

# MOTIVACIJSKI DEJAVNIKI PRI DELU MEDICINSKE SESTRE V ANESTEZIJI: SONČEK ZA SREČO

Marija Škof

UDK/UDC 617-089.083

MOTIVATIONAL FACTORS IN THE WORK OF ANESTHESIA WORK: SUNSHINE FOR HAPPINESS

DESKRIPTORJI: anestezija; nega bolnika; sestre medicinske motivacija

DESCRIPTORS: anaesthesia nursing care; nurses motivation

**IZVLEČEK** – Psihično obremenjujoče delo medicinske sestre v anesteziji je pod močnim vplivom socialnih odnosov v skupini. Analiza motivacijskih dejavnikov, zbranih s pomočjo Herzbergove metode kritičnih incidentov, kaže, da so osrednji motivacijski dejavniki ustrezni medsebojni odnosi, priznanje, pohvala bolnika, prijaznost sodelavcev. Dejavniki, ki prinašajo največ nezadovoljstva, pa so neustrezni odnosi v hierarhiji, slabe možnosti napredovanja, preobremenjenost, neustrezno plačilo. Na osnovi tega so predlagane poti, v katere je smiselno vlagati za dvig motivacije. Takšni smiselni vložki so gradnja sebe kot osebnosti, gradnja ustreznih medsebojnih odnosov in strokovna rast.

**ABSTRACT** – Psychically burdening work of an anaesthesia nurse is under a strong influence of social relations in the group. The analysis of motivational factors gathered by means of Herzberg's method of critical incidents shows that central motivational factors are proper interpersonal relations, recognitions, appraisal from the patient, kindness of coworkers. The factors giving rise to dissatisfaction are the following: inappropriate hierarchical relations, impossibility of upward motility, overburdening, inappropriate payment. On the basis of all that some areas of investment, important for the rise in motivation, are described, i. e. personal growth, appropriate interpersonal relationships and professional growth.

## Uvod

Deček je opisoval svoje bivanje v bolnišnici. Dodobra se je vživel v dogajanje, bil je dober opazovalec. Vse skupaj pa je znal še zelo dobro opisati in tako je nastal zanimiv sestavek, v katerem opisuje svoje izkušnje z bolnišnico, vse od zgodnjih jutranjih ur pa do večera. Opisuje odnose, opisuje medicinske sestre, zdravnike, njihov odnos do dela, sodelavcev in seveda bolnikov. Postal je že kritičen opazovalec, dobro jih že pozna. In zato so njegove ocene, njegova opažanja sklepi bistrega opazovalca, ki je odkril pravi jaz marsikoga od zdravnikov in medicinskih sester.

V tej množici ljudi, ki obiskujejo malega bolnika, izstopa sestra Tatjana, ki prijazno poklepeta, si vzame čas, minutko, da pride na klepet, prinese zjutraj sonček za srečo. Sonček za srečo ima neko posebno magično moč. Ne samo da razveseli malega bolnika, verjetno prinaša srečo tudi sestri Tatjani.

## Dejavniki, ki vplivajo na človekovo ustvarjalnost

V začetnem obdobju industrijske psihologije se se raziskovalci ukvarjali s problemi motivacije. Z razvojem industrializacije so želeli motivirati delavca. Pa ne

<sup>1</sup> Sestavek je bil napisan kot prispevek za 29. strokovni seminar sekcije medicinskih sester za anestezijologijo, intenzivno nego in terapijo ter transfuzijologijo v Moravskih toplicah, 28. in 29. maja 1992.

zato, da bi bil bolj zadovoljen, bolj srečen, zaradi njega samega. Želeli so predvsem, da dosega višje uspehe. In tako se srečujemo v 30-ih letih tega stoletja s prvimi raziskavami motivacije. Prve raziskave motivacije so bile naključne, potem pa so postajale vse bolj sistematične.

Z razvojem industrializacije, s prehodom s mehanske proizvodnje v avtomatizirane proizvodne procese in z večjim razmahom terciarnih dejavnosti postaja motivacija vse pomembnejša. V moderni družbi se spreminja vloga človeka. Človek ni več, oziroma je le še redko, suženj stroja. Človek postaja v modernih dejavnostih ustvarjalen dejavnik, ki bistveno vpliva na storitev, vse več je storitvenih dejavnosti. V to skupino pa sodijo tudi dela v zdravstvu.

Delo v zdravstvu je specifično. Dela medicinske sestre v anesteziji so zaradi skrivnostnosti stroke še bolj odmaknjena, še bolj nepoznana kot nekatera druga. In zato so priznanja okolice, pohvale toliko redkejše. Menim, da lahko prenesemo spoznanja raziskovalcev, ki so preučevali motivacijo pri delavcih, ki delajo v sekundarnih in terciarnih dejavnostih, tudi na dela v zdravstvu. Eden znamenitejših psihologov, ki se je ukvarjal z motivacijo, je bil Herzberg. Nekateri so mu rekli, da je IBM-ov dvorni psiholog. Pri svojem delu je prišel do pomembnih spoznanj. Spoznal je, da na človekovo ustvarjalnost, na njegovo učinkovitost vplivata dve vrsti dejavnikov: higieniki in motivatorji.

Higieniki so tisti dejavniki, katerih prisotnost bistveno ne dviguje motivacije za delo, ne zvečuje zadovoljstva z delom. Njihova odsotnost pa povzroča nezadovoljstvo, povzroča upad motivacije. V to skupino sodijo dejavniki okolja, pogosto pa tudi osebni dogodki.

Motivatorji so druga skupina motivacijskih dejavnikov. Motivatorji pa imajo magično moč, da vplivajo na človekovo zavzetost za delo, na njegovo pripravljenost za delo. Prisotnost motivatorjev dvigne posameznikovo pripravljenost za delo, dvigne njegovo zavzetost in s tem tudi učinkovitost. V to skupino sodijo ustrezni medsebojni odnosi, pohvale, napredovanja, priznanja, ustrezen odnos nadrejenih do podrejenih. Ta spoznanja so poskušali čim bolj izkoriščati že pred desetletji. Pogosto so se pojavili očitki, da so spoznanja Herzberga in njegovih naslednikov potegavščina »gnilega« kapitalizma, ki želi izkoristiti človeka do skrajnih meja tako, da vanj čim manj investira, da mu daje čim manj, iz njega pa čim več potegne. Takšni očitki so pogosto prihajali predvsem iz socialističnih dežel. Kajti spoznanja zahodnih organizatorjev dela in psihologov so razumeli kot preprosto ukano: Zahod že govori o motivatorjih, ker so cenejši. Tako je enostavneje, ker ni treba človeka plačevati. Če pa človeka pravično plačaš, če ga ustrezno nagradiš za njegovo delo, potem ni problemov z motivacijo. Vendar je takšno razumevanje le površinsko.

Če ocenjujemo le finančna sredstva, ki so potrebna za posamezno vrsto motivacijskih dejavnikov, vidimo, da so higieniki pravzaprav bistveno dražji kot motivatorji. Vsako vlaganje v izboljšanje pogojev dela, v izpopolnjevanje opreme, v ureditev delovnega okolja je običajno predvsem v modernih tehnologijah izjemno drago. Osebni dohodki pa naj bi bili tako ali drugače strošek.

Na drugi strani pa naj bi bila vlaganja v medsebojne odnose, v ustrezen odnos nadrejenih do podrejenih, v priznanje za delo, v vzpodbujanje in v možnost napredovanja bistveno cenejša. To naj ne bi zahtevalo velikih finančnih sredstev. Vlaganja v motivatorje pa zahtevajo znanje. Vlaganja v motivatorje so v bistvu

zahtevnejša, kajti to niso le enkratni posegi. To so vsakodnevni procesi; vlaganje v motivatorje mora biti stalno, zahteva prizadevanja vseh in zadostna znanja o motivaciji. S tega zornega kota vidimo, da vlaganja v motivatorje niso tako enostavna. Vendar se ta vlaganja splačajo in so ekonomsko upravičena.

Razvoj tehnologije v svetu je že prešel v faze, ko dodatna vlaganja v samo tehnologijo prinašajo relativno majhne napredke. Smiselna so vlaganja v človeka. Verjetno se to najlepše vidi na področju računalništva. Tu vidimo vsako leto nove generacije računalnikov, hitrejših, boljših in zanesljivejših za relativno nižjo ceno. Vendar pa v bistvu računalniški razvoj v zadnjem času stopica na mestu. Kajti ne znamo narediti tistega čudežnega prestopa, še vedno ne more nadomestiti inteligence človeka. Razvoj umetne inteligence išče različne poti, različne možnosti, vendar je še daleč od zmožnosti naših možganov. Vendar napredka, preskoka na bodo opravili računalniki, opravil ga bo človek. Zato je smiselno vlaganje v človeka.

V zadnjem času je za razvoj sodobne družbe posebej značilno, da se je povečal delež sekundarnih in terciarnih dejavnosti. Vse več zaposlenih je v teh dejavnostih. Potrebe ljudi po storitvah teh dejavnostih po vse večje. Danes človek potrebuje več izobraževanja, več zdravstva, več kulture, kot jih je potreboval pred 200 leti. Hkrati pa postaja tudi pozornejši, bolj kritičen uporabnik, želi si, da je storitev, ki jo plača, kvalitetna, da izvajalci te storitve opravijo optimalno, da imajo pri tem do njega korekten odnos. Človek si želi prijaznost, razumevanje in toplo besedo. Želi si jo v šoli, dobrodošla je v banki, nujno jo potrebuje v bolnišnici.

V bolnišnici je človek najbolj neogljen, najbolj potreben razumevanja, prijaznosti in pomoči. Zato je tudi veliko bolj občutljiv za vse, kar se okrog njega dogaja. Delavci v zdravstvu naj bi se tega zavedali.

Posebno mesto v odnosu do bolnika pa ima medicinska sestra. Medicinska sestra je tisti človek, ki naj bi bil največ z bolnikom, ki mu naj bi bil najbolj dostopen. Tisti človek, ki naj bi najbolj razumel tegobe, stiske, strah in pričakovanja bolnika. Zavedanje te odgovornosti in vseh teh pričakovanj pa psihično obremenjuje. Vse to povzroča nenehen stres, ki se ponavlja iz dneva v dan, vedno je prisoten. Predstavlja vzrok napetosti, slabega počutja, nejevolje. Pri tem pa se vsi zavedamo, da se vloga medicinske sestre ne bo spremenila. Še naprej bo ostala tisti prvi človek, tisti najbližji človek ob bolniku.

Zato je smiselno vlaganje v ohranjanje razpoložljivosti medicinske sestre, v njeno motivacijo. Motivirana medicinska sestra bo bistveno lažje opravljala svoje delo. Njeno delo bo manj obremenjujoče, manj utrujajoče. Naslednji dan si bo spet želela priti v službo. Zato je smiselno spoznavanje bistvenih dejavnikov, ki vplivajo na motivacijo.

### **Primeri iz vsakdanjika**

S pomočjo Herzbergove metode opisa dogodkov, ki se človeku vtisnejo v spomin kot izjemno prijetni ali izjemno neprijetni, smo želeli dobiti vpogled v bistvene dejavnike, ki vplivajo na motivacijo. Herzbergova tehnika analize kritičnih dogodkov temelji na predpostavki, da se človeku vtisnejo v spomin predvsem tisti dogodki, ki ga tudi motivirajo, ki ga spodbujajo in mu dajejo polet, moč za nadaljnje delo. Hkrati pa se mu vtisnejo v spomin tudi tisti neprijetni dogodki, ki bi

jih sicer želel izbrisati, vendar mu ostanejo v spominu kot dejavniki, ki ga od dela odbijajo, zaradi katerih bi najraje vse skupaj pustil. Opis nekaterih dogodkov bo predstavil dogajanje, hkrati pa bo verjetno na osnovi teh dogodkov bistveno lažje analizirati in odkriti, kateri so tisti dejavniki, ki vplivajo na motivacijo medicinske sestre v anesteziji. Pomagal bo odkriti dejavnike, ki spodbujajo in odbijajo. Opis dogodka pa hkrati omogoča kompleksnejši vpogled in boljše razumevanje dogajanj in situacije.

Vse to se dogodki, ki so tu, ki so vsakodnevni, znani. Na osnovi teh dogodkov bo mogoče veliko lažje oceniti, *v kaj se spleča vlagati, kaj spodbuja in kaj prizadene.*

### *Senca*

Imeli smo demonstracijo avtotransfuzijske črpalke v operacijskem bloku. Ker jo znam sestaviti in uporabljati, so me prosili, naj to storim. Poleg je bilo mnogo ljudi, tudi tujcev, ljudi, ki ne poznajo naših ustaljenih navad, stvari, ki se dogajajo med nami, ne poznajo netaktnosti, arogantnosti, nenormalne hierarhije, ki se razteza na vse. Prišla je neka zdravnica. Z njo pred tem nisem imela nesporazumov. Odrinila me je in mi potegnila iz roke črpalke in zelo glasno rekla: »Zakaj pa ti to delaš? To bo že ta naredila. Pusti to pri miru!« Brez besed sem odšla. Menim, da ni kaj dodati.

### *Senca*

Bilo je pred leti. Želela sem se naučiti nekega postopka. Zraven pa je bila tudi specializantka, ki je želela isto. Tako nisem prišla nikoli na vrsto. Nekoč sem zdravnici, ki je vodila anestezijo, to omenila. Ob tem sem uporabila besedico ona. Rekla sem ji: »Vem, da je hudo, ker bi se ona rada naučila, vendar bi tudi jaz rada isto«. To je zdravnico zelo razjezilo. Začela je kričati: »Ona je gospa doktor, ti si pa ena zmešana histerična baba«. Tudi ostali so to slišali, vendar nihče ni čutil potrebe, da bi posredoval.

### *Sonce*

V dežurstvo so pripeljali težko poškodovanega 13-letnika. Bil je sin moje znanke. Ker sem vedela za stiske staršev ob takšni nesreči, sem jih po operaciji poklicala in jim povedala, kar sem pač mogla. Bili so mi hvaležni in me prosili, če bi jih poklicala naslednje jutro. To sem delala dan za dnem. Tudi ob prostih dnevih sem hodila k njemu. Njegovo zdravstveno stanje se je počasi izboljševalo.

Po odpustu so doma naredili celoten program psihofizične rehabilitacije in ga vsak dan izvajali. Zdravstveno stanje se mu je vsak dan izboljševalo. Vsako leto mi je ob novoletnih praznikih voščil za novo leto in bilo mi je toplo.

Nekega dne so me poklicali, da imam obisk. Šla sem k vhodu v operacijski blok. Vendar nisem videla nikogar, ki bi ga poznala. Nasmejan odrasel fant mi je prišel naproti in me pozdravil. Rekel mi je: »Prišel sem se vam zahvalit in se pokazat«.

Potem mi je razlagal, kako se me spominja, kako sem ga učila jesti, pisati, sedeti. To je bil zame prekrasen dan. Dan, ki ti pomaga, da pozabiš vse tisto slabo, in vztrajaš.

### *Senca*

Najbolj mi ostajajo v spominu neprijetni dogodki, ki so povezani s ponižujočim odnosom med zdravnikom in medicinsko sestro. Z zdravnico sva delali v operacij-

ski sobi. Kolegice so me opozorile na njene finte. Prilagodila sem se ji. Delala sem tako, kot je želela. Ko je zahtevala, da injiciram atropin, je hotela videti tudi ampulo, iz katere sem ga potegnila. Ko sem ji jo pokazala, jo je nekaj časa vrtela v roki in rekla, da na ampuli nikjer ne piše, da je to atropin. Bila sem tako zgrožena, da sem pomoč poiskala pri kirurgu, ki je bil še v operacijski. Ta je seveda potrdil pravilnost mojega dela. Gospa doktor ni na to nič odgovorila. Niti opravičila se ni. Meni pa je ostal trpek spomin na osebo, ki naj bi jo menda spoštovala.

### *Sonce*

Zelo me osrečuje, če bolnik reče: »Tako lepo ste mi dali injekcijo, da nisem čutil nobene bolečine«. Ali: »Tukaj ste tako prijazni. Zame naredite vse, kar je treba«. Ali pa: »Zdaj ko ste se pogovorili z menoj, me pa ni nič več strah operacije«. To so mogoče drobne stvari, ki mi pa posvetlijo dan in mi pravijo, da dobro delam.

### *Senca*

Na operacijo so pripeljali staro gospo. Poseg je bil nujen, čas, ki sem ga imela, pa je bil zelo kratek. Bolnično stanje je zahtevalo tudi nekaj manj standardnih posegov. Ti pa so bili zanjo neprijetni, boleči. Trudila sem se, da ji kljub pomanjkanju časa vse čim bolj pojasnim. Dejala mi je; »Sestra, vi ste popolnoma otopeli. Mene ne zanima vaša tehnologija, jaz potrebujem sestro, človeka«. Bila sem razočarana, prizadeta. Hiter tempo, zahtevna tehnologija, kronično pomanjkanje osebja, vse to je iz nas naredilo rutinerje in tehnične delavce.

### *Sonce*

V trgovini me je pozdravila neznana ženska. Povedala mi je, od kod me pozna. V nekem dežurstvu sem sprejela klic za reanimacijo. Takrat sva se spoznali. Gospa mi je pripovedovala: »Vaša samozavest, vaši postopki in način komuniciranja so bili zame garancija, da bo vse dobro. Takoj sem vam zaupala. Želim vam veliko uspeha pri delu«.

### *Senca*

Zame je vsakokratni stres poziv na reanimacijo. V trenutku moraš biti absolutno pripravljen za delo, popolnoma zbran. Vendar me ob vsakem klicu prešine: samo da ni kdo od mojih. To pa me še bolj razburi. Šele ko vidim, da niso moji, nadaljujem z delom.

Vendar pa mislim, da vsi ti pogoji dela obremenjujejo. Visoka smrtnost spreminja osebnost. Menim, da postaneš potem neobčutljiv za tujo bolečino. Vse sprejemaš samoumevno in tako tudi reagiraš. Nisi več človek.

### *Sonce*

Zame so najlepši dnevi, ko nismo tako preobremenjeni in imamo dovolj časa, da se lahko tudi v miru vsedemo skupaj, poklepetamo in spijemo skodelico kave. Zame je tudi zelo prijetno, če me spozna nekdo izven bolnišnice, se me spominja in mi pove, da ima na nas lepe spomine.

### *Senca*

Skupaj z zdravnico sva začeli delo pri štiriurni operaciji. Takoj po uvodu je odšla iz operacijske sobe. Pustila me je samo brez navodil za vodenje narkoze. Ko je med operativnim posegom slučajno prišla mimo, sem ji omenila, da bolnik krvavi. Skupaj sva pripravili potrebno kri in napotnico za transfuzijo. To sem poslala po strežnici na transfuzijo za zahtevo, da mi čez eno uro in pol prinese kri, ker jo bomo potrebovali za bolnika.

Zdravnica je potem zapustila operacijsko sobo in se vrnila proti koncu operacije. Od mene je zahtevala, naj ji dam kri, da jo preveri, in jo nastavim bolniku. Krvi še nisem dobila in sem ji to povedala. Ona pa mi reče: »Prosim, če bi začeto delo dokončali, saj vidite, da bolnik potrebuje kri«. Brez besed sem šla do telefona, da povprašam, če je kri že na poti. Ko pa mi je zdravnica dejala, da ne znam opravljati svojega dela do konca, sem ji zabrusila, da naj mi da možnost, da bom svoje delo lahko dokončala in naj me takrat zamenja v operacijski sobi.

### *Sonce*

V spominu mi je ostal dan po razgovoru pri glavni medicinski sestri. Obljubila mi je, da bom lahko delala na anesteziji. To je bila moja največja želja. Obljubila mi je tudi, da bom po preteku poizkusne dobe sprejeta v redno delovno razmerje. Tako je bilo konec večmesečne more in strahu, kje bom dobila delo.

### *Sonce*

Pred operacijo sem se srečala s 13-letnim dečkom z diagnozo osteosarkom desne noge. Deček je bil zelo prestrašen in nesrečen. Povedali so mu, da bo po operaciji brez noge. Hotela sem ga potolažiti in pripraviti na anestezijo, vendar so bila vsa moja prizadevanja zaman. Še bolj je bil zmeden. Začela sem se pogovarjati z njim, o njegovi bolezni, prognozi in rehabilitaciji. Počasi se je potolažil in se začel sproščeno pogovarjati o vsem. Zelo sem bila začudena, ko mi je začel razlagati vse o najnovejših protezah. Spoznala sem, da mi je začel zaupati in je brez problemov sodeloval pri pripravi na anestezijo. Operacija je bila uspešna in naslednji teden sem ga obiskala v sobi. V trenutku me je spoznal, se me razveselil in mi s ponosom pokazal napredek pri hoji z berglami. To mi je ostalo v prijetnem spominu. Predvsem zato, ker sem bila ponosna, da mi je uspelo vsaj malo pomiriti prestrašene dečka pred neznanim.

### *Senca*

Začela sem delati kot anestezijska medicinska sestra. Po nekaj tednih sem bila razpisana z anesteziatom, za katerega so me sodelavke opozorile, da je včasih zelo neprijeten. Presenečena sem po nekaj dnevih ugotovila, da krasno sodelujeva in da so bila vsa opozorila brezpredmetna.

Nekoč pa sem prišla v situacijo, ko sem morala injicirati preparat, ki ga do tedaj še nisem poznala. Naredila sem napako. Anesteziat se je zelo razjezil, me ozmerjal in ponižal pred celotnim operacijskim timom. Bila sem zelo razočarana in ponižana. Prvič sem se srečala z nenormalnim obnašanjem sodelavca. Še sedaj, po sedmih letih me najbolj bolijo neustrezni odnosi tako med nami samimi kot tudi do bolnikov.

*Senca*

Neprijetne spomine imam na pripravo dojenčka, pri katerem je bilo prizadeto srce. Priprava je bila izredno dolga. Bil je zelo prizadet s slabimi periferinimi venami in nikakor nismo mogli uvesti katetra v centralno veno. Po večkratnih poskusih in hudih težavah je zdravnik uvedel kateter. Ob fiksaciji katetra pa se mi je ponesrečilo in sem ga izpulila. V tistem trenutku bi najraje postala nevidna. Ob vsem tem pa anesteziolog ni spregovoril niti besede.

*Sonce*

Vedno mi je prijetno, kadar mi pacient pravi, da se dobro počuti in mi zaupa.

*Senca*

V sprejemni pisarni je slonela neka gospa. S tihim glasom me je nekaj prosila. Nisem je razumela. Zamrmrala sem ji, da nisem tu v službi. Na njenem obrazu sem opazila razočaranje. Odšla sem naprej. Čez nekaj minut sem se vračala po isti poti. Gospa je bila še vedno naslonjena na pult. Sedaj je prosila za pomoč nekega bolnika. Razločno se slišala, kaj je želela. Rada bi prišla do ambulante, pa sama tega ni zmogla. Bolnik ji je pomagal. Ne vem, kako dolgo je čakala, preden je dobila pomoč. Bilo me je sram. Za mano so se zaprla avtomatska vrata. Stopila sem iz stavbe, kjer nisem v službi. Ni se mi več mudilo. Prav počasi sem odšla naprej. Razočaranje na obrazu te ženske me je bolelo. Dogodek je sicer nepomemben, vendar boli. Boli, ker se zavedam, da je pogost in sem kriva, ker bi lahko nekaj storila, pa nisem.

*Sonce*

Vesela sem drobnih dogodkov, ki ti ostanejo dolgo časa v spominu. Tako je to lahko nenadejana pomoč sodelavke, drobna pozornost ali le besedica hvala.

*Senca*

Nekoč sem bila razporejena zaradi pomanjkanja medicinskih sester na dve delovišči. Ker se je program na prvem delovišču zavlekel, je zdravnik na drugem delovišču začel delati brez mene. Ko sem končno prišla na drugo delovišče, so operirali zadnjega otroka. Vsi prejšnji otroci so šli skozi program v redu, samo pri tem zadnjem je bilo vse narobe. Otrok je imel posamezne ekstrasistole. Te so se stopnjevale in končno smo klicali reanimacijo. Otrok ni bil ustrezno pripravljen, ni bil slečen, kanal je na začetku nastavil kirurg, na delovišču ni bilo ustreznih medikamentov za reanimacijo. Seveda je nadzorni anesteziist to opazil in vse te napake pripisal meni, češ kako površna, nemarna in neresna medicinska sestra sem.

Najbolj pa me je bolelo to, da anesteziist, ki je bil kriv za vse to, ni povedal, da je začel delati brez mene in da so to v bistvu napake, ki jih je zagrešil sam. Vendar pa jaz kljub temu nisem imela srca, da bi povedala, da me na začetku sploh ni bilo poleg, ker sem vedela, da bi lahko šel zdravnik zaradi te izjave na disciplinsko komisijo. Seveda tudi pomisliti ne smem, kako bi se vse to lahko končalo, če se do takrat sploh še ne bi vrnila na delovišče.

*Sonce*

Predvsem mi ostajajo v spominu operacije, ki so zelo zahtevne in zahtevajo veliko predpriprav, veliko strokovnega dela med operacijo in po njej. Pri takšnih operacijah se pokažejo razlike v strokovnosti tudi med nami. Saj lahko iz leta v leto svoje delo opravljaš rutinsko ali pa se trudiš, da vedno izveš kaj novega, prebiraš strokovno literaturo in se želiš naučiti kaj novega, zvedeti kaj več kot drugi.

*Sonce*

Avtomatično delam, hkrati pa premišlujem, kaj moram še postoriti, kaj bom kuhala doma in še kup drugih stvari. Kar naenkrat zaslišim: »Dobro jutro«. In zagledam nasmejan in prijazen obraz sodelavke. Prišla je k meni in mi izročila šopek zvončkov. To je meni pomenilo konec težkih misli, utrujenega in zaspanega videza. Zame se je zares začel nov in lep dan.

Toda ta lepota se je razblinila z nastopom gospoda zdravnika. Misli, da se na račun svoje fakultetne izobrazbe lahko obnaša kot kapitan na ladji. Strogo in podcenjevalno me je hotel odstraniti od kolegice, ki sem jo hotela prositi za pomoč. Vzkipela sem in se mu pred sodelavci in bolniki uprla. Sledila je slaba volja, občutek sovraštva in užaljenosti. In to po 17 letih sodelovanja.

Si res ne moremo po tolikih letih skupnega dela izboljšati naših medsebojnih odnosov.

Kaj mora biti res manj izobražen človek, zaradi tega ker ima manj šol, ponižan? Jaz ne bom nikoli.

Zakaj ne morejo ljudje v kliničnem centru razumeti, da vsi, ki tukaj delamo, dišimo enako po potu, razen če ga skrijemo z različnimi parfumi. Vsi puščamo tukaj del svojega življenja. Vendar je razlika v tem, da so eni plačani več, drugi pa manj. Tudi to razumem; vendar bi rada, da bi se tega zavedali tudi ostali.

Delo naj bi krepilo ljudi, vendar bi to težko rekla za naš poklic, ki zahteva celega človeka, telesno in duševno.

S spreminjanjem družbe so se spremenili tudi medsebojni odnosi. To se predvsem pozna v zadnjem času. Vse bolj postajamo nehumana družba, družba brez čustev in srca. Vsak se poteguje za svoj stolček, za medsebojne odnose pa naredi bistveno manj ali nič. Pri tem pa je žrtev bolnik.

V zadnjem času se kar vrstijo neprijetni dogodki. Mislim, da je vsega kriva neustrezna organizacija. Ukvarjajo se z malenkostmi, bistvenih problemov pa ne rešijo. Najbolj me prizadeva zaničevalen in vzvišen odnos zdravnika do medicinske sestre. Večina vidi v nas le strežnico. Ko pa nastopi problem med samo anestezijo, pa ga sam zdravnik ne more odpraviti, takrat smo pomembne, vendar le za hip. Ko pa se stvari uredijo, pobere vse uspehe, vsa priznanja sam. Pogosto, največkrat med celotnim potekom anestezije sploh ni prisoten. Sposobna sem narediti triurno anestezijo sama. Ko pa predam bolnika, mi pa tega ne zaupa. Hkrati pa me sprašuje o poteku anestezije in operacije. Razveseljujejo in osrečujejo pa me hvaležne oči pacienta. Vesela sem zadovoljstva bolnika z mojim delom. Dostikrat vidim, kako malo je potrebno, da je bolnik zadovoljen. Le topla beseda z nasmehom, pa mu to pomeni več kot vse ostalo, kar lahko storim.

V tem tednu smo imeli na programu gospo, ki je bila operirana že dvakrat. Ko je stopila skozi operacijska vrata, se je spontano nasmehnila. Vprašala sem jo, zakaj. Povedala je, da se sedaj ne boji ničesar več, ko je zgledala mene. Ima



prijetne spomine na prejšnjo predoperativno pripravo. Veliko ji je pomenil nasmeh, pogovor pred operacijo, ko sem ji vse razložila, kaj bom delala. Medtem pozabi na vse, kar jo čaka. Bolnikova hvaležnost mi vliva moč in vero v lepši jutrišnji dan.

### **Kdo sem**

Sem srednja medicinska sestra zaposlena v intenzivni terapiji na pediatričnem oddelku. Delo je psihično in fizično zelo naporno. Posebno, če ne obvladaš svojega dela. Zelo je pomembno, s kakšno ekipo delaš, kajti če so urejeni medsebojni odnosi na oddelku, je tudi delo lažje. Menim, da medicinska sestra v intenzivni terapiji porabi veliko časa in potrebuje pomoč, da strokovno obvlada svoje delo. Medicinska sestra – ljudje so mi vedno govorili, da sem se odločila za lep poklic. Vendar je to zelo težak poklic. Toda zdi se mi, da to šele sedaj spoznavam. Vsak dan je poln novih stvari, ki mi vlivajo moč in veselje. Hkrati pa so tudi stvari, ki me razžalostijo, ki jih hočem pozabiti. Mnogo oči se upira vame s prošnjo pomagajte mi, vlijte mi upanja. Mnogo oči me žalostno sprašuje, zakaj ravno jaz, kdaj bo konec trpljenja. Nekatere pa so neme in čakajo, kdaj bo konec njihovega trpljenja. Spodbuden nasmeh, prijazna beseda, stisk roke, ki vlivajo bolniku moči, voljo in upanje. To so le majhne, drobne stvari, na katere pa medicinske sestre kar pozabljam. Vse preveč trpljenja, skrbi in žalosti je v teh sobah. Preobremenjene smo, pogosto hočemo vse pozabiti, nočemo razmišljati o bolnikih in njihovih očeh.

Bila je deklica, komaj šest let stara; diagnoza: tumor v glavi, malignen, operativno se ga ne da docela odstraniti. Tišino prekine kirurgov glas: Zapiramo. Ta deklica, polna energije in veselja, ima tumor, ki se vse bolj širi in jo uničuje. Koliko časa še, kako dolgo bo sploh še smela živeti, otrok je še. Konec službe, v srcu pa potrnost. Zunaj je sonce, ljudje hitijo, življenje pa teče naprej. Navsezadnje smo vsi le ljudje, ne glede na poklic, ki ga opravljamo.

Veliko moraš prenesti, veliko pretrpeti. Po toliko letih službe se vprašaš, ali to še zmoreš.

Zaboli pa te, ko vidiš, da si v službi samo številka, bolj ali manj pomembna, le na papirju, ki jo lahko mimogrede kdo zbriše, ne da bi te vprašal za počutje, čisto tako človeško. Ko vidiš, kako gledajo nate, te pri srcu nekaj stisne, vprašaš se, ali si po toliko letih službe to zaslužiš, čisto tako človeško.

Služba, velik pojem, tu smo preživeli več kot pol življenja. Vendar to niti ni tako pomembno, pomembno je, da veš, komu si se dajal in zakaj. Lepo in težko je delo z bolniki. To so zelo zahtevni bolniki, ki se po operaciji zaradi anestezije niti ne zavedajo svojega stanja. Vendar moramo kljub temu delati s čustvi. Sprašujem se, ali smo v svetu, polnem stresnih situacij, sposobni teh čustev. Delo samo ni težko, če veš, da te nekdo potrebuje. Pozabiš na svoje težave in vso energijo daješ bolniku. Naše delo je zahtevno, vendar imaš občutek, da so ljudje potrebni tvoje pomoči in to te drži pokonci, ti daje voljo in moč za nov dan in nove naloge.

### **Kaj motivira**

Spomini, tisti drobni dogodki, ki spodbujajo, ki dajejo energijo za vztrajanje v poklicu, so: hvaležnost pacienta, dobri medsebojni odnosi. Tisto, kar najbolj

manjka, so ustrezni odnosi v hierarhiji. Videti je, da odnos med zdravniki in medicinskimi sestrami precej škripa. Pojavljajo se preobremenjenost, pomanjkanje medicinskih sester, nezanimanje vodstva za probleme. Zaradi pomanjkanja medicinskih sester se pojavlja preobremenjenost, preveč nočnega dela.

Tisto, kar motivira, kar spodbuja, pa so dobri medsebojni odnosi, priznanje, da je nekaj dobro narejeno, dopuščanje ustvarjalnosti vsakomur, tudi medicinski sestri.

Tudi odgovori na nekatera vprašanja, ki so jih izpolnjevale medicinske sestre ob odhodu iz UKC, kažejo na vpliv preobremenjenosti, preveč nadurnega dela, pomanjkanja medicinskih sester in podcenjenosti dela.

Poleg ustreznega nagrajevanja pa medicinska sestra želi tudi dodatna priznanja, dodatno nagrajevanje za svoje delo, želi ohraniti svojo razpoložljivost za opravljanje dela, zato si želi tudi takšne stvari, kot sta rekreacija, sprostitiv. Delo v intenzivni terapiji je po mnenju vseh pomemben strokovni izziv. Vendar pa slej ko prej postavi vsaka na tehtnico obremenjenost, veliko količino dela, pogoste nadure, pogosta dežurstva in svojo družino. Marsikatera ima občutek krivde, da zanemarja svojo družino. Zato se odloči za zamenjavo službe. Nevarnost dela v intenzivni terapiji je to, da je to neki specifičen svet, ki se lahko hitro zapre.

Ena od medicinskih sester je napisala: Motilo me je, da sem živela v nekakšnem zaprtem svetu. Nisem brala ne knjig ne časopisov in revij. Družabni dogodki so bili daleč stran. Komunicirala sem v glavnem z ljudmi iz stroke. Prostih dni je bilo tako malo, da službe preprosto ni bilo mogoče odklopiti. Dokler sem bila sama, sem vse to še kar dobro prenašala in delo kompenzirala s študijem, ko pa sem se poročila, sem bila dodatno obremenjena. Spala sem le pet ur na dan. Fizično in psihično sem bila popolnoma na tleh. Takrat sem se odločila, da zamenjam službo. Pravzaprav sem šele takrat spoznala, kako odmaknjeno življenje sem živela, zgolj stroka in osebni problemi. Zdelo se mi je, da se sploh ne znam več pogovarjati, da nimam več besednega zaklada, kot da bi prišla z drugega planeta.

Delo v intenzivni terapiji, delo anestezijske medicinske sestre je zahtevno, predvsem zaradi velikih obremenitev in zaradi zahtevane ravni razpoložljivosti. Dodatno obremenitev pa predstavlja prevelik obseg dela, zaradi pomanjkanja medicinskih sester so pogoste nadure, pogoste nočne, dežurstva. Prevelik obseg dela pa pomeni, da je obremenjenost prešla tiste normalne meje, da je izven tistih meja, ki še omogočajo učinkovito delo. Takšno delo predstavlja veliko porabo energije, zahteva veliko vlaganj in napora, da kolikor toliko normalno opravljajo delo.

*Kaj pa bi lahko storile same medicinske sestre?* Svetli trenutki, ki so ostali v spominu in ki so jih opisale, so vezani na priznanje bolnika ali na dobre medsebojne odnose. Dobrih medsebojnih odnosov smo vsi veseli. To pa je tisto, v kar lahko vsi vlagamo, ne le nekateri. To ni tisto, kar bi lahko pričakovali od drugih. To je tisto, kar moramo dajati tudi sami, če želimo, da nam bodo drugi dajali. Odnosi pri delu morajo biti tovariški z noto prijateljstva. Vendar ne sme biti to tisto prijateljstvo, pri katerem govorimo le o osebnih problemih. Kajti osebnost, intimni svet prihranimo za koga drugega. Z njim ne razveseljujemo in ne obremenjujemo svojih sodelavcev.

Na drugi strani pa so za dobre medsebojne odnose potrebne majhne pristrčnosti, majhne vljudnosti: *prosim, hvala, dober dan, kako ste, prijazen nasmeh* tudi

sodelavcu, ne pa ubijalski pogled vsem okrog sebe, zato ker je bilo treba priti zjutraj v službo. Tudi desetkrat na dan ali dvajsetkrat »hvala« ni odveč.

Drobna pozornost, sonček za srečo.

Če se bomo navadili dajati te drobne stvari drugim, jih bodo drugi dajali nam.

Hkrati pa je potrebna tudi velika umetnost sprejemanja. Ne obnašajmo se tako, kot da je samo po sebi umevno, da so drugi prijazni do nas, da nam drugi prinašajo zvončke, prinesiti jih moramo tudi sami. Velika umetnost je, da smo veseli zvončkov in ne pričakujemo orhidej.

Probleme z otroki, prepire od doma, slabo počutje poskušajmo pustiti doma. Ne prinašajmo tega s sabo. S sabo prinesimo sonce.

Predvsem pa je zelo pomembno sodelovanje in umetnost poslušanja sodelavca, sodelavke tudi kot človeka. Potrebno se je pogovoriti še o čem lepem, ali o rožah ali o modrem nebu ali o zelenečem gozdu. Ne le tarnanje, pritoževanje, naredimo kdaj kaj za skupnost, prinesimo kolač za vse.

Vedno znova vlagajmo v svoje strokovno usposabljanje, učimo se od drugih, pokažimo drugim. Človek, ki zna dajati sočloveku, s tem najbolj razorožuje.

Nekatera dejstva ostanejo, s temi se pač moramo sprijazniti. Eno teh dejstev so hierarhični odnosi. Hierarhija ostaja in bo ostala, vendar pa je zelo pomembno, kako jo doživljamo.

Če ima človek občutek manjvrednosti, potem bo nekdo, ki je na hierarhični lestvici nad njim, lahko poudarjal svojo pomembnost, večvrednost in se znašal nad njim.

Človek se mora zavedati svojih človeških vrednot, vedeti, da je na svoji ravni dragocen. Jaz nosim sonček, jaz nosim zvončke, dobra sem, zaupajo mi, znam govoriti tudi o padalih, pa o mačkah, psih in še o tisoč stvareh, vseh tistih stvareh, ki zanimajo pacienta, ki zanimajo preplašenega bolnika pred operacijo.

Vzamimo si za zgled malega princa, ki je bil princ na svojem planetu. Ni mogel biti princ na zemlji, bil pa je princ na svojem planetu. Mislim, da je vsak človek nekje princ. Vsak človek ima delček sveta, tisti košček, kjer je princ. Velika sreča pa je, če ste košček tega kraljestva ustvarili tudi v službi, kajti v službi preživimo velik del svojega življenja. Torej poskušajmo si tudi v službi oblikovati mala kraljestva, kjer nas bodo znali ceniti, če bomo sami cenili druge.

### *Literatura*

1. McCormick EJ, Sanders MS. Human factors in engineering and design. New York: McGraw-Hill.
2. Steers RM, Porter LW. Motivation and work behavior. New York: McGraw-Hill.