

# Skrb za duševno zdravje delavcev v zdravstvu med pandemijo covid-19



V prihodnost na  
izkušnjah preteklosti

*asist. dr. Nataša Dernovšček Hafner, univ. dipl. psih.,  
Martina Milošević, univ. dipl. psih.*

*Ljubljana, 19. 5. 2022*

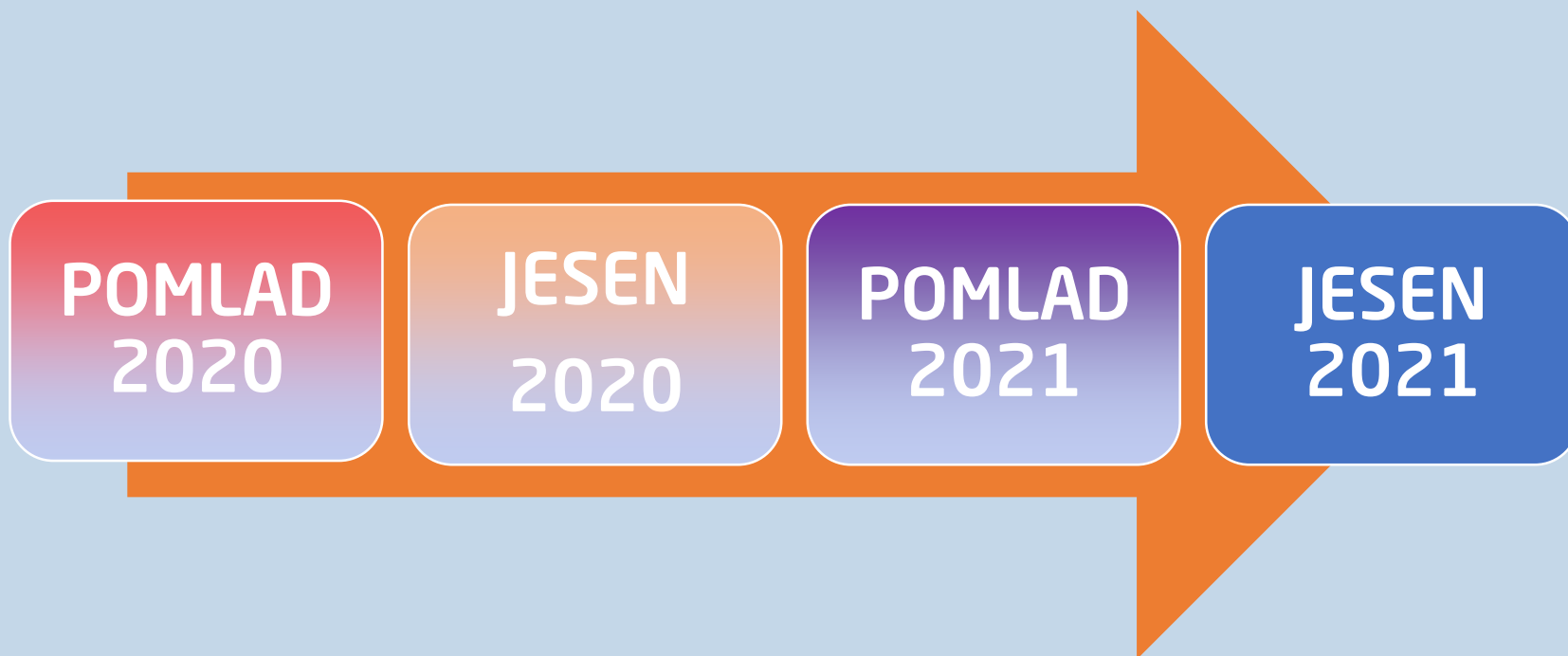
*“Celotna pandemija je kot povečevalno steklo, ki pokaže kakšne sorte družba smo.”*



*Prof. dr. Mladen Dolar*



# Časovni mejniki



# Začetek marca 2020

6 intervencij na  
**Infekcijski kliniki** ( $N = 20$   
*zaposlenih*)

Intervencija: **Skupne  
službe**



# Pomlad 2020

## Narava stiske:


- Tesnoba zaradi grozeče nevarnosti
- Strah pred izpostavljenostjo okužbi v delovnem okolju  
(*pomanjkanje zaščitne opreme, omejeno usposabljanje*)
- Nenadzorovani strah pred okužbo
- Stigma zaposlenih v javnosti, razširjeni družini



# Priporočila za zdravstvene delavce

- *Ohranjanje dobrega psihičnega počutja v času soočanja s covidom-19,*
- *Nasveti za ohranjanje dobrega počutja na bolnišničnih oddelkih med epidemijo covid-19 in po njej,*
- *Deset ključnih sporočil v podporo zdravstvenim delavcem med pandemijo covid-19,*
- *Deset glavnih sporočil v podporo delavcem med pandemijo covid-19,*
- *Primarni in sekundarni stresorji ter psihološka prožnost.*

DRUGE



## NASVETI ZA OHRANJANJE DOBREGA POČUTJA NA BOLNIŠNIČNIH ODDELKIH MED EPIDEMIJO COVID-19 IN PO NJEJ

Potrebe zaposlenih se razlikujejo med posameznimi stopnjami zdravljenja okuženih bolnikov. Vodstvu priporočamo naslednje načine podpore:

STOPNJE	TEŽAVE IN MOŽNI VPLIVI	POTREBE IN PRIPOROČEN PRISTOP
<b>PREDSTOPNJA</b>  brez primerov na oddelku	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Teenoba zaradi pričakovanja nevarnosti.</li> <li>▶ Oteženo jasno razmišljanje in načrtovanje, preplavljenost s čustvi.</li> <li>▶ Komunikacijski šumi.</li> <li>▶ Napetosti v medsebojnih odnosih.</li> <li>▶ Izčrpanost zaradi nenehne pripravljenosti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Krepitev občutka nadzora – zagotavljanje, da so zdravstveni timi v dobrih rokah.</li> <li>▶ Umirjanje situacije in načrtovanje.</li> <li>▶ Sprotno obveščanje in komuniciranje. <b>Vodstvo razmišlja vnaprej</b>, zdravstveni tim razmišlja o tukaj in zdaj.</li> <li>▶ Načrt za delo v razmerah, ki se obetajo.</li> <li>▶ Podpora vodjem, ki načrtujejo delo in blažijo stres zdravstvenih timov.</li> </ul>
<b>ZAČETNA STOPNJA</b>  prvi primer	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Začetek dela, veliko poskusov, izgubljenega časa, ponovitev in frustracij.</li> <li>▶ Dodatno povišana <b>teenoba</b> zaradi pričakovanja nevarnosti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Orednja soba –prostor za načrtovanje, ki omogoča centralizirano komuniciranje.</li> <li>▶ <b>Vodstvo je vidno in dosegljivo.</b></li> <li>▶ Redna obvestila in možnost za odprti pogovor.</li> <li>▶ Jasno določene osebe, zadolžene za vzdrževanje</li> </ul>



## 10 GLAVNIH SPOROČIL V PODORO DELAVCEM MED PANDEMIO COVID-19

univerzitetni  
klinični  
center  
ljubljana 

**Predstavljamo 10 glavnih sporočil, ki bodo v času pandemije COVID-19 vodjem pomagale podpreti sodelavce, se odzvati na njihove potrebe in izboljšati delo.**

- 1. SOOBLIKUJTE NAČRT KRIZNEGA KOMUNICIRANJA.**  
Zaposlene vključite v načrtovanje kriznega komuniciranja in oblik pomoči ter jih pozovite k predlogom, komentarjem, tudi kritikam. Zagotavljajte pravočasne in kredibilne informacije in nasvete, vodje naj bodo zaposlenim na voljo za vsa vprašanja.
- 5. VZDRŽUJTE SOCIALNE STIKE IN VZPOSTAVLJAJTE MEDSEBOJNO OPORO.**  
Zaposlene spodbujajte, naj ob upoštevanju omejitev neposrednih stikov vzdržujejo stike z družinami, prijatelji in znanci, ki zanje predstavljajo vir socialne opore, ne glede na to, ali so v službi, doma ali v izolaciji zaradi bolezni. Med pandemijo je tudi usklajevanje delovnih obveznosti s potrebami družine težje kot sicer, zato je pomembno, da so si sodelavci v oporo:
  - a. zaposlene usmerjajte k širjenju pozitivnih novic in pogovorom o skupnih interesih, spominih in pozitivnih izkušnjah;
  - b. pomagajte jim vzpostavljati različne oblike medsebojne pomoči, npr. oblikovanje podporne skupine za zbolele in sodelavce v (sam)izolaciji;
  - c. posebno pozornost namenite ranljivim skupinam sodelavcev (npr. delavci s kroničnimi boleznimi, starejši delavci) in poskrbite za



# Telefonska pomoč

V 1. valu: od 19. 3. do 22. 5. 2020

## PSIHOLOŠKA POMOČ ZA ZAPOSLENE

vsak delavnik 13.00 - 15.00  
in 18.00 - 20.00



T: 01 522 93 94



22 Ψ

PK, KK,  
GK, ORL,  
KIMDPŠ

# Obravnavane teme







# Psychological Support System for Hospital Workers During the Covid-19 Outbreak: Rapid Design and Implementation of the Covid-Psy Hotline

Pierre A. Geoffroy<sup>1,2\*</sup>, Véronique Le Goanvic<sup>1</sup>, Olivier Sabbagh<sup>1,3</sup>,  
Charlotte Richoux<sup>1</sup>, Aviv Weinstein<sup>4</sup>, Geoffrey Dufayet<sup>1</sup> and Michel Lejoyeux<sup>1,3,5\*</sup>

<sup>1</sup> Department of Psychiatry and Addictive Medicine, Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP), University Hospital Bichat, Paris, France, <sup>2</sup> Université de Paris, NeuroDiderot, Inserm, Paris, France, <sup>3</sup> Sector of Psychiatry, G.H.U. Paris et Neuroscience, Paris, France, <sup>4</sup> Ariel University, Ariel, Israël, <sup>5</sup> Université de Paris, Paris, France

## OPEN ACCESS

### Edited by:

Ursula Werneke,  
Umeå University, Sweden

### Reviewed by:

Marie Helene Chomienna,  
University of Ottawa, Canada  
Vincent I. O. Agyapong,  
University of Alberta, Canada

### \*Correspondence:

Pierre A. Geoffroy  
pierrealexis.geoffroy@aphp.fr  
Michel Lejoyeux  
michel.lejoyeux@aphp.fr

### Specialty section:

This article was submitted to  
Public Mental Health,  
a section of the journal  
Frontiers in Psychiatry

Received: 23 April 2020

**Background:** The worldwide coronavirus outbreak has put hospital workers under extreme stress with possible mental health problems. In this context, we decided to rapidly design and implement a psychological support system for all hospital workers in Paris during the Covid-19 outbreak.

**Methods:** We built a hotline in 3 days using the following steps: 1) official mandate, 2) request for the creation of hotline numbers, 3) formulation of psychological intervention materials and policies, 4) call for volunteer certified psychologists, 5) call for volunteer certified psychiatrists in case of psychiatric cases, 6) creation of an anonymous and protected database, and 7) communication and regular reminders about the existence of the hotline for hospital workers.

**Results:** After the first 26 days, we received 149 calls with a mean of 5.73 calls/day (SD=3.22). The average call duration was 18.5 min (min=1; max=65min; SD=14.7), and mostly women (86%) called. The mean age was 32.7 years old (SD=11.0). Calls from hospital workers were from all professions; though mostly represented by frontline



# Jesen 2020

## Okrepljena pomoč:

1. Povečali smo **razpoložljivost klicev, optimizacija**/delovni čas
2. Od 26. 10 do 13. 11 2020, 4 urna **2x tedenska dežurstva** psihologa na Infekcijski kliniki
3. Psihološka podpora in skupinski razbremenilni razgovori na **COVID oddelkih/rdeča cona**

# Psihološka podpora na covid oddelkih

V decembru 2020 smo izvedli skupno:

**16**  
**skupinskih**  
**intervencij**

udeležba

**6 do 8 udeležencev**  
**na intervencijo**

skupno

**120 zaposlenih**



# Zaposleni poročajo o ...

- velikih osebnih žrtvah (*preselitev, tedne ne vidijo svojcev, ločeni od otrok ...*)
- odsotnosti ustrezne komunikacije pri premeščanjih na c-19 oddelke
- nestrpnih, nespoštljivih svojcih
- čustvenih stiskah, izčrpanosti
- iskanju podpore kolegov, podpore na družbenih omrežjih





# Zakaj $\Psi$ pomoč niso iskali v večji meri?

- Zaradi občutka nadzora nad lastno situacijo
- Pomanjkanja časa
- Iskanja podpore znotraj socialne mreže

# Kartice spoprijemanja s stresom, Pomlad 2021

ORODJE ZA  
SAMOURAVNAVANJE  
STRESA

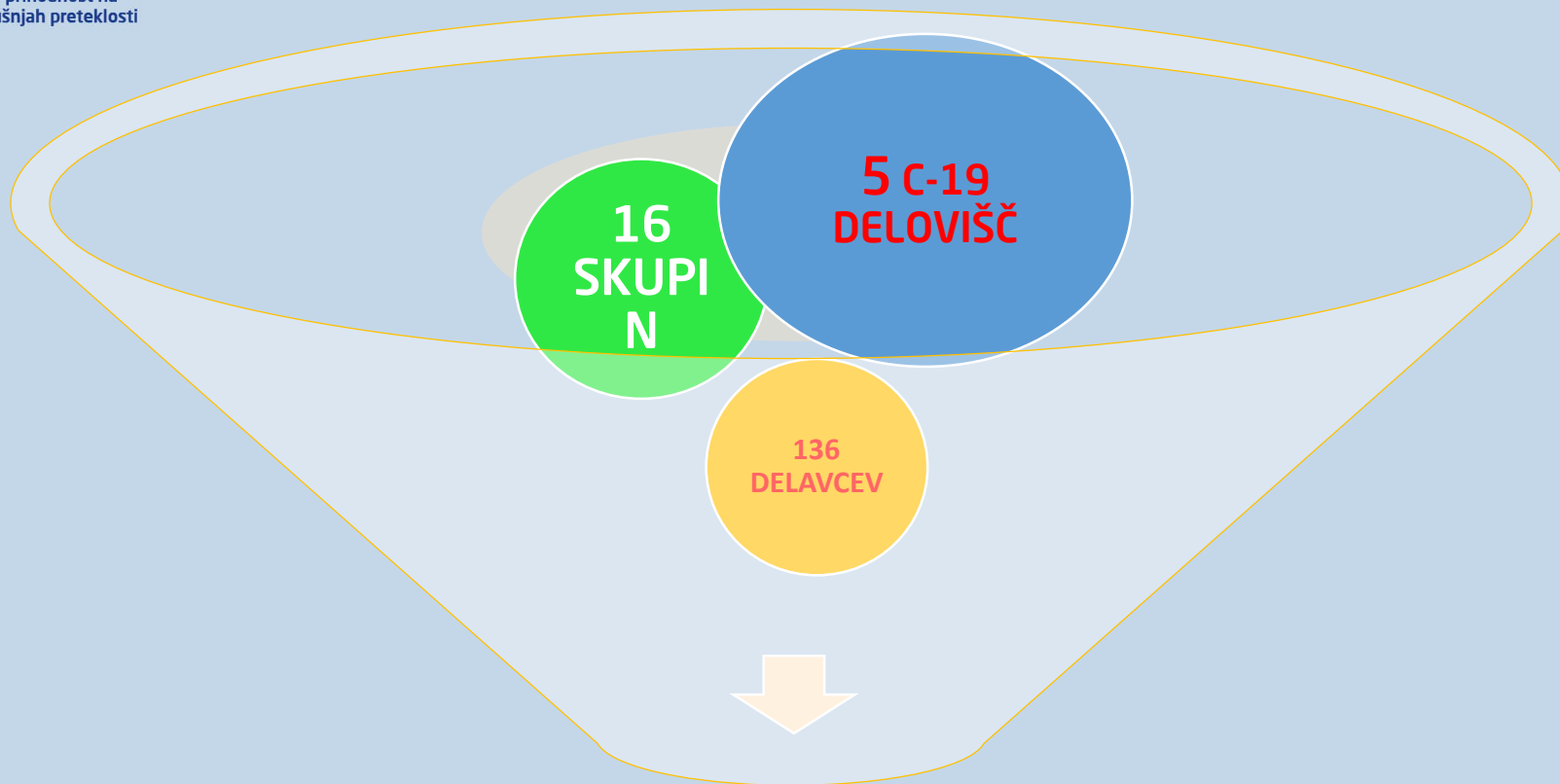


Februar, marec 2021



V prihodnost na  
izkušnjah preteklosti

# Številke





# Glavne ugotovitve III.

- Potreba po tovrstnih delavnicah ob rednem delu
- Velika povezanost med sodelavci
- Delavci na matičnih oddelkih še v večjih stiskah
- Informacijski šumi

3 jezdec apokalipse v zdravstvu: kadri, oprema, plačilo

**+ vidik:** nove strokovne kompetence, nova poznanstva, iskanje smisla v malih stvareh



# Telefon še vedno deluje

- 40 klicev, od 1. 6. 2021 dalje
- vstopnica za osebni razgovor
- težave prebolelih po covid-19

*(nespečnost, težko dihanje, kognitivne motnje,  
megla v glavi, depresivna simptomatika;  
„Nisem več tak kot prej.“, lovljenje ravnovesja)*

## PSIHOLOŠKA POMOČ ZA ZAPOSLENE

vsak delavnik 13.00 - 15.00  
in 18.00 - 20.00



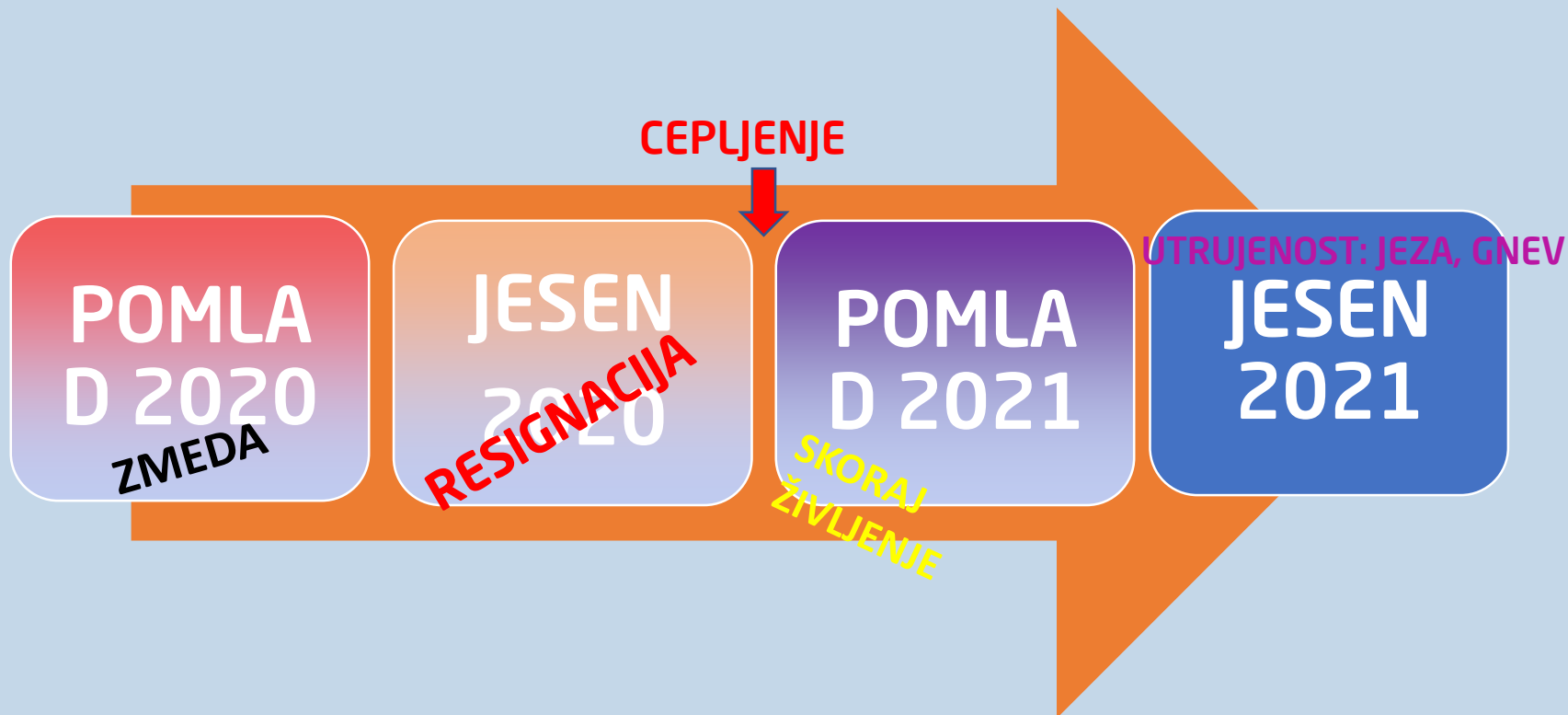
T: 01 522 93 94





V prihodnost na  
izkušnjah preteklosti

# Časovni mejniki



UTRUJENOST: JEZA, GNEV

JESEN  
2021



V prihodnost na  
izkušnjah preteklosti

# Kako naprej?

- S 1. 6. 2021 v CPZ zaposlili novo sodelavko, psihologinjo.
- Od 1. 6. 2021 do začetka novembra izvedli **60 obravnav.**
- November, december 2021: 14 + 20 obravnav.
- Januar 2022: 32 individualnih in skupinskih obravnav, 20 uporabnikov
- Februar 2022: 39
- Marec 2022: 44



- Individualni razbremenilni razgovori
- Psihoedukacija
- Motivacijski razgovori
- VKT

- Izobraževanja in delavnice
- Supervizijska skupina
- Krizne intervencije

- Nadaljujemo delo s posameznimi klinikami/oddelki
- Zasledujemo 3 nivojski pristop





V prihodnost na  
izkušnjah preteklosti

**V stiski  
ne obupaj!  
Rešitev poiščemo  
skupaj!**

**BREZPLAČNA PSIHOLŠKA POMOČ  
ZAPOSLENIM V UKC LJUBLJANA**

Imaš občutek,  
da ne zmoreš več, te  
premaga obup in te  
spremljajo občutki tesnobe?

**Tu smo, da ti  
pomagamo.**

**Pokliči nas**  
(pon-čet med 8.00 in 16.00)  
**01 522 21 08 / 01 522 26 95**  
Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa

**HITRA POMOČ**  
(pon-čet od 13.00 do 16.00  
tor od 18.00 do 20.00)  
**01 522 93 94**

univerzitetni klinični center ljubljana



V prihodnost na  
izkušnjah preteklosti

Naredi **prvi korak** do rešitve  
svoje stiske in sprejmi **brezplačno**  
strokovno pomoč.



ZAUPNO



HITRO



STROKOVNO



BREZPLAČNO



BREZ  
NAPOTNICE

Vsem zaposlenim v UKC Ljubljana je na voljo brezplačna psihološka pomoč. Namenjena je individualnemu ali skupinskemu reševanju težav, ki so posledica različnih stresnih dejavnikov na delovnem mestu ali v zasebnem življenju ter negativno vplivajo na počutje naših zaposlenih. Obravnava je zaupna in ne bo negativno vplivala na vašo zaposlitev. Pri svojem delu upoštevamo Kodeks poklicne etike psihologov.

**Pokličite nas** ☎

(pon-pet med 8.00 in 16.00)

**01 522 21 08 / 01 522 26 95**

**Piši nam** ✉

[martina.milosevic@kclj.si](mailto:martina.milosevic@kclj.si)

[natasa.dernovscekhafner@kclj.si](mailto:natasa.dernovscekhafner@kclj.si)

Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa



**HITRA POMOČ** 📞

(pon-pet od 13.00 do 15.00 ter od 18.00 do 20.00)

**01 522 93 94**

**Oblike pomoči za ohranjanje  
in krepitev duševnega zdravja**



## 1. Individualno delo

### Krizna intervencija

Pomoč zaposlenim v primeru kriznih dogodkov s ciljem zmanjšanja simptomov in posledic, ki bi lahko negativno vplivali na duševno zdravje.

### Razbremenilni razgovor

Psihološka razbremenitev za ublažitev težav, stabilizacijo in opolnomočenje posameznika ter ohranjanje socialne vključenosti in pričakovane aktivnosti.

### Svetovalno delo

Kratkotrajno delo s posameznikom (do največ 8 srečanj) za obvladovanje različnih življenjskih težav, ki so posledica soočanja s stresnimi situacijami.

### Vedenjsko-kognitivna terapija (VKT)

Pomoč posamezniku pri identifikaciji in spreminjanju mišlnih in vedenjskih vzorcev, ki so vzrok njegovih težav. Pristop je strukturiran, zahteva aktivno sodelovanje posameznika in je usmerjen v reševanje aktualnih problemov.

## 2. Skupinsko delo



Skupinska obravnava vključuje delo z organizacijskimi enotami ali delovnimi skupinami in se v dogovoru z vodstvi enot prilagaja zaznamim potrebam.

### Izobraževanje in delavnice

Pridobivanje znanj in veščin na področjih, pomembnih za ohranjanje in krepitev duševnega zdravja, na primer:

- ✓ stres na delovnem mestu,
- ✓ komunikacija na delovnem mestu,
- ✓ motivacija na delovnem mestu,
- ✓ trpinčanje na delovnem mestu (TDM),
- ✓ vodenje,
- ✓ timsko delo.

### Supervizijske skupine

Supervizija po razvojno-edukativnem modelu poteka v manjših skupinah (do 8 udeležencev) s stalno sestavo in je namenjena kontinuiranemu profesionalnemu razvoju, krepitevi strokovnih kompetenc udeležencev, ozaveščanju čustev in čustveni razbremenitvi.

### Skupine za samopomoč

Manjše skupine (8 do 10 članov) s prostovoljno udeležbo, ki jih koordinira strokovnjak in v katerih si udeleženci izmenjujejo izkušnje stiske ter načine reševanja težav. Skupno doživljanje članov omogoča medsebojno razumevanje in podporo.

### Krizna intervencija

Pomoč v primeru kriznih dogodkov s ciljem zmanjšanja in obvladovanja negativnih posledic za zdravje zaposlenih in delovanje kolektiva (npr. smrt bolnika, nasilje svojcev nad zaposlenimi ...).





V prihodnost na  
izkušnjah preteklosti



natasa.dernovscekhafner@kclj.si  
martina.milosevic@kclj.si

<http://www.cilizadelo.si/psiholoska-pomoc.html>