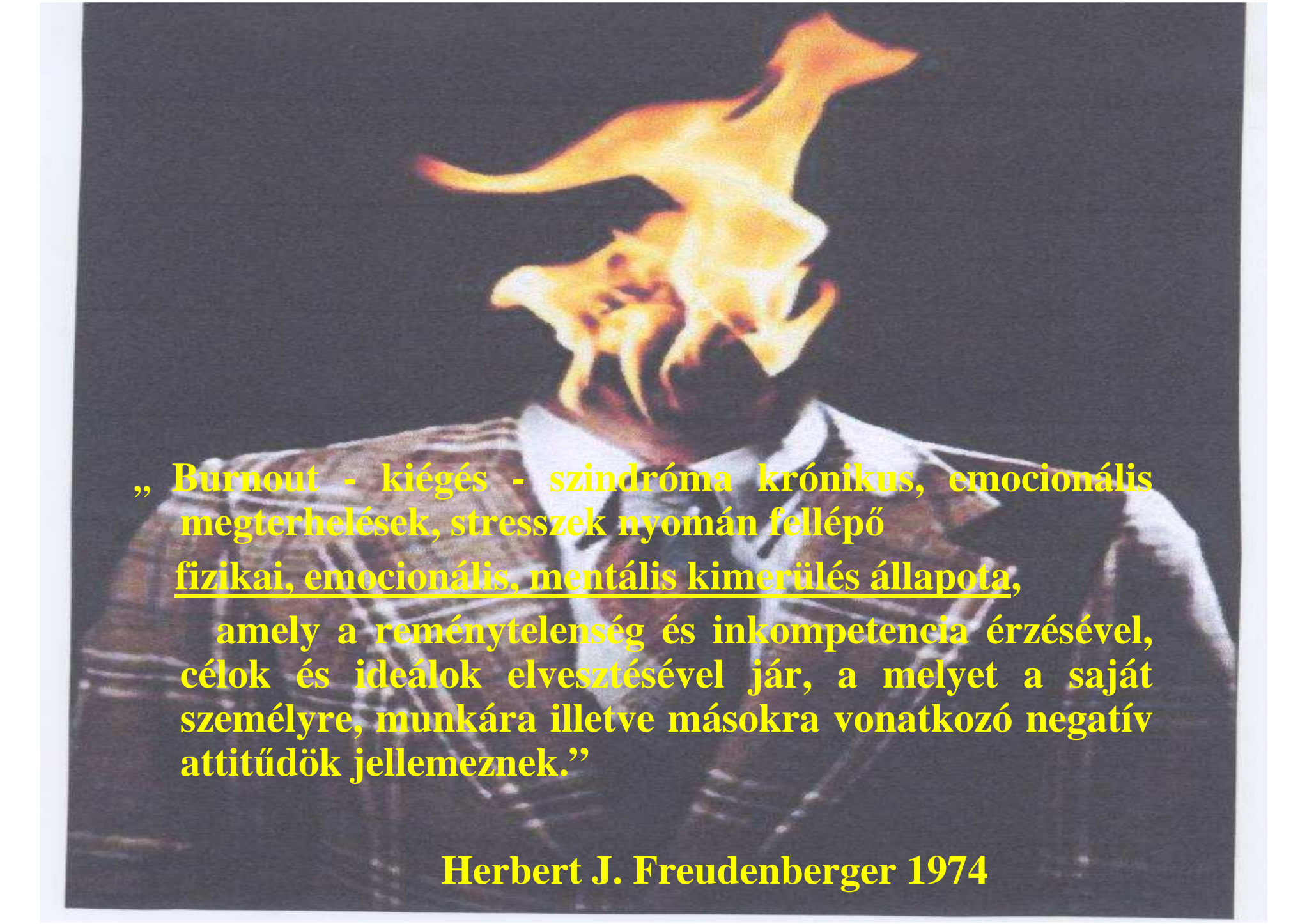


# A kiégés jelensége szakdolgozók körében

Lang Erzsébet, Milotta Lászlóné  
Vasútegészségügyi NKK KFT  
Pécs

A man in a dark suit and tie is shown from the chest up. Instead of a head, there is a large, bright orange and yellow flame that appears to be coming out of his neck area. The background is dark, making the flames stand out prominently. The overall image conveys a sense of intense stress or emotional exhaustion.

„ **Burnout - kiégés - szindróma krónikus, emocionális megterhelések, stresszek nyomán fellépő fizikai, emocionális, mentális kimerülés állapota, amely a reménytelenség és inkompetencia érzésével, célok és ideálok elvesztésével jár, a melyet a saját személyre, munkára illetve másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek.**”

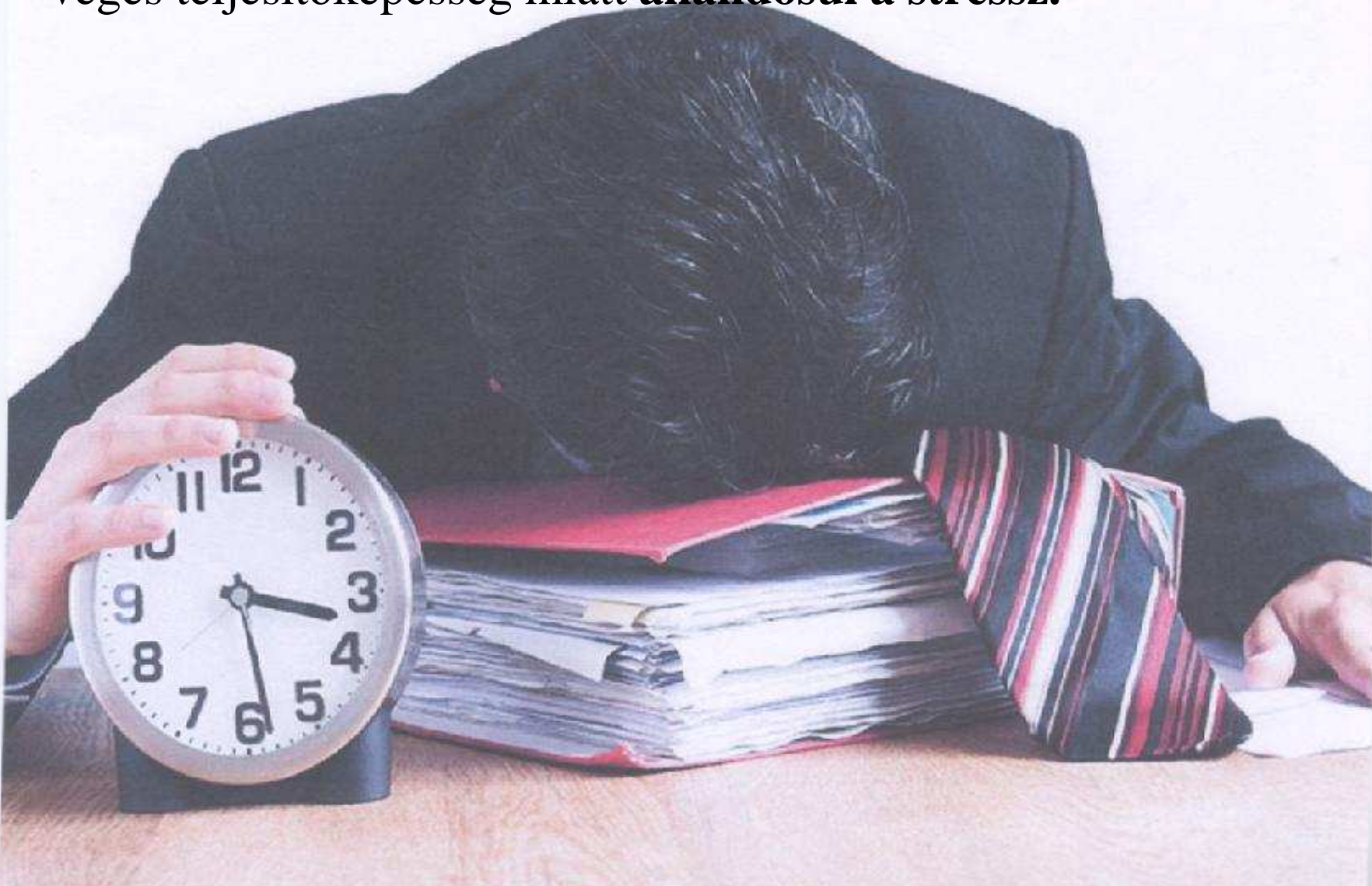
**Herbert J. Freudenberger 1974**

# Veszélyeztetettek

Segítő kapcsolatban dolgozók, vagy az emberekkel közvetlen kommunikációban dolgozók:

- betegápolók,
- egészségügyi szakdolgozók,
- orvosok, pszichológusok
- pedagógusok,
- lelkészek,
- ügyfélszolgálati dolgozók
- rendőrök

Napi teendők ellátása során **patthelyzetbe** kerülünk. Többfélét egyszerre akarunk tenni, mely egy darabig megy, majd egy pár teendő félben marad. Elégedetlenség alakul ki önmagunkkal szemben, s véges teljesítőképeség miatt **állandósul a stressz.**



**Idealizáció szakasza:** „ megfogom váltani a világot”

**Realizmus szakasz:** „ megy a szekér”

**Stagnálás, kiábrándulás szakasza:** „ mégsem váltottam meg a világot”

**Frusztrálás szakasza:** „nekem semmi sem sikerül”

**Apatia, feszültség szakasza:** „ belefásultam”, feladom”

## Remények fázisa

Munkahelyünkön nagy erőbedobással, lelkesedéssel dolgozunk, önkéntes munkát vállalunk a nélkülözhetetlenség érzése mellett, közben saját szükségletek a háttérbe szorulnak. „Semmire sincs időm.”

A munkahelyi és a magánéleti szerepek összemosódnak.

A kudarcot a személy, saját személyiségének kudarcaként éli meg, bizonyítási kényszerbe kerül.



## **A munka szeretetének fázisa**

Felismerve, hogy a bizonyítási vágyból, kényszer lett, bizonyos feladatokat félre **kell** tudni tenni.

**A munka és magánéleti értékek, motivációk harmonikusan elrendeződnek.**

A jogos és teljesíthetetlen feladatok elválaszthatókká válnak, a személy kooperatív, érdeklődő, türelmes, nyitott és kreatív lesz.

## **Frusztráció fázisa**

A természetes, harmonikus munka és életritmus

kialakításának hiánya, kontrollvesztéstől való félelemmel jár.

A teljesítmény hajszolása kifáradáshoz, gyakori hibázáshoz

vezet. A magánélet, a személyes igények háttérbe szorulnak,

a gondolatvilág beszűkül.

**Önértékelés csökken, a büntudat nő.**

Csökken az érzelmi terhelhetőség, pesszimizmus kerül

előtérbe, apátiában süllyedünk időnként.





## **Apátia fázisa**

**Visszahúzódás, ellenséges viszonyulás, kliens becsmérlése, ellenséges szándék feltételezése. Visszahúzódás a szakmai és közéleti tevékenységtől.**

**Üresnek érzi hivatását.**

**Kihívások, kockázatok kerülése, sematikus és szervezetlen szakmai munka. Láthatatlan önértékelési zavarok.**



The background of the slide is a light-colored, marbled paper with a complex, organic pattern of swirling, vein-like shapes in shades of beige, cream, and light brown. The pattern is dense and covers the entire area.

# **Pszichosomatikus reakciók**

Depresszió és különféle pszichoszomatikus betegségek  
jelenhetnek meg



Teljes kiégés jelentkezik:  
munkaképtelenné válhat a személy, az immunrendszer  
gyengül, kikapcsolódási  
nehézségek, rémálmok, szexuális zavarok mellkasi  
szorítás, ideges tik, léphet fel.



Önpusztítóvá válhat, alkoholfogyasztás, kávé, nikotin,  
vagy drogabusus léphet fel valamint,  
**reménytelenség és értelmetlenség érzése.**



A close-up photograph of a person's face as they inhale from a cigarette. The person's eyes are closed, and a plume of white smoke rises from the cigarette. The cigarette is held in a dark ashtray. The background is dark and out of focus.

*Burn  
out*

2000-ben Pécsen végzett felmérés szerint, intenzív és krónikus osztályon, a vizsgáltak 34 %-a veszélyeztetett kiégés szempontjából, s közel 1 %-a terápiára szorul.

2008- ban Szegeden, közel 2800 fő járó-, és fekvőbeteg ellátásban dolgozók felmérése történt.

**A harminc éve** a járóbeteg-ellátásban dolgozó szakdolgozók között, a súlyos kiégettség illetve azt megelőző állapotban lévők aránya: **66,7%**, fekvőbeteg ellátásban ez az arány 58 %.

Azonnali megoldásként Bálint-csoportos foglalkozások, szupervízió, a stresszről, kiégésről szemináriumokat szerveztek.

The background of the slide is a dark, abstract painting. It features a central, pale, distorted face with wide, staring eyes and a large, open mouth, rendered in shades of brown and tan. The face appears to be emerging from or surrounded by dark, swirling, and textured elements in deep blues, blacks, and reds. The overall mood is somber and unsettling.

**Pécsett Vasútegészségügy járóbeteg-szakrendelőjében  
dolgozók között 2003-ban készült felmérés a kiégés  
jelenlétét, mértékét vizsgálta**



Érzelmi kimerülés:

gyakorisága 14 fő magas kategória, intenzitása 3 főnél magas kategória

Depersolanisatio:

gyakorisága 12 főnél magas volt, intenzitása egy főnél magas

**Személyes teljesítmény:**

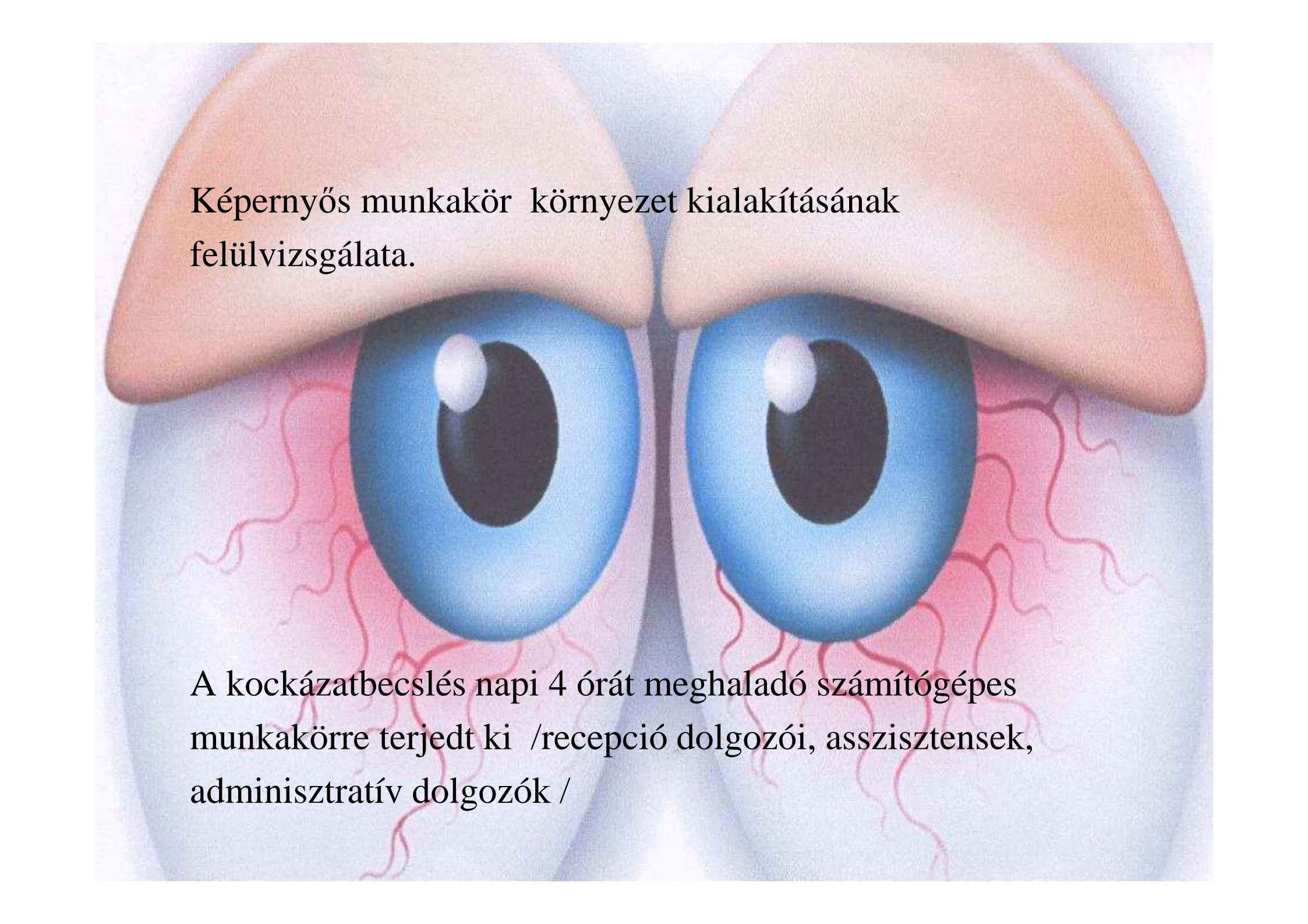
gyakorisága 7 főnél alacsony kategóriába, **intenzitása felénél magas kategóriába** esett.

Észrevételek:- nagy betegforgalom

- időszakos túlmunka
- a hibátlan munka belső és külső nyomása
- megbecsülés hiánya, mind a betegek, mind vezetés részéről
- **alacsony bérek**
- munkaszervezési hibák
- túl sok adminisztráció

Pécsi divízió mellett 2010-ben minden járóbeteg ill fekvőbeteg intézetünkben felmérést megismételtük. Jellemző, hogy a depersonalisatio gyakorisága és intenzitása alacsony kategóriában került.

A **személyes teljesítmény csökkenés** gyakorisága de kifejezetten **intenzitása magas kategóriába** esett.



Képernyős munkakör környezet kialakításának felülvizsgálata.

A kockázatbecslés napi 4 órát meghaladó számítógépes munkakörre terjedt ki /recepció dolgozói, asszisztensek, adminisztratív dolgozók /

Klimatizáció hiánya

Több szakrendelésen való részvétel / szakmaspecifikus /

Rendszeres túlmunka vállalkozó orvosok mellett/mennyiségi

Egymást követve más- más rendelési stílushoz, elváráshoz

kell az asszisztensnek alkalmazkodni

Anyagi megbecsülés statikus, nem arányos a napi

túlmunkával

Adminisztráció mellett figyel a beteggel való kommuni-

kációra, az orvos kiszolgálására is,

**segítve ezzel az orvos munkáját!**

## **A munka szeretete fázis megőrzése minden munkáltatónak érdeke**

Kiégés megelőzése, felismerése

Relaxáció, autogén tréning

Anyagi megbecsülés, jutalmazási rendszer

Továbbképzések szervezése

Életpálya modell kidolgozása

Szabadidő kellemes eltöltése

Egészséges életmód

Juttatás, bérkorrekció az elmúlt évekhez képest  
javult

Szakdolgozók részére pontszerző továbbképzés

2011-ben új rendelői szárny építése, központi  
klímarendszer

kiépítése valamint fűtés korszerűsítése kezdődött  
meg.



2011 Semmelweis-nap











2005/01/01





2005/01/01





























Köszönjük figyelmüket