

ACIL SERVİS HEKİMLERİNİN İŞ STRES FAKTÖRLERİ

*Mustafa SERİNKEN**, *Önder TOMRUK***, *Bülent ERDUR**, *Suna SOYSAL****,
*Arif Hikmet ÇİMRİN****

**Pamukkale Üniversitesi Eğitim Uygulama ve Araştırma Hastanesi Acil Servisi*

***Denizli Devlet Hastanesi*

****DEÜ Tıp Fakültesi Acil Tıp AD*

ÖZET:

Giriş ve Amaç: Acil tıp ve ilk yardım, hekimlik mesleğinin en stresli alanlarından birisidir. Biz bu çalışmada, yoğun iş yükü ve çalışma ortamından doğan çeşitli nedenlere bağlı olarak diğer meslektaşlarına göre daha fazla stres altında olduğunu düşündüğümüz acil servis hekimlerinin, iş stres faktörlerini belirlemeyi ve bu faktörlerden ne düzeyde etkilendiklerini ortaya koymayı amaçladık.

Gereç ve Yöntem: Çalışmada, İzmir'deki acil servislerde aktif olarak çalışan 113 acil servis hekiminin iş stres faktörleri araştırılmıştır. Hekimlerin sosyodemografik özellikleri ve iş stres faktörlerine ait 24 sorudan oluşan anket formu hazırlandı. Anket formu yüz yüze görüşme yöntemi ile dolduruldu. Veriler 'SPSS for windows 10.0' istatistik paket programı ile değerlendirildi.

Bulgular: Çalışmaya katılan hekimler 24-53 yaş arasında ve yaş ortalaması 33.4±5.4'dü. Hekimlerin 73'ü (%64.6) erkek, 40'ı (%35.4) kadındı ve 85'i (%75.2) evli, 28'i (%24.7) bekarı. Enfeksiyon hastalıkları edinme korkusu (%97.3 n=110) ve yetersiz maddi kazanç (%97.3 n=110) en çok bildirilen stres faktörleriydi. Hasta yakınları ile uğraşmak (%95.6 n=108) ve kaba ve saldırgan hastalarla uğraşmak (%92.9 n=105) stres faktörleri arasında en çok katılımın olduğu 2. grubu oluşturmuştur.

Sonuç: Hekimler bulaşıcı hastalık kapma korkusu, maddi kazançlarının az olması, hasta yakınları, kaba ve saldırgan hastalarla uğraşmak gibi faktörleri stres kaynağı olarak görmektedirler.
Anahtar kelimeler: Acil hekimi, iş stress, sosyodemografi

ABSTRACT

Objective: Emergency medicine (EM) is one of the most stressful discipline of medicine. We aimed to determine which factors were viewed as stressful by emergency physicians (EPs) and to which extent these factors affected EPs.

Materials and Methods: In this study, we investigated work stress factors of 113 EPs, were staffed in the emergency departments in Izmir. The EPs were asked to fill in a previously constructed questionnaire concerning work stress factors and

regarding demographic features. The questionnaire was filled in using a face-to-face manner. 'SPSS for Windows 10.0' software was used to analyze data.

Results: The age range of the subjects was 25 to 53 and mean age (\pm SD) was 33.4±5.4. Male-to-female ratio was 1.82. Married-to-unmarried ratio was 3.0. Likelihood of acquired contagious disease (%97.3) and unsatisfactory salaries (%97.3) were the most commonly reported stress factors, followed by being interfered by patients' relatives (%95.6) and dealing with agitated, aggressive or hostile patients (%92.9).

Conclusion: Emergency physicians consider factors like unsatisfactory salaries, likelihood of acquired contagious disease, being interfered by patients' relatives, dealing with agitated, aggressive or hostile patients as stressful while working in the emergency department.

Key Words: Emergency physicians, work stress factors, demographic features.

GİRİŞ

Yaşamsal öneme sahip sağlık sorunları olan hastalar ve bu sorunların tanı ve tedavisi için zamana karşı yarışılan iş ortamında hekimler, acil servis ortamında bir bütün oluştururlar. Acil servis hekimlerinin meslekleriyle ilgili ortak tespitlerinin ilk sırasında "stres" sözcüğü yer alır. Acil servis hekimi ne kadar iyi olursa olsun en küçük bir hatası hastanın ölümü demektir. Hastaların bir çoğu zaten olan bitenin farkında olmazken, hasta yakınları da hastaları ile birlikte bir umuda ya da bir umutsuzluğa sürüklenir. Bu gergin ortamdan fazlasıyla nasibini alan acil servis hekimleri her şeye rağmen her gün binlerce hastanın yaşama çizgisini zorlar. Çoğu için bu stresi biraz olsun hafifleten tek etken hastanın uygulanan tedaviye yanıt vermesi ve yaşaması olabilir.

Acil servis hekimlerin çoğu iş hayatındaki streslere bağlı gelişen rahatsızlıklarla başa çıkmaya çalışır, bazıları da bu meslekte yıpranır ve tükenirler. Stres yaratan kaynaklarla olumlu pekiştireçler ve destekler arasındaki dengenin bozulduğu durumlarda tükenme ortaya çıkar (1). Tükenmişlik (Burnout Sendromu), kişinin potansiyelinin tükendiği, güncel olaylar karşısında olumsuz bakış ve ümitsizliğin süreklilik kazandığı bir durum olarak tanımlanmıştır

(2). Yazarların çoğu tükenmişlik sendromunun gelişmesinde stresin bir biçimde anahtar rol oynadığını ileri sürmektedir.

Acil servis hekimlerinin iş stres kaynaklarının bir sınıflaması Tablo 1' de verilmiştir (3).

Tablo 1. Acil servis hekimlerinin iş stres faktörleri

<ul style="list-style-type: none">- Her zaman yüzde yüz doğru tanı konması 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- Hasta sayısı ve çalışma temposu üzerinde denetimin olmaması- 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- Hemşirelerle ve diğer personeller ile yaşanan güçlükler- Birlik olma duygusunun olmaması- Saygı ve takdir eksikliği- Dinlenmek için belli bir zamanın olmaması- Vardiya değişimleri,- Uzun nöbet süreleri (12, 16 ve 24 saatlik nöbetler)- Sirkadiyen ritm değişiklikleri (biyolojik stres ve yorgunluğa sebep oluyor)- Katılım zorunluluğu olan mesleki toplantılar- Hasta sevklerinde zorluklar- Kırtasiye işlerinin çokluğu- Aile, arkadaşlar, sosyal aktiviteler ve hayati kararlar için çok az zaman kalması
--

İş yaşamındaki stres faktörleri, zaman zaman çalışanların sağlığını tehdit etmekte, insanlar arası ilişkileri bozabilmekte, iş verimliliğini düşürebilmektedir (4). Acil servislere çalışan hekimlerin stres faktörlerinin tanınması, çözümleyici yolların aranıp bulunması, hekimlerin sağlığını koruyacak ve süphesiz verilen hizmetinde kalitesini artıracaktır.

AMAÇ

Biz bu çalışmada, yoğun iş yükü ve çalışma ortamından doğan çeşitli nedenlere bağlı olarak diğer meslektaşlarına göre daha fazla stres altında olduğunu düşündüğümüz acil servis hekimlerinin, iş stres faktörlerini belirlemeyi ve bu faktörlerden ne düzeyde etkilendiklerini ortaya koymayı amaçladık.

GEREÇ VE YÖNTEM

İzmir ili merkezinde bulunan, 24 saat acil servis hizmeti veren ve acil servislerinde sadece bu hizmeti vermekle görevli hekimlerin bulunduğu, özel hastaneler dışındaki Üniversite, Devlet ve SSK hastanelerinin acil servislerinde çalışan tüm hekimler çalışmaya dahil edilmiştir.

Çalışmaya başlarken hekimlerin çalıştığı kurumlardan gerekli izinler alınmış olup, anket soruları ve bilgi formları hekimler tarafından gönüllü doldurulmuştur.

Hekimlerden, kendileri ile ilgili sosyodemografik verileri doldurmaları istenmiş ve bizce, acil servis hekimlerinin çalışırken sıkça karşılaşılabileceğini düşündüğümüz zorluklara, kendilerinin katılıp katılmadıkları sorulmuştur.

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

BULGULAR VE TARTIŞMA

Çalışmada, İzmir'deki acil servislere (Devlet, SSK ve DEÜTF acil servisleri) aktif olarak çalışan 113 acil servis hekiminin iş stres faktörleri araştırılmıştır. Çalışmaya katılan 113 hekimin 70'i (%61.9) pratisyen hekim, 35'i (%30.9) araştırma görevlisi, 8'i (%7.0) acil tıp uzmanıdır. Pratisyen hekimlerin tümü çalışma kapsamındaki Devlet ve SSK hastanelerinde görevli hekimlerdir. Acil tıp uzmanları ve araştırma görevlileri ise Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi acil servisinde görevli hekimlerden oluşmaktadır.

Çalışmaya katılan hekimlerin 73'ü (%64.6) erkek, 40'ı (%35.4) kadındır. Hekimlerin yaşları 24-53 arasında değişmekte olup, yaş ortalaması 33.4±5.4'dür. 85'i (%75.2) evli, 28'i (%24.7) evli değildir.

Stres faktörleri arasında acil servis hekimlerinin, hastalardan enfeksiyon hastalıkları (HIV, Hepatit, Tbc vb) edinme korkusu (%97.3 n=110) ve yetersiz maddi kazanç (%97.3 n=110) en çok katılımın olduğu faktörlerinin arasında yer almıştır (Tablo 2). Ülkemiz koşullarında, bu faktörler acil servis hekimliği dışında, tüm sağlık çalışanlarının ortak sorunudur. Fakat özellikle acil serviste çalışan hekimlerin tüm olgulara hızla yaklaşması gerekliliği çoğu zaman hekimin kendisini korumasına yeterli zamanı vermemektedir.

Hastanın acil servise ne zaman geleceği, kaç tane geleceği, geldiği anda çalıştığı acil servisin hasta popülasyonunun nasıl olacağı, karşılaşacağı hastanın geçmiş tıbbi öyküsünün tam olarak bilinmemesi gibi belirsizlikler acil servis personelinin özel durumunu ortaya koymaktadır. Ayrıca müdahalelerin çoğunun invaziv oluşu ve müdahale sırasında oluşan karmaşa acil servis hekimlerinin enfeksiyon edinme riskini daha da arttırmaktadır.

Tablo 2. Çalışmaya katılan hekimlerinin iş stres faktörlerine katılmama oranları

ACİL SERVİS HEKİMLERİNİN İŞ HAYATINDA KARŞILAŞABİLECEĞİ STRES FAKTÖRLERİ	Katılmıyorum	
	%	n
Ciddi bir tıbbi hata yapma ve bunun sonucunda suçlanma korkusu	12,4	14
Hastalarınızdan enfeksiyon hastalıkları (HIV, Hepatit, Tbc vb) edinme korkusu	2,7	3
İşinizi iyi yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanımın sağlanmaması	9,7	11
İşinizi iyi yapabilmek için gereken mesleki bilgilerinizin yeterli olmaması	39,8	45
Vardiya şeklinde çalışma	26,5	30
Yoğun iş yükü ve çok sayıda hasta bakma	10,6	12
Çalışırken dinlenmek için belirli bir zamanın olmaması	25,7	29
Yaptığınız işe nazaran yetersiz saygı görmenez ve takdir edilmeniz	7,9	9
Ani ölümlerle uğraşmak	38,9	44
Kaba ve saldırgan hastalarla uğraşmak	7,1	8
Evsiz (kimsesiz) hastalarla uğraşmak	16,8	19
Ölen insanların yakınlarına bilgi vermek	22,1	25
Hasta yakınları ile uğraşmak	4,4	5
Hemşireler ve diğer personelle olan güçlükler	23,9	27
Aile veya arkadaşlarınıza, sosyal aktivitelere yeterince zaman ayıramamak	21,2	24
Yetersiz maddi kazanç	2,7	3

Hasta yakınları ile uğraşmak (%95.6 n=108) ve kaba ve saldırgan hastalarla uğraşmak (%92.9 n=105) stres faktörleri arasında en çok katılımın olduğu 2. grubu oluşturmuştur. Bu iki stres faktörü, acil serviste çalışan hekimler başta olmak üzere tüm acil servis personelinin üstesinden gelmek zorunda kaldığı, çoğu zaman acil servis hekimini zor durumda bırakan ve hem hekim sağlığını hem de bakmakla zorunlu olduğu hastanın sağlığını olumsuz yönde etkileyen,

bakım kalitesini düşüren acil servislere özgü iki büyük sorunu oluşturmaktadır. Özellikle sosyo-kültürel, yasal sorunlar yanısıra acil servis yapılanmasındaki eksiklikler sorunun devamındaki temel unsurlar olarak göze çarpmaktadır.

En çok katılımın olduğu bir başka stres faktörünün de acil servis hekimlerinin yaptıkları işe nazaran yetersiz saygı görmeleri ve takdir edilmeleri (%92.0 n=104) olduğu saptanmıştır.

Çalışmada hekimlerine yöneltilen 'Acil serviste çalışırken hasta veya hasta yakınlarının sözel veya fiziksel saldırısına maruz kaldınız mı' sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde ise 78 (%69) hekimin sadece sözel, 26 (%23) hekiminde hem sözel hemde fiziksel saldırıya uğradığı görülmüştür. Sadece 9 hekimin bu tip bir şiddet ile karşılaşmaması sorunun ciddiyetini göstermektedir (Tablo 3).

Tablo 3: Hekimlerinin hasta veya hasta yakınları tarafından sözel veya fiziksel saldırıya uğrama oranları.

Acil servis hekimlerinin saldırıya maruz kalma durumları	n	%
Sadece sözel saldırıya uğrayanlar	78	69,0
Hem sözel hem de fiziksel saldırıya uğrayanlar	26	23,0
Saldırıya maruz kalmayanlar	9	7,9
Toplam	113	100,0

Acil servislere, acil servis hekimi ve hasta yakınları arasında yaşanan bu sorunların çözümüne ışık tutması amacıyla çalışmaya katılan hekimlere yöneltilen 'Hastalarınıza bakarken hasta yakınlarının yanınızda durmasını istermisiniz?' sorusuna, 88 (%77.9) hekim hayır, 25 (%22.1) hekim ise evet cevabı vermiştir. Hasta yakınlarını istemeyen hekimlerin 45'i (%51.1) hastadan alınan anamneze, yapılan fizik muayene ve tedavilere karışmalarını, 33'ü (%37.5) ise genelde ajite olmalarını, hekimlere ön yargı ile yaklaşmalarını ve olumsuz tepkilerine maruz kalmalarını gerekçe göstermiştir (Tablo 4). Bu soruya evet cevabı veren hekimlerin 9'u (%36.0) iyi anamnez veremeyen hastaların hasta yakınlarından daha sağlıklı anamnez alabilmek için hasta yakınlarını istemektedir (Tablo 5).

Tablo 4: 'Hastalarınıza bakarken hasta yakınlarının yanınızda durmasını istermisiniz?' sorusuna verdikleri hayır yanıtlarının gerekçelere göre dağılımı.
Tablo 5: 'Hastalarınıza bakarken hasta yakınlarının

'HAYIR' cevaplarının gerekçeleri	n	%
Hastadan alınan anamneze, yapılan fizik muayene ve tedavilere karışmaları	45	51,1
Hasta yakınlarının genelde ajite olmaları ve hekimlere ön yargı ile yaklaşımları, olumsuz tepkilerine maruz kalmamak için	33	37,5
Çalıştıkları mekanın uygunsuz olması nedeniyle hasta yakınlarının içeride bulunmasını istemeyenler	7	7,9
Diğer	3	3,4
Toplam	88	100,0

yanınızda durmasını istermisiniz?' sorusuna verdikleri evet yanıtlarının gerekçelere göre dağılımı.

'EVET' cevaplarının gerekçeleri	n	%
İyi anamnez veremeyen hastalardan daha sağlıklı anamnez alabilmek için	9	36,0
Adli açıdan, her hangi bir yanlış anlamaya sebep vermemek için	6	24,0
Personel yetersizliği nedeniyle (hemşire, hasta bakıcı vb.)	4	16,0
Hastaların kendilerini rahat hissetmeleri için	2	8,0
Diğer	4	16,0
Toplam	25	100,0

Acil tıp ve ilk yardım, hekimlik mesleğinin en stresli alanıdır. Uzun süre bu stres faktörleri ile başa çıkmaya çalışan acil servis hekimlerinin belirgin stres sendromuna yakalanma ve emosyonel sıkıntılar yaşama olasılığı yüksektir. Tüm bu sıkıntılar zamanla kişileri depresyon veya tükenme sendromuna itebilir. Stres, hayatın bir gerçeğidir. Ama aşırı stres, insanı iş göremeyecek bir duruma getirip, ciddi sorunlar da yaratabilir. Acil servis hekimleri, iş koşullarının kendilerine yüklediği ağır stres faktörleri nedeniyle gelişebilecek sorunlara karşı uyanık olmalı ve kendilerini korumalıdır.

KAYNAKLAR

1. Scott CD, Jaffe DT. Managing occupational stress associated with HIV infection. Occup Med, 1989, 4: 85-93
2. Maslach C: The client role in staff burn-out. J Social Issues, 1978, 34 (4): 111-124
3. Whitehead DC, Pines A. Surviving The 10-Year Ache: Emergency Practice Burnout. Emergency Medicine Reports (Supplement), 1991, 23:1-7.
4. Baltaş A, Baltaş Z. Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitap Evi 1990, İstanbul