

# ZAVÁDĚNÍ PREVENTIVNÍCH PSYCHOLOGICKÝCH PROGRAMŮ V ZZS

Psychosociální aspekty při zásahu záchranných složek  
Hradec Králové, 25. října 2006

**Jana Šeblová**

ÚSZS Středočeského kraje

**Vladimír Kebza**

Státní zdravotní ústav

Centrum zdraví a životních podmínek

**Jana Vignerová**

Státní zdravotní ústav

Oddělení biostatistiky a informatiky



# **Zátěž a stres pracovníků záchranných služeb s potencionálním vyústěním v burnout syndrom**

**2003 – 2004**

**Cíle: analyzovat zdroje stresu spojené s profesí,  
analyzovat pozitivní aspekty zaměstnání, zjistit míru  
expozice kritickým událostem, zjistit průměrné a  
individuální skóry syndromu vyhoření**

**2004 – 2006**

**ve spolupracujících ZZS zavést psychologické programy  
(preventivní, intervenční)**

**2005**

**hodnocení těchto programů + skóry BOS**

## **Zátěž a stres pracovníků záchranných služeb s potencionálním vyústěním v burnout syndrom**

- výsledky první části prezentovány na odborných konferencích v ČR i v zahraničí a v tisku
- stručná rekapitulace: 4 profesní skupiny (lékaři, SZP/VOŠ, pracovníci operačních středisek, řidiči – záchranáři), 290 respondentů z 350 dotazníků (82,9%), 23 okresních ZZS
- 4 části dotazníku: demografická + profesní data, otevřené dotazy (stresory, pozitiva, techniky vyrovnávání se se stresem), expozice předdefinovaným kritickým událostem, screeningový dotazník na burnout)

## **Zátěž a stres pracovníků záchranných služeb s potencionálním vyústěním v burnout syndrom**

- **očekávaná vysoká míra expozice profesním kritickým událostem (hromadné DN, KPR dětí, popáleniny...)**
- **neočekávaně vysoká osobní zkušenost s ohrožením během výkonu práce – 71%, nejčastěji nehoda sanitního vozu (41% pracovníků, lékaři 49%), napadení (53%, lékaři 74%, řidiči 55%)**
- **stresor: KPR dětí**
- **možnosti zlepšení: sebevzdělávání, práce na sobě**
- **pozitivní aspekt: záchrana života a pomoc lidem**
- **mimopracovní záliby: 56%**
- **sportovní aktivity (2 a vícekrát týdně): 74%, 1. cykloturistika, 2. turistika**

# Zavádění psychologických programů

## Preventivní (edukační) přednášky

seznámení s problematikou psychologické zátěže a stresu, rizika vyplývající z emoční zátěže spojené s profesí, důraz na zvládací mechanismy, někdy spojené s ukázkami CISM

## Nácviky komunikačních technik

operátorky / výjezdové týmy

V širším kontextu: nabídka vzdělávacích aktivit a zvyšování profesní jistoty formou nácviků

# **Zavádění psychologických programů**

**Nabídka zprostředkování psychologické konzultace při  
vysoké profesní zátěži**  
(ÚSZS Středočeského kraje)

## **Techniky CISM**

**ukázky v rámci seminářů a odborných akcí**

**certifikovaný výcvik CISM - v roce 2004 – individuálně, v  
roce 2006 30 míst ve dvou běžích kurzů organizovaných  
MZ ČR a souvisejících s programem dekontaminace stresu  
(PhDr. Soyková – návrh projektu 2005, MUDr.  
Hlaváčková – realizace a rozpracování 2006)**

**zavádění do praxe (Zdiby 72006)**

## **Preventivní (edukační) přednášky**

- **4. 5. 2004 – Státní zdravotní ústav – celostátní seminář**
- **říjen 2004 – celostátní oborová konference urgentní medicíny – Dostálovy dny, Hradec nad Moravicí (včetně ukázky defusingu)**
- **prosinec 2004 – krajský seminář Střední Čechy, opakovaně zařazován do katalogu vzdělávacích akcí ([www.uszssk.cz](http://www.uszssk.cz) nebo [www.zachranka.cz](http://www.zachranka.cz))**
- **Jižní Čechy – září 2005**

# Preventivní (edukační) přednášky

## Osnova přednášky:

stres a podstata stresové odpovědi  
pojem psychosociálního stresu  
akutní reakce na stres vs. možné důsledky chronického působení stresu  
psychologická zátěž na ZS  
syndrom vyhoření  
kritické události a posttraumatická stresová porucha  
možnosti prevence – ze strany pracovníků, ze strany organizace a nadřízených  
výsledky výzkumu

# Komunikace pro operátorky

- Teorie osobnosti, struktura a dynamika osobnosti, základní psychologické potřeby a jejich saturace (minimum o sobě). Charakteristika záchranáře, syndrom a rizika pomáhajících profesí.
- Teorie komunikace, problém rozhodování na základě omezených informací, kladení otázek, základní pozice. Komunikace s posádkou, komunikace s volajícími. Hodnocení práce „na dálku“.
- Dohody (explicitní x implicitní, otevřené x skryté); opakující se situace (hry) při práci na ZS.
- Péče o sebe, zvědomění si vlastních potřeb, peer support systém, CISM, supervize. Práce v týmu.

## **Další ZZS, které se věnují psychologické problematice**

- **ÚSZS Moravskoslezského kraje – psycholog jako zaměstnanec ÚSZS MsK (PhDr. L. Humpl)**
- **ZZS Karlovarského kraje (náviki týmové spolupráce – výjezdové týmy)**
- **ZZS Libereckého kraje – kurzy komunikace pro operátorky (RIAPS)**
- **ZZS Zlínského kraje – spolupráce s psychologem HZS**

# CISM (Mitchellův model)

- říjen 2005 – DN – MsK
- 16.7. 2006 Zdiby, DN autobusu, 6 úmrtí na místě ze 14 cestujících; ze zprávy o zásahu:

*„ ....z organizačního hlediska mi to velmi pomohlo – i přes lítost na neštěstím – byl jsem u většího neštěstí poprvé. Avšak pohled na mrtvoly mi zůstane v mysli asi až do smrti.“*

- defusing (byť s delším odstupem od DN)
- implementace principu krizové intervence do „Metodiky činnosti první posádky na místě mimořádné události“

# Hodnocení psychologické prevence a intervencí (2005)

- preventivní (edukační) přednášky – 92%
- nácviky komunikačních technik – 92%
- CISM – 83%
- strukturovaný pohovor – 81%
- psychologická konzultace v souvislosti s profesní zátěží (včetně telefonické) – 79%

# Burnout – výsledky a srovnání 2003/2005

- screeningový dotazník (Libigerová, 1999) – nestandardizovaný, avšak reflektuje obecná rizika syndromu vyhoření ve zdravotnictví, není zatížen licenčními podmínkami administrace, uměňuje rychle a jednoduché vyhodnocení: do 2 bodů bez rizika, 3 – 5 počínající, 6 – 8 rozvoj, 9 – 10 – nutná odborná (psychologická nebo psychiatrická) intervence
- 2003: 350 / 290 (82,9%) – 23 okresních ZZS
- 2005: 750 / 644 (85,8%) / 597 – 7 ze 14 krajských ÚSZS
- srovnání z hlediska burnoutu: 2003 / 2005, dále skupina s (jakoukoliv) intervencí (372) a bez (225)

# Burnout – výsledky a srovnání 2003/2005

- základní srovnání metodou analýzy variance (ANOVA)
- test vlivu individuálních faktorů na symptomy syndromu vyhoření: obecný lineární model (GLM = General Linear Model), software SPSS, verze 12
- stejné srovnání pro každou ze čtyř profesích skupin

# Burnout – výsledky a srovnání 2003/2005

- průměrný skór pod hranicí rizika
- mezi roky 2003 a 2005 nebyl nalezen statisticky významný rozdíl (celý soubor)
- skupina SZP – statisticky významný rozdíl ( $p = 0,030$ ) – zlepšení 2003/2005
- skupina operátorek – statisticky vysoce významný rozdíl ( $p=0,002$ ) – zhoršení 2003/2005
- není statisticky významný rozdíl mezi skupinou s intervencí a bez intervence
- GLM – statisticky vysoce významný vliv délky praxe a pracovní pozice (operátorka), nebyl zjištěn vliv věku, stavu, pohlaví, párové porovnání pracovních pozic proti sobě – operátorky významně vyšší skór vyhoření

# Burnout – výsledky a srovnání 2003/2005

<u>Proměnná</u>	<u>Statistická významnost (p)</u>
-----------------	-----------------------------------

pohlaví	0,842 n.s.
---------	------------

věk	0,164 n.s.
-----	------------

<u>Délka praxe</u>	<u>0,002</u>
--------------------	--------------

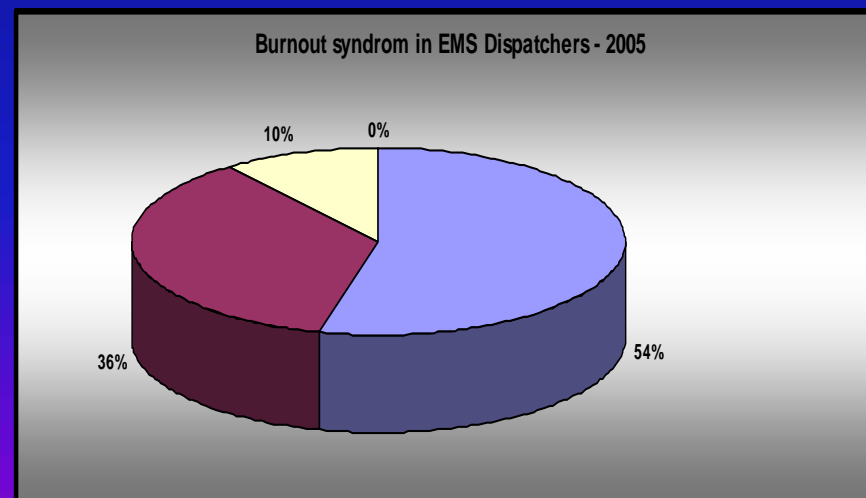
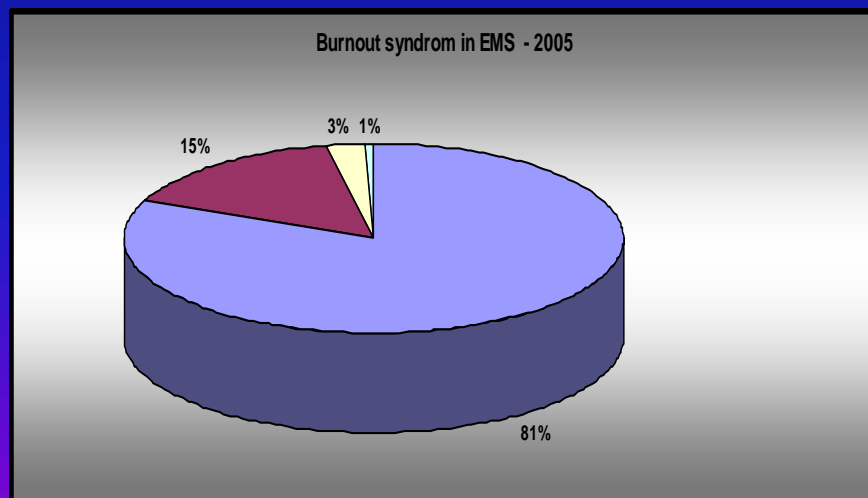
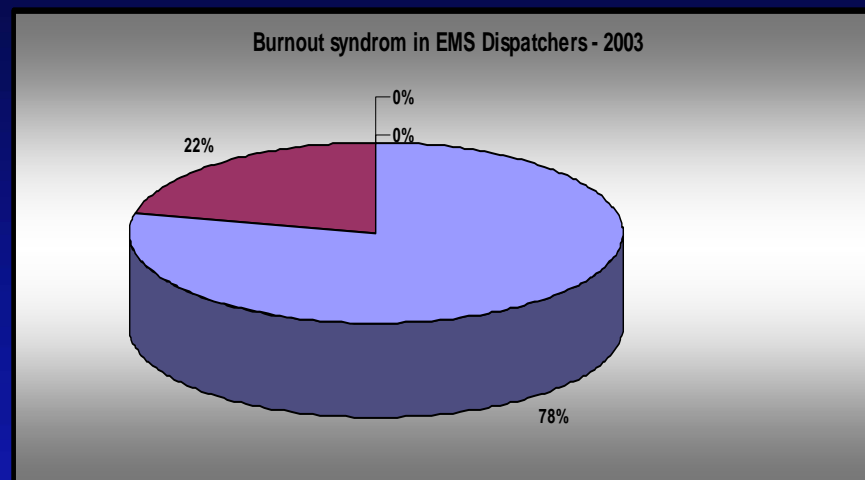
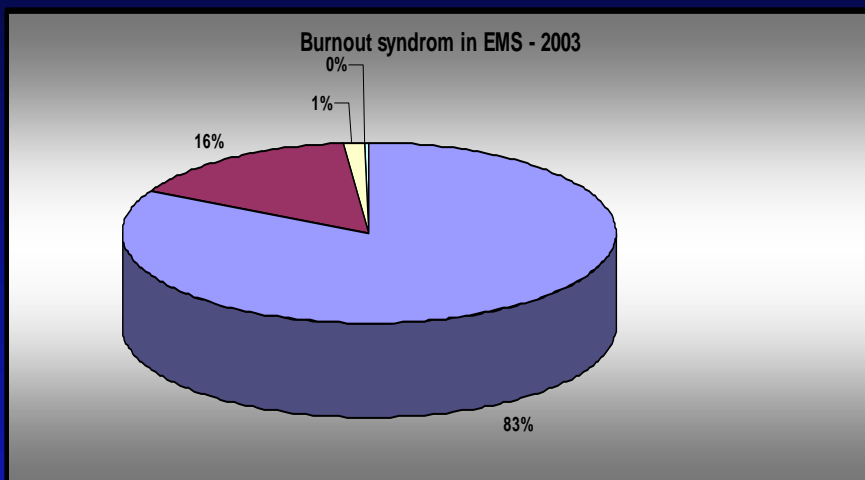
Rodinný stav	0,995 n.s.
--------------	------------

<u>Pracovní pozice</u>	<u>0,000</u>
------------------------	--------------

Soubor (2003 / 2005)	0,697 n.s.
----------------------	------------

Intervence (ano/ne) - 2005	0,771 n.s.
----------------------------	------------

# Burnout – výsledky a srovnání 2003/2005



# Návrh metodiky pro uplatňování technik krizové intervence v praxi ZZS

- preventivní přednášky v rámci kontinuálního vzdělávání
- přednášky a semináře zaměřené na management organizací – klíčová role managementu:
  - pracovní podmínky
  - jasná organizační struktura, jednoznačné kompetence
  - podpora kontinuálního vzdělávání a profesního růstu
- zavádění programů krizové intervence – zajistit informovanost vedoucích pracovníků o tom, že ke kritické události došlo, organizace intervence – databáze psychologů a peerů, zpětné vyhodnocování účinnosti
- vytvoření specifického modulu pro operátorky
- vytvoření specifického programu pro oběti napadení během výkonu služby



**Děkuji Vám za pozornost!**