



СЪВЕТ

ОТ СВЕТОВНАТА ПРАКТИКА

*"Какво мога да
направя, за да
намаля нивото
на стреса и да не
прегоря?"*

КАК ДА НАМАЛИТЕ СТРЕСА НА РАБОТНОТО МЯСТО И ДА СЕ ПРИБИРАТЕ У ДОМА ПО-РАНО?

За да избегнете професионалното прегаряне, трябва да обърнете внимание на причините, които създават стрес в практиката ви.

Обсъждали сме причините, ефектите и патофизиологията на прегарянето при лекарите. То засяга приблизително всеки трима лекари. Всеки от нас има "енергийна сметка", подобна на банкова сметка, и когато балансът в нея е отрицателен, настъпва бърнаут. За да избегнем това, трябва или да увеличим енергийните си натрупвания чрез създаване на баланс в живота си, или да намалим "изтичането" на енергия чрез намаляване на стреса.

В следващите редове ще се съсредоточим върху методите за намаляване на стреса във вашата практика.

Важно разграничение

Нужно е да се отнесем към прегарянето не точно като проблем.

Проблемите имат решения. Когато приложите решение, проблемът изчезва. Лекарите често се питат: "Какво мога да направя, за да намаля нивото на стреса и да не прегоря?" Забележете как този въпрос предполага, че бърнаутът е проблем, който има решение. Когато не могат да намерят това "едно нещо" за разрешаване на проблема, много лекари се плъзгат обратно в старите си трудови навици и се отказват от възможността нещата да се променят за тях.

В действителност изгарянето е дилема. Тя няма решение, защото изначално не е проблем.

Дилемите представляват непрестанни уравновесяващи се действия, които искват постоянно действие. Вие решавате дилема с постоянна стратегия, а не с еднократно решение.



1 Започнете да харесвате информационната здравна система

Обърнете внимание на отношението си към електронната здравна система, която използвате. Имате ли усещането, че е създадена и разработена от някое дяволско създание? Напрягате ли се винаги, когато трябва да въведете нещо в нея? Оплаквате ли се често от електронната система, може би с думите „не ми позволява да...“? Това отношение води до поведение на отбягване. Така например отлагате попълването на документацията за края на деня, което може да саботира всички опити да подобрите работата си и да се приберете навреме у дома.

Информационните системи се развиват и те няма да изчезнат, така че да ги ненавиждате не е ефективна стратегия. Всъщност това изразходва вашата енергия. Вместо това отделете време да станете потребител на енергия. Първата стъпка е да откриете и проучите, кой около вас познава и умее да работи със системата с лекота, защото тези хора се прибират навреме и с много по-малко чувство на неудовлетвореност. Те знаят неща, които вие може би все още не. Потърсете тези хора. Помолете ги да погледат как работят – със сигурност ще се съгласят. Седнете зад тях, докато са пред компютъра. Водете си бележки. Изберете си няколко съвета, които сигурно ще ви вършат работа. След няколко такива срещи и вие ще станете супер потребител като тях.

2 Документирайте само най-важното

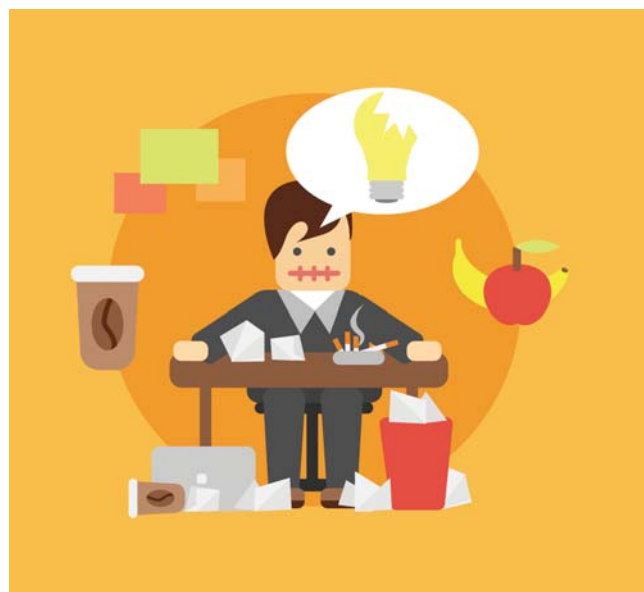
Има няколко причини да отбелязвате нещо в картоната на пациента: осигуровки, информация, проследяване... Ако това, което пишете в амбулаторния лист към прегледа, не може да бъде таксувано или не подпомага следващия колега да продължи работата с пациента, откъдето вие сте спрели, вероятно не е необходимо да бъде описвано.

Това не означава, че вашите бележки не трябва да отговарят на находките, които установявате при прегледа. Записвайте важното, но не пишете антология. Не е необходимо да използвате пълни изречения и няма смисъл да изброявате безкрайно. Повече писане не е непременно по-добре.

3 Използвайте компютърна система, за да автоматизирате, каквото можете

Информационната система е замислена с цел да полуавтоматизира вашите записки и бележки относно пациентите с помощта на шаблони. Можете да направите следното сравнение: струпайте всичката документация за една седмица на бюрото си. Каква част от данните сте въвели чрез печатане в компютъра? Ако отговорът е повече от 30%, то вие не автоматизирате, колкото бихте могли. Тайната се крие в това да търсите неизменно повтарящи се елементи.

Това се случва, когато забележите например, че за 14^{ти} път тази седмица пишете едно и също изречение. Обичайната





реакция към повтарящ се елемент е да се ядосате, но не спирайте дотам. Това е страшна възможност да автоматизирате работата си и да се приберете навреме. Ето един примерен подход:

- Когато забележите повтарящ се елемент, запишете го и създайте списък.
- Веднъж седмично избирайте по един компонент от списъка и го превърнете в шаблон.

Процесът на създаване на шаблони ще ви отнеме най-много 30 минути. За един месец ще превърнете разочароващото повтаряне и изброяване в прости комбинации от клавиши.

4 Превърнете документирането в задача за целия екип

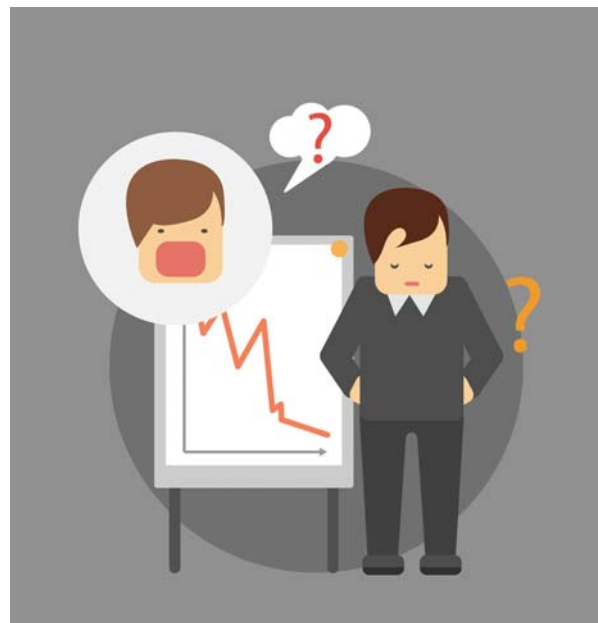
Ако имате склонност към поведение тип супергерой, перфекционист или сте на принципа *"и сам воинът е воин"*, като повечето лекари, вие почти със сигурност се занимавате с прекалено голям процент от документацията. Осъзнайте, че това трябва да е задача за целия ви екип. Не е нужно да правите всичко. Ако обаче искате екипът ви да помогне, ще трябва да направите първата стъпка и да започнете тази дискусия. Проведете отворен разговор, в който всеки член на екипа ще се чувства спокойно да сподели идеите си. Това би било много по-продуктивно и ефективно, отколкото сами да се опитвате да решите въпроса.

В някои държави е имало успех да се делегира на медицински сътрудници да документират сами ключови части от прегледа на пациента. Например основното оплакване, предишни заболявания, семейна и социална анамнеза. След това записват историята на сегашното заболяване и чак тогава докторът влиза и започва да провежда прегледа.

5 Използвайте помощник за писането

Често лекарите се оплакват, че нямат средства, за да си позволят да имат помощник, който да отговаря за писането на документи. *"Само ако имах помощник, бих могъл да бъда по-ефективен и да прегледам повече пациенти"*, казват те. Това действително е разход, който носи в себе си немалък риск.

Направете самостоятелен тестов период с човек, кой-



то има опит с медицинска терминология – секретарка в болница или опитна медицинска сестра. Сложете си пробен период и засечете дали инвестицията наистина се изплаща. Ако има успех, помислете как да запазите тази практика за постоянно.

6 Потърсете допълнително повтарящи се елементи

В стъпка 3 обсъдихме как да се автоматизира повтарянето на една и съща информация. Друг подобен момент е обучението на пациентите. В даден момент от деня вероятно ви се е случвало да си кажете: *"Това е тринадесетият път, в който обяснявам това..."*

Първата стъпка е да направите списък на всички тези моменти. След като ги запишете, решете как ще организирате обученията оттук нататък. Възможни са различни подходи:

- **Писмени материали.** Направете (или намерете) материали за пациентите, за да избегнете безкрайното повтаряне в практиката си. Отпечатайте ги на цветна хартия. Съхранявайте ги в папка с отделни секции в помещението за прегледи. Нека сестрата да ги поддържа подредени и в достатъчна наличност.
- **Видео записи.** Запишете видеоклипове, при които обучавате по най-добрия възможен начин или намерете такива, които ви харесват в интернет. Заредете ги на евтин таблет, който вашата медицинска сестра или специалист да може да покаже на пациента след завършване на прегледа. Можете също така да

ги качите в YouTube и да изпратите линка на пациента.

- **Делегирайте.** За ситуации, които изискват обучение на живо, обучете персонала си да обяснява на пациентите на разбираем език.
- **Комбинируйте.** Опитайте да се включите два или всички от гореизброените варианти. Например нека сестрата да даде най-основните напътствия. Накрая пациентът да получи принтиран обучителен материал, който да има посочена интернет страница, в която има видео обучение.

7 Разговаряйте с вашия екип

Трябва да вземете мерки, за да предотвратявате неочаквани спорове и проблеми от страна на екипа си. Някои хора препоръчват да се обсъждат ключови проблеми поне по два пъти на ден:

- Съберете се за около 6 минути преди започване и след свършване на смяната (сутрин и следобед).
- Нека да участват всички членове на екипа ви: рецепционист, сестра, специализанти.
- Срещата трябва да бъде на крак и да бъде кратка.
- Отидете на място, удобно за екипа ви, което не е вашият кабинет.
- Нека да има отговорник, който да е принтирал пациентите със записан час. Обсъдете:
 - 1) проблемните пациенти и за кой ще е необходимо да се използва специална апаратура.
 - 2) какво да се прави, когато има време, в което няма записани часове.
- Обсъдете и всички други въпроси, пред които може да се изправи екипът в следващите четири часа, като напр. *"принтерът има нужда от зареждане на тонера"* или *"скоро ни свършват ваксините срещу грип"*.

Това би могло да помогне за организацията на деня ви и да създаде по-добра атмосфера за екипа ви.

8 Групирайте еднаквите задачи заедно

Човек, който се е разработил в даден момент от деня си е настроен да свърши всичката работа, която излезе пред него. Ако спирате, за да вършите много различни неща неорганизирано, това би могло да доведе до забавяне и ниска

ефективност.

Едно решение е да групирате еднаквите задачи една след друга. Например отделете всичко, което не е спешно и го подредете на купчинки (можете да го направите и в списък на компютъра си). Добър момент, за да се справяте с такива задачи, е около 11:30 ч. сутринта или около 15:00 ч. следобед.

Подредете в списък малките неща, които постоянно прекъсват деня ви. Тогава попитайте екипа си за мнение. При организиране на задачите по този метод, трябва да вземете предвид:

- Къде ще записвате/отделяте какво трябва да се групира?
- Кой е отговорен за изпълнението на задачата?
- Кой от тези задачи задължително трябва да имат участие от страна на доктора?

Изберете идея и предприемайте действия

Лесно е да прочетете подобна статия с няколко предложения за практически промени и да ви се стори твърде амбициозна. Вашият мозък естествено търси начин, по който можете да приложите всичко наведнъж, което е невъзможно, така че в крайна сметка не правите нищо.

Ключът е да изберете само една идея и да предприемете първата стъпка. Действително е така. След като направите първата стъпка, втората ще стане по-лесна. ■

