

2.4. ΠΡΟΛΗΨΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΕ ΓΗΡΟΚΟΜΕΙΟ

LLAR D' ANCIANS DE CALVIÀ

Calvià Town Council
Plaça Nova nº 1
E-07184 Calvià
Mallorca — Balearic Is.

Υπεύθυνος: Δρ Vicenç Sastre Ferrà
Προϊστάμενος της Υπηρεσίας Πρόληψης και Επιθεώρησης Υγείας
Τηλ. (34) 971 67 03 03
E-mail: llardecalvia@calvia.com

Esperanza Menchón Sánchez
Mutua Universal
E-mail: emenchon@muniversal.net



Θέμα

Θέσπιση ενός προγράμματος πρόληψης του άγχους για 42 μέλη προσωπικού που εργάζονται σε κέντρο περίθαλψης ηλικιωμένων. Οι ηλικιωμένοι είναι πιθανό να έχουν περιορισμένες διανοητικές και σωματικές ικανότητες και στο έργο των εργαζομένων περιλαμβάνεται η παροχή βασικής υποστήριξης κατά τη σίτιση, καθήκοντα υγιεινής και χορήγησης φαρμάκων, καθώς και συναισθηματικής υποστήριξης. Αυτό δημιουργεί σωματικό και πνευματικό φόρτο εργασίας για το προσωπικό.

Πρόβλημα

Το προσωπικό αισθανόταν σημαντική πνευματική και σωματική καταπόνηση και υπήρχε μεγάλο ποσοστό απουσιών λόγω παθήσεων συνδεδεμένων με το άγχος, όπως κατάθλιψη και στρες. Επιπλέον, σημειώνονταν υψηλά επίπεδα μικροατυχημάτων και αναγνωριζόταν επίσης ότι ήταν αναγκαία η αντιμετώπιση ορισμένων οργανωτικών προβλημάτων. Το γηροκομείο ήταν σχεδιασμένο για τροφίμους οι οποίοι ήταν σχετικά ανεξάρτητοι, ωστόσο το επίπεδο εξάρτησής τους είχε αυξηθεί και χρειάζονταν πολύ υψηλότερο επίπεδο υποστήριξης, τόσο σωματικής —συμπεριλαμβανομένης του χειρωνακτικού χειρισμού τους— όσο και συναισθηματικής.



Λύση

Εργαζόμενοι, προϊστάμενοι και ειδικοί συμμετείχαν στην παρέμβαση μέσω της επιτροπής ασφάλειας και υγείας. Εκπρόσωποι της διοίκησης και των συνδικαλιστικών ενώσεων εργαζομένων στον τομέα της υγείας και ασφάλειας εξέτασαν τη συχνότητα εμφάνισης προβλημάτων υγείας και αποφάσισαν ότι ήταν αναγκαία η διεξαγωγή μελέτης για τον εντοπισμό πηγών άγχους και πιθανών μέτρων, τα οποία θα μπορούσαν να ληφθούν για την πρόληψη των πηγών άγχους και τη βελτίωση της εργασίας και της οργάνωσής της. Χρησιμοποιήθηκε επίσης η βοήθεια του τοπικού οργανισμού ασφάλισης εργατικών ατυχημάτων.

Το πρόγραμμα περιελάμβανε:

- εκτίμηση κινδύνων, συμπεριλαμβανομένης της διανομής ερωτηματολογίων στο σύνολο του προσωπικού, και ανάλυση της εργασίας και των συνθηκών εργασίας και διεξαγωγή συνεντεύξεων σε εθελοντική βάση·
- προσδιορισμό προτάσεων για βελτίωση·
- σταδιακή εφαρμογή των προτάσεων.

Εντοπίστηκαν οι ακόλουθοι παράγοντες άγχους.

Παράγοντες άγχους που εντοπίστηκαν κατά την ανάλυση της εργασίας και των συνθηκών εργασίας

Γενικές συνθήκες εργασίας

- Ευκαιρίες για επαγγελματική πρόοδο
- Παροχή πληροφοριών σχετικά με την εταιρεία
- Καθορισμός διαλειμμάτων και περιόδων διακοπών
- Οργάνωση των ομάδων εργασίας
- Απρόβλεπτες απουσίες από την εργασία ή άδειες ασθενείας
- Επίπεδα μισθών

Συνθήκες εκτέλεσης της εργασίας

- Φυσικές συνθήκες εργασίας
- Φόρτος εργασίας

Περιεχόμενο εργασίας

- Απρόβλεπτα συμβάντα ή υφιστάμενες αλλαγές
- Δυνατότητα λήψης αποφάσεων

Άμεσο περιβάλλον

- Τύπος εφαρμοζόμενης εποπτείας

Παράγοντες άγχους που εντοπίστηκαν στο πλαίσιο της έρευνας στους εργαζομένους

- Φόρτος εργασίας
- Έλλειψη μέσων και πόρων
- Ταχύς ρυθμός εργασίας
- Έλλειψη πληροφοριών
- Υψηλό επίπεδο ευθύνης
- Έντονη πνευματική προσπάθεια η οποία απαιτείται από την εργασία
- Μικρή δυνατότητα προόδου εντός της εταιρείας
- Απρόβλεπτα συμβάντα και/ή αλλαγές σχεδίων
- Αβέβαιο μέλλον στην επιχείρηση
- Έλλειψη διευκολύνσεων σε αποδυτήρια και αποχωρητήρια
- Ανεπαρκείς δεξιότητες
- Σωματική κατάσταση, κίνδυνοι και απαιτούμενη σωματική προσπάθεια

Εφαρμόστηκαν τα ακόλουθα μέτρα:

- καλύτερη στελέχωση προσωπικού και βοηθητικού προσωπικού περίθαλψης κατά τις ώρες αιχμής: 7.30 έως 11.30 και 17.30 έως 21.30. Με αυτό τον τρόπο δόθηκε η δυνατότητα μείωσης του φόρτου εργασίας, βελτίωσης της οργάνωσης σε βάρδιες και κάλυψης απουσιών και έκτακτων αναγκών·
- κατάρτιση προσωπικού για την αντιμετώπιση καταστάσεων που εμφανίζονται σε γηροκομεία, όπως θάνατοι, πόνος και τελευταία στάδια ασθένειας·
- προσδιορισμός των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων του βοηθητικού προσωπικού περίθαλψης: για παράδειγμα, για τη χορήγηση φαρμάκων, την παροχή βοήθειας κατά τη λήψη φαρμάκων και την παροχή βοήθειας και υποστήριξης στο πλαίσιο της παροχής θεραπείας·
- καθιέρωση πρωτοκόλλου επικοινωνίας για τις καταστάσεις οι οποίες, κατά την άποψη των εργαζομένων, θ μπορούσαν να προκαλέσουν κινδύνους για την υγεία και την ασφάλειά τους, ώστε να έρχονται αποτελεσματικά σε επαφή με την επιτροπή ασφάλειας και, σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, να απευθύνονται άμεσα στην υπηρεσία πρόληψης για άμεσες λύσεις. Υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης σε θέματα ασφάλειας και πρόληψης κινδύνων στην εργασία·
- παροχή βοηθητικών μηχανισμών για το ανασήκωμα και τη μετακίνηση ασθενών που είναι κλινήρεις και κατάρτιση εργαζομένων όσον αφορά τη χρήση τους·
- εισαγωγή ενός βαθμού διακριτικής ευχέρειας κατά την εκτέλεση ορισμένων καθηκόντων, βάσει των κατευθυντήριων γραμμών που ορίζει η ιατρική υπηρεσία, για ορισμένες ομάδες εργαζομένων με σκοπό τη βελτίωση της αυτονομίας και της λήψης αποφάσεων·
- σαφής προσδιορισμός και επεξήγηση του περιεχομένου όλων των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης μιας συλλογικής σύμβασης·
- προώθηση της συμμετοχής των εργαζομένων μέσω συνεδριάσεων όπου θα τους δίδεται η δυνατότητα να εκφράσουν προτάσεις, ιδέες και απόψεις.



Αποτελέσματα

Πριν από τη μελέτη το 1998, η συχνότητα των απουσιών λόγω ασθένειας ήταν 18 %. Μετά την παρέμβαση, το ποσοστό αυτό μειώθηκε σε 2 % το 1999 και παρέμεινε περίπου στο ίδιο επίπεδο: 2,5 % το 2000 και 3 % το 2001. Το ηθικό του προσωπικού και οι εργασιακές σχέσεις βελτιώθηκαν και το ίδιο συνέβη στις σχέσεις μεταξύ προσωπικού και τροφίμων.

Παρατηρήσεις

Στις περιπτώσεις όπου τα αίτια του άγχους οφείλονται σε πολλαπλούς παράγοντες, π.χ. συνδυασμός θεμάτων που αφορούν το προσωπικό, φόρτο εργασίας, θεμάτων οργάνωσης της εργασίας και φυσικών συνθηκών εργασίας, όλα αυτά τα αίτια πρέπει να αντιμετωπίζονται συνολικά ώστε η παρέμβαση να είναι αποτελεσματική.