Οι ψυχολογικές ανάγκες των επαγγελματιών υγείας ως αποτέλεσμα της πανδημίας του Κορωνοϊού

Αυτός ο οδηγός απευθύνεται στα ανώτερα στελέχη και τους υπεύθυνους των υγειονομικών υπηρεσιών, οι οποίοι χρειάζεται να λάβουν υπόψη τους την ευημερία και τις ανάγκες όλου του προσωπικού υγείας (ιατρικού και μη), ως αποτέλεσμα της πανδημίας του Κορωνοϊού. Ο οδηγός αυτός προσφέρει πρακτικές εισηγήσεις για το πώς μπορείτε να ανταποκριθείτε σε ατομικό, διοικητικό και οργανωτικό επίπεδο, αξιοποιώντας κατάλληλα την εμπειρογνωμοσύνη των εφαρμοσμένων ψυχολόγων και των επαγγελματιών ψυχικής υγείας. Περιγράφει επίσης τις αναμενόμενες ψυχολογικές αντιδράσεις οι οποίες πιθανόν να προκύψουν με την πάροδο του χρόνου και τι χρειάζονται οι άνθρωποι για να μπορούν να ανακάμψουν ψυχολογικά μετά από αυτό.

Αρχές για καλύτερη ανταπόκριση στην «ενεργή» φάση του Κορωνοϊού, σχετικά με τη διατήρηση της ευεξίας του προσωπικού

Διευθυντές και υπεύθυνοι, αυτός είναι ο τρόπος που το προσωπικό σας χρειάζεται να αντιδράσετε **τώρα**. Με ξεκάθαρη ηγεσία, σαφή πληροφόρηση, φυσικούς και ψυχολογικούς πόρους.

Ηγεσία που να είναι παρούσα

- Πάνω από όλα να είστε παρόν, διαθέσιμοι και υποστηρικτικοί.
- Όπου μπορείτε, καθοδηγήστε το προσωπικό στην ικανοποίηση βασικών αναγκών (π.χ., Ξεκούραση, επικοινωνία με οικογένεια): ΔΕΙΤΕ – ΑΚΟΥΣΤΕ – ΣΥΝΔΕΣΤΕ
- Δεν χρειάζεται να έχετε όλες τις λύσεις, κάθε στιγμή.
- Θα χρειαστεί να υπομείνετε και να διαχειριστείτε τόσο τη δική σας αβεβαιότητα όσο και του προσωπικού σας.
- Είστε στην κατάλληλη θέση για να δημιουργήσετε ένα ασφαλές περιβάλλον για το προσωπικό σας – οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας μπορούν να σας βοηθήσουν να το κάνετε αυτό.

Φτιάξτε μια στρατηγική επικοινωνίας

- Επικοινωνήστε με το προσωπικό επί τακτικής βάσης, με απλούς και ξεκάθαρους τρόπους. Χρησιμοποιήστε βίντεο και γραπτά μέσα.
- Ενθαρρύνετε την έκφραση ανησυχιών και φόβων. Ακούστε με υπομονή και συμπόνια.

Εξασφαλίστε σταθερή πρόσβαση σε ανάγκες φυσικής ασφάλειας

- Κατάλληλος ατομικός εξοπλισμός προστασίας και κατάλληλη εκπαίδευση για τη χρήση του εξοπλισμού. Είναι σημαντικό να προσφέρεται ένας ασφαλής χώρος για ξεκούραση, χαλάρωση, και συναισθηματική αποφόρτωση, καθώς επίσης να υπάρχει εύκολη ολοήμερη πρόσβαση σε φαγητό και ποτό.
- Ο ύπνος είναι απαραίτητος έτσι ώστε το προσωπικό να διατηρήσει την ικανότητα λήψης αποφάσεων
- Τοποθετήστε σε ένα κεντρικό σημείο βοηθητικό υλικό (π.χ., Ενημερωτικά έντυπα) για όλο το προσωπικό. Βρείτε σχετικό υλικό στον πιο κάτω σύνδεσμο www.ics.ac.uk/ICS/Education/Wellbeing/ICS/Wellbeing.aspx

Εξασφαλίστε την ανθρώπινη επαφή και ενεργοποιήστε μεθόδους συναδελφικής αλληλοϋποστήριξης

- Δημιουργήστε ομάδες συναδέλφων που θα παροτρύνονται να φροντίζουν και να υποστηρίζουν τα μέλη της ομάδας τους μέσα από συγκεκριμένες ρουτίνες
- Εξασφαλίστε πρόσβαση σε ασφαλείς χώρους μόνο για το προσωπικό, για να μπορούν να είναι μαζί έστω και για περιορισμένο χρόνο

Η παροχή ψυχολογικής φροντίδας στους ασθενείς και τις οικογένειες τους συμβάλλει στην ευημερία του προσωπικού

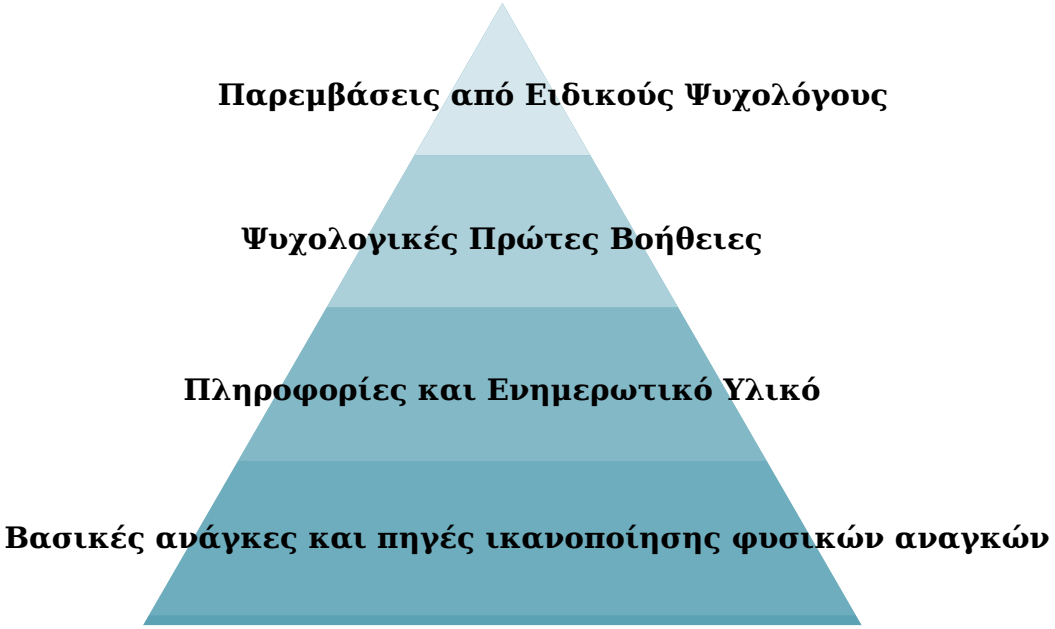
- Δημιουργήστε σύστημα επικοινωνίας μεταξύ (1) συγγενών, αγαπημένων προσώπων και του προσωπικού, (2) συγγενών, αγαπημένων προσώπων και ασθενών (Αυτό απαιτεί καινοτομία, για παράδειγμα μέσα από τη χρήση της τεεχνολογίας, αλλά η πιο μικρή προσπάθεια είναι αρκετή)
- Προσφέρετε καθοδήγηση για την προσωπική φροντίδα, στα πλαίσια των περιορισμών της θεραπείας, αναγνωρίζοντας την ευθύνη του οργανισμού
- Δημιουργήστε ένα μηχανισμό διαχείρισης του θανάτου κάποιου ασθενή με αξιοπρέπεια, με τη συμμετοχή της οικογένειας, εάν είναι επιθυμητό και εφικτό.
- Ειδικοί στο χώρο της ψυχικής υγείας μπορούν να σας βοηθήσουν να εντοπίσετε πως εσείς και η ομάδα σας μπορείτε να διαχειριστείτε τους φόβους και τις ανησυχίες των ασθενών και των οικογενειών τους.

Ομαλοποιήστε τις συναισθηματικές αντιδράσεις

- Να θυμάστε: Αυτή η κατάσταση είναι πρωτοφανής. Είναι εντάξει να μην είστε και να μην νιώθετε καλά.
- Το να βιώνετε συναισθήματα άγχους και στρες δεν σημαίνει ότι δεν είστε αρκετά καλοί στη δουλειά σας, σημαίνει απλά ότι είστε άνθρωποι.
- Επιτρέψτε στο προσωπικό να πάρει κάποια απόσταση από τα γεγονότα εάν αναγνωρίζετε τη δυσκολία του να ανταποκριθεί και εξασφαλίστε διαλείμματα για ξεκούραση.
- Μην επιβάλλετε άμεσες ψυχολογικές παρεμβάσεις καθώς, εν περίοδο κρίσης φαίνεται να μην είναι βοηθητικές για όλους (ανατρέξτε την κορυφή της πυραμίδας που βρίσκεται στις επόμενες σελίδες). Συμβουλευτείτε όμως κάποιον Ειδικό Ψυχολόγο για το πώς μπορείτε να παρέχετε ψυχολογική υποστήριξη με διαφορετικούς τρόπους.

Παροχή ψυχολογικής φροντίδας σε βαθμίδες/βήματα (Δείτε σχήμα 1)

- Ακολουθήστε τις αρχές του Σχήματος 1 όπου οι φυσικές ανάγκες, η πληροφόρηση, η υποστήριξη συναδέλφων και οι ψυχολογικές πρώτες βοήθειες είναι πρωταρχικής ανάγκης. Οι ψυχολογικές παρεμβάσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν από μερίδα ατόμων που τις χρειάζονται και μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν αποτελεσματικά κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου κρίσης.
- Συμπεριλάβετε Ειδικούς Ψυχολόγους και τους άλλους επαγγελματίες ψυχικής υγείας που υπάρχουν στον οργανισμό, με στόχο τη διαμόρφωση και διοργάνωση των πιο πάνω, μαζί με άλλες ομάδες του προσωπικού.
- Εντοπίστε σε συνεργασία με το προσωπικό ψυχολογικής υποστήριξης του οργανισμού, οποιαδήποτε δυνατότητα δημιουργίας μιας κεντρικά συντονισμένης επαγγελματικής γραμμής υποστήριξης ή ιστοσελίδας για το προσωπικό, που προσφέρει Ψυχολογικές Πρώτες Βοήθειες.
- Ανταποκριθείτε στο μετατραυματικό στρες, ακολουθώντας ερευνητικά τεκμηριωμένες παρεμβάσεις (π.χ. www.traumagroup.org).
- Κάντε ευρέως γνωστό και ξεκάθαρο ποιες είναι οι υπάρχουσες υπηρεσίες διαχείρισης της κρίσης
- Μην ξεχνάτε να υποστηρίζετε αυτούς που υποστηρίζουν τρίτα άτομα.



Καινοτομήστε στην προσφορά συναισθηματική φροντίδας, με συντονισμένο τρόπο και σύμφωνα με τις πολιτικές του οργανισμού σας και τις αρχές της παρηγορητικής φροντίδας.

Κατά τη λήψη αποφάσεων λάβετε υπόψη τις βασικές αρχές και αξίες του συστήματος υγείας, του οργανισμού που αντιπροσωπεύετε και του επαγγέλματος σας.

Φροντίστε τον εαυτό σας, το άγχος και τις ανησυχίες σας – η κατάσταση στην οποία βρισκόμαστε πρόκειται για μαραθώνιο και όχι για αγώνα ταχύτητας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΣΤΑΔΙΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Η ψυχολογική ανταπόκριση του προσωπικού σας ενδέχεται να ποικίλλει κατά τις φάσεις της επιδημίας. Αυτά τα στάδια μπορεί να μην είναι διαδοχικά, ποικίλουν ανάλογα με την πορεία εκδήλωσης της κατάστασης και τα άτομα μπορεί να μεταπηδούν πολύ γρήγορα από το ένα στο άλλο.

Φάση προετοιμασίας	Ενεργή φάση		Φάση Ανάκτησης
Αναμενόμενο άγχος	**Ηρωικές λύσεις**	**Απογοήτευση και εξάντληση**	**Ανάκτηση και ψυχολογικές επιπτώσεις**
Ο προγραμματισμός μπορεί να πραγματοποιηθεί πολύ γρήγορα με αποτέλεσμα την εκδήλωση άγχους σε αναμενόμενο επίπεδο, σε αναφορά με το άγνωστο. Με περιορισμένο χρόνο προγραμματισμού και προετοιμασίας οι περισσότεροι από τους επαγγελματίες πιθανόν να μην νοιώθουν προετοιμασμένοι για την κρίση. Πολλές υπηρεσίες έχουν περάσει ήδη αυτή τη φάση.	Υψηλά επίπεδα συνεργασίας αφού οι επαγγελματίες ξεπερνούν πολλά εμπόδια για να μπορέσουν να συνεργαστούν. Αίσθηση αύξησης της πρόσκλησης. Οι επαγγελματίες μπορεί να ανταποκρίνονται περισσότερο στη βάση ενστίκτων για αυτό και να καταλήγουν σε λάθη. Μπορεί να δυσκολεύονται να δουν όλες τις εναλλακτικές επιλογές. Απογοήτευση και σύγχυση ρόλων καθώς τα άτομα προσπαθούν να προσαρμοστούν γρήγορα με το νέο σχεδιασμό των υπηρεσιών. Οι επαγγελματίες βιώνουν πρωτόγνωρες καταστάσεις και μπορεί να βιώνουν αισθήματα απώλειας του ελέγχου. Διαφωνία μεταξύ των ομάδων σε αναφορά με το τι ορίζουν επείγον. Οι επαγγελματίες παραβιάζουν τα όριά τους σχετικά με το χρόνο που παραμένουν στην εργασία και κάνουν διαλείμματα. Ευρύτερη ένταση καθώς διαταράσσεται η οικογενειακή ζωή. Παραβίαση κοινωνικών κανόνων και νορμών που οδηγούν σε εκδήλωση συμπεριφορών που προκαλεί δυσκολίες στο πλαίσιο. Επικέντρωση στην ολοκλήρωση συγκεκριμένων υποχρεώσεων, στοιχείο που μπορεί να συμβάλει στη φτωχή επικοινωνία.	Η περίοδος υψηλότερου κινδύνου ως προς την ψυχική υγεία. Οι επαγγελματίες είναι σε πλήρη εγρήγορση με υψηλά επίπεδα αδρεναλίνης και λειτουργούν στον «Αυτόματο πιλότο». Μπορεί στη βάση αυτή να βιώσουν μια ξαφνική εξάντληση. Μπορεί να παραμελούν τη φυσική και ψυχολογική τους υγείας γιατί πιστεύουν ότι δεν είναι προτεραιότητα. Αναστάτωση ως προς τις ηθικές αξίες του ατόμου όπου η παροχή φροντίδας είναι περιορισμένη και οι επαγγελματίες είναι ανήμποροι να αντιδράσουν ή να ανταποκριθούν στα πλαίσια του προσωπικού τους ηθικού κώδικα με αποτέλεσμα ο θάνατος να μην τυγχάνει της αποτελεσματικής διαχείρισης (π.χ., Με την υποστήριξη της οικογένειας). Το προσωπικό μπορεί να αρχίσει να αισθάνεται συναισθηματικά αποσυνδεδεμένο από την εργασία, να βιώνει κόπωση, και μπορεί να εκδηλώνει συμπεριφορές αποφυγής ή μη βοηθητικούς μηχανισμούς αντιμετώπισης. Εντάσεις στο σπίτι και μέσα στην ευρύτερη οικογένεια μπορεί να επιβαρύνουν τους επαγγελματίες. Το άγχος δημιουργείται αθροιστικά από μικρότερα πράγματα τα οποία μπορούν οδηγήσουν σε μεγάλες αντιδράσεις. Επαγγελματίες με βεβαρημένο ιστορικό μπορεί να παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα ευαισθησίας ή και αυτοκτονικές τάσεις.	Οι επαγγελματίες έχουν χρόνο για αναστοχασμό. Οι περισσότεροι επαγγελματίες θα νοιώθουν ότι μπορούν να ανταποκριθούν με επιτυχία χρησιμοποιώντας το προσωπικό τους στυλ, άλλες πηγές και την κοινωνική υποστήριξη. Αρκετοί μπορεί να αλλάξουν και να εξελιχθούν. Μερικοί επαγγελματίες μπορεί να έχουν ενοχλητικές σκέψεις σχετικά με το τι θα έπρεπε να κάνουν διαφορετικά, να βιώνουν ντροπή και ενοχή. Η «περιγραφή τους ως ήρωες» μπορεί να το κάνει πιο δύσκολο στους ίδιους να αποκαλύψουν τις δυσκολίες τους, στοιχείο που μπορεί να τις επιδεινώσει. Άλλοι μπορεί να αισθάνονται διαφορετικά σχετικά με την εργασία τους, και να εκδηλώνουν δυσαρέσκεια απέναντι σε συναδέλφους και τον οργανισμό. Προσωπικές δυσκολίες μπορεί να έχουν κοινωνικές επιπτώσεις και επιπτώσεις στην οικογένεια που μπορεί να οδηγήσουν σε μακροπρόθεσμες και ευρύτερες αρνητικές επιπτώσεις. Κάποιοι επαγγελματίες μπορεί να παρουσιάζουν αυξημένο κίνδυνο για χρόνιες ψυχοσυναισθηματικές δυσκολίες, συμπεριλαμβανομένου του Μετατραυματικού στρες και της Εργασιακής εξουθένωσης.

Αρχές καλής ανταπόκρισης κατά την περίοδο "ανάρρωσης" (από την κατάσταση), με στόχο την αποκατάσταση και διατήρηση της ευεξίας του προσωπικού στο μέλλον

Είναι σημαντικό, όταν αυτή η κρίση τελειώσει, να μην επιστρέψουμε στην εργασία ως συνήθως, χωρίς να λάβουμε υπόψη τις μακροπρόθεσμες ψυχολογικές ανάγκες των επαγγελματιών υγείας.

- Δώστε χρόνο για απολογισμό, σε συνεργασία με Ειδικούς Ψυχολόγους για να διευκολύνουν τη διαδικασία της επεξεργασίας των όσων έχουν συμβεί.
- Οργανώστε εκπαιδευτικές δραστηριότητες που να αναφέρονται σε όλο το προσωπικό – προσφέρετε γνώση για ενίσχυση μελλοντική ετοιμότητας.
- Προσφέρετε ευχαριστίες και επιβραβεύστε την προσπάθειά τους κάθε μέρα από εδώ και στο εξής
- Αξιολογήστε τις ανάγκες του προσωπικού – τι βρήκαν χρήσιμο, ποια δράση θα ήθελαν να συνεχίσουν να έχουν τώρα. Εάν χρειάζεται, αυξήστε την πρόσβαση σε υπηρεσίες ενίσχυσης της ψυχικής και φυσικής ευεξίας των εργαζομένων, προσφέροντας ερευνητικά τεκμηριωμένες ψυχολογικές παρεμβάσεις.
- Προσφέρετε την ευκαιρία για συνεχή υποστήριξη μεταξύ συναδέλφων.

Μετάφραση και Επιμέλεια κειμένου στα Ελληνικά
Ανθούλα Παπαγεωργίου, MA Σχολική Ψυχολογία
Χαρά Α. Δημητρίου, Ph.D. Κλινική Ψυχολογία

ΣΥΓΓΡΑΦΙΚΗ ΟΜΑΔΑ: BPS COVID19 STAFF WELLBEING GROUP
Julie Highfield, Consultant Clinical Psychologist and Associate Director for Critical Care Cardiff (Group Lead)
Elaine Johnston, Adult ICU Psychology Lead, Chelsea & Westminster Hospial NHS Trust
Theresa Jones, Senior Research Associate, Anthrologica
Gail Kinman, Visiting Professor of Organizational Health Psychology, Birkbeck University
Robert Maunder, Professor of Psychiatry, University of Toronto
Lisa Monaghan, Head Staff Support, UCLH NHS Trust
David Murphy, 2019–2020 President, British Psychological Society
Amra Rao, Psychological Horizons & DCP Leadership & Management Faculty
Katie Scales, Retired Critical Care Nurse Consultant
Noreen Tehrani, Director NTAPS
Michael West, Professor of Organizational Psychology, Lancaster University.