

## Záťaž sestier pracujúcich v zariadeniach sociálnych služieb

### The workload of nurses working in social services facilities

Jana Rybáriková

---

**Recenzent/Review:** PhDr. Martina Štepanovská, PhD.

PhDr. Henrieta Novková

---

**Submitted/Odoslané:** 10. 04. 2024

**Accepted/Prijaté:** 19. 04. 2024

---

#### **Abstrakt:**

**Východiská:** Snahou článku je poukázať na záťažové faktory, ktoré vplyvajú na sestry pracujúce v zariadeniach sociálnych služieb. Pri poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti sú na sestry v zariadeniach kladené vysoké nároky, aby bola zabezpečená kvalita zdravotno-sociálnych služieb. Sestry vykonávajú prácu na zmeny, pod časovým tlakom, stresom alebo neodbornú prácu. Zámerom práce bolo poukázať, že tieto, ale aj i iné faktory prispievajú k rozvoju fyzickej i psychickej záťaže sestier.

**Ciele:** Cieľom predmetného článku bolo „poukázať na vplyv záťaže, ktorá ovplyvňuje sestry pracujúce v zariadeniach sociálnych služieb.

**Záver:** Na základe týchto zistení môžeme konštatovať, že na sestry pracujúce v ZSS vplýva viacero zaťažujúcich faktorov. Presvedčili sme sa o tom aj na základe výsledkov nášho výskumu. Na sestry sú kladené vysoké požiadavky a očakávania, ale

sestry nie sú vždy schopné tieto požiadavky splniť a sú limitované svojimi silami, kompetenciami alebo schopnosťami. Pozícia sestier v zariadeniach je nenahraditeľná, keďže len sestry dokážu v ZSS poskytovať kvalitnú ošetrovateľskú starostlivosť.

**Kľúčové slová:** Sestry v zariadeniach sociálnych služieb. Záťaž sestier. Psychická záťaž. Fyzická záťaž. Zariadenia sociálnych služieb.

#### **Abstract:**

**Background:** The effort of the article is to point out the stress factors that affect nurses working in social service facilities. When providing nursing care, high demands are placed on nurses in facilities to ensure the quality of health and social services. Nurses perform shift work, under time pressure, stress or lay work. The aim of the work was to show that these and other factors contribute to the development of the physical and psychological burden of nurses.

**Aim:** The aim of this article was to point out the impact of the workload that affects nurses working in social service facilities.

**Conclusion:** Based on these findings, we can conclude that nurses working in the ZSS are affected by several burdensome factors. We were also convinced of this based on the results of our research. High demands and expectations are placed on nurses, but nurses are not always able to meet these demands and are limited by their strengths, competences or abilities. The position of nurses in facilities is irreplaceable, as only nurses can provide quality nursing care in ZSS.

**Keywords:** Nurses in social service facilities. Workload of nurses. Mental workload. Physical workload. Social service facilities.

---

## Úvod

Práca sestier vykonávajúcich ošetrovateľskú činnosť v zariadeniach sociálnych služieb (ZSS) je psychicky i fyzicky náročná. Sestry v ZSS poskytujú prijímateľom základnú ošetrovateľskú starostlivosť, taktiež informácie a poradenstvo, úzko spolupracujú s ostatnými členmi tímu a vykonávajú aj ostatné pracovné činnosti podľa harmonogramu práce určeného v danom zariadení. Medzi nemenej dôležité úlohy sestry patrí aj správna komunikácia s prijímateľmi sociálnych služieb. V ZSS sú prijímatelia umiestnení dlhodobo a práve z tohto dôvodu je aj komunikácia medzi nimi

a sestrami dôvernejšia. Konverzácia sa nezameriava len na základnú komunikáciu popri ošetrovateľskej starostlivosti, ale často sestry vedú s prijímateľmi dialógy o živote a súkromí. V zariadeniach sa sestry stretávajú s tými istými osobami opakovane a tak majú možnosť ich viacej spoznať a rozhovory viesť aj o bežných otázkach života. Preto aj vzťah, ktorý si medzi sebou sestry a prijímatelia vytvorila je dôvernejší ako by bol napríklad len po dobu hospitalizácie. (1)

Problémom však je, že sestier v takýchto zariadeniach je iba obmedzený počet a tak okrem svojej odbornej ošetrovateľskej starostlivosti často vykonávajú aj nekvalifikovanú a menej odbornú prácu. Pre sestry pribúdajú nové činnosti, ktoré často nesúvisia s ošetrovateľskou starostlivosťou a môžu viesť k následnej dehumanizácii ošetrovateľstva. Tieto, ale aj ďalšie faktory prispievajú k rozvoju veľkej psychickej a fyzickej záťaže sestier pracujúcich v zariadeniach sociálnych služieb.

## Formy záťaže u sestier pracujúcich v zariadeniach sociálnych služieb

Z hľadiska vplyvu pracovnej záťaže, patrí povolanie sestry medzi najrizikovejšie povolania. Záťaž, či už psychická alebo fyzická nastáva vtedy, ak vznikne rozpor medzi schopnosťami a nárokmi jedinca tieto požiadavky splniť. V zariadeniach sú na sestry

kladené požiadavky zo strany prijímateľov, - príbuzných i nadriadených. (2)

### **Psychická záťaž**

Psychická záťaž pôsobí zaťažujúco na celý organizmus a vyžaduje si psychickú aktivitu, spracovávanie a vyrovnanie sa s požiadavkami a vplyvmi z prostredia. Zaťažujúce faktory môže pôsobiť v akomkoľvek prostredí, teda i v zdravotníctve. Sestry pociťujú psychickú záťaž najmä pri narušenom pracovnom prostredí, nadmernom počte odpracovaných hodín alebo smrti pacienta. Psychickou záťažou sú ohrozené nielen sestry pracujúce na nemocničných oddeleniach, ale i sestry pracujúce v zariadeniach sociálnych služieb.

Medzi najčastejšie príčiny psychickej záťaže u sestier pracujúcich v ZSS sa zaradzuje:

- zodpovednosť za správne postupy a okamžité riešenie situácií, pretože sestra je zväčša osobou s najvyšším postavením v službe,
- nespokojnosť prijímateľov, ktorí prenášajú svoje negatívne emócie a problémy na sestry,
- časový stres, pretože sestra vykonáva zložité a niekedy neprímerané úlohy iba vo vopred vymedzenom a obmedzenom,
- schopnosť správne rozhodovať a to i pri neúplných informáciách;
- vykonávanie práce za iný zdravotnícky personál,

absencie lekárov, ktorí by posúdili aktuálne zmeny zdravotného stavu u prijímateľov. (3)

Sestry v ZSS sú taktiež vystavované stresu a to najmä z dôvodu, že poskytujú ošetrovateľskú starostlivosť prijímateľom neľudným a dezorientovaným. Starostlivosť o takýchto problémových obyvateľov je pre sestry pracujúce v zariadeniach o to náročnejšia, pretože sú s nimi v každodennom kontakte. Ak stres trvá dlhodobo môže vzniknúť chronický stres, ktorý často vedie až k syndrómu vyhorenia. Sestry sú zväčša nútené čeliť aj konfliktným situáciám a to ako zo strany prijímateľov tak aj ich príbuzných. Rodina vyžaduje od sestier a ostatných členov tímu, aby poskytovali ich príbuzným nepretržitú starostlivosť, čo vzhľadom na personálne zabezpečenie nie je možné splniť. Všetky tieto situácie však musí sestra nejakým spôsobom vyriešiť, čeliť im a spracovať ich nielen na základe svojej odbornosti, ale aj z ľudského hľadiska. (4)

### **Fyzická záťaž**

V snahe zabezpečiť vysokú kvalitu ošetrovateľskej starostlivosti sú sestry v ZSS ohrozené aj rizikom fyzickej záťaže. Mnohokrát sú sestry nútené vykonávať prácu vo vynútených polohách pri dvíhaní a manipulácií s imobilnými prijímateľmi. Sestra však pociťuje fyzickú záťaž aj pri ostatných pracovných výkonoch nie len pri manipulácií s obyvateľmi. Medzi zaťažujúce

činnosti patrí aj ťahanie a prenášanie prístrojovej techniky, bočníc na lôžko, stolíkov, vozíkov, postelí alebo vykladanie zdravotníckeho materiálu a inkontinenčných pomôcok do príslušných skladov.

Vláda Slovenskej republiky ustanovila minimálne zdravotné a bezpečnostné požiadavky pri ručnej práci s bremenami. Tieto určené váhové limity sa však často v praxi nedodržiavajú a sestry pri práci s prijímateľmi manipulujú s oveľa väčšou hmotnosťou.

Dlhodobá fyzická námaha spôsobuje najčastejšie poškodenia pohybovo – podporného systému ako napríklad natiahnutia svalstva hornej končatiny, presilené zápästia alebo bolesti v krížovej oblasti. Navyše kombinácia neprimeranej polohy a preťaženia svalstva chrbta zapríčiňuje bolesti chrbtice. Okrem bolesti sa začne prejavovať aj celkové telesné vyčerpanie spojené s chronickou únavou, nedostatkom energie, či častejšou náchylnosťou k ochoreniam. Sestra sa pri práci v zariadeniach sociálnych služieb stretáva aj s ochoreniami infekčného charakteru, ktoré môžu vyvolať dermatitídy, respiračné ochorenia alebo vznik iných vážnych ochorení. Práca sestier v ZSS je viaczmenná, čo je fyzicky zaťažujúce pretože negatívne ovplyvňuje aj kvalitu spánku. Striedanie zmien spôsobuje desynchronizáciu biorytmu a u sestier sa objavuje väčší výskyt kardiovaskulárnych a tráviacich ochorení. (5)

## Ostatné zaťažujúce faktory

Na sestry vplyvajú aj iné zaťažujúce faktory, okrem vyššie spomenutých. Práca sestry v ZSS je namáhavá a zaťažujúca aj z dôvodu, že prijímateľmi sociálnych služieb sú čoraz častejšie geriatrickí a imobilní pacienti, ktorí vyžadujú nepretržitú a kvalitnú ošetrovateľskú starostlivosť. Starostlivosť o takýchto prijímateľov je pre sestry zaťažujúca najmä z dôvodu polymorbitity. Prijímatelia sú mnohokrát úplne imobilní, zdravotný stav sa zhoršuje a často trpia aj kombináciou rôznych psychiatrických diagnóz, ktoré opäť menia požiadavky na poskytovanú ošetrovateľskú starostlivosť. Prítomnosťou polymorbitity a imobilizačného syndrómu sa rozvíja strata sebestačnosti a tak ak sestry chcú predchádzať komplikáciám musia byť činnosti odborné a naplánované. Sestra v rámci starostlivosti prijímateľov polohujú podľa stanoveného plánu, sleduje príjem a výdaj tekutín alebo vykonáva starostlivosť o vyprázdňovanie. Pri tomto type starostlivosti sestra mnohokrát vykonáva priamo hygienickú starostlivosť, pretože nahrádza prácu za iný zdravotnícky personál. S tým súvisí aj veľmi častý sprievodný jav a to kontakt s rôznymi pachmi, ktoré hlavne u citlivejších jedincov môžu spôsobovať značnú nepohodu. (6)

Medzi ďalšie zaťažujúce faktory patrí:

- nízky počet sestier v zariadeniach,
- nedostatočné platové ohodnotenie,
- chýbajúce štandardy,
- nedostatočné materiálo technické vybavenie,
- dlhodobo vykonávajúca prax,
- práca v málo estetickom a nevyhovujúcom prostredí. (3)

Aktuálne je celosvetovým problémom nedostatok sestier a takmer každé zdravotnícke zariadenie ich nemá adekvátny alebo dostačujúci počet. Zariadenia sociálnych služieb sa dlhodobo snažia vysporiadať s nedostatočným počtom sestier a iných zdravotníckych pracovníkov. Počet personálu na počet prijímateľov je nedostačujúci a sestry, ktoré v zariadeniach pracujú majú často nízke platové ohodnotenie. Sestry musia čeliť mnohokrát aj nesprávnej organizácii práce alebo nedostatočnému materiálo-technickému vybaveniu pracoviska. ZSS by mali disponovať aspoň základným materiálo-technickým vybavením ako napríklad spotrebný materiál, obväzový materiál, tlakomery, teplomery, emitné misky a iné. Problém ale nastáva, ak zariadenia nedisponujú dostatkom materiálu a pomôcok a to najmä z dôvodu nízkeho počtu financií nepriamo úmerného k počtu prijímateľov v sociálnom zariadení. Mnohokrát sa stane, že následne dochádza k šetreniu potrebného materiálu a pomôcok a teda aj k následnému

zníženiu kvality poskytovanej ošetrovateľskej starostlivosti.

V rámci preventívnych opatrení, by sa sestry mala usilovať eliminovať faktory, ktoré záťaž zapríčinili. Ak nastane situácia, že sa vplyvy záťaže odstrániť nedajú je nutné obrátiť sa na pomoc nadriadených. Vedúci pracovníci v zariadeniach by mali dbať na ochranu svojich zamestnancov pred neblahým vplyvom záťaže. Snahu by malo byť aj vytvorenie takého pracovného prostredia, ktoré by prilákalo nových pracovníkov. Dôležité je, aby podporovali pracovný kolektív, poskytlí pracovníkom priestor na odpočinok a relax a prejavili im úctu a dôveru. (7)

## Záver

Na základe týchto zistení môžeme konštatovať, že na sestry pracujúce v ZSS vplyva viacero zaťažujúcich faktorov. Pri poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti sú na sestry v zariadeniach kladené vysoké nároky, aby bola zabezpečená kvalita zdravotno-sociálnych služieb. Od sestier sa vyžaduje empatia, erudovanosť, fyzická kondícia, komunikatívnosť a ľudský prístup k chorým prijímateľom. V zariadeniach je nedostatočný počet sestier aj iných zdravotníckych pracovníkov a sestry tak vykonávajú prácu na zmeny, pod časovým tlakom, stresom alebo neodbornú prácu. Tieto ale aj iné faktory prispievajú k rozvoju fyzickej i psychickej záťaže. I napriek tomu, že pozícia sestier v ZSS je nenahraditeľné, ich práca sa

mnohokrát bagatelizuje a ich postavenie nie je adekvátne. Vzhľadom na súčasnú situáciu sú sestry podhodnotené nie iba morálne, ale i finančne. Pokiaľ by sa zlepšilo financovanie ZSS a ohodnotenie zdravotníckych pracovníkov, zlepšila by sa spokojnosť zamestnancov a to by následne viedlo aj k zvýšeniu záujmu o tieto pracovné pozície. Pri dostatočnom počte pracovníkov, by sestry mohli vykonávať v zariadeniach iba odborné, ošetrovateľské činnosti, čo by vyzdvihlo ich spoločenské postavenie a status.

#### **Bibliografické zdroje:**

- (1) ZACHAROVÁ, E., 2016. *Komunikace v ošetrovateľskej praxi*. 1. vyd. Praha: GradaPublishing, 2016. 12 s. ISBN 978-80-271-0156-6
- (2) DIMUNOVÁ, L., MOHNYÁNSZKI, F., RAKOVÁ, J., 2018. *Pracovná záťaž v profesii sestry*. Praha: powerprint. 1. vyd., 2018. s. 22. ISBN 978-80-7568-097-6.
- (3) MALÍKOVÁ, E., 2020. *Péče o seniory v pobytových zařízeních sociálních služeb*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha Grada Publishing, 2020. 43- 100 s. ISBN 978-80-271-2030-7
- (4) KURUCOVÁ, R. 2016. *Zátěž pečovatele* 1. vyd., Praha: GradaPublishing, 2016. 25- 93 s. ISBN 978-80-247-5707-0.
- (5) PODĚBRADSKÁ, R. 2018. *Komplexní kineziologický rozbor*. Praha Grada Publishing, 2018. 62- 74 s. ISBN 978-80-247-3018-9

(6) RYBÁROVÁ, Ľ., ŠTEFÁNIKOVÁ, A. *Hodnotenie psychickej záťaže sestier*. 1. vydanie, Prešov: Prešovská univerzita v Prešove, 2016. 181s. ISBN 978-80-555-1666-0

(7) STUHLÍKOVÁ, K., H. PADYŠÁKOVÁ, 2018. *Fyzická a psychická záťaž sester*. 2018. In: *Ošetrovateľský obzor*. roč. XV, č. 3-4, s. 45. ISSN 1336-5606.

(8) Zákon č. 448/2008, § 7, § 34 ods. 1., Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov, [online]. [Cit. 2023-01-29]. Dostupné na: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2008/448/20090101.html>

(9) Zákon Č. 576/2004 § 4, § 6 ods. 1., Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, [online]. [Cit. 2023-01-29]. Dostupné na: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2004/576/>

---

#### **Kontakt na autora:**

Mgr. Jana Rybáriková

e-mail: [janarybarikova47@gmail.com](mailto:janarybarikova47@gmail.com)