



# Hekimlerde ve Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu

Dr. H.Ercan Özmen

- **Tükenmişlik sendromu**, yaygın olarak insanların yüz yüze çalıştığı mesleklerde bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı duygularında azalma şeklinde görülen bir sendromdur

- DSÖ tükenmişliği; fazla çalışma ile ortaya çıkan aşırı bir duygusal yorgunluk ve bunun sonucunda iş ve sorumluluklarını yerine getirememeye durumu olarak tanımlamıştır. Buna göre; birey zaman içinde kronikleşmiş bir şekilde yorgunluk yaşar; işinden soğur, kendi içine çekilir ve artan bir şekilde yetersiz olduğunu hisseder

- Tükenmişlik sendromunun ana hatları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve mesleki başarı hissini kaybıdır

# Tükenmişlik birbiri içine geçmiş 4 evreden oluşan bir süreçtir:

- Birinci evresi **idealistlik evresi** olarak tanımlanır. Bu evrede kişi yüklendiğini, zorlandığını fark ettikçe kendi gücünü daha fazla zorlayarak bu durumdan çıkma çabasına girer. Bu sırada yüksek bir umut ve enerji ile doludur ve bu nedenle kendi gerçeğine, kapasitesine ve şartlarına uymayan beklentiler içine girer.

- Bu evrede kişi için mesleğini ya da o sıradaki sürdürdüğü uğraşısı her neyse, onu her şeyin önünde tutarak uykusuzluğa, gergin çalışma ortamlarına katlanır

- **Durağanlaşma evresi:** Ancak bu süreç giderek yorucu olmaya başlar. İkinci evrede kişi zamanla isteğinin ve umudunun azaldığını hissetmeye başlar. Verdiği çabanın beklentileri karşılamadığını, karşılaştığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı ya da yok saydığı bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başladığını görerek duygusal olarak çöküş içine girdiğini fark eder.

- Bu fark edişler kişide aşırı engellenmişlik duygusu oluşturur. **Engellenme** adı alan bu 3. evrede kişi karşılaştığı tüm olumsuzlukları değiştirmenin zorluğu karşısında kendisini engellenmiş ve çaresiz hisseder. Bu durumda kişi uyum sağlamaya odaklı olarak tüm savunma mekanizmalarını harekete geçirirse de yetersiz kalır.



- Ortaya uyum bozucu savunmalar çıkar ve kişinin sorunla başa çıkma gücünü daha da bozarak tükenmişliği daha da belirgin hale getirir.

- Bu dönem gittikçe kişinin kaçınma davranışı geliştirmesine ve kendini geri çekmesine, kişilik özelliklerine bağlı olarak değişik davranışsal tepkiler göstermesine neden olur. Ani öfkelenmeler, karşı çıkmalar, umursamama, ya da aşırı tepki gösterme, ....

- .....şüphecilik gibi güven sorunları ile uyku - iştah bozuklukları ve diğer fiziksel hastalık belirtileri, özellikle de kaygı endişe halinin oluşturduğu solunum ve mide-barsak sistemine ait belirtiler gözlenebilir.

- Tüm çabaların boşa çıkması ise zamanla kişiyi bir tepkisizliğe götürür ki, işte bu 4. ve son dönem olan **apati** evresidir. Bu evrede çevresel olaylara duygusal olarak tepki vermede azalma, donuklaşma ve duyarsızlaşma ortaya çıkar.

- Belirgin bir umutsuzluk hali ve daha önceden inanılan değerlere karşı derin bir inançsızlık hakim olur. Kişinin mesleki ve toplumsal iletişim performansı tamamen düşebilir. Bu dönemde rapor talebi, istifalar, bakım verdiği kişilere karşı ilgisizlik, görevini yerine getirememeye sık görülür.

# Tükenmişlik Sendromunun belirti ve semptomları

- **A. Tükenmişlik Sendromunun duygusal belirtileri:** İşe yönelik motivasyon kaybı, öz güvende azalma, değersizlik hissi, aşırı şüphecilik, kaygı, huzursuzluk, kendini soyutlanmış hissetme, çabuk öfkelenme, tatminsizlik, konsantrasyon bozuklukları, çaresizlik, zihin karışıklığı ve düzensizlik, bilişsel becerilerde güçlükler yaşama.

- **B. Tükenmişlik Sendromunun davranışsal belirtileri:** İşe geç gitme, sık rapor alma, ani tepkisellik ve eleştiriye aşırı duyarlılık, sinirlilik, sabırsızlık, kurallar konusunda katılık, alınganlık, işle ilgilenmek yerine başka şeylerle vakit geçirme,.



- iş saatlerinde alkol kullanma, işe alkollü gelme, sürekli bir savunma ve suçlama hali, inkâr etme, rasyonelleştirme, çevre ile ilişkilerde bozulmalar

- **C. Tükenmişlik Sendromunun bedensel belirtiler:** Kronik yorgunluk, enerji kaybı, uyku bozuklukları, nefes darlığı, mide problemleri

## **D: işe yönelik inançlar:**

- Anlam sorgulama
- Amaç kaybı
- Tatminsizlik
- Kendinden hoşnutsuzluk
- İlgisizlik
- Var olan inançları sorgulama

# Depresyon mu, Tükenmişlik mi?

- Tükenmişlik sendromu depresyon ile karıştırılabilir. Her ikisi de insanın motivasyonunu azaltıp hayattan zevk almasını engellese de, aralarında önemli farklar vardır. Depresyondan kaynaklanan olumsuz duygular hayatın tümüne yayılmışken (iş, aile, sosyal ilişkiler, diğer aktiviteler vs.), tükenmişlik sendromu sadece yapılan işle ilgilidir.

# Tükenmişlik mi, stres tepkisi mi?

## Tükenmişlik

- İlgilenmeme
- Küntleşmiş tepkisellik
- Sonuç: ümitsizlik
- Motivasyon ve umut kaybı
- Depresyona yatkınlık
- Birincil hasar emosyonel

## Aşırı Stres

- Aşırı yüklenme
- Aşırı tepkisellik
- Sonuç: Huzursuzluk, koşturma
- Enerji kaybı
- Anksiyete bozukluklarına yatkınlık
- Birincil hasar bedensel

- Tükenmişlik sendromu sıklıkla hizmet sektöründe çalışanlarda gözlenir. Yönetici kademesindekilerde, kurtarıcı pozisyonundaki kişilerde, yaşamsal önemi olan kararlar vermek durumunda kalacak kişilerde , ve takım liderlerinde görülme olasılığı daha fazladır.

- Zaman baskısıyla iş yetiştirmek durumunda kalanlar, dikkatin keskin olmasını gerektiren işlerde çalışanlar, ufak detaylara fazlasıyla önem verilmenin gerekli olduğu işleri yapanlar tükenmişlik sendromuna daha yatkın olabiliyorlar.

# Hangi faktörler tükenmişlik sendromunun gelişimine katkıda bulunur?

- **İş ortamına ait faktörler**
  - Sorumluluk ve yetki arasında dengesizlik
  - Profesyonel olmayan bir yönetim anlayışı
  - Etkin bir denetimin olmaması, geri bildirim verilmemesi
  - İş ortamında arkadaşça olmayan, rekabete dayalı ilişkiler
  - Mola vermeye uygun ortamların olmaması



- Yönetici kadronun gerçekçi olmayan beklentileri
  - İş ortamının güvenilir olmaması
  - İş ortamında çalışanlara karşı eşitsiz davranılması
  - İş arkadaşları arasında paylaşımın az olması
  - Çalışanların karar verme- inisiyatif kullanma yetkilerinin olmaması

# Kişisel özellikler olarak;

- Her şeyi kusursuz yapma isteği
- Hayır deme zorlukları
- Aşırı gelişmiş görev duygusu
- Karamsar bakış açısı
- Aşırı kontrolcülük

# Kimlerde olur?...

- Araştırmalar ev kadınları dahil birçok çalışanın tükenmişlik sendromu yaşayabileceğini gösteriyor.
- Meslek gruplarından ise, en çok başkalarına hizmet verenlerin, özellikle sağlık ve eğitim alanında çalışanların arasında görülüyor.

British Medical Journal, 2017

- Ülkeye, cinsiyete, uzmanlık alanına, çalışılan ortama ve kariyer sürecinin hangi aşamasında olduğuna göre değişiklikler gösterebilmesine karşın hekimlerde tükenmişlik sendromu küresel olarak yüksek düzeydedir. Elde edilen rakamlar tükenmişlik düzeyine göre (tükenme, depersonalizasyon , mesleki yetersizlik vb) değişmektedir.

**BMJ 2017; 358: j3360**

- Bu farklılıklara karşın , eldeki tüm veriler değerlendirildiğinde hekimlerin önemli bir kısmının kariyerlerinin bir döneminde tükenmişlik deneyimi yaşadığı; **ve tükenmişlik oranlarının 'epidemik düzeye' ulaştığına işaret etmektedir.**

**BMJ 2017; 358: j3360 doi: 10.1136/bmj.j3360**

- Tükenmişlik sendromunun etkisi yalnızca hekimle sınırlı kalmamakta, meslektaşları, hastaları ve sağlık sistemi üzerinde de yıkıcı etkileri olmaktadır.

**BMJ 2017; 358: j3360**

Dünyadan çok yeni çalışmalar

# Nöroşirürjide.....

- ABD'deki 1200 nöroşirürji asistanından 255'inin (% 21.3) katıldığı bir çalışmada , Tükenmişlik Sendromu yaygınlığı % 36.5 olarak bulunmuştur.

**Neurosurgery, 2017 Oct 27. doi: 10.1093/neuros/nyx494.**



## Anestezi.....

- 15 araştırmanın değerlendirildiği bir çalışmada anestezi asistan ve uzmanlarında Tükenmişlik Sendromu yaygınlığı % 10 ile % 59 arasında değişen oranlarda bulunmuştur. Bu çalışmada iş yoğunluğu, deneyimsiz olma ve ocuk sahibi olmanın tükenmişliği arttırdığı saptanmıştır.

## Acil Servis alışanlarında.....

- % 71'i kadın ve % 51'i hekim olan 105 acil servis çalışanında tükemişlik hali % 64.8, Depersonalizasyon % 71.4 ve mesleki yetersizlik algısı % 73.3 olarak bulunmuştur.

# ABD 2014 verileri

- Üroloji 63.6 %;
- Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon 63.3%
- Aile hekimliği 63.0%
- Radyology 61.4 %
- Ortopedi 59.6 %

**Mayo Clin. Proc. 2015;90:1600–1613.**

- Dermatoloji % 56.5
- Genel Cerrahi alt uzmanlık dalları % 52.7
- Patoloji % 52.5
- Pediatri % 46.3.

# Avrupa'da.....

- Avrupa Pratisyen Hekim Araştırma Ağı'nın tüklenmişlikle ilgili çalışmasında katılımcıların %12 kadarının ileri derecede tüklenmiş olduğunu göstermiştir. İngiltere, Yemen, Suudi Arabistan'da bu oranlar yaklaşık % 30 bulunmuştur.

Türkiye çalışmaları

# Acil hizmetler....

- Çanakkale ilinde yapılan bir çalışmada 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarında görev yapan sağlık çalışanlarının büyük bir kısmının şiddetle karşılaştığı ve bu durumun özellikle duygusal tükenmeyi arttırdığı saptanmıştır. Ayrıca meslekte çalışma süresi arttıkça kişisel başarı düzeyinin düştüğü görülmüştür.

**Hastane Öncesi Dergisi Ekim 2016, Cilt 1 – Sayı 2 Sayfa No: 1-13**

# radasyon onkolojisi....

- Türkiye’de radasyon onkolojisi (RO) kliniklerinde çalışan araştırma görevlisi hekimlerde tükenmişlik düzeyleri ile etki eden faktörlerin saptanmasını amaçlayan bir çalışmada (n:45) yüksek düzeyde “Duygusal Tükenme” %49, “Duyarsızlaşma” %27, “Kişisel Başarı” %69 olarak saptanmıştır.



# Aile hekimlerinin tükenmişlik durumları ve ilişkili faktörler

Kayseri il merkezindeki 143 aile hekimi ile yapılan bir çalışmada aile hekimliğinde çalışılan süre ile duygusal tükenmişlik ve toplam tükenmişlik puanları arasında pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır.

# CERRAHİ VE CERRAHİ DIŐI KLİNİKLERDEKİ ASİSTAN HEKİMLERDE TÜKENMİŞLİK

- İzmir Tepecik Eğitim ve AraŐtırma Hastanesinde 85'i cerrahi dıŐı ve 80'i cerrahi dalda uzmanlık eğitimi almakta olan toplam 165 asistan doktora Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve sosyodemografik bir anket uygulanmıŐ.....

**Tepecik Eğit Hast Derg 2010; 20 (1)**

- Dahili dallardaki asistan doktorların % 75,3'ünde duygusal tükenmişlik, % 63,5'inde duyarsızlaşma düzeyi yüksek bulunmasına karşın sadece % 11,8'inde kişisel başarı duygusu düşük bulunmuştur.

- Cerrahi dallardaki asistan doktorların %50'sinde duygusal tükenmişlik, %65'inde duyarsızlaşma düzeyi yüksek bulunmasına karşın sadece %8,8'inde kişisel başarı duygusu düşük bulunmuştur.

- Dahili dallarda duygusal tükenmişlik yaşayanların, cerrahi dallara göre anlamlı oranda fazla olduğu bulundu ( $p < 0,05$ ). Her iki grup arasında duyarsızlaşma ve kişisel başarı açısından anlamlı fark bulunmamıştır.

# Doğu Anadolu Bölgesi'nde Yer Alan Bir İlde Devlet Hizmet Yükümlülüğü'nün Hekimler Üzerindeki Etkileri ve Tükenmişlik

Örnekleme Muş il sınırları içinde çalışan tüm hekimlerden oluşmuştur. 139 hekimin 100'ü (%71) mecburi hizmet yükümlüsü

- DHY olan hekimler olmayanlarla karşılaştırıldığında bu hekimlerde anlamlı olarak yaşam doyumu ve yaşam kalitesinin daha düşük, tükenmişlik, genel psikiyatrik belirti ve psikolojik stres düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

# 1. basamakta.....

1. Basamak sağlık hizmetlerinde ( Karabük'teki 27 aile sağlığı merkezi ve beş toplum sağlığı merkezinde) görev yapan toplam 188 sağlık çalışanının değerlendirildiği bir çalışmanın sonuçları:

- Erkeklerin duyarsızlaşma puanı kadınlara, hekimlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları diğer çalışanlarına göre daha yüksektir.

**Toplum ve Hekim Mart - Nisan 2015 Cilt: 30 Sayı 2**



- Yaş ve aile hekimliği modelinde çalışma süresi arttıkça, duygusal tükenme de artmaktadır. Düşük ücret, sabit gelirin olmaması, görev tanımlarının belirsizliği, mesleğinin gereklerini yerine getirememeye gibi çalışanların özlük haklarına ve çalışma koşullarına ilişkin faktörler, düşük iş doyumu ve yüksek tükenmişlik ile ilişkili bulunmuştur.

Nasıl korunacağız?  
Nasıl başa çıkacağız?

- Sosyal desteklerimizi geliştirip, ilişki ve iletişimimizi arttırarak
- Hissettiklerimizi ve iç dünyamızı en iyisi sözlü olarak, olmazsa yazılı olarak paylaşarak
- Özellikle sevdiğimiz insanlarla daha çok zaman geçirerek
- Hayır demeyi öğrenerek

- Sizin için anlamlı sosyal grupların bir parçası olarak
- Meslek örgütleri ve meslektaşlarınızla yakınlaşarak, dayanışma ve desteğin gücünü arkanıza alarak
- Yaptığınız işle ilgili anlamlı ve psikolojik doyum sağlayan unsurları ön plana çıkartarak

- Hobiler edinerek
- İşkolik isek bu özelliklerimizi törpüleyerek
- Sanatın sağaltıcı etkisini hayatımıza daha çok sokarak
- Egzersiz yaparak
- Uyku düzenine dikkat ederek
- Stresle başa çıkma tekniklerini öğrenerek

- Kendimizle ilgili beklentilerimizi daha makul seviyelere çekerek
- Başarı, başarısızlık algılarımızı sorgulayarak
- Sorumluk duygusu konusunda daha esnek olarak
- Alkol ve madde kullanarak sorunu çözemeyeceğinizin farkında olarak

- Sınırlarımızı belirleyerek
- Önceliklerimizi gözden geçirerek
- Kaçınmaları belirleyip kaçınmalardan kaçınarak
- Kendimize zaman ayırarak
- Teknoloji ve sosyal medyaya belirli süreler ara vererek

- Ve gerektiğinde profesyonel destek alarak..