



# Psihološka podpora zaposlenim v UKC Ljubljana v času pandemije covid-19

Nataša Dernovšček Hafner

## Izvleček

Soočanje s pandemijo covid-19 je za delavce v zdravstvu pomemben vir stresa in duševnih stisk, saj so vsak dan izpostavljeni možnostim okužbe. Ob izbruhu pandemije smo se psihologi in klinični psihologi, zaposleni v UKC Ljubljana, povezali in dejavno vključili v pomoč sodelavcem. V prispevku predstavljamo več oblik psihološke pomoči, ki so v obdobju trajanja pandemije na voljo delavcem UKC Ljubljana, da bi jim olajšali delovno in zasebno življenje. Vzpostavili smo telefonsko pomoč za zaposlene, dnevna dežurstva na najbolj izpostavljeni lokaciji za covid-19, skupinske razbremenilne razgovore na oddelkih za covid-19, individualno obravnavo, edukacijske delavnice za spoprijemanje s stresom ter pripravili strokovna priporočila, kako v spremenjenih razmerah poskrbeti za duševno počutje. Psihološka pomoč zaposlenim bo pomembna tudi v obdobju po pandemiji.

## 1 Uvod

Pandemija covid-19 je za večino od nas nova situacija, neprimerljiva z dosedanjimi delovnimi in življenjskimi izkušnjami. Zahtevala je hitre prilagoditve tako v zasebnem kot poklicnem življenju. Soočanje z neznanim prinaša negotovost in je pomemben vir stresa, posebej za tiste delavce v zdravstvu, ki so pri svojem delu neposredno in vsak dan izpostavljeni možnostim okužbe, v zasebnem in javnem okolju pa so zaradi tega ožigosani, kar še dodatno otežuje njihovo že tako težko situacijo (1,2,3).

Ob stopnjevanju obremenitev delavcev v zdravstvu, poročila s Kitajske o spopadanju s pandemijo so namreč govorila o doživljanju skrajnih pritiskov, kar je vodilo v težave v duševnem zdravju, kot so anksioznost, depresivni simptomi, zanikanje, jeza, strah, nespečnost (4) ..., smo se psihologi in klinični psihologi UKC Ljubljana, ob podpori vodstva, kriznega štaba, Službe za korporativno varnost, Tehnične službe in Službe za odnose z javnostmi, povezali in aktivno vključili v pomoč zaposlenim.

Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa, Univerzitetni klinični center Ljubljana, Ljubljana, Slovenija

**Korespondenca / Correspondence:** Nataša Dernovšček Hafner, e: [natasa.dernovscekhafner@kclj.si](mailto:natasa.dernovscekhafner@kclj.si)

**Ključne besede:** pandemija covid-19; delavci v zdravstvu; psihološke intervencije; duševno zdravje

**Prispelo / Received:** 31. 5. 2021 | **Sprejeto / Accepted:** 24. 6. 2021

**Citirajte kot/Cite as:** Nataša Dernovšček Hafner. Psihološka podpora zaposlenim v UKC Ljubljana v času pandemije covid-19. Zdrav Vestn. 2021;90(7-8):D15-D17. DOI: <https://doi.org/10.6016/ZdravVestn.3278>



Avtorske pravice (c) 2021 Zdravniški Vestnik. To delo je licencirano pod Creative Commons Priznanje avtorstva-Nekomercialno 4.0 mednarodno licenco.

Pandemija covid-19 je poleg epidemiološke nedvomno tudi psihološka kriza. Za zdravstvene delavce je pomemben vir stresa in duševnih stisk, saj so vsak dan izpostavljeni možnostim okužbe (5). Delo na najbolj izpostavljenih deloviščih za covid-19 lahko primerjamo celo z izkušnjo vojnih razmer, saj so zdravstveni delavci tam priča neposrednim učinkom pandemije (3). Mednarodna raziskava, ki je vključila več kot 2.500 zdravstvenih delavcev iz 41 držav, tudi s Kitajske, je ugotovila visok delež duševnih stisk med zdravstvenimi delavci v času pandemije covid-19. Več kot 60 % vprašanih je poročalo o pogostih občutjih potrtosti, depresije ali brezupa. Med respondenti iz Velike Britanije in ZDA je bil delež čustvenih stisk še višji, saj je skoraj tretjina poročala o rednih depresivnih mislih (6).

## 2 Prikaz ukrepov skozi prizmo treh obdobj trajanja pandemije v času enega leta

### 2.1 Pomlad 2020, začetek pandemije

Na Kliniki za infekcijske bolezni in vročinska stanja smo v prvem tednu marca 2020, še pred uradno razglasitvijo pandemije, izvedli skupaj šest intervencij; dva skupinska razbremenilna razgovora za zaposlene v neposrednem stiku z obolelimi za covidom-19 (skupaj udeleženi 16 zaposlenih) ter štiri individualne pogovore. Dve pred tem potrjeni skupinski intervenciji na oddelku odraslih IV sta odpadli zaradi preobremenitve kadra in nezmožnosti uskladitve urnika. Intervenirali smo ob stiski v Skupnih službah. Stiske zaposlenih so v tej fazi izvirale iz tesnobe zaradi grozeče nevarnosti, nenaadzorovanimi strahovi pred okužbo, strahu pred izpostavljenostjo okužbi v delovnem okolju, še posebej tisti, ki so doma skrbeli za ostarele starše in majhne otroke, pomanjkanju zaščitne opreme, pomanjkljivem usposabljanju za rokovanje z zaščitno opremo, ožigosanostjo zaposlenih v matični in razširjeni družini ter javnosti zaradi njihovih delovnih zadolžitvev. V tistem trenutku še nihče ni vedel, kakšen potek pandemije lahko pričakujemo.

Za zdravstvene delavce smo pripravili priporočila, kako v teh spremenjenih razmerah ohraniti dobro psihofizično počutje: Ohranjanje dobrega psihičnega počutja v času soočanja s covidom-19 z napotitvami, kam po pomoč v času, ko naš telefon ni dosegljiv. Za vodje zdravstvenih timov smo pripravili več priporočil, kako ravnati v situaciji, ko se stiske zaposlenih stopnjujejo, kako sodelavce podpreti in kako se takrat opreti na vire moči v posamezniku in sistemu: *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, Primarni in sekundarni stresorji ter psihološka prožnost.* Vsa gradiva v obliki plakatov in zloženek smo ob pomoči Službe za odnose z javnostmi razdelili po klinikah ter jih posredovali tudi drugim slovenskim bolnišnicam in ključnim osebam v zdravstvu. O naši dejavnosti smo poročali tudi v medijih (RTV Slo, Interno, Glasnik KIMDPŠ).

19. marca 2020 smo aktivirali telefonsko linijo za psihološko podporo vsem zaposlenim na številki 01 522 93 94, rezervirani v ta namen, in z neposredno preusmeritvijo na mobilni telefon svetovalca. Številka je bila dosegljiva ob delovnikih dopoldne od 8h do 10h in popoldne od 16h do 18h. Klic na telefon v stiski je bil za klicatelja anonimen. V svetovanje je bilo prostovoljno vključenih 22 psihologov in kliničnih psihologov iz različnih klinik UKC Ljubljana. Klicev na telefon v tistem obdobju ni bilo veliko (5). Vsebina klicev se je nanašala na psihofizično izčrpanost in slabe odnose v timu, ki so se ob pandemiji še zaostri, ter na stiske zaradi prerazporeditve na oddelke za covid-19 in na nove delovne naloge.

### 2.2 Jesen 2020, drugi val pandemije

V jesenskem, drugem valu, od 26. 10. 2020 dalje smo okrepili dostopnost do pomoči za zaposlene z naslednjimi ukrepi: povečali smo razpoložljivost klicev na odprti telefonski povezavi 01 522 93 94, ki deluje 4 ure dnevno od 13h do 15h ter 18h do 20h. Ure dostopnosti telefona smo optimizirali glede na razpoložljivi čas zaposlenih. V dogovoru z vodstvom Infekcijske klinike smo od 26. 10. 2020 do 13. 11. 2020 organizirali 4-urna dnevna dežurstva, prisotnost psihologa za pomoč delavcem na lokaciji, tj. na Infekcijski kliniki. Odziv zaposlenih je bil slab. V decembru, od 3. 12. 2020 dalje, smo izvajali psihološko podporo in skupinske razbremenilne razgovore neposredno na lokaciji, to je na vseh oddelkih za covid-19 za zaposlene, ki delajo v rdeči coni. Intervencija je potekala v majhni skupinah po predhodnem dogovoru v za to namenjenem varnem, mirnem prostoru, in sicer v trajanju od 45 minut do 1 ure. Skupno smo izvedli 16 intervencij s 5–8 udeleženci na skupino (zaradi upoštevanja številčne omejitve), v intervencije pa je bilo vključenih 120 zaposlenih iz različnih poklicnih skupin.

### 2.3 Pomlad 2021, tretji val pandemije

V februarju in marcu 2021 smo izdelali in natisnili praktični pripomoček: *Oporne kartice spoprijemanja s stresom* (7), ki smo jih v obliki edukacijskih delavnic predstavili najbolj obremenjenim zaposlenim, da si v

trenutkih največje obremenitve lahko sami pomagajo. V mesecih februarju in marcu smo skupaj izvedli 16 delavnic na 5 deloviščih za covid-19. Vključenih je bilo 136 različnih zaposlenih iz vseh poklicnih skupin. Čas trajanja posamezne delavnice je bil 45 minut do 1 ure, sledil je pogovor z zainteresiranimi zaposlenimi.

S trajanjem epidemije se je spremenila narava stiske, o kateri so poročali zaposleni. Če so spomladi 2020 stiske izvirale predvsem iz strahu pred neznanim in zaradi prilagoditvenih težav, so jeseni 2020 zaposleni poročali o velikih osebnih žrtvah (preselitve, tedne ne vidijo svojcev, ločeni so od otrok ...), kar jim vzbuja hude občutke krivde, odsotnosti komunikacije pri razporejanju na oddelke za covid-19, o nestrpnih, nespoštljivih svojcih, o drugih čustvenih stiskah, čustveni in telesni izčrpanosti. Podporo iščejo med kolegi in na družabnih omrežjih.

Po izvedbi delavnic, ki so jih zaposleni zelo dobro sprejeli, so poročali o nujnosti izvajanja tovrstnih delavnic tudi ob siceršnjem rednem delu, ko ni pandemije. Zaposleni na oddelkih za covid-19 so poročali o veliki povezanosti med sodelavci in dobrem ozračju, ki se je vzpostavilo na teh deloviščih, poleg tega so pridobili nove strokovne kompetence, nova poznanstva, ... ter izrazili mnenje, da so sodelavci, ki so ostali na matičnih oddelkih, zanesljivo v veliko večjih stiskah. Na telefonu, ki je od 26. 10. 2020 odprt 25. teden, je od jeseni dežuralo 12 psihologov in kliničnih psihologov. Klicev na telefon je bilo skupno le 22, postajajo pa vstopnica za osebni razgovor zaradi težav, ki se pri zaposlenih pojavljajo po prebolelem covidu-19. Zaposleni poročajo o nespečnosti, težkem dihanju, kognitivnih motnjah, simptomih za depresijo ... »Nisem več tak, kot prej ...«.

Število klicev ni pravi kazalnik stisk zaposlenih. Glavni razlog, da zaposleni niso poiskali psihološke

pomoči, čeprav so v skupinskih razgovorih ocenili, da bi jo potrebovali, je bil občutek, da (trenutno še) obvladujejo situacijo, »da še ni tako hudo«. Izgovorili so se na pomanjkanje časa ter iskanje podpore v lastni socialni mreži, največkrat pri sodelavcih in prijateljih. Dopusčamo pa tudi možnost, da so se nekateri zdravstveni delavci zaradi občutljivega področja, zaščite svoje zasebnosti, obrnili po pomoč k strokovnjakom za duševno zdravje v drugih zdravstvenih ustanovah ali k zasebnikom.

### 3 Zaključek

Ocenjujemo, da je bil ukrep podpore zaposlenim pravočasen in na mestu. Zanimivo je poročilo o francoskem primeru dobre prakse, ko je psihološko pomoč v istem času in na podoben način ter v večjem obsegu organizirala skupina šestih univerzitetnih bolnišnic, ki zaposluje več kot 100.000 delavcev (8). Tudi izkušnje iz nekaterih kitajskih bolnišnic poročajo o podobnih pristopih pomoči delavcem, kot so bili naši: telefonska podpora, individualne in skupinske intervencije (5).

Za sedaj še ne vemo, v kakšnem obsegu se bodo kazale duševne stiske zaradi posledic osamitve, izgube delovnih mest in finančnih stisk, pa tudi zaradi zahtev po novem načinu organizacije dela in vsakdanjega življenja, s katerimi se bomo soočali po sprostitev ukrepov.

Psihologi in klinični psihologi UKC LJ smo pripravljeni nuditi pomoč do preklica ukrepov covid-19. Pomembno pa je, da bi bila psihološko pomoč zaposlenim na voljo tudi v času po pandemiji, in sicer že zaradi pomena prepoznavanja težav in normalizacije iskanja pomoči, če se zaposleni znajdejo v kakršni koli duševni stiski.

## Literatura

- Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak. Geneva: World Health Organization; 2020 [cited 2021 Apr 3]. Available from: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf>.
- Bagcchi S. Stigma during the COVID-19 pandemic. *Lancet Infect Dis.* 2020;20(7):782. DOI: 10.1016/S1473-3099(20)30498-9 PMID: 32592670
- Mental health America. The mentalhealth of helthcare workers on COVID-19. New Yersey: Johnson & Johnson; 2021 [cited 2020 Apr 16]. Available from: <https://mhanational.org/mental-health-healthcare-workers-covid-19>.
- Xiao X, Zhu X, Fu S, Hu Y, Li X, Xiao J. Psychological impact of healthcare workers in China during COVID-19 pneumonia epidemic: A multi-center cross-sectional survey investigation. *J Affect Disord.* 2020;274:405-10. DOI: 10.1016/j.jad.2020.05.081 PMID: 32663970
- Tomlin J, Dalgleish-Warburton B, Lamph G. Psychosocial support for healthcare workers during the covid-19 pandemic. *Front Psychol.* 2020;11:1960. DOI: 10.3389/fpsyg.2020.01960 PMID: 32849149
- Khajuria A, Tomaszewski W, Liu Z, Chen JH, Mehdiian R, Fleming S, et al. Workplace factors associated with mental health of healthcare workers during the COVID-19 pandemic: an international cross-sectional study. *BMC Health Serv Res.* 2021;21(1):262. DOI: 10.1186/s12913-021-06279-6 PMID: 33743674
- Lampret M, Stanovnik N, Ožura A. Oporne kartice za spoprijemanje s stresom. Ljubljana: Univerzitetni klinični center, Nevrološka klinika; 2021.
- Geoffroy PA, Le Goanvic V, Sabbagh O, Richoux C, Weinstein A, Dufayet G, et al. Psychological support system for hospital workers during the covid-19 outbreak: rapid design and implementation of the covid-psy hotline. *Front Psychiatry.* 2020;11:511. DOI: 10.3389/fpsyg.2020.00511 PMID: 32670100