

Zapobieganie stresowi to nowoczesne wyzwanie

Nikt nie musi Ci wyjaśniać, na czym polega stres, pracujesz przecież w gabinecie stomatologicznym. Za mało czasu, zbyt wiele zadań, a także podświadome oczekiwanie na nieprzewidywalne sytuacje składają się na mieszaninę, której trudno sprostać. Bardzo istotne jest zidentyfikowanie głównych czynników stresu, a następnie zapobieganie im.

Stomatolodzy mają tendencję do ciągłego i przytłaczającego przeciążenia fizycznego, umysłowego i emocjonalnego. Większość z nich z trudnością wyrwa się z kierunku codziennej rutyny, dążenia do perfekcji i pracy w nadgodzinach. Stomatolodzy znajdują się w grupie wyjątkowo wysokiego ryzyka narażenia na stres w pracy, co może mieć negatywny skutek na ich zdrowie psychiczne i zwiększać ryzyko odczuwania przygnębienia i niepokoju. Alarmujący rozwój tego zjawiska oraz jego istotność stały się podstawą do przeprowadzenia w 2017 roku przez Brytyjskie Stowarzyszenie Stomatologiczne badań wpływu wypalenia i zdrowia psychicznego na pracę dentystów¹. Niedawne badanie wskazało na warunki pracy oraz izolację społeczną jako czołowe przyczyny zmęczenia i stresu. Pytanie brzmi: jak dużo stomatolodzy są w stanie wytrzymać?

W JAKI SPOSÓB STRES WPŁYWA NA ŻYCIE STOMATOLOGÓW

Kolejne badanie przeprowadzone wśród profesjonalistów w dziedzinie stomatologii wykazało, że ponad połowa uczestniczących w badaniu odczuwała stres związany z pracą codziennie lub przez większość dni pracy². Trzy z najczęściej wskazywanych objawów fizycznych to bezsenność, zmęczenie i niepokój. Nie tylko zdrowie fizyczne ucierpiało – stres miał również istotny wpływ na ich motywację oraz relacje osobiste bądź rodzinne. Odpowiedzi na pytanie o zarządzanie stresem przez te osoby były niekiedy niepokojące. Zaraz po sporcie wymieniany był alkohol jako druga

najpopularniejsza metoda ograniczenia stresu. Wszystkie okoliczności wskazują na to, że sprawę należy potraktować poważnie.

IDENTYFIKOWANIE CZYNNIKÓW STRESOGENNYCH

Wiele czynników składa się na ryzyko zawodowe występowania nadmiernego stresu. Z jednej strony wpływ mają zagadnienia psychologiczne w interakcji z pacjentami, jak na przykład strach pacjentów przed wizytą w gabinecie oraz ciągle rosnące oczekiwania pacjentów. Z drugiej strony wiele stresu generuje organizacja pracy i zarządzanie gabinetem. Wśród najbardziej stresogennych czynników w pracy dentysty opóźnienia były wymieniane najczęściej. Konflikty pomiędzy członkami zespołu, niezadawalająca równowaga pomiędzy pracą a życiem prywatnym, jak też zagadnienia dostosowane się do przepisów były podawane w następnej kolejności.

Ciągłe funkcjonowanie na najwyższych obrotach oraz stałe redukowanie faz odreagowania doprowadziło stomatologów do tego, że mieli do dyspozycji coraz mniejsze zasoby. Właśnie dlatego tak wielu z nich balansuje na granicy wypalenia zawodowego. Jest jednak wiele metod i środków, które mogą złagodzić napięcie i sprawić, że praca zawodowa będzie mniej wyczerpująca i o wiele zdrowsza. W dalszej części artykułu przedstawione zostały dwa istotne aspekty bezstresowej pracy w gabinecie – planowanie i komunikacja pomiędzy członkami zespołu.

JASNE ZASADY PLANOWANIA WIZYT

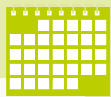
Planowanie wizyt to skomplikowane zadanie. Pacjenci chcieliby, aby stomatolog nie tylko pracował 24 godziny na dobę, lecz także dostosowywał się do ich osobistych preferencji i harmonogramu pracy. Dodatkowo pacjenci często spóźniają się na wizyty lub zjawiają się w innych terminach. Jeszcze gorzej, kiedy występują nieprzewidziane problemy i burzą cały plan. Wyrwanie zęba nagle przekształca się w osteomię, krwawienie dziąseł opóźnia wykonanie wycisku, konsultacja zajmuje więcej czasu, niż wcześniej planowaliśmy. Życie burzy wszystkie plany. Dzieje się tak każdego dnia.



Stres w praktyce dentystycznej

Joanna Taylor jest psychoterapeutą neurolingwistycznym, specjalizującym się w pomocy dla stomatologów. Zaprosiła ona dentystów oraz innych specjalistów w dziedzinie stomatologii do uczestniczenia w badaniu dotyczącym stresu, aby ustalić jego przyczyny i określić skutki. Ogólnie badanie wykazało, że stres negatywnie wpływa na zdrowie i motywację stomatologów oraz ich współpracowników, jeżeli się temu nie zapobiega.

Kto odczuwa stres?



36% stomatologów odczuwa stres przez większość dni pracy

19% stomatologów odczuwa stres codziennie

Większość pozostałych profesjonalistów w dziedzinie stomatologii doświadcza stresu nieco rzadziej:

1–3 razy w tygodniu



Jakie są źródła stresu?

48% opóźnienia

32% skargi pacjentów

29% presja finansowa

26% słaba równowaga pomiędzy pracą a życiem prywatnym

21% konflikty w zespole

20% znerwicowani i niespokojni pacjenci

Na co wpływa stres?



63% motywacja

60% relacje osobiste i rodzinne

40% stosunki w pracy

32% koncentracja

*Źródło: <https://www.joanna-taylor.co.uk/stress-in-the-dental-practice.html>

Dlatego szczególnie ważne jest odpowiednie przygotowanie się do planowania.

Recepcjoniści muszą dobrze rozumieć, jakie leczenie zostało zaplanowane i ile czasu ono wymaga. Zalecane jest, aby stomatolodzy wyznaczyli ramy czasowe najczęściej wykonywanych zabiegów w swoim gabinecie. W celu uniknięcia niewłaściwej oceny, dobrze byłoby skonsultować plany z zespołem.

We współpracy z laboratorium dentystycznym dentyści mogą ustalić harmonogramy prac laboratoryjnych i ich poszczególne etapy. Obie listy należy regularnie aktualizować i uzupełniać. Stanowią one podstawę planowania pracy przez recepcjonistów. Takie podejście pozwala na zaoszczędzenie pracy i czasu, a także eliminuje wiele pytań. Czas zainwestowany w systematyzację szybko zapoczątkuje, na pewno wtedy, gdy stomatolog będzie wracał do domu mniej zestresowany po całym dniu pracy.

ZARZĄDZANIE STRESEM W ZESPOLE STOMATOLOGICZNYM

Dążenie do stworzenia silnego ducha pracy zespołowej i wzajemnej pomocy należy do najistotniejszych funkcji zarządzania. Dobra komunikacja wewnętrzna i współpraca będą mieć wpływ na ogólny nastrój. Zachęcając członków zespołu do zgłaszania ich wątpliwości oraz umożliwiając im podejmowanie decyzji, dentysta tworzy podstawy zaufania i motywacji. Jeżeli członkowie zespołu czują się docenieni przez szefa, będą lepiej wykonywać swoją pracę. Dodatkowo ich zadowolenie z pracy będzie oddziaływać na pacjentów. Poczują się oni bardziej komfortowo w gabinecie, jeżeli lekarz i jego zespół też tak się będą czuli.

Praca zespołowa jest kluczowa nie tylko pomiędzy stomatologiem a asystentem w trakcie wykonywania zabiegu, lecz także w zachowaniach skierowanych do pacjenta.

Kilka aspektów może pomóc w budowaniu zespołu i wzajemnych relacji. Jasne cele dotyczące wyników gospodarczych oraz oczekiwania dotyczące zespołu to podstawa udanej pracy zespołowej. Wspólne wartości będą wspierać kulturę zespołu i dalszy jego rozwój. Otwarta komunikacja oraz zarządzanie konfliktami w sposób konstruktywny to kluczowe czynniki wyjaśniania przyczyn oraz znajdowania rozwiązań wielu problemów, które mogą powstawać. Stomatolog otwarty na członków swojego zespołu potrafi pochwalić i uśmiechnąć się od czasu do czasu, co jest bardzo istotne dla jego asystentów, a w konsekwencji dla pacjentów.

Bibliografia:

¹ Larbie J, Kemp M, Whitehead P (2017). The Mental Health and Well-being of UK Dentists: A Qualitative Study [Zdrowie umysłowe oraz dobre samopoczucie wśród dentystów brytyjskich. Badanie jakościowe], British Dental Association.

² Taylor J (2012). Stress in dentistry – a study [Stres w stomatologii – badanie]. Dentistry, 12-02, 26.