



Warunki pracy lekarzy weterynarii

Raport z badania
ilościowo-jakościowego

Badanie przeprowadzone przez
Agencję ARC Rynek i Opinia
w maju i czerwcu 2024 roku
na zlecenie Brit i Vethink Academy.

PODOP
Brit
GLUTEN & GRAIN-FREE
VETERINARY MED


vethink
ACADEMY

Spis treści

- | | | | |
|-----------|--|-----------|--|
| 01 | Wstęp | 07 | Samopoczucie i zdrowie psychiczne |
| 02 | Podsumowanie wyników | 08 | Wypalenie zawodowe – co wyróżnia tę grupę? |
| 03 | Charakterystyka zawodowa i miejsce pracy | 09 | Przyczyny przeciążenia emocjonalnego |
| 04 | Ocena i realia wykonywanego zawodu | 10 | Forma wsparcia – oczekiwania lekarzy weterynarii |
| 05 | Relacje z opiekunami zwierząt | 11 | Charakterystyka badanej grupy |
| 06 | Ocena pracy | | |

01

| WSTĘP

Informacje o badaniu



Celem badania jest diagnoza sytuacji zawodowej lekarzy weterynarii oraz weryfikacja tezy, że ta grupa zawodowa jest szczególnie narażona na zjawiska wypalenia zawodowego i depresji.

Celem jest także uświadomienie właścicielom zwierząt – z jakimi problemami mierzą się na co dzień lekarze weterynarii.

Celem weterynaryjnego think tanku – Vetthink jest spowodowanie zmiany nastawienia właścicieli zwierząt, zwiększenia życzliwości i zachęta do tego, by w Internecie pozostawiać pozytywne oceny pracy lekarzy weterynarii.



Badanie składa się z dwóch etapów – badania ilościowego oraz jakościowego.

Badanie ilościowe zostało przeprowadzone na próbie lekarzy weterynarii. Wszyscy w próbie są aktywni zawodowo i zajmują się leczeniem zwierząt małych. Wielkość próby badawczej wyniosła $N=200$.

Badanie jakościowe w formie 10 wywiadów online przeprowadzono z udziałem lekarzy, którzy doświadczali zaburzeń emocjonalnych lub wypalenia zawodowego.



Badanie ilościowe zostało przeprowadzone techniką mix mode (CAWI oraz CAWI z prerekrutacją) w maju 2024 roku.

Badanie jakościowe zrealizowano w maju i czerwcu 2024.

02

| PODSUMOWANIE WYNIKÓW

Podsumowanie wyników badania (1/2)

WARUNKI PRACY

Praca lekarza weterynarii stanowi szczególne wyzwanie. Jest to jeden z tych zawodów, które najczęściej nie podlegają rutynie. Praca ta nie zawsze oznacza 1 miejsce pracy, czy stałe ramy czasowe. Lekarze weterynarii pracują w różnych rodzajach klinik, czy gabinetów. Część z nich posiada własną praktykę, a część pracuje w lecznicach prowadzonych przez innych. Istnieje też spora grupa lekarzy weterynarii, którzy pracują w kilku instytucjach.

Lekarze weterynarii najczęściej pracują w zespołach liczących po 2-3 osoby. Współpracownicy często są źródłem wsparcia dla lekarzy.

RELACJE Z OPIEKUNAMI ZWIERZĄT

Specyfika pracy lekarzy weterynarii polega również na tym, że weterynarze mają stały kontakt ze swoimi podopiecznymi — zwierzętami, ale także z ich opiekunami, a w przypadku lekarzy weterynarii, którzy są zatrudnieni w klinikach — mają także relacje z pracodawcą. W trudnych sytuacjach — które w zawodzie weterynarza się zdarzają — lekarze są zmuszeni do lawirowania pomiędzy oczekiwaniami pracodawcy, oczekiwaniami opiekuna oraz dobrem zwierzęcia. Mimo to zdecydowana większość lekarzy weterynarii twierdzi, że ma dobre relacje z opiekunami zwierząt. Warto jednak zwrócić uwagę na to, że istnieje dość liczna grupa, która skarży się na presję z ich strony lub na nieuzasadnioną krytykę, wskazując te elementy, jako najsilniejsze stresory w pracy.

STOSUNEK DO ZAWODU

Opinia co do tego czy lekarz weterynarii to misja, czy zwykła praca jest podzielona niemal dokładnie na pół. Blisko połowa twierdzi także, że rzeczywistość tego zawodu jest zgodna z ich wyobrażeniem z czasów studiów, choć jednocześnie co 10 twierdzi, że to wyobrażenie różni się znacząco.

Podsumowanie wyników badania (2/2)

OCENA PRACY

Trzeba wyraźnie zaznaczyć, że liczba lekarzy weterynarii zadowolonych ze swojego zawodu jest duża.

Zadowoleni przede wszystkim podkreślają, że weterynaria spełnia ich marzenie o tym, aby pomagać zwierzętom, czują się potrzebni i doceniani.

Niezadowoleni – przede wszystkim narzekają na stres związany z tym, że ta praca to wielka odpowiedzialność.

WYPALENIE ZAWODOWE

Blisko co trzeci lekarz weterynarii twierdzi, że czuje się wypalony zawodowo, ale objawy takiego wypalenia zgłasza więcej lekarzy.

Najczęściej powtarzające się symptomy to stale towarzyszący pracy stres, zmartwienie oraz ciągłe zmęczenie.

Jednym z najczęściej wskazywanych negatywnych elementów tej pracy jest konieczność ciągłego rozwoju umiejętności zawodowych. Istotne znaczenie odgrywa też brak balansu między pracą a życiem prywatnym.

Lekarze odczuwający psychiczne obciążenia, jako istotny element wskazują kontakty z klientami.

Zarazem gotowość aktywnego rozwijania umiejętności miękkich jest ograniczona – barierą jest brak czasu, koszty (uczestnictwa lub utraconego dochodu) oraz priorytetowe traktowanie rozwoju wiedzy merytorycznej.

Najbardziej narażeni są na wypalenie zawodowe są młodszy lekarze weterynarii, z krótszym stażem, zatrudnieni w większych klinikach.

Można przyjąć zatem, że wraz ze zdobywaniem doświadczenia zawodowego, wzrasta pewność podejmowanych decyzji, odporność na stres, rozwijają się umiejętności miękkie. Jednocześnie jednak zdarza się, że młodzi lekarze rezygnują z czynnego wykonywania zawodu, czego przypadki odnotowano w trakcie badania jakościowego.

Rekomendacje (1/2)

Działaniem o szczególnie dużym potencjale jest **program mentorski**. Lekarze podkreślają duże znaczenie równoległego rozwijania wiedzy i umiejętności zawodowych, dających większą pewność działania i podejmowanych decyzji i kompetencji komunikacyjnych w kontaktach z klientami. Możliwość omawiania trudności z osobami doświadczonymi jest ważnym aspektem. Pomoc mentorów postrzegana jest jako efektywna i wpisująca się w ideę nauki poprzez praktykę, chroniąc jednocześnie przez poczuciem „skoku na głęboką wodę” i ryzykownej nauki na własnych błędach, które towarzyszą rozpoczęciu pracy w zawodzie.

Inne formy rozwoju kompetencji miękkich są pożądane, jednak barierą może być konieczność wygospodarowania na nie czasu oraz ewentualne koszty. Zasadne będzie organizowanie ich w ramach godzin pracy w klinikach, jednak widoczne jest przekonanie, że będą one wówczas ograniczone do dużych podmiotów i uzależnione od postawy właścicieli.

Wsparcie w zespołach pracowniczych powinno polegać przede wszystkim na integracji, kształtowaniu empatycznych relacji oraz usprawnieniu systemu przepływu informacji. Terapia grupowa w miejscu pracy nieco dystansuje, nie daje gwarancji anonimowości i poufności, naraża na nadmierne „emocjonalne obnażenie się” w miejscu pracy.

Rekomendacje (2/2)

Warto rozważyć organizację sieci wsparcia prawniczego dla lekarzy weterynarii pozwanych o błąd w sztuce, a także dla osób poszukujących prawnej ochrony przed oszczerstwami i hejtem ze strony klientów.

Warto kontynuować **działania adresowane do właścicieli zwierząt** – zachęcanie do dzielenia się pozytywnym feedbackiem, życzliwości wobec lekarzy weterynarii i doceniania ich pracy. Lekarze dostrzegają także potencjalne pozytywne skutki zwiększania świadomości w obszarze właściwej opieki nad zwierzętami, profilaktyki, rozpoznawania chorób w początkowych etapach ich przebiegu oraz w zakresie odpowiedzialności właścicieli zwierząt za przebieg i wynik leczenia.

Wyniki wskazują na **potrzebę prowadzenia działań mających na celu promowanie profilaktyki zaburzeń psychicznych** – zarówno w formie programów edukacyjnych, jak i platformy online czy organizacji grup wsparcia. Ważne jest zachęcanie do dbania o sferę psychiczną, zwiększanie świadomości znaków ostrzegawczych kryzysów zdrowia psychicznego – zarówno u siebie, jak i u osób z otoczenia. Wskazane jest też dostarczanie porad i kontaktów ułatwiających dotarcie do pomocy w kryzysowej sytuacji. Kluczowa będzie tu komunikacja – niezależnie od samopoczucia, lekarze nie zawsze aktywnie szukają takiej wiedzy.

03

| CHARAKTERYSTYKA ZAWODOWA I MIEJSCE PRACY

Podstawowe informacje zawodowe

Zdecydowana większość poddanych badaniu weterynarzy, to lekarze interniści. Średni staż ich pracy wynosi blisko 13 lat. Przeszło połowa posiada własny gabinet. Ze względu na potrzeby badania _ rozmawialiśmy z lekarzami zajmujących się zwierzętami domowymi. Niespełna co czwarty lekarz weterynarii łączy to zajęcie z leczeniem zwierząt hodowlanych.

SPECJALIZACJA ZAWODOWA

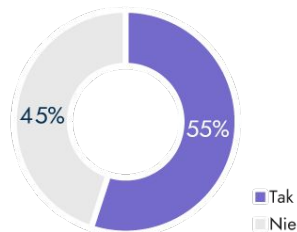


DŁUGOŚĆ STAŻU



Średnia:
12,6 lat

WŁASNY GABINET?



JAKIMI ZWIERZĘTAMI SIĘ ZAJMUJĘ?



S9. Jaka jest Pana(i) specjalizacja?

S8. Jak długo Pan(i) pracuje w zawodzie?

S5. Czy pracuje Pan(i) w prywatnym gabinecie, którego jest Pan(i) właścicielem?

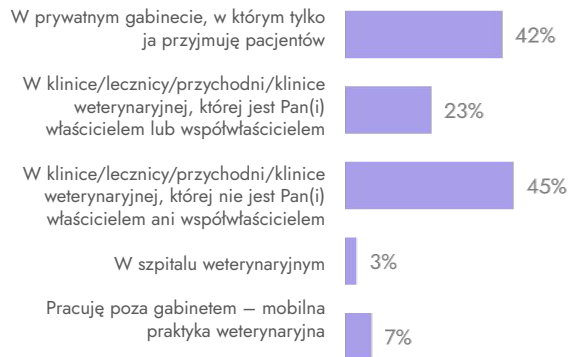
S4. Jakimi zwierzętami się Pan(i) zajmuje? leczenia

Podstawa: wszyscy respondenci, N=204

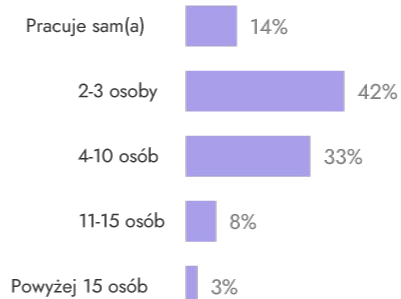
Miejsce pracy weterynarzy

Blisko co piąty lekarz weterynarii pracuje w więcej niż w jednej placówce. Najczęściej zespoły, w których pracują, liczą około 2-3 osób. Dwóch na pięciu wskazuje, że pracują w prywatnym gabinecie, w którym tylko oni przyjmują pacjentów. Podobna liczba lekarzy deklaruje, że pracuje w klinice weterynaryjnej, której nie są właścicielem.

RODZAJ PRAKTYKI



LICZEBNOŚĆ ZESPOŁU



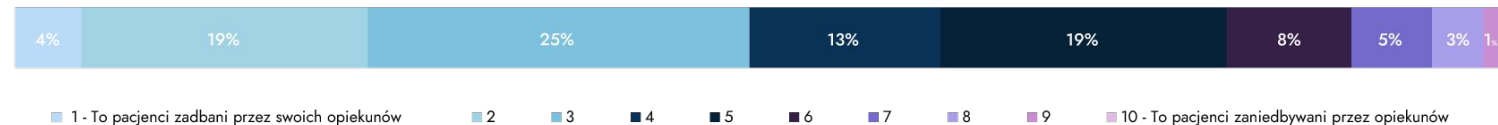
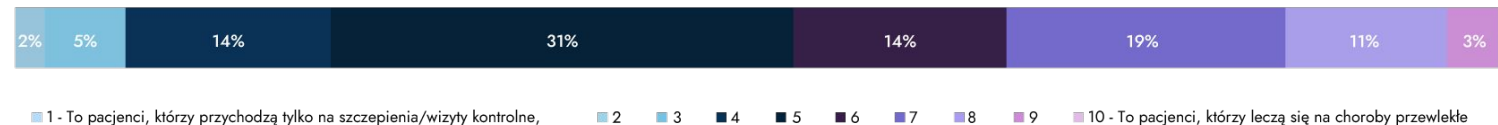
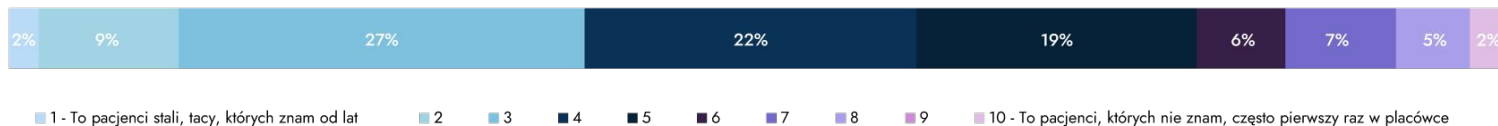
W ILU PLACÓWKACH PRACUJE?

1	2	3	4	5	5+
82%	15%	1%	0%	0%	1%
W JEDNEJ	W DWÓCH	W TRZECH	W CZTERECH	W PIĘCIU	POWYŻEJ PIĘCIU

S6. W jakim miejscu przyjmuje Pan(i) pacjentów?
S7. W jak dużym zespole Pan(i) pracuję?
S10. W ilu placówkach weterynaryjnych Pani(i) pracuje?
Podstawa: wszyscy respondenci, N=204

Realia pracy weterynarzy

Większość lekarzy weterynarii twierdzi, że najczęściej ma do czynienia ze stałymi pacjentami. Większość twierdzi, że raczej są to pacjenci, którzy przychodzą tylko na szczepienia, wizyty kontrolne. Wyraźnie więcej lekarzy weterynarii twierdzi, że ma do czynienia z pacjentami, którzy są zadbani przez swoich opiekunów.



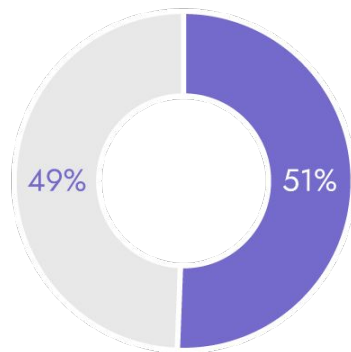
04

| OCENA I REALIA WYKONYWANEGO ZAWODU

Stosunek do wykonywanego zawodu

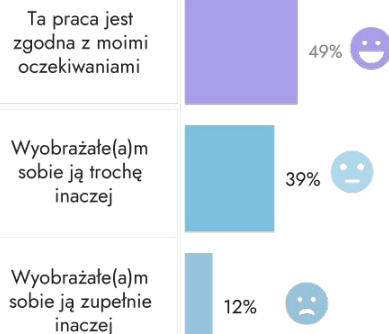
Stosunek do zawodu lekarza weterynarii jest podzielony. Połowa twierdzi, że traktuje go jak misję, a druga połowa, że to praca jak każda inna. Blisko połowa twierdzi, że ta praca jest zgodna z tym, czego oczekiwali idąc na studia, ale przeszło co dziesiąty – wyobrażał sobie ją zupełnie inaczej.

PRACA, CZY MISJA?



■ Traktuję jako misję
■ Traktuję jak każdą inną pracę

CZY SPEŁNIA OCZEKIWANIA Z CZASU STUDIÓW?



Jak pokazuje badanie jakościowe, jeśli lekarze weterynarii mają poczucie, że praca odbiega od ich oczekiwań, podkreślają przede wszystkim, że myśląc o zawodzie najsilniej dostrzegali aspekty związane z opieką nad zwierzętami, podczas gdy silniejsze obciążenia są związane z kontaktem z właścicielami zwierząt.

Sygnalizują, że studia nie przygotowywały ich do wyzwań związanych z pracą z klientami. Lekarze, którzy w toku zdobywania doświadczenia lub uczestnicząc w kursach, rozwinęli umiejętności w tym obszarze sygnalizują ich duże znaczenie w redukcji stresu zawodowego i poprawie satysfakcji z pracy.

P2. Czy traktuje Pan(i) swoją pracę wykonywany zawód jako misję, czy pracę jak każdą inną pracę.

P1. Czy praca lekarza weterynarii znacznie różni się od tego, czego Pan(i) się spodziewał(a), decydując się na studia w tym zakresie?

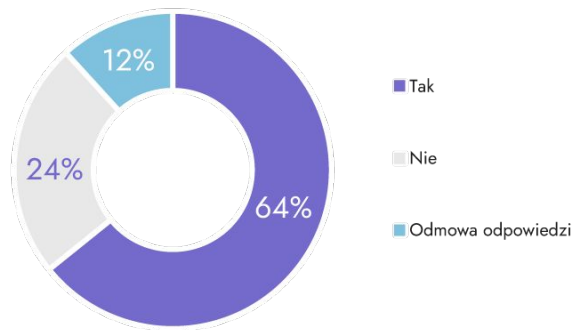
P9. Czy ma Pan(i) ubezpieczenie od błędów w sztuce?

Podstawa: wszyscy respondenci, N=204

Ubezpieczenie zawodowe

Prawie wszyscy (88%) twierdzą, że ta praca wiąże się z dużą odpowiedzialnością. Dlatego dwie trzecie lekarzy weterynarii posiada ubezpieczenie od błędów w sztuce.

UBEZPIECZENIE



Prawie wszyscy (88%) twierdzą, że ta praca wiąże się z dużą odpowiedzialnością. Dlatego dwie trzecie lekarzy weterynarii posiada ubezpieczenie od błędów w sztuce.

Jak pokazuje badanie jakościowe, osoby odczuwające stres lub wypalenie zawodowe, liczą się z ryzykiem odpowiedzialności za swoje ewentualne błędy.

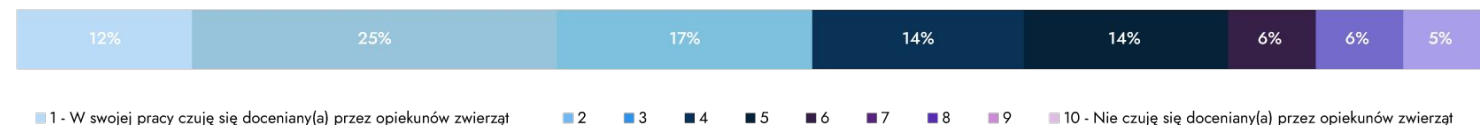
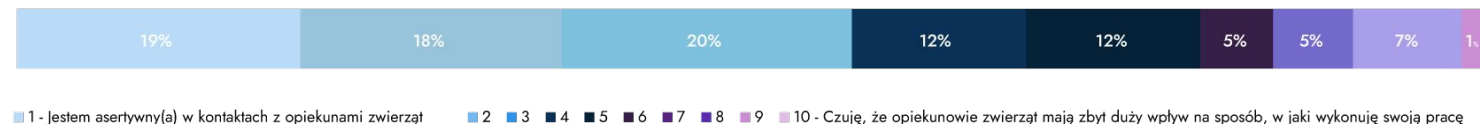
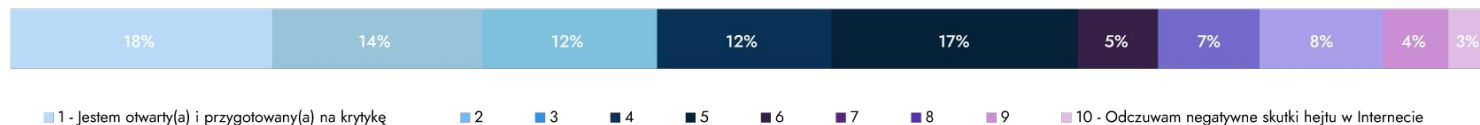
Realny wydaje się im też scenariusz, w którym oskarżenie klienta nie jest zasadne, jednak spór może mieć finał na sali sądowej i wymagać zaangażowania czasu i środków finansowych na dochodzenie swoich racji.

P9. Czy ma Pan(i) ubezpieczenie od błędów w sztuce?

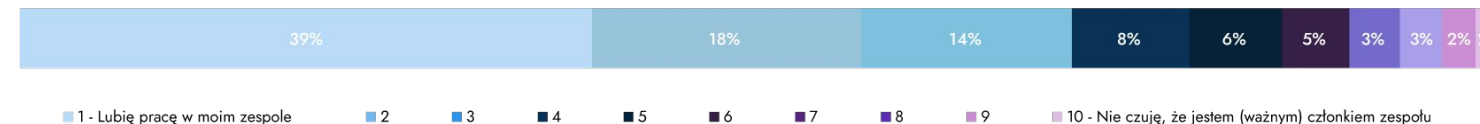
Podstawa: wszyscy respondenci, N=204

Ocena sytuacji pracy

Większość lekarzy weterynarii twierdzi, że są przygotowani i otwarci na krytykę ze strony opiekunów zwierząt, choć co czwarty przyznaje, że odczuwa – mniej lub bardziej – skutki hejtu w internecie. Mimo wszystko wyraźna większość twierdzi, że jest asertywna w stosunku do opiekunów zwierząt. Lekarze weterynarii, którzy czują się niedoceniani są w mniejszości. Zdecydowana większość wskazuje, że lubi pracę w swoim zespole. 15% wskazuje, że nie czuje się ważnym członkiem zespołu.



Pracujący w zespole, N=176



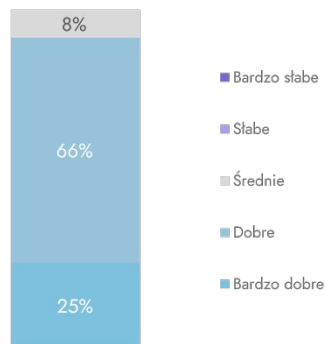
05

| RELACJE Z OPIEKUNAMI ZWIERZĄT

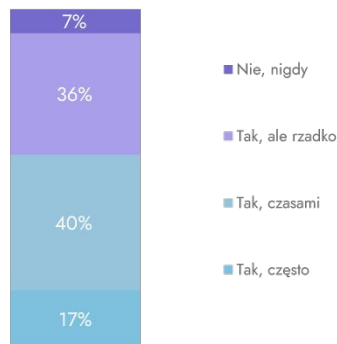
Ocena relacji z opiekunami zwierząt

Ogólnie lekarze weterynarii twierdzą, że utrzymują pozytywne relacje z opiekunami zwierząt. Jednocześnie jednak blisko połowa twierdzi, że odczuwa z ich strony (przynajmniej czasami) presję. Co trzeci weterynarz twierdzi, że spotyka go (przynajmniej czasami) nieuzasadniona krytyka.

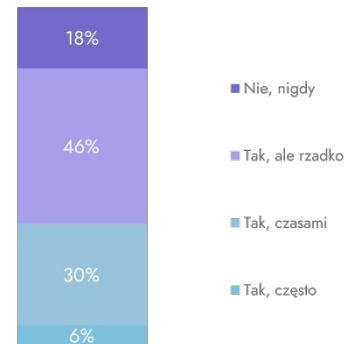
OGÓLNA OCENA RELACJI



CZY ODCZUWA PRESJĘ ZE STRONY KLIENTÓW?



CZY SPOTYKA SIĘ Z NIEUZASADNIONĄ KRYTYKĄ?



P4. Jak ocenił(a)by Pan(i) swoje relacje z opiekunami zwierząt?

P5. Czy zdarza się Panu(i) odczuwać presję ze strony opiekunów zwierząt w kwestii sposobu leczenia zwierzęcia?

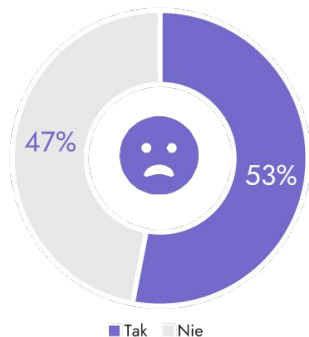
P6. Czy spotyka się Pan(i) z nieuzasadnioną krytyką ze strony opiekunów zwierząt?

Podstawa: wszyscy respondenci, N=204

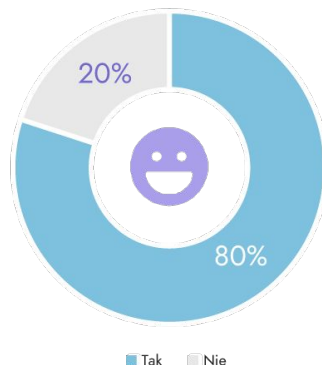
Oceny online i ich wpływ na samopoczucie

Przeszło połowa lekarzy weterynarii twierdzi, że doświadczyło negatywnej oceny w Internecie, ale jeszcze wyższy odsetek (czterech na pięciu) doświadczyło pozytywnej oceny wystawionej on-line. Większość lekarzy weterynarii twierdzi, że gdyby w Internecie pojawiły się pozytywne oceny ich pracy, to takie działanie sprawiłby, że poczuliby się oni lepiej.

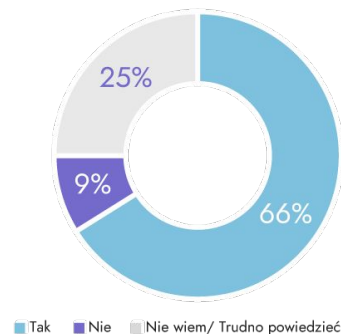
DOŚWIADCZENIA NEGATYWNEJ OCENY ONLINE PRZEZ KLIENTA



DOŚWIADCZENIA POZYTYWNEJ OCENY ONLINE PRZEZ KLIENTA



CZY SAMOPOCZUCIE POPRAWIŁOBY SIĘ, GDYBY POJAWIŁY SIĘ POZYTYWNE OPINIE NA TEMAT PRACY?



P10. Czy zdarzyło się kiedyś Panu(i) kiedyś, że opiekun zwierzęcia negatywnie ocenił Pana(i) pracę w internecie?

P11. Czy zdarzyło się kiedyś Panu(i) kiedyś, że opiekun zwierzęcia pozytywnie ocenił Pana(i) pracę w internecie ?

P15. Czy Pana(i) zdaniem pozytywne recenzje pracy weterynary w internecie sprawiłyby, że lekarze weterynarii poczuliby się lepiej ?

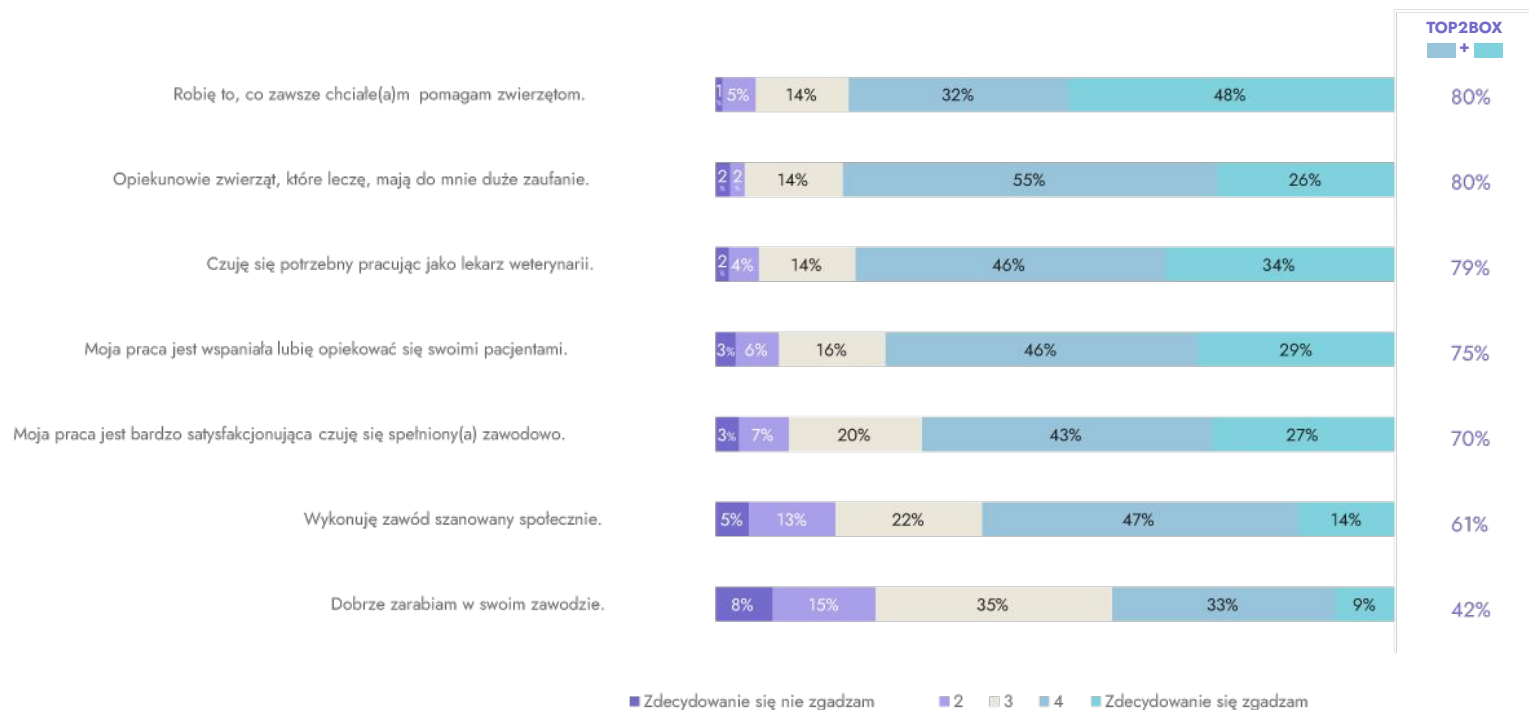
Podstawa: wszyscy respondenci, N=204

06

| OCENA PRACY

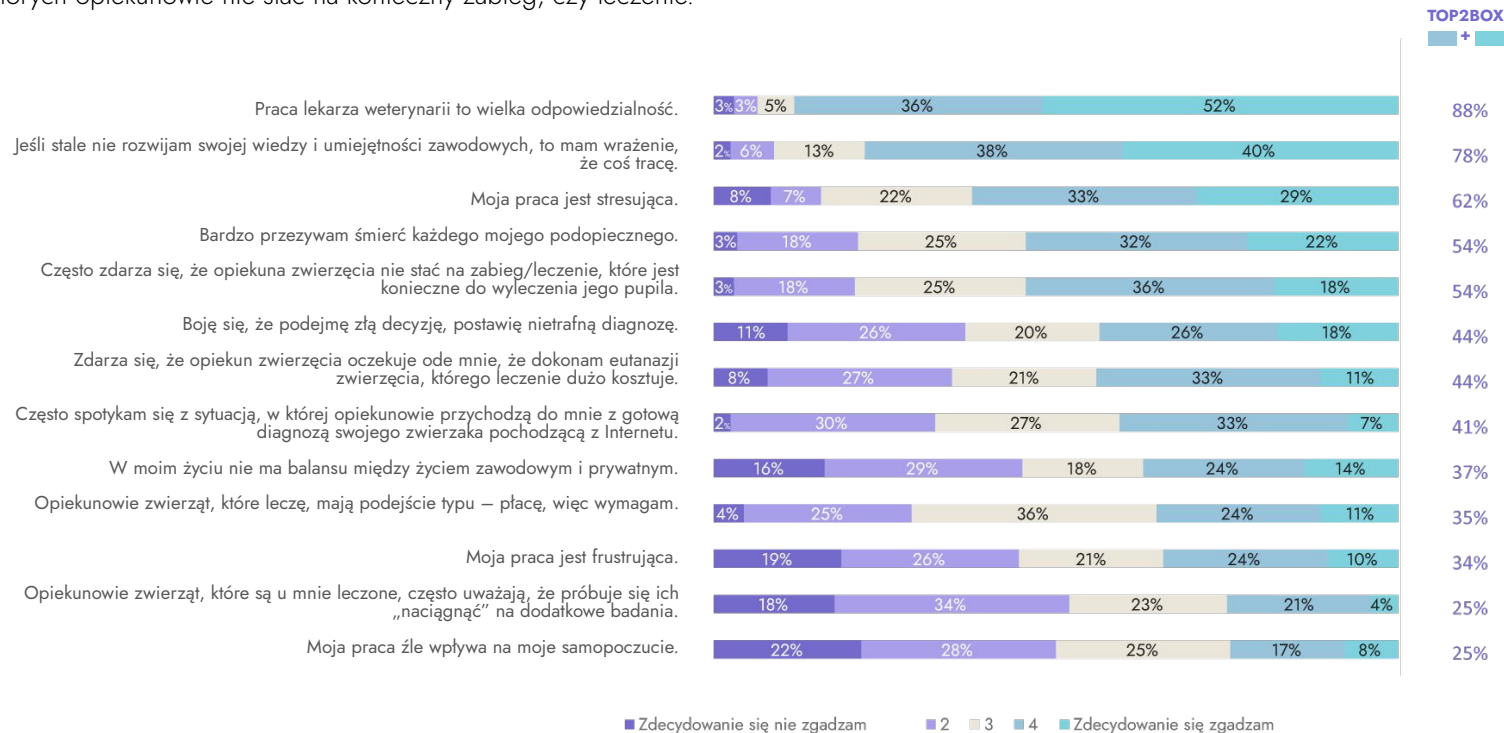
Ocena zawodu – aspekty pozytywne

Lekarze weterynarii dostrzegają pozytywne strony swojej pracy. Czują, że robią to, co zawsze chcieli robić i czują się potrzebni.



Ocena zawodu – aspekty negatywne

Negatywne aspekty pracy to przede wszystkim ogromne poczucie odpowiedzialności, poczucie konieczności stałego osobistego rozwoju i duży stres. Przeszło połowa zgadza się ze stwierdzeniem, że śmierć podopiecznego to wielkie przeżycie lub że zdarzają się sytuacje, w których opiekunowie nie stać na konieczny zabieg, czy leczenie.



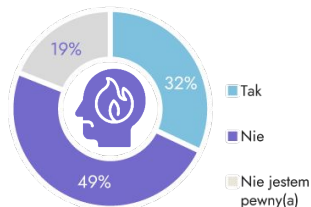
07

| SAMOPOCZUCIE I ZDROWIE PSYCHICZNE

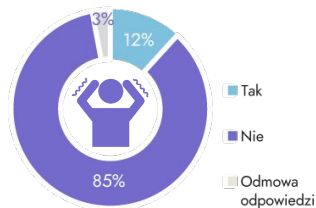
Symptomy zaburzeń psychicznych wśród weterynarzy

Blisko co trzeci lekarz weterynarii twierdzi wprost, że cierpi z powodu skutków wypalenia zawodowego, a co dziesiąty podejrzewa lub ma zdiagnozowaną depresję lub zaburzenia lękowe. Co trzeci lekarz nie doświadcza żadnych objawów psychicznych charakterystycznych dla wypalenia zawodowego. Średnio blisko 4 takie objawy są obecne w życiu wszystkich lekarzy.

ODCZUWANIE SKUTKÓW WYPALENIA ZAWODOWEGO



PODERZENIA I ROZPOWSZECHNIENIE DEPRESJI/ZABURZEŃ LĘKOWYCH



DOŚWIADCZANE OBJAWY PSYCHICZNE



Średnia
liczba
objawów:
3,6

P12. Czy kiedykolwiek odczuwał(a) Pan(i) skutki wypalenia zawodowego?

P13. Czy w związku z wykonywaną przez Pana(ią) pracą miewa Pan(i) następujące dolegliwości. Proszę wskazać wszystkie, które Pan(i) odczuwa.

P14. Czy ma Pan(i) zdiagnozowaną lub podejrzewa Pan(i) u siebie depresję/zaburzenia lękowe?

Podstawa: wszyscy respondenci, N=204

08

| WYPALENIE ZAWODOWE – CO WYRÓŻNIA TĘ GRUPĘ?

Podstawowe informacje zawodowe

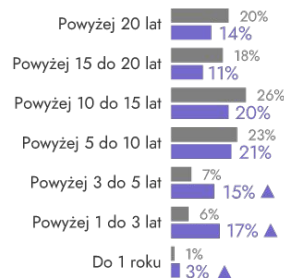
Wypaleni zawodowo vs Ogół lekarzy weterynarii

Weterynarze, którzy wskazali, że cierpią z powodu wypalenia zawodowego częściej niż inni mają krótszy staż niż ogół lekarzy weterynarii. Rzadziej są oni także właścicielami prywatnych gabinetów.

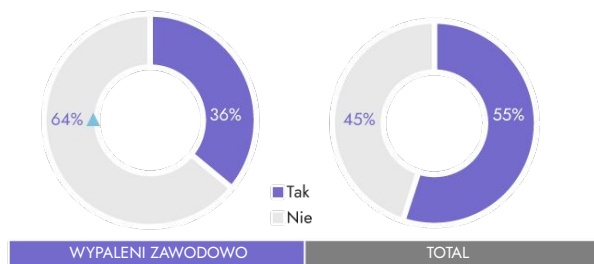
SPECJALIZACJA ZAWODOWA



DŁUGOŚĆ STAŻU



WŁASNY GABINET?



JAKIMI ZWIERZĘTAMI SIĘ ZAJMUJĘ?



S9. Jaka jest Pana(i) specjalizacja?

S8. Jak długo Pan(i) pracuje w zawodzie?

S5. Czy pracuje Pan(i) w prywatnym gabinecie, którego jest Pan(i) właścicielem?

S4. Jakimi zwierzętami się Pan(i) zajmuje?

Podstawa: wszyscy N=204, wypaleni zawodowo N=66

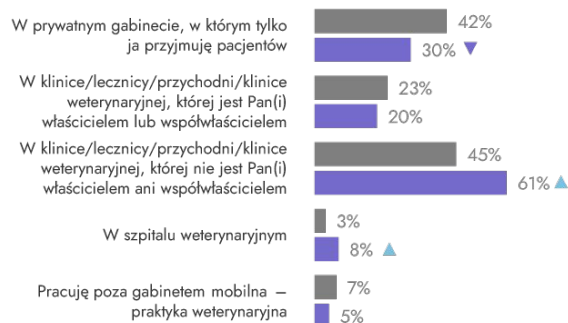
▲▼ Wynik istotnie wyższy/niższy statystycznie niż w populacji, przy poziomie istotności 95%

Miejsce pracy weterynarzy

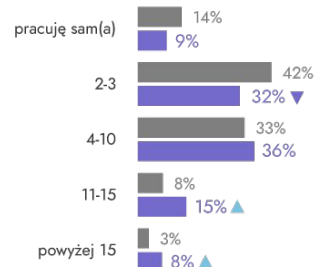
Wypaleni zawodowo vs Ogół lekarzy weterynarii

Wypaleni zawodowo weterynarze częściej niż ogół pracują w dużych zespołach i częściej pracują w klinikach, których nie są właścicielami.

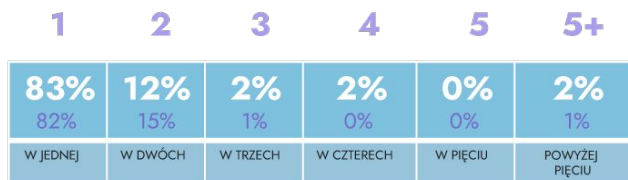
RODZAJ PRAKTYKI



LICZEBNOŚĆ ZESPOŁU



W ILU PLACÓWKACH PRACUJE?



S6. W jakim miejscu przyjmuje Pan(i) pacjentów?

S7. W jak dużym zespole Pan(i) pracuje?

S10. W ilu placówkach weterynaryjnych Pani(i) pracuje?

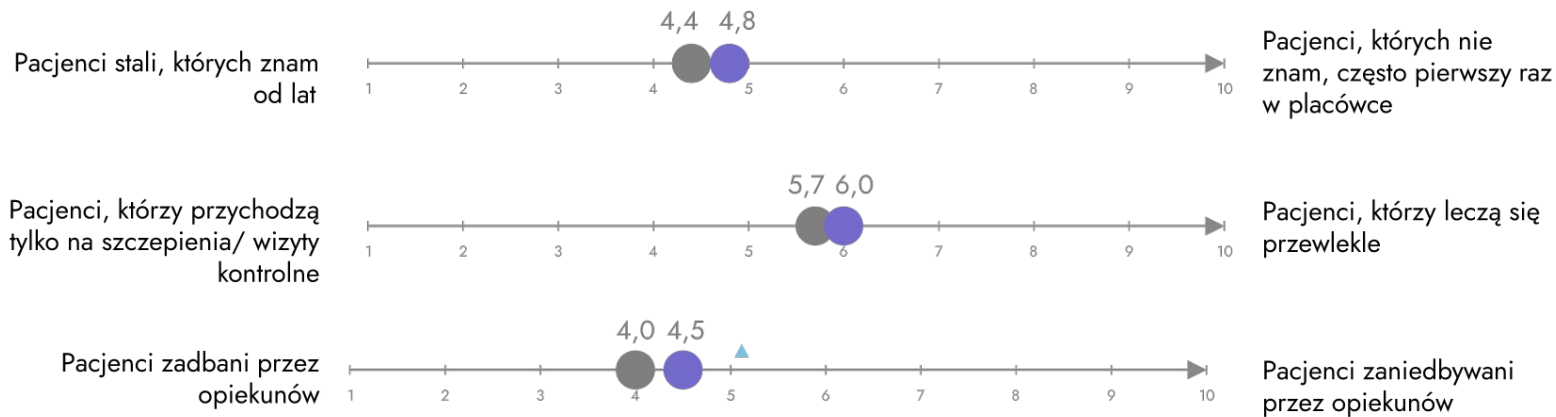
Podstawa: wszyscy respondenci, N=204, wypaleni zawodowo N=66

▲▼ Wynik istotnie wyższy/nniższy statystycznie niż w populacji, przy poziomie istotności 95%

Realia pracy weterynarzy

Wypaleni zawodowo vs Ogół lekarzy weterynarii

Nie widać wyraźnych różnic w realiach pracy weterynarzy. Wyjątek stanowi ocena tego, czy zwierzęta odwiedzające gabinet są zadbane, czy nie. Więcej lekarzy weterynarii, którzy twierdzą, że czują się wypaleni zawodowo wskazuje, że zwierzęta bywają zaniedbywane przez opiekunów. Choć warto zauważyć, że również i w tej grupie przeważa opinia, że zwierzęta, które leczą są raczej zadbane.



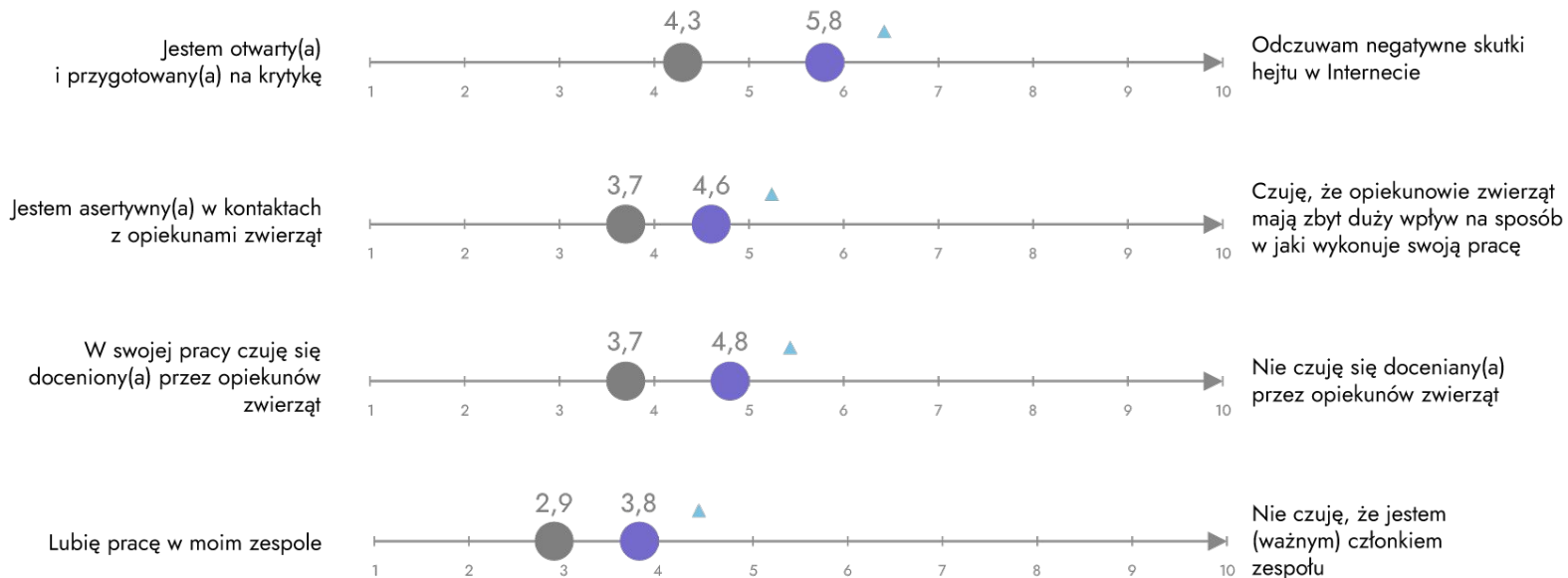
P3. Jak określił(a)by Pan(i) większość swoich pacjentów, zwierzęta, które Pan(i) leczy?
Podstawa: wszyscy respondenci, N=204; wypaleni zawodowo N=66

▲▼ Wynik istotnie wyższy/nniższy statystycznie niż w populacji, przy poziomie istotności 95%

Ocena własnej pracy

Wypaleni zawodowo vs Ogół lekarzy weterynarii

Weterynarze deklarujący wypalenie zawodowe częściej odczuwają negatywne skutki hejtu w Internecie, częściej czują, że opiekunowie wpływają na ich sposób wykonywania pracy, rzadziej czują się doceniani przez opiekunów i rzadziej czują, że są ważnym członkiem zespołu.



P8. (...) Które z nich jest Panu(i) bliższe?

Podstawa: wszyscy respondenci, N=204; wypaleni zawodowo N=66

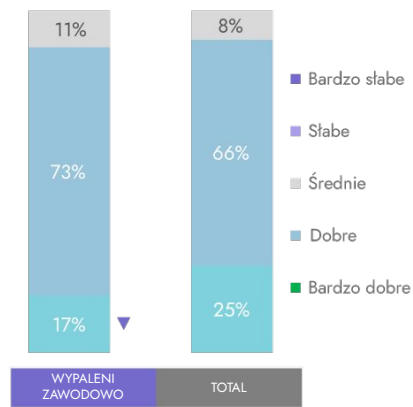
▲▼ Wynik istotnie wyższy/niższy statystycznie niż w populacji, przy poziomie istotności 95%

Ocena relacji z opiekunami zwierząt

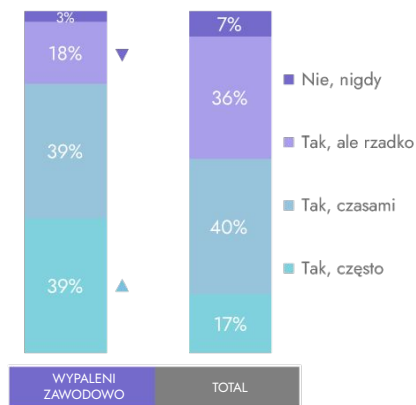
Wypaleni zawodowo vs Ogół lekarzy weterynarii

Wypaleni zawodowo lekarze weterynarii nieco mniej niż ogół (ale również pozytywnie) oceniają swoje relacje z opiekunami zwierząt. Jednocześnie jednak częściej odczuwają presję ze strony klientów w sprawie leczenia i częściej spotykają się z nieuzasadnioną krytyką ze strony opiekunów.

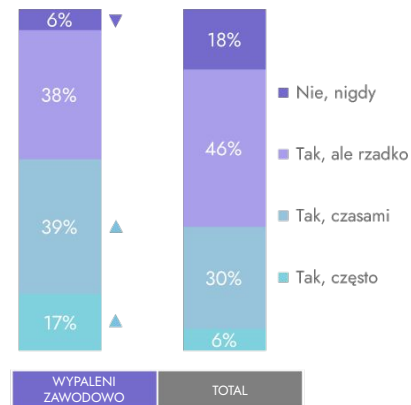
OGÓLNA OCENA RELACJI



CZY ODCZUWA PRESJĘ ZE STRONY KLIENTÓW?



CZY SPOTYKA SIĘ Z NIEUZASADNIONĄ KRYTYKĄ?



P4. Jak ocenił(a)by Pan(i) swoje relacje z opiekunami zwierząt?

P5. Czy zdarza się Panu(i) odczuwać presję ze strony opiekunów zwierząt w kwestii sposobu leczenia zwierzęcia?

P6. Czy spotyka się Pan(i) z nieuzasadnioną krytyką ze strony opiekunów zwierząt?

Podstawa: wszyscy respondenci, N=204, wypaleni zawodowo N=66

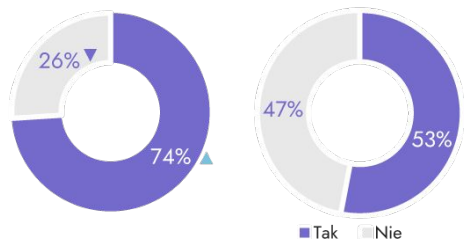
▲ ▼ Wynik istotnie wyższy/niższy statystycznie niż w populacji, przy poziomie istotności 95%

Oceny online i ich wpływ na samopoczucie

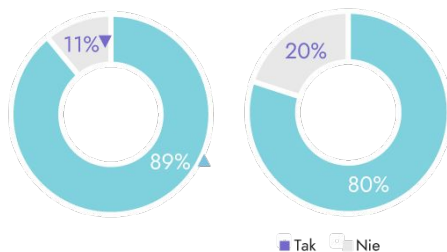
Wypaleni zawodowo vs Ogół lekarzy weterynarii

Istotnie więcej lekarzy weterynarii twierdzi, że doświadczyło negatywnej oceny w Internecie niż wśród ogółu klientów. Co ciekawe również pozytywną ocenę w Internecie otrzymało więcej lekarzy weterynarii wśród wypalonych zawodowo. Większość lekarzy weterynarii z obu grup twierdzi, że gdyby w Internecie pojawiły się pozytywne oceny ich pracy, to takie działanie sprawiłoby, że poczuliby się oni lepiej.

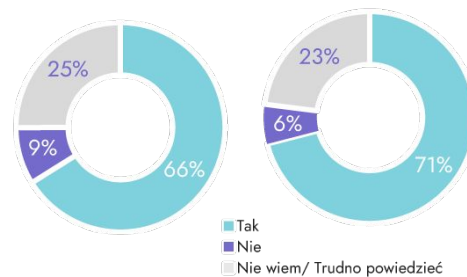
DOŚWIADCZENIA NEGATYWNEJ OCENY ONLINE PRZEZ KLIENTA



DOŚWIADCZENIA POZYTYWNEJ OCENY ONLINE PRZEZ KLIENTA



CZY SAMOPCZUCIE POPRAWIŁOBY SIĘ, GDYBY POJAWIŁY SIĘ POZYTYWNE OPINIE NA TEMAT PRACY?



P10. Czy zdarzyło się kiedyś Panu(i) kiedyś, że opiekun zwierzęcia negatywnie ocenił Pana(i) pracę w internecie ?
P11. Czy zdarzyło się kiedyś Panu(i) kiedyś, że opiekun zwierzęcia pozytywnie ocenił Pana(i) pracę w internecie ?
P15. Czy Pana(i) zdaniem pozytywne recenzje pracy weterynarzy w internecie sprawiłyby, że lekarze weterynarii poczuliby się lepiej ?

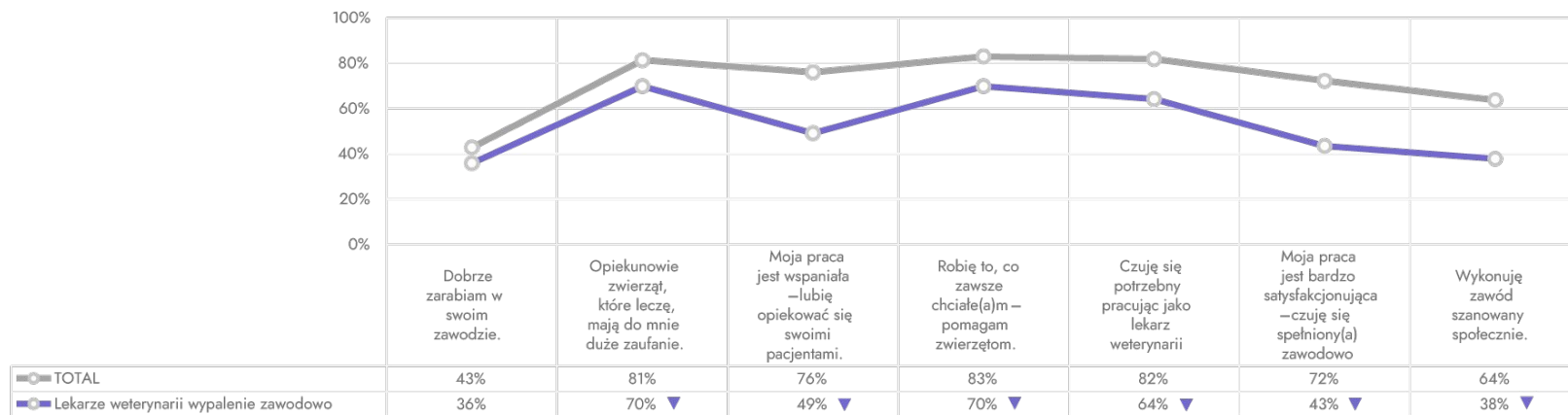
Podstawa: wszyscy respondenci, N=204; wypaleni zawodowo N=66

▲▼ Wynik istotnie wyższy/nniższy statystycznie niż w populacji, przy poziomie istotności 95%

Ocena zawodu

Aspekty pozytywne wśród wypalonych zawodowo

Prawie wszystkie pozytywne aspekty pracy wypaleni zawodowo lekarze weterynarii dostrzegają rzadziej niż ogół weterynarzy. Największe różnice widoczne są w stwierdzeniu, że praca jest satysfakcjonująca i że ten zawód jest szanowany społecznie.



P7. Proszę przeczytać kilka stwierdzeń i określić na skali, czy zgadza się Pan(i) z nimi, czy nie zgadza..

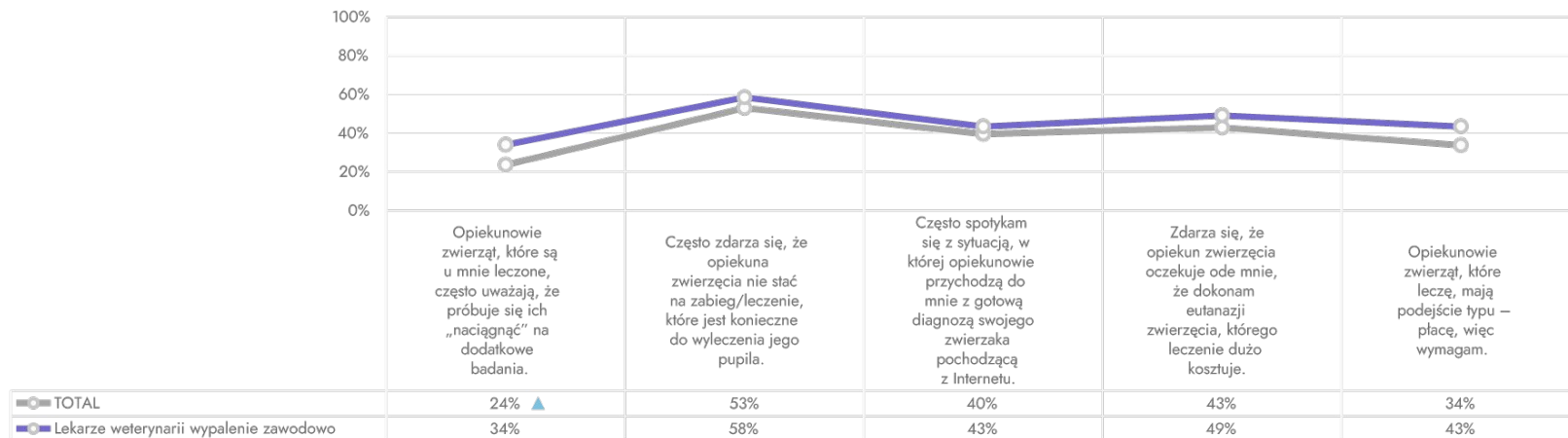
Podstawa: wszyscy respondenci, N=187, wypalenie zawodowo N=53

▲▼ Wynik istotnie wyższy/niższy statystycznie niż w populacji, przy poziomie istotności 95%

Ocena zawodu

Aspekty negatywne wśród wypalonych zawodowo (czynniki zewnętrzne)

Negatywne aspekty są natomiast wskazywane częściej przez lekarzy wypalonych zawodowo niż przez ogółu lekarzy weterynarii. Najwyraźniejsza różnica widoczna jest na aspekcie mówiącym o tym, że weterynarze próbują „naciągnąć” klientów na dodatkowe badania.



P7. Proszę przeczytać kilka stwierdzeń i określić na skali, czy zgadza się Pan(i) z nimi, czy nie zgadza..

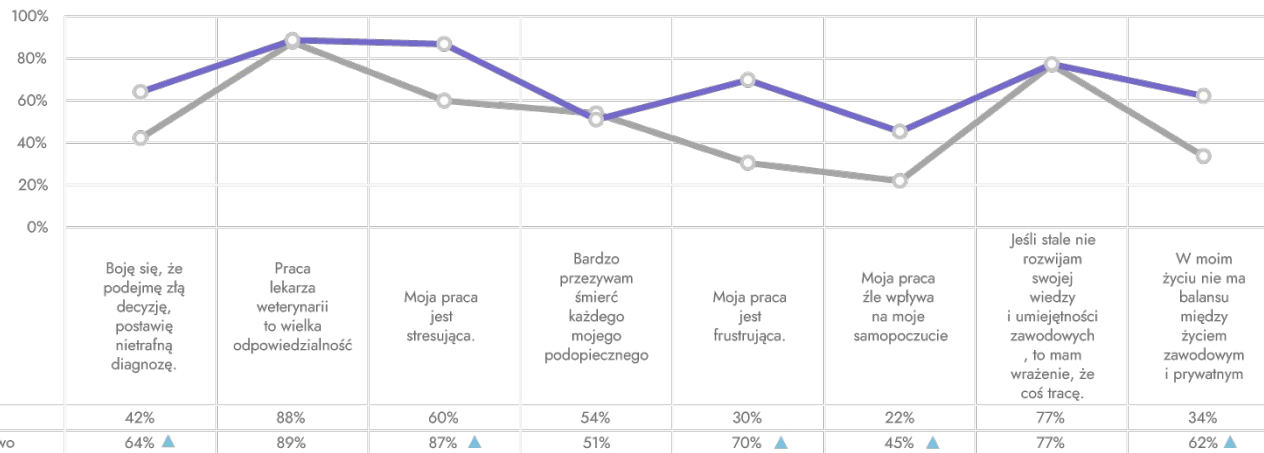
Podstawa: wszyscy respondenci, N=187, wypalenie zawodowo N=53

▲▼ Wynik istotnie wyższy/niższy statystycznie niż w populacji, przy poziomie istotności 95%

Ocena zawodu

Aspekty negatywne wśród wypalonych zawodowo (czynniki wewnętrzne)

Zdecydowanie częściej niż ogół lekarzy weterynarii, wypaleni zawodowo weterynarze, wskazują negatywne czynniki o charakterze – wewnętrznym, czyli te, które są immanentną częścią tego zawodu. Ta grupa częściej skarży się na stres spowodowany ryzykiem podjęcia nietrafnej diagnozy, na frustrację oraz na brak równowagi między życiem prywatnym, a zawodowym.



P7. Proszę przeczytać kilka stwierdzeń i określić na skali, czy zgadza się Pan(i) z nimi, czy nie zgadza..

Podstawa: wszyscy respondenci, N=187, wypalenie zawodowo N=53

▲▼ Wynik istotnie wyższy/niższy statystycznie niż w populacji, przy poziomie istotności 95%

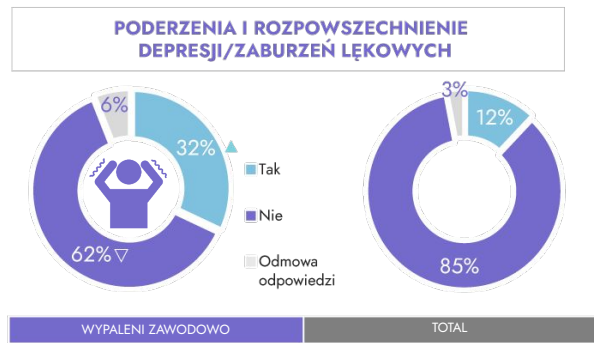
Symptomy zaburzeń psychicznych wśród weterynarzy

Wypaleni zawodowo vs Total

Lekarze, którzy twierdzą, że czują się wypaleni zawodowo odczuwają każdy z symptomów znacznie częściej niż ogół weterynarzy. Średnio liczba odczuwanych dolegliwości wyniosła przeszło 7, podczas gdy dla ogółu lekarzy weterynarii ta średnia wynosi blisko 4. Jedynie 5% wskazuje, że nie doświadcza żadnych z tych objawów.

Najczęstszymi objawami są: napięcie i stres, obniżenie nastroju, ból płaców, brak energii.

Blisko co trzeci lekarz weterynarii cierpiący z powodu wypalenia zawodowego wskazuje, że ma zdiagnozowaną lub podejrzewa u siebie depresję.



P13. Czy w związku z wykonywaną przez Pana(ią) pracą miewa Pan(i) następujące dolegliwości. Proszę wskazać wszystkie, które Pan(i) odczuwa.

P14. Czy ma Pan(i) zdiagnozowaną lub podejrzewa Pan(i) u siebie depresję/zaburzenia lękowe?

Podstawa: wszyscy respondenci, N=204 ; wypaleni zawodowo N=66

DOŚWIADCZANE OBJAWY PSYCHICZNE



▲▼ Wynik istotnie wyższy/nniższy statystycznie niż w populacji, przy poziomie istotności 95%

09

| PRZYCZYNY PRZECIĄŻENIA EMOCJONALNEGO

Perspektywa osób, które doświadczają trudności emocjonalnych

Analizując sytuację lekarzy odczuwających obciążenie psychiczne, pod uwagę należy wziąć także możliwy udział czynników intrapersonalnych kształtujących odporność psychiczną oraz przekładających się na sposób postrzegania sytuacji zawodowej.

Jak pokazuje badanie jakościowe, lekarze weterynarii odczuwający psychiczne obciążenie, przyznają, że w ich pracy niezbędna jest **duża wrażliwość**, która była też jednym z ich motywatorów wyboru ścieżki zawodowej. Jednocześnie widzą w niej źródło **większej podatności na skutki stresu i przeciążenie psychiczne**.

W części przypadków podjęcie pracy weterynarza **jest realizacją dziecięcych marzeń**. Wydaje się prawdopodobne, że w takich sytuacjach poczucie misji pomagania jest szczególnie silne, co przekłada się na rozczarowanie realiami zawodu, który niesie ze sobą obciążenia w obszarze relacji międzyludzkich, poczucie niemocy, bezradności i frustracji w sytuacjach, kiedy skuteczna pomoc zwierzęciu nie jest możliwa.



Lekarze weterynarii o swojej pracy

Perspektywa osób, które doświadczają trudności emocjonalnych



Generalnie pracowałam do końca miesiąca przez cały czas, ale właśnie ze względu na to, jak trudny jest ten zawód, musiałam teraz zrobić przerwę, bo nie dałam po prostu już rady pracować.

Jestem pomiędzy tym, czego oczekuje klient, tym, czego oczekuje pracodawca i tym, co byłoby dobre dla tego zwierzęcia. Często wychodzi na to, że pomaganie zwierzęciu schodzi na dalszy plan, bo jest mnóstwo innych problemów, które trzeba rozwiązać. Zwierzę po prostu cierpi. Jak się wraca do domu później, to się myśli o tym przez cały czas. Czy można by było inaczej coś rozwiązać, czy ja mogłabym coś jeszcze innego zaproponować? I później w domu, przez cały czas wieczorem i w nocy myśli się o tych sytuacjach, bo to jest tak skomplikowane, że nie ma takiego ustandaryzowania, tak jak w medycynie ludzkiej.

Jak przypominam sobie tę sytuację, mówię o kilku sytuacjach, które były takie najbardziej traumatyczne, to po prostu serce mi staje i naprawdę bardzo ciężko jest mi się opanować, a to już było dawno temu. A jakby do teraz jest to żywe we mnie (...) Do teraz, kiedy już nic na przykład nie stresuje mnie już takiego klinicznego teraz, bo w maju właśnie teraz mam przerwę w maju, to śnią mi się jeszcze te sytuacje. I po prostu budzę się rano i jestem przerażona tym, że muszę iść do pracy i że będę musiała spotkać się znowu z tą sytuacją.

Specyfiką tego zawodu jest to, że idą na te weterynarię ludzie o dużej empatii, więc ludzie wrażliwi. Prędzej czy później przy tego typu problemach rozwijają się jakieś problemy wewnętrzne.

Najważniejsze przyczyny przeciążenia emocjonalnego w percepcji osób, które go doświadczają

(badanie jakościowe)



Postawy opiekunów zwierząt

Trudne sytuacje z klientami są jednym z najbardziej obciążających aspektów pracy lekarza weterynarii, powodując duży stres i wypalenie zawodowe. Lekarze przyznają, że zwłaszcza na początku pracy w zawodzie, brakuje im kompetencji miękkich, pomagających w radzeniu sobie w takich sytuacjach.

Dodatkowym czynnikiem jest lęk przed wkroczeniem przez klientów na ścieżkę sądową. Wśród stresogennych czynników wymieniane są postawy w stosunku do lekarzy weterynarii, nierealne oczekiwania i niewłaściwe podejście do zwierząt i ich leczenia.



Kwestie związane z leczeniem zwierząt

Wyzwania merytoryczne, konieczność łączenia wiedzy z wielu różnych specjalizacji przez lekarzy internistów, a jednocześnie ograniczony realny wpływ na przebieg leczenia (dużo zależy od właściciela) prowadzą do wielu kosztów psychologicznych: w tym stresu, spadku samooceny, poczucia bezradności. Zdarza się, że decyzje jednego lekarza są podważane przez innego, co rodzi napięcia w kontaktach z klientami oraz prowadzi do niepewności własnych kompetencji



Warunki i organizacja pracy

Lekarze doświadczający kryzysów emocjonalnych sygnalizują duże obciążenie pracą wynikające z organizacji pracy, nieprzestrzegania praw pracowniczych lub braku zastępstw utrudniających korzystanie z dni wolnych. Pojawiają się sugestie o stosunkowo niskich wynagrodzeniach jako czynniku zwiększającym gotowość do pracy w ponadnormatywnym wymiarze. Kolejnym czynnikiem może być wywieranie presji ze strony pracodawców (np. na ograniczanie czasu trwania wizyt, nie przekierowywanie klientów do innych klinik).



Relacje w miejscu pracy

Relacje z przełożonym oraz współpracownikami bywają źródłem ważnego wsparcia — lekarze podkreślają, jak ważne są więzi i poczucie wspólnoty w miejscu pracy. Z drugiej strony zdarzają się sytuacje odreagowywania napięć na pracownikach i współpracownikach, brak wyrozumiałości, a nawet mobbing.

Wpływ relacji z opiekunami na pogłębienie stresu zawodowego (badanie jakościowe)

Problemy i wyzwania	Efekty/ koszty psychiczne
Oczekiwanie dostępności weterynarzy po godzinach pracy, rezygnacji z części zarobku, szantaże emocjonalne, roszczeniowość.	Poświęcanie się, poczucie winy lub przemęczenie związane z pracą po godzinach, stres.
Negatywne oceny i komentarze – wyrażane podczas wizyty lub online (dotyczące leczenia, relacji, atmosfery, cen).	Obniżenie poczucia własnej wartości, stres, poczucie niesprawiedliwości; negatywny wpływ na wizerunek i relacje w społeczności lokalnej.
Brak gotowości lub możliwości poniesienia przez opiekuna niezbędnych kosztów leczenia i opieki, presja finansowa.	Poczucie bezradności, wypalenie zawodowe.
Niewłaściwa opieka nad zwierzętami: zaniedbania, brak gotowości poświęcenia czasu i środków pieniężnych na leczenie, brak zaangażowania lub ograniczone możliwości (np. opór przed oddaniem zwierzęcia do całodobowej kliniki – zwłaszcza mniejsze miejscowości, w których leczenie całodobowe nie jest dostępne).	Konieczność stosowania niedoskonałych sposobów postępowania klinicznego. Tendencja do samopoświęcenia – zostawiania po godzinach pracy, aby zapewnić zwierzęciu lepszą opiekę.
Ograniczone zaufanie, kwestionowanie proponowanego leczenia w oparciu o informacje z Internetu lub postępowanie innego lekarza.	Niepewność, stres, kwestionowanie własnych kompetencji, stałe szukanie lepszych rozwiązań.
Próby wymuszania określonego postępowania leczniczego lub eutanazji pomimo braku wskazań medycznych.	Konieczność konfrontacji, narażenie na złość, a nawet werbalną agresję ze strony klientów.
Trudne emocje w przypadku ciężkich chorób zwierząt: rozpacz, stres po zdecydowaniu się na eutanazję.	Empatyzowanie z klientami, chęć wspierania ich, dzielenie trudnych emocji przy jednoczesnym braku możliwości ich przepracowania; wypalenie zawodowe, zubożenie.

Lekarze weterynarii o swojej pracy

Perspektywa osób, które doświadczają trudności emocjonalnych



Właściciele, którzy przychodzą ze zwierzętami z ewidentnymi zaniedbaniami... Takie zmęczenie współczuciem. Dużo ciężkich decyzji, które czasami się kumulują. Rzeczywiście to jest psychicznie obciążające. Roszczeniowi klienci nie doceniający pracy. Patrzą na lekarzy weterynarii jak osoby, które są tylko dla zysku. Po tym, jak po prostu siedzimy dniami i nocami nad przypadkami.

Części rzeczy nie zrobię, bo kogoś na to nie stać, więc ja skupiam się na tym, jak pomóc temu zwierzęciu, ale już w głowie mam to, że to będzie dużo kosztowało. I musimy te koszty najpierw przedyskutować. Zwierzę cierpi i umiera, a ja nie mogę mu podać leku, który ten ból mu zmniejszy, dlatego że ten lek jest drogi i właściciel się na to nie zgadza.

To, co mnie chyba najbardziej obciąża psychicznie w tej pracy, to to, że ja poświęcam dużo czasu i zaangażowania. A później jestem nazywana naciągaczem.

Z jednej strony jest to jakieś tam powołanie. Kochamy te zwierzęta i każdemu jest szkoda tych zwierząt. A potem strzelają do nas właściciele z jakimiś tam oskarżeniami. Niektórych to może smucić i trzeba mieć twardą głowę do takich rzeczy.

Kwestie merytoryczne i wyzwania związane z leczeniem zwierząt (badanie jakościowe)



Problemy i wyzwania	Efekty/ koszty psychiczne
Obcowanie z cierpieniem i śmiercią zwierząt.	Smutek, współczucie, poczucie bezradności i wypalenie zawodowe.
Brak realnego wpływu na przebieg leczenia w sytuacji, gdy lekarz nie może samodzielnie zapewnić opieki.	
Trudne sytuacje kliniczne – brak wsparcia merytorycznego, konieczność posiadania bardzo szerokiej wiedzy z różnych specjalizacji.	Niepewność, stres. Poczucie niewystarczających kompetencji. Przytłoczenie odpowiedzialnością.
Brak standardów i procedur postępowania w weterynarii.	Postępowanie uznaniowe, różne sposoby leczenia w zależności od lekarza – utrata zaufania klientów. Wzajemne podważanie swoich decyzji i kompetencji przez lekarzy prowadzą do wzmożonego stresu, poczucia presji, poddawania w wątpliwość swoich decyzji.
Popełniane błędy i ich konsekwencje – łącznie ze skargą do Izby branżowej lub procesem sądowym.	Konieczność konfrontacji z niezadowolonym klientem. Obawa przed byciem pociągniętym do odpowiedzialności. Poczucie winy. Podważenie poczucia własnej kompetencji, spadek samooceny.
Obcowanie z cierpieniem i śmiercią zwierząt.	Smutek, współczucie, poczucie bezradności i wypalenie zawodowe.
Brak realnego wpływu na przebieg leczenia w sytuacji, gdy lekarz nie może samodzielnie zapewnić opieki.	

Kwestie merytoryczne i wyzwania związane z leczeniem zwierząt

(badanie jakościowe)



Problem ze stresem w pracy młodych lekarzy jest taki, że często zostajemy sami i jesteśmy wrzuceni na głęboką wodę. I ja też tak miałam. Wygląda to tak, że mamy staż, później idziemy do pracy i w tej pracy zostajemy już całkowicie sami. Na przykład mamy cały dyżur weekendowy albo w ciągu tygodnia zostajemy sami. I musimy wtedy znać wszystkie dziedziny medycyny.

Nie mamy umiejętności rozmowy z klientem przy porażce, przy błędzie albo przy takim podejrzanym błędzie. Przy takich zarzutach nie potrafimy na temat tego rozmawiać (...) wyjaśnić, czemu tak się stało.

Czasami po prostu leczenie nie przynosi efektów z miliona powodów: bo właściciel przyszedł za późno, bo nie stosował się do zaleceń, bo po prostu czasami nie da się pomóc, jakby się nie starało. I jak to jest to wszystko zrzucone na mnie, ta odpowiedzialność, to to chyba mnie wykańcza najbardziej.

Warunki i organizacja pracy – trudności w zachowaniu work-life balance

(badanie jakościowe)



Problemy i wyzwania	Efekty/ koszty psychiczne
Brak stosowania przepisów prawa pracy, umowy B2B w wielu przypadkach nie uwzględniają dni wolnych czy limitu czasu pracy i nadgodzin, brak płatnych dni wolnych.	Przepracowanie, zmęczenie, problemy zdrowotne.
Ograniczony personel – brak zastępstw.	
Organizacja pracy w klinice – jeden lekarz na dyżurze, który w trudnych klinicznych sytuacjach pozbawiony jest organizacyjnego wsparcia.	Stres, poczucie bycia pod presją.
Napięty harmonogram wizyt: ograniczony czas na wizytę, brak wystarczających przerw pomiędzy wizytami.	Brak przestrzeni na odreagowanie emocji po trudnej wizycie, rosnące napięcie, presja.
Relacje z przełożonymi oraz współpracownikami: przypadki mobbingu, odreagowywania emocji na kolegach z pracy, brak wyrozumiałości i wsparcia (część).	Smutek, współczucie, poczucie bezradności.

Warunki i organizacja pracy – trudności w zachowaniu work-life balance

(badanie jakościowe)



Stresujące są na pewno takie sytuacje z ciężkimi stanami klinicznymi, z którymi zostaje się samemu. Bo w weterynarii bardzo niewiele jest placówek, w których jest recepcja, kilka pielęgniarek, menadżerowie, osoby odpowiedzialne za każdy jeden element kliniki. Tylko jeden lekarz od wszystkiego. I zostawanie ze wszystkim samemu, gdy na przykład jest niedziela i są stany nagłe i wszystko się przedłuża (...) Ja jestem sama, przez cały czas dzwonią telefony, nie ma recepcji, no to wtedy każda osoba, która przychodzi krzyczy, że nie odebrałam telefonu.

Myślę, że 90% nas, zwłaszcza w Warszawie, pracuje na działalności. Jak się nie chodzi do pracy, to się nie zarabia (...) , więc to już sam człowiek wie, że musi do tej pracy pójść, no bo nie zarobię na kredyt.

Naprawdę bardzo wiele osób pracuje po dwanaście godzin dziennie, codziennie, przez całe swoje życie.

Pracowałam ponad 200 godzin. Na pewno tylko w tej jednej pracy to było około 210-220 miesięcznie – lekką ręką. A miałam jeszcze dwie prace.

Problemem może być to, że idziemy do kolejnych prac, bo nam nie starcza na życie i wtedy jesteśmy przepracowani. De facto stać nas na mieszkanie, na samochód, na życie. Ja powiem ze swojej perspektywy – to, co mnie hamowało przed pierwszą terapią to to, że generalnie wszystko jest dobrze. Co jest takiego niedobrego? Przyznanie się przed sobą, że się potrzebuje pomocy jest trudne. (...) No przecież nie jesteś psychiczna, masz pracę.

10

| FORMY WSPARCIA – OCZEKIWANIA LEKARZY WETERYNARII

Obszary zapotrzebowania na kompetencje miękkie

- Asertywność, stawianie granic w kontakcie z klientami i pracodawcą
- Empatyczna komunikacja z klientem
- Skuteczna komunikacja i przekazywanie wiedzy w zespole lekarskim
- Obsługa trudnego klienta
- Radzenie sobie z trudnymi emocjami i stresem
- Utrzymywanie równowagi między pracą a życiem osobistym
- Prowadzenie z klientami o błędach lekarskich

Lekarze weterynarii borykający się ze stresem zawodowym, podkreślają duże znaczenie kompetencji miękkich, choć nie zawsze przekłada się to na gotowość uczestniczenia w szkoleniach czy rozwijania kompetencji w inny sposób.

Drivery:

- Dostrzeganie korzyści
- Brak dodatkowych nakładów związanych z rozwojem kompetencji

Bariery:

- Koszty samego szkolenia lub utraconego dochodu (godziny pracy)
- Konieczność poświęcenia czasu
- Priorytetowe traktowanie rozwoju wiedzy i kompetencji merytorycznych
- Brak pewności przydatności wiedzy

Oczekiwane wsparcie – ocena pomysłów

Sieć mentorów: ustanowienie programu mentorskiego, w ramach którego doświadczeni lekarze weterynarii będą mogli udzielać wsparcia i porad młodszym kolegom w zakresie radzenia sobie ze stresem i dbania o zdrowie psychiczne.

- Jedna z najbardziej pożądanых form wsparcia.
- Doświadczeni lekarze weterynarii, poprzez dzielenie się swoimi doświadczeniami oraz modelowanie zachowań, mogą skutecznie wspierać dbanie o zdrowie psychiczne.
- Lekarze podkreślają też, że program mentorski obejmujący wsparcie merytoryczne, radzenie sobie z trudnymi klinicznie przypadkami znacznie zredukuje stres zawodowy młodych lekarzy.



Dzięki temu, jeżeli nie musimy się pod względem merytorycznym martwić o to, że zostaliśmy sami, bez wsparcia, to i psychicznie sobie jesteśmy w stanie poradzić z nieprzyjemnym klientem (...) Jak się czujemy niepewnie pod względem merytorycznym, to tej stanowczości w kontaktach również nie będzie.

Dbanie o rozwój kompetencji w zakresie rozwiązywania problemów komunikacyjnych.

- Kształtowanie kompetencji miękkich w obszarze komunikacji i obsługi klientów jest pożądanym kierunkiem działań.
- Lekarze, którzy uczestniczyli w takich szkoleniach dostrzegają ich pozytywny wpływ na jakość kontaktów z klientami i redukcję stresu w pracy.
- Barię są jednak ograniczenia czasowe – części osób trudno podjąć decyzję o poświęceniu czasu na szkolenie, zwłaszcza w obszarze wykraczającym poza wiedzę medyczną. Optymalne jest ich zdaniem organizowanie takich szkoleń w ramach odpłatnych godzin pracy lub przy okazji konferencji.



To jest niezbędne, to tego potrzebujemy jak wody i tlenu. Pojawiają się różne inicjatywy. To, w czym ja brałam udział, to jest szkolenie z kompetencji miękkich. I moim zdaniem to powinno w ogóle być w programie studiów. Też nauczyłam się tego, że jeżeli oni są agresywni wobec mnie, to czasami wynika to ze stresu, bo stresują się swoim zwierzęciem (...) zrozumienie, z czego wynikają czasami ich trochę nieadekwatne zachowania.

Oczekiwane wsparcie – ocena pomysłów

Programy edukacyjne o znakach ostrzegawczych: prowadzenie programów edukacyjnych i szkoleń dla lekarzy weterynarii na temat rozpoznawania i reagowania na znaki ostrzegawcze problemów zdrowia psychicznego, aby zapewnić szybszą interwencję i wsparcie dla osób potrzebujących pomocy.

- Edukacja w obszarze znaków profilaktyki zdrowia psychicznego jest ważna – zarówno w kontekście dbania o siebie, wychodzenia ze schematu samopoświęcenia, pełnego oddania pracy kosztem swojego dobrostanu, jak i umiejętności odpowiedniego reagowania na sygnały ostrzegawcze wśród znajomych lekarzy.
- Zapotrzebowanie obejmuje rozwój świadomości, wiedzy i umiejętności oraz konkretne wytyczne i dane kontaktowe – gdzie zgłosić się w sytuacji kryzysu zdrowia psychicznego.
- Zasygnalizowano zapotrzebowanie na rozwój umiejętności postępowania w obliczu ryzyka samobójstwa.



Powiedział, że już ma dosyć pracy i wszystkiego, ale żebym się zatroszczył o jego mamę (...) ja nie wiedziałem, co mam zrobić. Dlatego też powinniśmy być nauczeni jak zareagować. No tak. Myślę, że jesteśmy mistrzami udawania, że wszystko jest w porządku.

Platformy online wspierające zdrowie psychiczne: stworzenie platformy online, na której lekarze weterynarii mogą znaleźć wsparcie, zasoby edukacyjne, artykuły i narzędzia pomagające w dbaniu o zdrowie psychiczne.

- Pomysł oceniony pozytywnie zarówno z uwagi na zapotrzebowanie na tego typu treści, jak i dostępność 24h.
- Część lekarzy sugeruje, że w internecie istnieją już różne źródła podobnych zasobów. Barięą korzystania z nich jest rozproszenie i niska świadomość.
- Kluczową rolę będzie odgrywać komunikacja i promocja.



Myślę, że to co już gdzieś się zaczyna pojawiać, jakieś webinary, takie własnie rzeczy, z którymi kompletnie nie mamy do czynienia w naszej zawodowej wiedzy, czyli trochę takiej wiedzy o kliencie (...). Na pewno jakieś dane kontaktowe dla osób, które mają jakiś kryzys (...) Może jakieś takie historie też takie pozytywne.

Oczekiwane wsparcie – ocena pomysłów

Zwiększanie świadomości opiekunów zwierząt.

- Działanie określane jako potrzebne.
- Lekarze podkreślają, że przydatne będzie zarówno kształtowanie bardziej wyrozumiałego stosunku do nich, zrozumienia, jakie są ograniczenia w tej pracy, jak i uświadamianie właścicielom zwierząt, jaka odpowiedzialność wiąże się z posiadaniem zwierzęcia, jak należy się nim opiekować, jakie sygnały powinny ich skłaniać do wizyty w przychodni weterynaryjnej.



Uświadamianie, że jesteśmy ludźmi i tylko ludźmi, i niczym więcej. Nie jesteśmy żadnymi bogami. My tylko wspieramy tę przyrodę i może się uda, może się nie uda. Nie mogę dać 100% gwarancji. Czasami to jest przyjmowane bardzo źle.

Że sukces leczenia nie zależy tylko od nas, ale od ich współpracy z nami, od ich pracy wykonanej nad zwierzęciem w domu. I że bez tego nie da rady.

Zachęcanie opiekunów zwierząt do wystawiania pozytywnych opinii.

- Pomysł przyjmowany raczej pozytywnie.
- Dostrzegane są podobne inicjatywy.
- Działanie to może przywrócić równowagę pomiędzy ocenami pozytywnymi i negatywnymi. Pojawiają się sugestie, że istotne są również pozytywne informacje podczas spotkania – podziękowanie za dobrą opiekę.



Niestety dzisiaj ten hejt jest taki mocno wszechobecny. I to się zdarza, że jak coś komuś nie wyjdzie, jak ktoś się nakręci, to się nagle okaże, że w ciągu dwóch trzech godzin masz 100 negatywnych opinii z połowy Polski, bo, ktoś tam wrzuca na Facebooka, rozpowiada i wszyscy go szukają.

Oczekiwane wsparcie – ocena pomysłów

Programy wsparcia grupowego: organizacja regularnych spotkań grup wsparcia, podczas których lekarze mogą dzielić się doświadczeniami, radzić sobie ze stresem zawodowym i wzajemnie motywować do dbania o zdrowie psychiczne.

- Idea oceniona pozytywnie, jako bardzo przydatna – możliwość podzielenia się swoimi wątpliwościami i przeżyciami z osobami, które mają podobne trudności jest postrzegana jako terapeutyczne.
- Ograniczeniem może być jednak konieczność wygospodarowania czasu na regularne spotkania – zwłaszcza w obliczu dużego obciążenia i nieregularnych godzin pracy lekarzy.
- Barierej może też stanowić poczucie ograniczonej anonimowości w środowisku branżowym.



Myszę, że to częściowo pewnie to robimy. Czasem wygadujemy się sobie nawzajem. Po jakiś tam doświadczeniu terapii sądzę, że to jest potrzebne. Pytanie czy byśmy sobie na tyle zaufali... Nie wiem. Na terapii jest się anonimowym. To ważne porozmawiać z kimś, kto jest w tym samym bagnie.

Terapia grupowa dla zespołów pracy: organizacja sesji terapii grupowej dla zespołów pracy w klinikach weterynaryjnych, podczas których uczestnicy mogą wspólnie omawiać wyzwania zawodowe, budować więzi i wspierać się nawzajem.

- Ogólnie pomysł spotyka się z zainteresowaniem.
- Wydaje się, że oczekiwanie bardziej dotyczy wspieranie integracji zespołu, budowania więzi i kształtowania umiejętności komunikacji. Lekarze, którzy mieli możliwość uczestniczenia w takich działaniach oceniali je bardzo dobrze.
- Określenie terapia może stanowić barierę dla części środowiska. Ograniczeniem może być także konieczność zebrania grupy pracowników w tym samym czasie – kosztem ich godzin pracy lub czasu prywatnego – w szczególności w mniejszych klinikach.



Już widzę, że nie będzie na to nigdy czasu. Ciężko jest cokolwiek wcisnąć. Ale jeżeli byłaby motywacja i chęć, to czemu nie? Myszę, że to pewnie dotyczy takich większych klinik i myślę, że pewnie to jest potrzebne.

Oczekiwane wsparcie – ocena pomysłów

Wsparcie dla osób zatrudnionych poza klinikami: zapewnienie specjalnego wsparcia dla lekarzy weterynarii pracujących w terenie lub w innych niestandardowych środowiskach pracy, gdzie mogą doświadczać dodatkowych wyzwań związanych ze zdrowiem psychicznym.

- Działania określane jako zdecydowanie potrzebne z uwagi na: obciążający tryb pracy (24h), trudnych klientów i osamotnienie – brak pracy w zespole.



Tak naprawdę to praca w terenie jest jeszcze bardziej obciążająca, bo często właśnie w takich niestandardowych godzinach jest czasem po prostu ciężką fizycznie, często niebezpieczną. Więc niestety lekarze też zdecydowanie tego potrzebują. (...) To, czego mi zabrakło, to wsparcie mentora.

Wsparcie pracownicze: wprowadzenie programów wsparcia pracowniczego, które obejmują elastyczne godziny pracy, dni wolne na odpoczynek, dostęp do urlopów zdrowotnych i inne korzyści pomagające w utrzymaniu równowagi między pracą a życiem osobistym.

- Problem organizacji pracy jest jednym z istotnych stresorów.
- Jednocześnie wskazano na obiektywne ograniczenia – trudność w reorganizacji pracy zgodnie z tymi postulatami przy zachowaniu poziomu cen i wielkości zatrudnienia w przychodniach. Większą szansę na wdrożenie mają duże, sieciowe kliniki.
- Za istotne uznane zostało jednak propagowanie takich zapisów w umowach, które zagwarantują bardziej korzystne warunki współpracy i uświadamianie przyszłym pracownikom, że mają prawo ich oczekiwać od pracodawców.



Może być trudne, bo to jest w zależności od pracodawcy, od systemu pracy, od wszystkiego. Nie, nie jest złym pomysłem. Tylko że myślę, że to może być jeden chyba z trudniejszych do osiągnięcia.

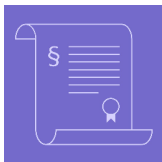
Inne pomysły



Propagowanie **ubezpieczeń zwierząt** – pojawiły się głosy, że ważnym elementem ograniczającym możliwość wykorzystania potencjału dostępnych środków i metod leczenia są jego koszty. Ubezpieczenie zwierząt może zniwelować wpływ tego elementu. Dodatkowo popularność takich polis mogłaby pozwolić klinikom na kształtowanie takich cen, które pozwoliłyby na zwiększenie dochodów weterynarzy, a w dłuższej perspektywie – na zwiększenie zatrudnienia i odciążenie personelu medycznego.



Usprawnianie przepływu informacji w przychodniach weterynaryjnych – zwiększenie dostępu do informacji o pacjencie, poprawa komunikacji pomiędzy pracownikami zaangażowanymi w proces. Rozwiązania takie sprzyjałyby też zwiększeniu zastępowalności pracowników i przekazaniu kompletnej wiedzy o pacjencie w przypadku nieobecności lekarza prowadzącego.



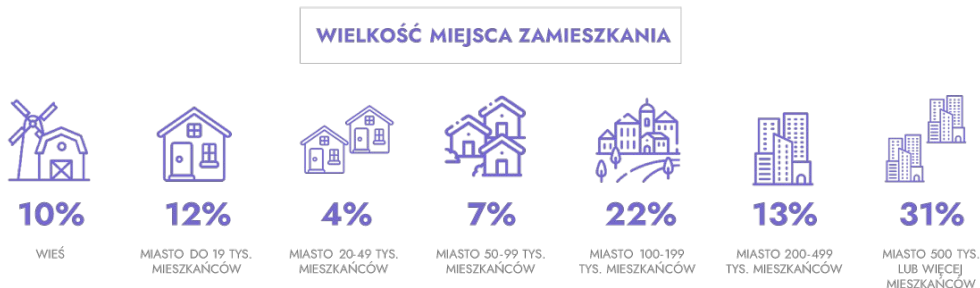
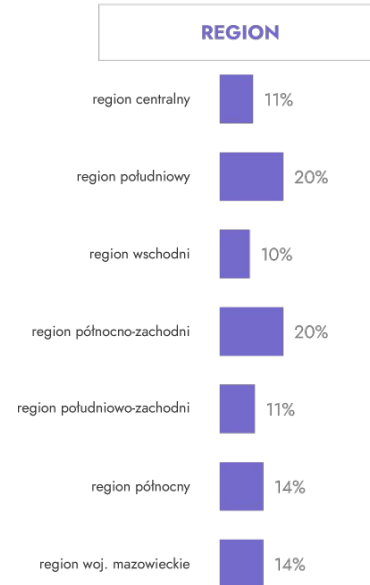
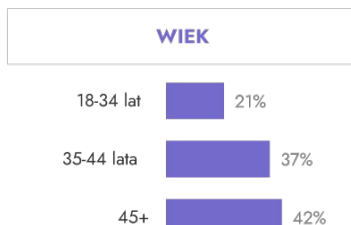
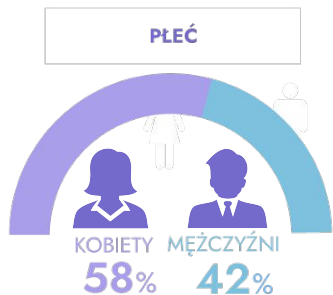
Wsparcie prawnicze – w sytuacji wytoczenia procesu sądowego przez klienta, a także w sytuacji, gdy lekarz jest obiektem nieuzasadnionego ataku online (hejtu) i pragnie bronić swoich praw na drodze prawnej.

11

| CHARAKTERYSTYKA BADANEJ GRUPY

Struktura demograficzna próby

(badanie ilościowe)



S1. Proszę zaznaczyć swoją płeć.

S2. W jakim województwie Pan(i) mieszka?

M1. Proszę podać swój wiek.

M2. Proszę wskazać jakiej wielkości jest miejscowość, w której Pan(i) mieszka.

Podstawa: wszyscy N=187

Badanie i raport opracowane przez:



ARC Rynek i Opinia sp. z o. o.

ul. Dygasińskiego 18

01-603 Warszawa

tel.: +48 22 584 85 00

office@arc.com.pl

Badanie przygotowane na zlecenie:



Brit

GLUTEN & GRAIN-FREE
VETERINARY DIET

