

PSYCHOLÓGIA A ZÁCHRANNÁ ZDRAVOTNÁ SLUŽBA SR



PhDr. Ján Delinčák

Psychológ

Krajské operačné stredisko ZZS Žilina

Slovenská republika

SYSTEM OPERAČNÝCH STREDÍSK (OS) ZZS SR

- Riaditeľstvo OS ZZS SR so sídlom v Bratislave
- 8 Krajských operačných stredísk (KOS) ZZS SR v krajských mestách
- Celkom pôsobí ZZS SR 290 zdravotných operátorov a 41 lekárov operátorov
- KOS ZZS majú k dispozícii pre výjazdy celoplošne 264 staníc ZZS a 6 LZSS, z počtu 264 staníc ZZS je 120 RLP a 144 RZP
- Pre každý kraj je určený taký počet zdravotných operátorov a počet staníc ZZS, ktorý je úmerný počtu obyvateľov kraja (kraj s vyšším počtom obyvateľov má vyšší počet zdravotných operátorov aj výjazdových tímov).



PSYCHOLÓGIA V RÁMCI OS ZZS

- V celom systéme OS ZZS SR v súčasnosti pôsobí 6 jednoodborových psychológov
- Sú dislokovaní na 6 KOS ZZS (Bratislava, Trenčín, Žilina, Banská Bystrica, Prešov a Košice)
- Plán pokryť všetky kraje a obsadiť psychológa na KOS ZZS Nitra, Trnava a na Riaditeľstvo OS ZZS Bratislava prijať klinického psychológa



HLAVNÉ OBLASTI ČINNOSTI PSYCHOLÓGA

1. Psychologická príprava a vzdelávania operátorov
2. Psychohygiena, duševná hygiena, psychológia zdravia, psychoprofylaxia, psychorelaxácia a psychoregenerácia
3. Poradenstvo, pomoc a podpora operátorom, budovanie tímov,
4. Psychologický koučing,
5. Psychologická analýza hovorov, monitorovanie kvality odozvy na tiesňovú výzvu,
6. Psychologický výber uchádzačov a psychologické screeningové vyšetrenie operátorov



AD1. PRÍPRAVA, VZDELÁVANIE, VÝCVIKY, TRÉNINGY

- osvojovanie komunikačných zručností (komunikácia s problémovými, agresívnymi, psychiatrickými, konfliktnými volajúcimi osobami, osobami so samovražednými sklonmi, osobami s poruchami komunikácie, deťmi,
- poskytovanie psychickej 1. pomoci, psychoedukácia, krízová intervencia po telefóne,
- manažment stresu, time a self manažment,
- budovanie tímu, tímová spolupráca, sociálne atmosféra



AD 2. PSYCHOHYGIENA

- prevencia pred následkami dlhodobej a akútnej záťaže spojenej s traumatizujúcimi udalosťami pri výkone práce
- pomoc a podpora pri udržiavaní a zlepšovaní duševného zdravia operátorov,
- vybudovanie relaxmiestností s možnosťou spontánnej aj riadenej, individuálnej aj skupinovej psychorelaxácie spojenej s aromoterapiou, muzikoterapiou, psychoterapiou,
- ergonomické riešenie pracovísk a sály operátorov pre prevenciu vzniku psychickej únavy,



AD 3. PORADENSTVO, BUDOVANIE TÍMOV

- poskytovanie rád pri riešení problémov pracovného a osobného života,
- pomoc pri vytváraní priaznivej sociálnej atmosféry a vzťahov na pracovisku a pri budovaní efektívnych tímov,
- pomoc pri riešení konfliktov a narušení medziľudských vzťahov
- podpora v oblasti realizácie osobnostných zmien, zmien správania



AD 4. PSYCHOLOGICKÝ KOUČING

- Myšlienkové obohatenie – nové kreatívne idey,
- Vzťahové obohatenie – vznik, rozvoj, udržanie vzťahov,
- Citové obohatenie – naladenie, preladenie,
- Postojové obohatenie – zmena postojov, hodnôt, otvorenie,
- Motivácia k akcii – nebát' sa zmeny



AD 5. PSYCHOLOGICKÁ ANALÝZA HOVOROV

- podpora žiaducich a eliminácia nežiaducich javov v profesionálnych hovoroch operátorov,
- Ú – úvod, predstavenie pracoviska
- K – kontakt, nadviazanie, udržanie- spolupracujúci vzťah pre vytáženie operátorsko-medicínskych informácií
- R – rozhodovanie o spôsobe, type záchrannej zdravotnej pomoci,
- O – overenie porozumenia, pochopenia, vierohodnosti, objektivity,
- I – informácia, inštruovanie, edukácia volajúceho (pacienta)



AD 6. PSYCHOLOGICKÝ VÝBER UCHÁDZAČOV A SCREENINGOVÉ VYŠETRENIE OPERÁTOROV

- psychologický výber vhodných kandidátov na operátorov OS ZZS jednou z najdôležitejších podmienok kvalitného plnenia úloh KOS
- priebežné (preventívne) psychologické screeningové vyšetrenia, v rámci ktorých sa skúma, kontroluje a posudzuje zmena psychologickej pracovnej spôsobilosti operátorov,
- návrh na rekondíciu, rehabilitáciu, rekuperáciu, psychoregeneráciu, príp. psychoterapiu zdravotných operátorov.



CHARAKTER PRÁCE OPERÁTORA

- Prijíma tiesňové telefónne volania rôzneho druhu a charakteru, s rôznym stupňom urgentnosti, kritickosti, neodkladnosti a pod silným vplyvom emócií a tlaku času,
- Udržiava kontakt s volajúcim do príchodu pomoci, reaguje na správanie volajúceho,
- Snaží vytážiť od volajúceho základné, predpísané, dôležité informácie k rozhodovaniu o následnej pomoci,
- Robí si zápis všetkých vytážených informácií od volajúceho
- V časovej tiesni rozhoduje o spôsobe, type a druhu rýchlej zdravotnej pomoci
- Poskytuje resuscitáciu postihnutému prostredníctvom volajúceho do príchodu pomoci,
- Čelí možným zneužitiam, nátlaku a hrozbám rôznych vrstiev občanov



TELEFÓNNA TIESŇOVÁ KOMUNIKÁCIA

Prebieha medzi:

- Volajúcim v strese (H2,3- laickým posúdením naliehavosti situácie - stav stresu) a príjemcom (spracovateľom) tiesňového volania - operátorom
- Volajúcim (postihnutým ,H1) v tiesni a príjemcom (spracovateľom) tiesňového volania - operátorom



TELEFÓNNA TIESŇOVÁ KOMUNIKÁCIA

- Medzi postihnutým, volajúcim a príjemcom prebieha špecifická telefónna tiesňová komunikácia, ktorá je charakterizovaná rôznym stupňom a druhom stresu – frustrácie,
- Stupeň primárnej medicínskej tiesne (H1) môže byť rozdielny so stupňom sekundárnej psychickej – citovej tiesne (H2, H3),
- Stupeň kritickosti telefónnej tiesňovej komunikácie (H2 - OP) sa odvíja od priamej komunikácie v tiesni medzi postihnutým a volajúcim (H2)



TELEFÓNNA TIESŇOVÁ KOMUNIKÁCIA

- ovplyvnená úrovňou stresu a celkovým aktuálnym psychickým stavom volajúceho (H2)
- nachádza v tiesni
- stav stresu volajúceho (H2) je vyvolaný komunikáciou s postihnutým, ktorá je priama a tiesňová
- stav stresu volajúceho je determinovaný jeho laickým posúdením naliehavosti stavu
- urgentnosť stavu postihnutého nemusí byť v súlade s posúdením naliehavosti stavu volajúcim



STRES V TIESŇOVEJ KOMUNIKÁCII

- Obrovský tlak času (ide o sekundy),
- Psychické napätie (prenos napätia od postihnutého na volajúceho),
- Prejavy bolesti (vidieť, počuť utrpenie v priamom prenose),
- Prejavy emócií (astenické, negatívne, agresívne - strach, úzkosť, hnev)
- Vzdialenosť (nemožnosť priamo vidieť a zasiahnuť)
- Tendencia neodkladne redukovať tieseň rýchlym a adekvátnym poskytnutím pomoci



ZDROJE STRESU OPERÁTORA

- Práca v noci a v 12 hodinových zmenách – psychofyziologická krivka,
- Nadhranične až extrémne záťažová práca s agresívnymi, vulgárnymi, vyhrážajúcimi sa, konfliktnými, psychiatricky chorými volajúcimi osobami, osobami pod vplyvom alkoholu, drog,
- Strata motivácie, chuti a zmyslu svojej práce, burnout
- Sebaobviňovanie, výčitky svedomia, pocity viny a zlyhania po poskytnutí neúspešnej pomoci bez možnosti priamo pomôcť a zredukovať tieseň
- Kombinácia akumulovaných pracovných stresov s osobnými, rodinnými a vzťahovými problémami.
- Vedomie elektronického záznamu každého hovoru s každým jeho účastníkom
- Zodpovednosť za vyhodnotenie tiesňového volania leží vždy na ňom a chyby vzniknuté neodbornou komunikáciou môžu mať závažné následky.
- Rozhodovanie pod tlakom času a naliehavosti v prípade indisponibility voľnej výjazdovej skupiny pre poskytnutie pomoci,



POTREBY ÚČASTNÍKOV TIESŇOVÉHO VOLANIA

- Verbálne správanie volajúceho je vyvolané akútnou potrebou v psychickej tiesni,
- Verbálne správanie volajúceho je mnohonásobne podmienené stresormi a okolnosťami, jeho vlastným tiesňovým prežívaním, prežívaním tiesne všetkých zúčastnených a najmä postihnutých.
- Hlavnou potrebou je odstrániť tieseň postihnutých a tým sa odstráni tieseň z prežívania všetkých zúčastnených a volajúceho.
- Volajúci sa verbálne správa expresívne (plač, hnev, krik, strach, panika),
- Operátor sa verbálne správa adaptívne a profesionálne.



POTREBY ÚČASTNÍKOV TIESŇOVÉHO VOLANIA

- Volajúci má potrebu riešiť svoju krízu a zbaviť sa tiesne tak, ako to potrebuje on
- Pacient má potrebu prežiť, zostať zdravý, zbaviť sa bolesti, úzkosti, strachu a krízy. A tým sa chce zbaviť svojej krajnej tiesne a núdze.
- Posádka má potrebu robiť zmysluplne a chce byť úspešná.
- Operátor (OP) - príjemca tiesňového volania v tiesni času získava, čo najväčšie množstvo informácií od volajúceho o stave osoby nachádzajúcej sa v situácii krajnej núdze s cieľom rozhodnúť a zabezpečiť pomoc.
- OP má potrebu byť akceptovaný, ako profesionál, odborník,
- OP má potrebu pomôcť, byť užitočný, riešiť podstatné veci a dodržať postupy lége artis.
- OP je v strede tohto systému a plní úlohu manažmentu tak, aby sa stretli úžitky a nasýtili sa potreby všetkých zúčastnených



OPERÁTOR - PRACUJE S VEDOMÍM, ŽE:

- jeho rozhodovanie má byť založené na faktoch.
Rozhodovanie na základe domnienok závislých na prostredí, sociálnej skupine, oficiálnych autoritách – hasiči, polícia, zdravotníci je neprípustné.
- na tiesňovej linke ZZS svojim správaním otvára dvere volajúcemu. Získava ho pre spoluprácu, dáva mu nádej, je mu oporou v krízovej situácii.
- zároveň otvára dvere aj zásahovej skupine, ktorú vysielala na výjazd. Správanie operátora má byť profesionálne a ľudské, zamerané na neodkladnú a správnu pomoc.



ÚČINNÁ POMOC POSTIHNUTÉMU = SPOKOJNÝ VOLAJÚCI = SPOKOJNÝ OPERÁTOR

- Zručnosti a schopnosti operátora – zvládanie technológie, ovládanie mapy kraja, poznanie špecifík kraja, komunikačné zručnosti – s volajúcimi, posádkami, kolegami v službe, rýchle prijatie, zhodnotenie, rozhodnutie a spracovanie tiesňového volania, znalosť možnosti zásahových stredísk, vyslanie správnej výjazdovej skupiny,
- Ochota vzdelávania sa, pohoda na pracovisku, pochvala za správne činnosti, správne ohodnotenie,



1. POŽIADAVKY MOTIVÁCIE

- Pozitívne hodnoty a optimistický postoj k životu, **bez predsudkov** – k marginálnym skupinám
- Ochota a schopnosť podriaďiť sa poriadku, adaptovať sa daniu na KOS ZZS, stotožnenie sa s kultúrou, filozofiou organizácie, etickým kódexom zdravotníckeho operátora, oddanosť svojej práci a svojim zásadám,
- Ochota a schopnosť **získavať nové vedomosti** a zručnosti, ochota neustáleho vzdelávania sa,
- Psychofyziologická adaptácia na prácu v nočnej zmene,
- Potreba **byť úspešný**, schopnosť sebareflexie, schopnosť **rozpoznať hranice** svojich možností, síl
- Vedieť narábať s kvalitou hlasu, komunikačné zručnosti, štýl, aktívne počúvanie, asertivita, slovná zásoba, artikulácia, zrozumiteľnosť,



2. OPERAČNÉ SCHOPNOSTI A KOGNITÍVNE FUNKCIE

Získavanie, spracovávanie informácií, flexibilita a pohotovosť

- **Percepcia** - úroveň auditívneho vnímania, schopnosť rozpoznať intonáciu a kvalitu hlasu aj v prípade nižšej počuteľnosti, zrozumiteľnosti, porúch reči volajúceho, hluku a šumu ,(subjektívnosť vnímania, halo efekt, poradie prijatej informácie podľa dôležitosti)
- **Pozornosť** – udržanie koncentrácie auditívnej pozornosti v čase 12 hodinovej zmeny, vysoká schopnosť rozdelenia, selektivity a prenášania pozornosti,
- **Pamäť** - vysoká úroveň auditívnej verbálnej a numerickej pamäti, pracovná – operačná, krátkodobá,
- **Predstavivosť** na základe auditívnych podnetov



2. OPERAČNÉ SCHOPNOSTI A KOGNITÍVNE FUNKCIE

- **Logické myslenie**, priemerná úroveň všeobecných rozumových schopností a nadpriemerná úroveň verbálnych schopností, **kritické a kreatívne myslenie**,
- **Kombinačné schopnosti** – kognitívna reštruktúrácia , **priestorová orientácia** (kde má akú posádku cestou, kde bude o danom čase asi zápcha, odkiaľ sa tam dostanú skôr), možný zisk zo situácie, nie vyhýbanie sa problému
- **Multitasking**– schopnosť súčasného vykonávania viacerých úloh (písať, počúvať, riešiť situáciu, spolupráca s tímom),
- **Rozhodovanie** - organizačné a rozhodovacie schopnosti, schopnosť rýchleho a správneho rozhodovania vrátane bdelého úsudku v noci, vedieť pohotovo definovať problém, hodnotenie rizika, voľba prostriedkov, vytváranie prostriedkov;
- **Vývoj rozhodovania**: rozpoznanie potrieb a ich naliehavosti vo vzťahu k vytýčenému cieľu (čo je pomoc pacientovi), znalosť problému a jeho dôsledného posúdenia, formulácie akcie zameranej na dosiahnutie cieľa (či poslať RZP/RLP, či situáciu rieši ZZS, či odmietnuť, podať odporúčania a pod.), hodnotenie **alternatívnych riešení**.



3. POŽIADAVKY NA OSOBNOSŤ OPERÁTORA

- ochota a schopnosť **prijat' zodpovednosť** (riziko fatálnej chyby, záväzky, úlohy a povinnosti a správať sa podľa toho), odhalenie sklonu k chybovosti a riskantným rozhodnutiam
- **extroverzia - introverzia** (copingové stratégie, inak spracovávajú informácie, iná komunikácia v tíme).
- typ, temperament a vlastnosti osobnosti – prosociálnosť, samostatnosť, predvídavosť, intuícia, vyspelosť, **precíznosť, dôslednosť**,
- **trpezlivosť**, vytrvalosť, výdrž – hovor so suicidálnym volajúcim, hovor so starými ľuďmi, ktorí zle počujú a rozumejú a opakujú si svoje býva spravidla dlhší,



3. POŽIADAVKY NA OSOBNOSŤ OPERÁTORA

- **empatia** – ľudskosť, emocionálne Q, altruizmus, senzitivita (podľa Fraňeka sa na úspechu komunikácie podieľa 85% empatické správanie, prejavené porozumenie, aktívny prístup s ponukou riešení a 15% tvorí medicínske riešenie),
- **nezdolnosť** – hardiness, emocionálna regulovanosť a psychofyziologická stabilita počas psychickej záťaže a nadhraničného stresu, **odolnosť voči stresu** - rezistencia - vlastné zvládacie – copingové mechanizmy, stratégie: konfrontačný štýl (na riešenie problému), katartický (na zvládanie vlastných negatívnych emócií, verbálno emočná ventilácia, emočná **pohoda**), **emocionálna a vôľová stabilita**, **odolnosť voči prenášaniam emócií** (diferenciácia Self), znášanie životných ťažkostí, schopnosť **zvládnuť stres**, **frustračná tolerancia** - kontrola vlastných emócií



3. POŽIADAVKY NA OSOBNOSŤ OPERÁTORA

- tímová práca v skupine, schopnosti komunikácie v tíme,
schopnosť spolupráce, schopnosti pri získavaní a odovzdávaní
informácií, koordinácia aktivít, vytváranie pozitívnej atmosféry
a dôvery, organizačné zručnosti – **time management**, hľadanie
sociálnej opory
- schopnosť sa rýchlo uvoľniť, oddychovať, zrelaxovať, zmysel pre
humor a vtip
- schopnosť **krízovej intervencie** a vyjednávania



KONTRAINDIKÁCIE PRE PRIJATIE A VYKONÁVANIE ČINNOSTI NA KOS ZZS

- Vedomostne a psychicky nepripravený, nevypelý,
- Labilný, neintegrováný so zvýšeným skóre impulzivnosti , precitlivenosti v prežívaní, nízkej rezistencie a hardness.
- Priama, verbálna, nadmerná a nekontrolovaná agresivita, výrazný sklon k riziku, ľahkovážnosti, nezodpovednosti, netrpezlivosti
- Výrazný sklon k opatrnickosti, nesamostatnosti,, nerozhodnosti,
- Nízka schopnosť koordinácie a kooperácie v tíme, intolerancia, závislosť,
- Silná tendencia mentorovať s direktívnym prístupom,
- Psychopatologická, psychopatická, neurotická (psychasténia, neurasténia) symptomatika, anxieta, tenznosť.
- Chýbanie empatie, ľudskosti , altruizmu, prosociálnosti
- Znížený IQ a EQ, nízke verbálne schopnosti, znížená úroveň a kvalita auditívnej pamäti, pozornosti, psychického tempa, reakčného času a psychickej pohotovosti



PSYCHOLOGICKÝ VÝBER OPERÁTOROV

- Informačný – vstupný dotazník - základné vstupné údaje, skupinovo - 15 minút
- Pozorovanie - spôsob správania, prejavy sebaistoty, komunikačný štýl – priebežne, počas celého vyšetrenia s možnosťou záznamu,
- Motivačný rozhovor –individuálne po skončení a čiastočnom vyhodnotení niektorých metód - 30 min.,
- Výkonové testy – verbálne rozumové a niektoré špecifické schopnosti , auditívnu pamäť, pozornosť, postreh, psychické tempo, reakčný čas na čas, v psychickej záťaži, za prítomnosti zvukového rušenia– 1, 5 hodiny,
- Osobnostné dotazníky - štruktúra a dynamika osobnosti, temperament, typ osobnosti, vlastností osobnosti, komunikačný štýl – 1,5 hodiny

