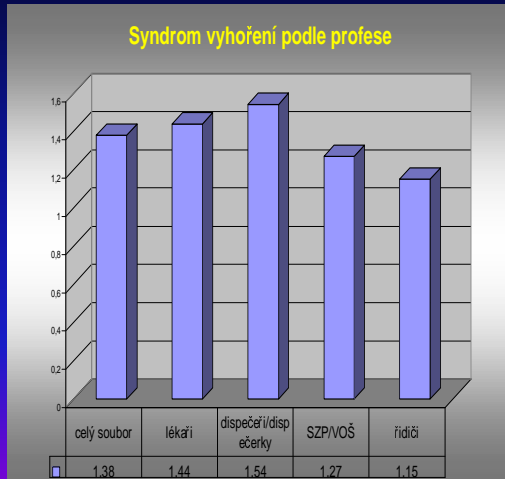
## Zátěž, stres a záchranné služby

Dotazníková studie ČR 2003 - 2006



## Zátěž, stres a záchranné služby

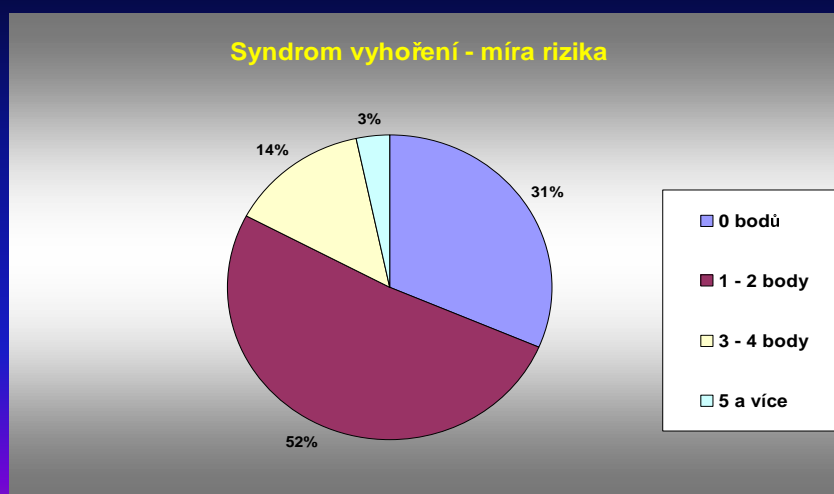
Dotazníková studie ČR 2003 - 2006



- Syndrom vyhoření:
- do 2 kladných odpovědí - bez rizika
- 3-5 - počínající
- 6-8 - rozvoj
- 9-10 akutní potřeba odborné péče

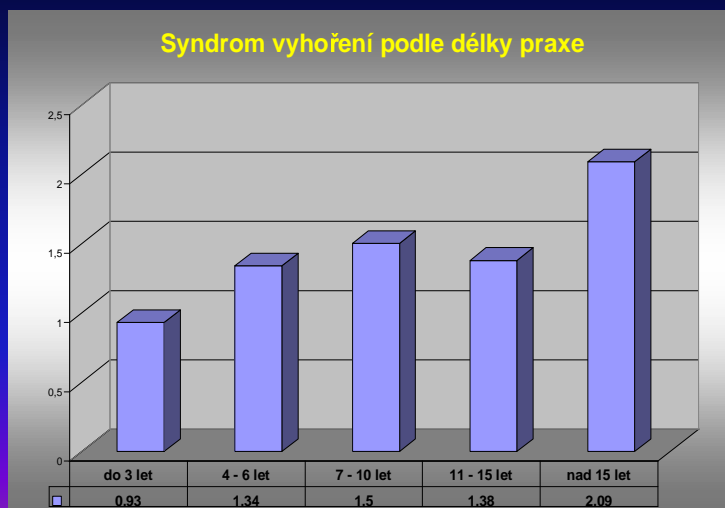
## Zátěž, stres a záchranné služby

Dotazníková studie ČR 2003 - 2006



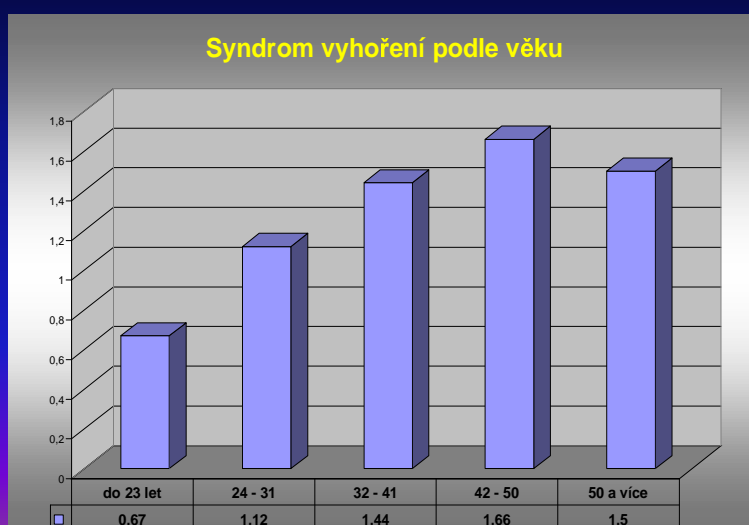
## Zátěž, stres a záchranné služby

Dotazníková studie ČR 2003 - 2006



## Zátěž, stres a záchranné služby

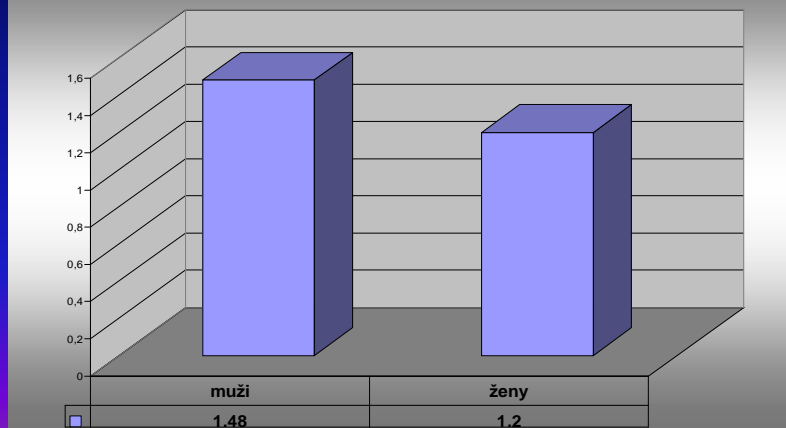
Dotazníková studie ČR 2003 - 2006



## Zátěž, stres a záchranné služby

Dotazníková studie ČR 2003 - 2006

Syndrom vyhoření - rozdíly podle pohlaví



## Zátěž, stres a záchranné služby

Dotazníková studie ČR 2003 - 2006

### Stresory uváděné v odpovědích:

KPR dětí, úmrtí mladých lidí...

hromadné dopravní nehody...

plat a společenské uznání

vztahy na pracovišti

zodpovědnost, nárazovost práce

pracovní přetížení, práce přesčas

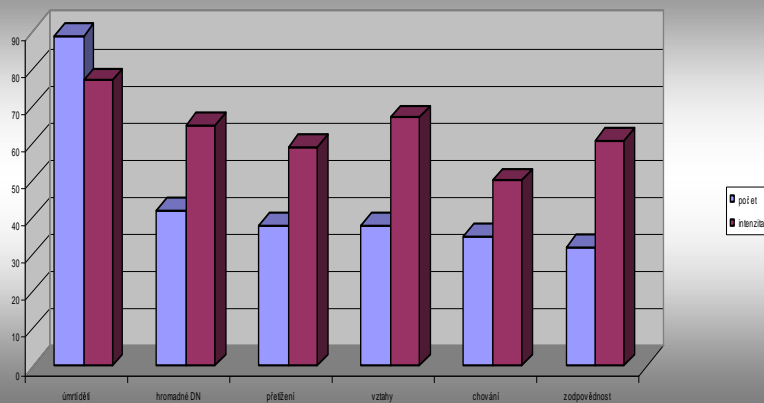
chování lidí, ošetřování opilců...

(dále: zneužití ZS, bezmocnost, řízení podniku, dopravní situace cestou k pacientovi, technické vybavení vozu, práce na OS, neochota nemocnic přijímat...)... celkem 81% uvedlo stresory

## Zátěž, stres a záchranné služby

### Dotazníková studie ČR 2003 - 2006

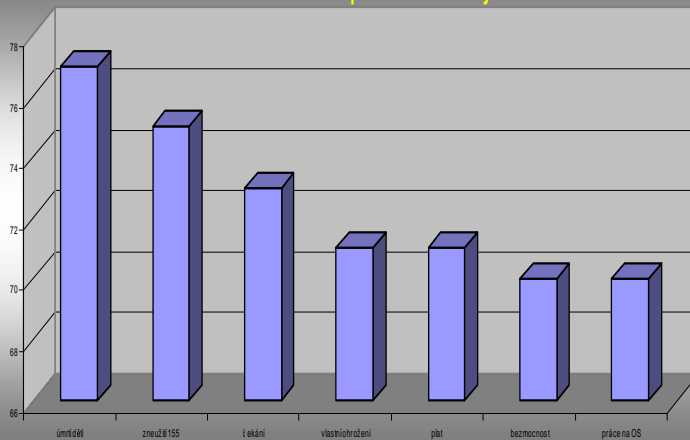
Rozbor stresorů - četnost / intenzita



## Zátěž, stres a záchranné služby

### Dotazníková studie ČR 2003 - 2006

Rozbor stresorů - pořadí dle intenzity



## Zátěž, stres a záchranné služby

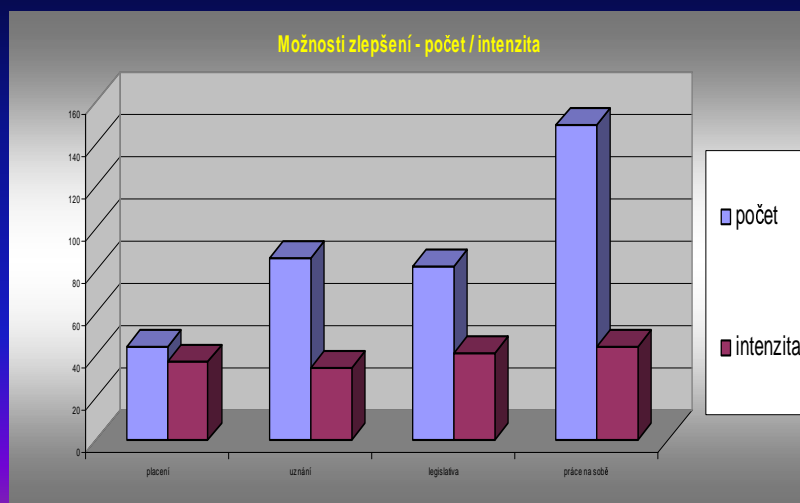
Dotazníková studie ČR 2003 - 2006

možnosti zlepšení uvedlo 28% souboru:

práce na sobě, možnosti vzdělávání...  
společenské uznání, plat, zvýšení sociálních jistot  
samostatnost ZS, opatření legislativního  
charakteru, zlepšení organizace  
placení za zneužití  
obnovení záchytných stanic pro opilce

## Zátěž, stres a záchranné služby

Dotazníková studie ČR 2003 - 2006



## Zátěž, stres a záchranné služby

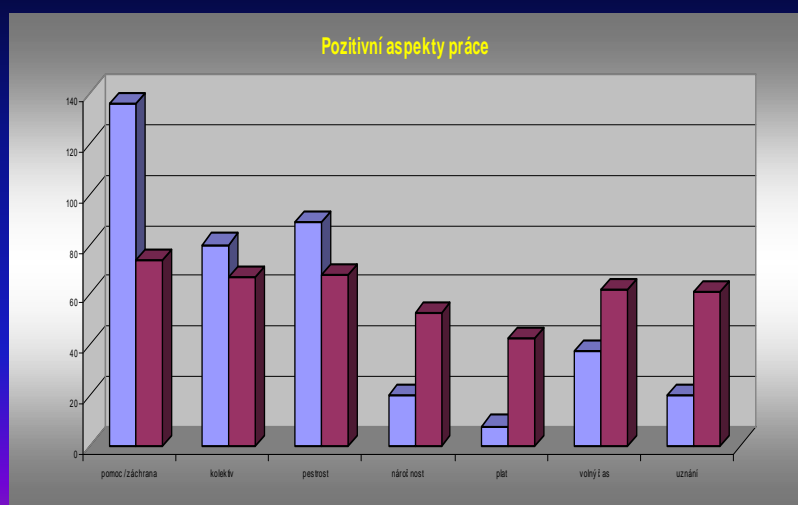
Dotazníková studie ČR 2003 - 2006

pozitivní aspekty práce jmenovalo 76% respondentů:

- záchrana života, pomoc druhým
- dobrý kolektiv na pracovišti, kontakt s lidmi
- akční, pestrá práce
- náročnost práce
- volná pracovní doba, možnost studia a ostatních aktivit
- plat, jistota zaměstnání !!!
- společenské ocenění !!!

## Zátěž, stres a záchranné služby

Dotazníková studie ČR 2003 - 2006



## Závěry:

- vysoká míra expozice předdefinovaným rizikovým faktorům
- vysoká míra vlastního ohrožení – 71% (nehoda, napadení)
- 17% respondentů má příznaky počínajícího nebo manifestního syndromu vyhoření
- shoda v hlavním stresoru (smrt nebo KPR dětí)
- shoda v hlavním pozitivním aspektu profese (pomoc, záchrana života nebo zdraví)

## Diskuze:

- ochota zapojit se do výzkumu = zájem o danou problematiku
- anonymita snad zajišťuje autenticitu odpovědí
- intervenční programy zde dosud nebyly – výsledky tedy nemohou být ovlivněny jakoukoliv předchozí intervencí
- vysoká míra rizika během výkonu práce
- celkové projevy syndromu vyhoření pod mírou rizika (stabilizace oboru, perspektiva, snížení přesčasové práce pod tlakem zákoníku práce z r. 2000....)
- některé položky vnímány jak pozitivně, tak negativně (plat, společenské uznání, vztahy na pracovišti, řízení podniku...)

## Preventivní strategie

- veškeré nácviky, zvyšující profesní dovednosti, kontinuální doškolování
- preventivní přednášky, znalost problematiky psychosociálního stresu a znalost technik, jak se bránit (na straně pracovníka), nácviky chování v krizi
- prostředí v organizaci, organizační a ostatní opatření ze strany managementu – plán péče o zaměstnance
- zajištění nabídky psychologických služeb

## Preventivní strategie

### Existující aktivity:

- program vzdělávání personálu – přednášky s tematikou psychologické zátěže spojené s profesí (ÚSZS Středočeského kraje, ZKS Jihočeského kraje, spolupráce s dalšími krajskými ZS...)
- program seminářů pro pracovníky operačních středisek se zaměřením na komunikaci
- ÚSZS Ostrava – klinický psycholog – zatím částečný úvazek, semináře, komunikace, defusing....
- ÚSZS SK – možnost zprostředkování kontaktu na psychologa

## **Preventivní strategie**

### Výhledy do budoucna:

zavedení technik krizové intervence  
vytvoření specificky zaměřených programů (po  
napadení...)  
práce s managementem záchranných služeb se  
zaměřením na přístup organizace k  
zaměstnancům  
práce s týmy ZS

**Děkuji Vám za pozornost**

