

# ANALIZA FACTORILOR STRESORI ȘI A EFECTELOR ACESTORA ÎN ACTIVITATEA PERSONALULUI MEDICAL DIN ONCOLOGIE

## *Stressors analysis and their effect on oncological medical staff*

Asist. Univ. Dr., Mihaela-Luminița Staicu<sup>1</sup>, Dr. Octavian Vasiliu<sup>2</sup>,  
Dr. Ingrid Oana Crețu<sup>3</sup>, Psiholog Gabriela Grigorescu<sup>4</sup>, Psiholog Melinda Coadă<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Universitatea de Medicină și Farmacie „Carol Davila“, București

<sup>2</sup>Spitalul Clinic de Urgență Militar Central „Dr. Carol Davila“, București

<sup>3</sup>Spitalul de Psihiatrie Voila, Câmpina

<sup>4</sup>Spitalul Clinic de Urgență Militar Central „Dr. Carol Davila“, București

<sup>5</sup>Centrul de sănătate mentală, Deva

### REZUMAT

Fiecare loc de muncă prezintă un anumit grad de stres, însă munca cu pacienții neoplazici presupune un stres profesional intens, cu influență asupra sănătății psihice și fizice a angajaților. Cele mai multe studii despre stresul ocupațional în cazul personalului medical au fost realizate în țări occidentale, interesul fiind mai scăzut în țările în curs de dezvoltare.

Lucrarea de față și-a propus să evalueze factorii de stres, efectele stresului ocupațional și gradul de satisfacție a personalului medical din secția de Oncologie a Spitalului Clinic de Urgență Militar Central din București. Metodele folosite au fost: observația pasivă, discuțiile informale, scala gradului de satisfacție la locul de muncă și inventarul factorilor de stres.

Principalii factori activi de stres evidențiați au fost: conflicte cu colegii și pacienții, comunicare deficientă, resurse inadecvate, management inadecvat al timpului, conflict între cerințele de acasă și de la locul de muncă, riscul de boli profesionale. Cât despre efectele stresului, pe primul loc au fost absentismul și actele violente între angajați. Asistenții medicali s-au declarat oarecum nemulțumiți de locul lor de muncă.

**Cuvinte cheie:** factori stresori, personal medical, oncologie, efectele stresului ocupațional, grad de satisfacție

### ABSTRACT

Every profession implies a certain level of stress, but working with neoplasic patients also implies an intense professional stress with influence on physical and mental health. Most of the studies about the factors and effects of work stressors affecting medical staff have been conducted in western societies, with a lower interest for the developing countries.

This paper evaluates the stress factors at the place of work, the effects of professional stress and the level of satisfaction among the oncology medical staff from Central Emergency Military Hospital Bucharest. The methods we have employed were: passive observation, informal discussions, scale of job satisfaction and inventory of stress factors.

The main active stress factors we have discovered were: conflicts with colleagues and patients, inadequate resources, bad time management, conflicts between work and domestic demands, risk of developing professional diseases. As for the effects, the first are absenteeism and verbal or physical violence between employees. The medical assistants were not very satisfied by their workplace.

**Key words:** stressors, medical staff, oncology, effects of work stressors, level of satisfaction

Adresa de corespondență:

Dr. Mihaela-Luminița Staicu, Universitatea de Medicină și Farmacie „Carol Davila“, B-dul Eroilor Sanitari, Nr. 8, București  
mihrud@yahoo.com

## INTRODUCERE

**Calitatea vieții (CV)** este un concept evaluativ, fiind rezultanta raportării condițiilor de viață și a activităților care compun viața umană, la necesitățile, valorile, aspirațiile umane. Se referă atât la evaluarea globală a vieții (cât de bună, satisfăcătoare este viața pe care diferitele persoane, grupuri sociale, colectivități o duc), cât și la evaluarea diferitelor sfere ale vieții:

- mediul ambiant;
- locul de muncă;
- relațiile interpersonale;
- viața de familie, în contextul sistemului de valori culturale și personale.

În prezent, munca ocupă cea mai mare parte a timpului pentru cei mai mulți dintre noi. Prin urmare, nu este de mirare că mai mult de jumătate dintre români (56%) consideră că munca este foarte importantă în viața lor, conform unui sondaj realizat în 2008 de Institutul de Cercetare a Calității Vieții.

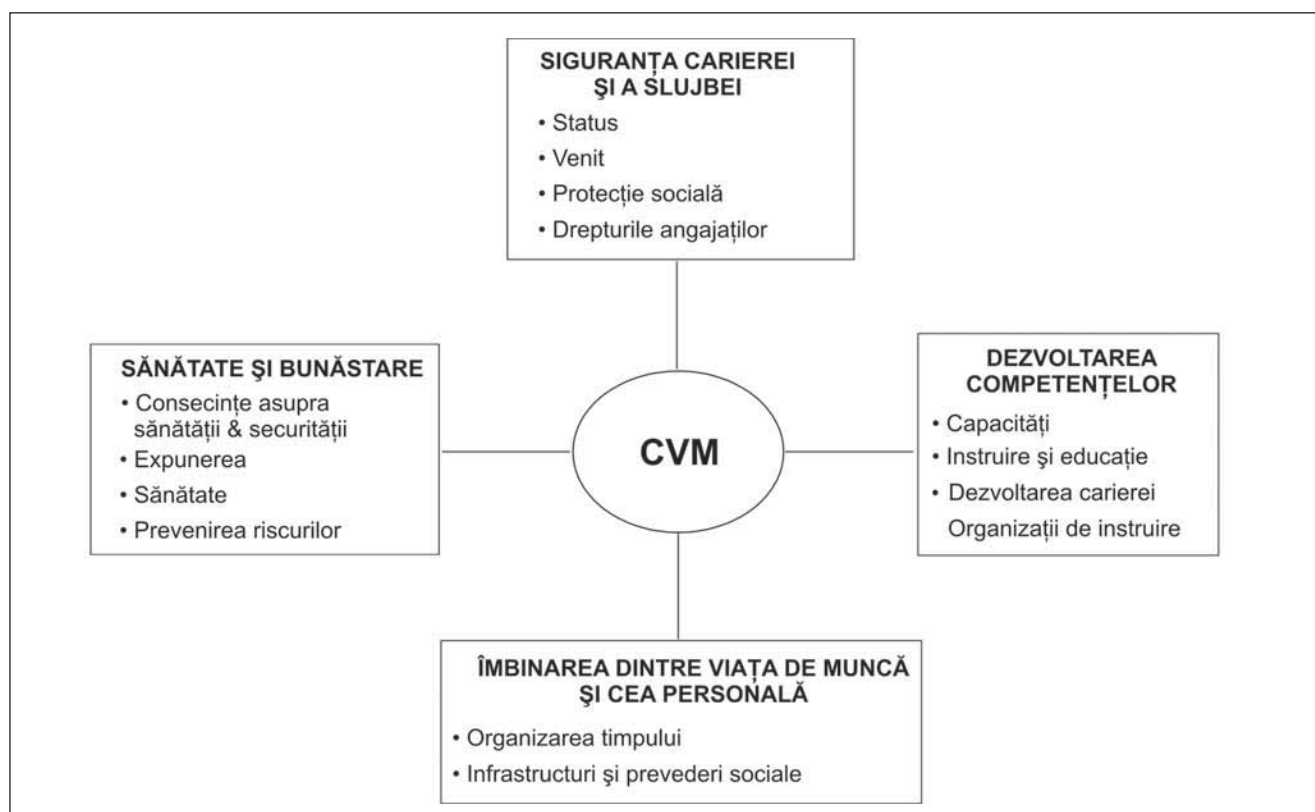
Conceptul european despre **calitatea vieții de muncă (CVM)** cuprinde următoarele paliere: siguranța carierei și slujbei, sănătate și bunăstare, dezvoltarea competențelor și îmbinarea dintre viața de muncă și cea personală:

**Calitatea vieții (CV)** reprezintă o reluare, dar dintr-o altă perspectivă, a conceptului de fericire. Dacă fericirea se referă la starea subiectivă rezultată din trăirea propriei vieți, **calitatea vieții** se referă atât la condițiile obiective în care viața umană se constituie, cât și la modul subiectiv în care fiecare

își evaluează propria sa viață – stare de satisfacție, fericire, împlinire. Dacă fericirea era asociată cu o perspectivă predominant etică – ce strategii trebuie să adopte individul pentru a maximiza fericirea sa –, **calitatea vieții** este asociată mai mult cu o perspectivă sociologico-politică. Interesul cade în primul rând pe determinarea factorilor obiectivi care sunt responsabili de variația **calității vieții** și a strategiilor social-politice de acțiune în vederea sporirii acesteia.

Munca în cadrul departamentului de oncologie necesită foarte multă energie necesară confruntării tuturor problemelor. Îngrijirea bolnavilor de cancer poate reprezenta o sursă de stres și de epuizare pentru personalul medical. În 2004, Isikhana și colab. au realizat o trecere în revistă a literaturii care a investigat factorii care provoacă stresul în rândul personalului medical care îngrijește bolnavii de cancer. Din cercetările unor autori precum Beemsterboer și Baum (1984), Bram și Katz (1989), Whippen și Canellos (1991), Hershbach (1992), Ramirez și colab. (1995), Wilkinson (1995), Isikhan și colab., (1998), Fielden și Peckar (1999), Tattersall și colab. (1999) s-au evidențiat următorii factori stresori:

- Severitatea condiției pacienților
- Creșterea așteptărilor din partea pacienților
- Oferirea de îngrijiri nesatisfăcătoare
- Incapacitatea de control a rezultatelor eforturilor
- Moartea pacienților
- Probleme legate de familia pacienților
- Lipsa de echipament și personal
- Responsabilitatea excesivă



- Probleme de comunicare cu membrii staffului
- Condițiile de muncă
- Salarii mici și facilități sociale neadecvate
- Sfârșitul carierei
- Lipsa oportunităților de promovare
- Lipsa aprecierii din partea pacienților și a superiorilor.

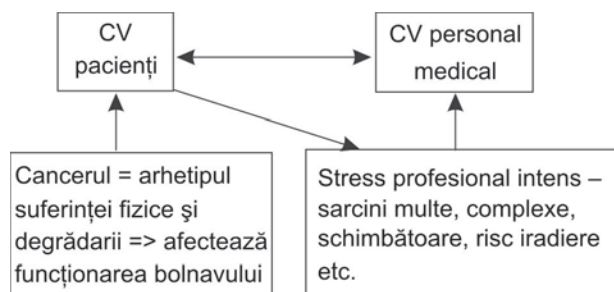
## OBIECTIVELE LUCRĂRII

Lucrarea de față și-a propus să evalueze factorii de stres la locul de muncă, efectele stresului ocupațional și gradul de satisfacție a personalului medical din secția de Oncologie a Spitalului Clinic de Urgență Militar Central din București. Acest obiectiv este cu atât mai important, cu cât Organizația Mondială a Sănătății avertizează asupra faptului că la nivel mondial există o scădere îngrijorătoare a numărului de asistenți medicali. Această scădere a dus la o competiție globală pentru angajarea de asistenți medicali, precum și la migrarea acestora din țări în curs de dezvoltare înspre țări dezvoltate (Lamberta & colab, 2004).

Acum, mai mult ca niciodată, stresul cauzat de locul de muncă reprezintă o amenințare la sănătatea angajaților și la sănătatea organizațiilor. Din fericire, cercetările în privința stresului la locul de muncă s-au extins foarte mult în ultimii ani. Cele mai multe studii au fost făcute în țări precum SUA, Marea Britanie sau Canada, considerate a fi culturi occidentale. Dar în ciuda acestei atenții, confuzia rămâne în legătură cu cauzele, efectele și prevenirea stresului la locul de muncă.

Am considerat necesară studierea factorilor de stres cu importanță pentru majoritatea asistenților, întrucât activitatea în cadrul secției de oncologie este deosebit de importantă pentru calitatea vieții pacienților neoplazici. Sarcinile muncii efectuate de asistenții medicali sunt complexe și schimbătoare în funcție de diversitatea tratamentelor oncologice și de modificarea continuă a organizării secției de Oncologie.

Prin natura ocupației medicale, personalul din Oncologie este perceput de pacienți ca un *furnizor* permanent de ajutor și suport de specialitate dar și ca un *recipient* al problemelor celor care se adresează.



Calitatea vieții pacienților oncologici depinde în mare măsură de interacțiunea cu personalul medical și, deci, sunt pe deplin justificate tentativele de îmbunătățire a calității vieții personalului, și implicit a pacienților.

## METODOLOGIA LUCRĂRII

Pentru realizarea obiectivelor lucrării am considerat necesară studierea unui colectiv de asistenți medicali din cadrul secției de Oncologie a Spitalului Clinic de Urgență Militar Central din București. Colectivul este format din 11 asistenți medicali cu studii de specialitate de cel puțin 3 ani, și experiență minimă de 2 luni. Media de vârstă de 28,6 ani (minim 21, maxim 45 de ani). Programul de lucru se desfășoară în 2 ture a câte 12 ore. Asistenții sunt atât femei, cât și bărbați (3 bărbați și 8 femei) și au aceeași naționalitate. Pe linie ierarhică superioară sunt subordonați medicilor și asistentului șef; iar în subordonare au infirmierele. Secția deservită este mixtă (pacienții fiind atât femei, cât și bărbați și au multiple forme de cancer în stadii diferite).

Pentru studierea factorilor de stres în cadrul acestui grup am utilizat:

1. observația pasivă;
2. discuțiile informale;
3. scala gradului de satisfacție la locul de muncă;
4. inventar al factorilor de stres.

Aceste metode le-am folosit pe parcursul a 3 zile. În cazul asistentei șefe (35 de ani, sex feminin) am realizat un interviu mai amănunțit pentru că e o persoană cu mai multe responsabilități decât restul angajaților și relațiile sale cu superiorii (medicii) sunt mai numeroase. Ea constituia un fel de „persoană tampon“ între medici și asistenți.

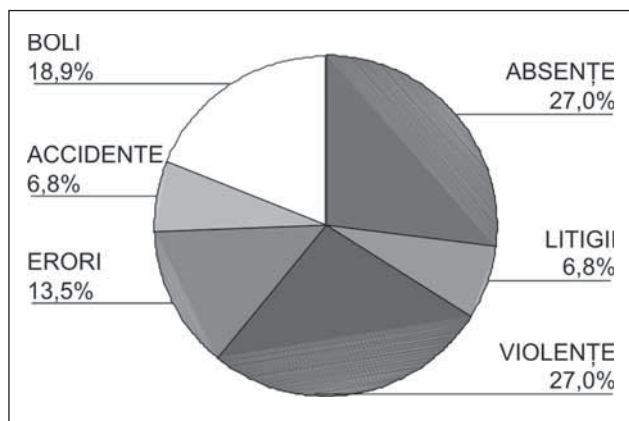
Alături de întocmirea inventarului de factori de stres am colectat și informații referitoare la efectele stresului: absenteism (numărul absențelor în ultima lună calendaristică), litigii, acte violente (verbale sau fizice), erori în desfășurarea activității profesionale, îmbolnăviri, accidente de muncă din anul în curs.

## REZULTATE

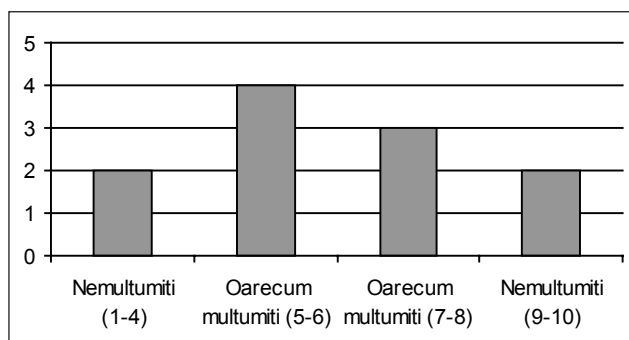
Din distribuția frecvențelor factorilor de stres, am obținut frecvențe mari pentru următorii factori:

- conflicte cu superiorii (medicii), colegii, subordonații (infirmierele) și pacienții, comunicare deficientă
- resurse inadecvate
- management inadecvat al timpului
- conflict între cerințele de acasă și de la locul de muncă
- riscul de boli profesionale.

Efectele stresului profesional cele mai frecvente au fost: absențele, violențele (mai ales verbale) și mai jos se situează îmbolnăvirile, după cum arată reprezentarea grafică:



Gradul de satisfacție a personalului medical din secția de Oncologie:



## CONCLUZII ȘI DISCUȚII

Principalii factori activi de stres evidențiați în acest studiu au fost: conflicte cu superiorii (medicii), colegii, subordonații (infirmierele) și pacienții, comunicare deficientă, resurse inadecvate, management inadecvat al timpului, conflict între cerințele de acasă și de la locul de muncă, riscul de boli profesionale. Lipsa de echilibru între muncă și responsabilitățile personale, lipsa unui echipament adecvat precum și conflictele cu colegii au fost identificate și de Isikhana și colab.(2004) în studiul realizat în Turcia pentru determinarea factorilor care influențau stresul în rândul personalului medical care lucra în departamentul de oncologie din cadrul a 5 spitale din Ankara. În total, au fost investigați 109 subiecți, 52 fiind medici și 57 fiind asistenți medicali și au determinat faptul că, pe lângă cei doi factori amintiți mai sus, nivelul de stres este influențat de următorii: statutul marital, vârsta, cariera profesională, lipsa de corectitudine în oportunitățile de promovare, lipsa de apreciere a eforturilor de către superiori, programul lung și obositor, problemele cu pacienții

și familiile acestora. Personalul medical utilizează strategii similare de coping. Cea mai utilizată strategie era afișarea încrederii în sine și cea mai puțin utilizată era atitudinea submisivă. La un alt studiu, realizat tot în 2004, de către Lamberta și colab., au participat 1554 asistenți medicali din 35 de spitale localizate în Japonia, Coreea de Sud, Tailanda și Hawaii (SUA). Rezultatele au arătat faptul că asistenții medicali din toate cele 4 țări au indicat stresul de la locul de muncă, cantitatea de muncă și moartea pacienților ca cei mai stresanți factori. Acest lucru demonstrează, în opinia autorilor, că indiferent de cultura din care fac parte, asistenții medicali identifică cantitatea foarte mare de muncă și problemele emoționale cauzate de moartea pacienților ca fiind copleșitoare. O altă concluzie interesantă a autorilor a fost aceea că, indiferent de țară, autocontrolul, căutarea suportului social, planificarea rezolvării problemei și reevaluarea pozitivă erau patru dintre cele mai utilizate modalități de coping. Mai precis, asistenții medicali se abțineau de la a-și arăta emoțiile și sentimentele negative (autocontrol), căutau suport și asistență din partea celorlalți (suport social), lucrau împreună pentru a rezolva problema și reexaminau, cu o atitudine pozitivă, schimbările care aveau loc în mediul înconjurător. Autorii consideră că acest lucru poate fi explicat din punct de vedere cultural, prin faptul că asiaticii, spre deosebire de occidentali, au o preferință pentru consens și tendința de a evita exprimarea emoțiilor negative.

În general, asistenții medicali investigați în studiul nostru s-au declarat oarecum nemulțumiți de locul lor de muncă. Gradul de mulțumire este important pentru implicarea benefică în activități profesionale de lungă durată.

În ceea ce privește efectele stresului profesional din secția de Oncologie a Spitalului Clinic de Urgență Militar Central din București, pe primul loc au fost absenteismul și actele violente între angajați (verbale sau fizice), urmate de îmbolnăviri, cu efecte negative asupra calității vieții personalului medical și, implicit, asupra pacienților oncologici.

Fiecare loc de muncă prezintă un anumit grad de stres, însă munca cu pacienții neoplazici presupune un stres profesional intens care le influențează sănătatea psihică și fizică. Întrucât cancerul este a doua cauză majoră de mortalitate în țările dezvoltate, fiind depășit doar de bolile cardiovasculare, este justificată preocuparea din ultimul timp pentru calitatea vieții în cancer, diminuarea reactivității emoționale și mobilizarea resurselor individuale în luptă cu această boală cumplită.

Din acest motiv, asistența psihologică a medicilor care lucrează în astfel de servicii este necesară, nu

doar dezirabilă, pentru a menține motivația și competența profesională a acestora. O posibilă strategie de reducere a stresului se va concentra în principal pe reducerea factorilor activi de stres și pe o bună organizare a timpului. Se poate realiza atât consiliere individuală, cât și colectivă, în speță grupurile Balint, unde fiecare persoană poate învăța nu doar din propria experiență, ci și din a celorlalți. În aceste reuniuni, personalul medical analizează cazurile problematice și sentimentele și reacțiile lor în fața

pacientului respectiv. Obiectivul nu este, deci, discuția asupra metodelor terapeutice, ci analiza interacțiunii cu pacienții și creșterea abilității de a face față situațiilor stresante.

Este indubitabil faptul că activitatea personalului medical are un impact asupra calității vieții lor, cât și asupra pacienților neoplazici, fiind extrem de important ca stafful medical să conștientizeze acest aspect și să elimine orice factor poate afecta interacțiunea dintre pacienți și personalul medical.

## BIBLIOGRAFIE

1. **Adirondack S** – Managementul, pur și simplu, Editura F.D.S.C., București, 1999
2. **Avram E, Cooper CL** – Psihologie organizațional-managerială, Tendințe actuale, Editura Polirom, Iași, 2008
3. **Cosmovici A** – Psihologie generală, Editura Polirom, Iași, 1996
4. **Cristea D** – Tratat de psihologie socială, Editura Pro Transilvania, 2000
5. **Iamandescu IB** – Psihologie medicală, Psihosomatica Generală și Aplicată, ed. Medica, București 2008
6. **Isikhana V, Comezb T, Danisa MZ** – Job stress and coping strategies in health care professionals working with cancer patients, *European Oncology Nursing Society* 2004; 8: 234–244
7. **Johns G** – Comportamentul organizațional, Editura Economică, București, 1998
8. **Lamberta VA, Lamberta CE, Itanob J, Inouyeb J, Kimc S, Kuniviktikuld W, Sitthimongkole Y, Pongthavornkamole K, Gasemgitvattanae S, Itof M** – Cross-cultural comparison of workplace stressors, ways of coping and demographic characteristics as predictors of physical and mental health among hospital nurses in Japan, Thailand, South Korea and the USA (Hawaii), *International Journal of Nursing Studies* 2004; 41: 671–684
9. **Luban-Plozza B, Iamandescu IB** – Dimensiunea Psihologică a Practicii Medicale, ed. Info Medica, 2002
10. **Meier DE, Back A, Morrison RS** – The inner life of physicians and care of seriously ill, *JAMA*, Vol. 286, nr. 23, dec. 2001
11. **Minulescu M** – Chestionarele de personalitate în evaluarea psihologică, Garell Publishing Haus, București, 1996
12. **Nestor IM** – Psihologia industrială-Considerații practice de organizare, Editura Politică, București, 1974
13. **N.I.O.S.H.** (National Institute for Occupational Safety and Health), *Niosh Stress*, U.S. Department of Health and Human Services, 2002.
14. **Selye H** – Știință și viață, Editura Politică, București, 1974