

## **Odporúčané postupy psychologických intervencií pre upokojenie prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a zamestnancov v prípade karantény**

### **Prijímatelia sociálnych služieb, ktorí sa ocitli v karanténe v rámci zariadenia**

- Zamestnanci primeranou a zrozumiteľnou formou vysvetlia prijímateľom sociálnych služieb (ďalej len prijímateľ) aktuálne vzniknutú situáciu - informácie podávajú jednoznačne, nezahlcujú prijímateľov ťažko zrozumiteľnými detailmi, dôraz kladú na redukciu obáv a pozitívne scenáre do budúcnosti. Vysvetlia im zmeny, ktoré sa dotýkajú ich života v rámci zariadenia (obmedzenie návštev, vychádzok mimo areálu, kontaktu s prijímateľom pozitívnym na ochorenie covid 19, nové hygienické opatrenia a pod.), objasnia ich nevyhnutnosť, primerane ich prijímateľom pripomínajú, verbálne ich usmerňujú, asistujú, ako aj pripomínajú ich pozitívny dopad do budúcnosti („musíme teraz toto dodržiavať, aby sme o niekoľko týždňov znova mohli fungovať ako predtým“ „ak tieto nové pravidlá budeme spoločne dodržiavať, všetko zvládneme“), pomáhajú im tak verbálnym usmerňovaním a komunikáciou psychicky sa na zmenu adaptovať.

- Je teda potrebné smerom k prijímateľom komunikovať, vysvetľovať, ukazovať na pozitíva do budúcnosti, zrealizovať - vyvracať ich nereálne obavy a strachy so situáciou súvisiace, pozitívne oceňovať ich adaptáciu na nové činnosti.

- Na internete sú napr. aj animované videá, ktoré objasňujú situáciu s koronavírusom zjednodušenou formou - možno ich využiť ako pomôcku.

- Pri izolácii chorého možno poukázať na paralelu z minulosti, keď bol síce pre iné infekčné ochorenie už izolovaný niektorý prijímateľ („je to podobné ako vtedy keď bol chorý..... a museli sme dodržiavať.....a zvládli sme to spolu....“).

- O vzniknutej situácii nie je vhodné prijímateľom klamať, vymýšľať si fiktívne scenáre (teda nepopierať vzniknutú situáciu), aj keď v dobrom úmysle ochrániť ich pred dopadom

pravdy, pretože nutnosť udržiavať lož len vytvára ďalšie napätie u prijímateľov aj zamestnancov. Zároveň je nutné vždy poukazovať na pozitívne/upokojujúce aspekty („vieme čo máme robiť a spoločne to zvládneme“ „nie je dôvod na obavy, situáciu máme pod kontrolou“ „veľa vecí ostáva tak isto ako predtým“ a pod.).

- Pre prijímateľov so zdravotným znevýhodnením je silným emočne stabilizačným prvkom v ich živote štruktúra, a teda je vhodné poukázať na všetky aspekty bežného života v rámci zariadenia, ktoré ostávajú nemenné -

1. Je vhodné v čo najväčšej možnej miere zachovať doterajší harmonogram všetkých aktivít počas dňa tak ako sú naň prijímatelia zvyknutí (od vstávania, režimu stravovania, oddychu, ako aj činností určených na rozvíjanie, spánku a pod.).

2. Ak je to možné, nájsť uspokojivú alternatívu za činnosti, ktoré nie je možné aktuálne vykonávať: namiesto návštev rodinných príslušníkov/známych/priateľov doma ponúknuť rozhovor s nimi cez skype, telefón, namiesto klasických prechádzok v okolí umožniť viac pohybových aktivít v rámci areálu, telocvične a pod., chorému, ktorý je izolovaný je možné napísať list, odovzdať pozdrav, obrázok, zatelefonovať a pod.

3. Pri zaraďovaní nových aktivít, napr. častejšie umývanie rúk, možno taktiež použiť na vysvetlenie vhodné videá, voľne dostupné na internete a postupne z týchto nových aktivít utvárať rutinu, prijímatelia sami môžu napísať zoznam týchto činností, hygienických úkonov, nakresliť k tomu obrázky a zavesiť to na voľne dostupné miesta a vizuálne, verbálne si to pripomínať.

- Nie je vhodné s prijímateľmi priamo alebo v ich prítomnosti (zamestnanci medzi sebou) rozoberať vo väčšej miere negatívne aspekty a dopady vzniknutej situácie, či celkovo rozoberať nepriaznivú spoločenskú situáciu v súvislosti s pandemiou (v súčasnosti je možné vidieť, že ľudia týmto témam venujú veľkú pozornosť a značný čas). Je potrebné brať do úvahy, že frustračná tolerancia prijímateľov ako aj ich schopnosť adekvátne sa vysporiadať so zmenenými situáciami vzhľadom na ich zdravotný stav je v rôznej miere znížená. Teda nie je vhodné ako zamestnanec byť iniciátorom takých rozhovorov avšak v prípade, že prijímateľ chce sám od seba o tom hovoriť je naopak dobré s ním na tému komunikovať/ vysvetľovať/ objasňovať- prijímateľ, ktorý aktuálne premýšľa o negatívnych aspektoch karantény, či má iné obavy si tak naopak rozhovorom so zamestnancom odbúrava napätie, stres, reguluje pocit neistoty, iracionálne obavy nahrádza pravdivými informáciami.

- Je možné, že prijímatelia vzhľadom k svojmu zdravotnému stavu budú mať v rôznej miere problém sa na vzniknutú situáciu adaptovať, je teda potrebné s tým rátať – možné je najmä v prvých dňoch zmnoženie výskytu zhoršenej nálady, negativizmu, nervozity, potreby pozornosti, uisťovania, komunikácie a pod., to všetko kladie zvýšené nároky na zamestnanca – musí viac komunikovať, verbálne usmerňovať, uisťovať, znášať nárast negatívnych emócií prijímateľov a pod., v takom prípade môže pomôcť uvedomenie si, že vlastne ide o normálnu reakciu človeka na náročnú životnú situáciu.

- Prijímatelia majú možnosť telefonicky kontaktovať psychológa zariadenia.

- Prijímatelia majú k dispozícii telefonický kontakt na linky poskytujúce krízovú intervenciu.

- V prípade výraznejšieho zhoršenia psychického stavu (napr. depresívne symptómy, rozlady, auto/heteroagresivita, insomnie a pod.) zamestnanec konzultuje zmenu zdravotného stavu a následný postup telefonicky so psychiatrom, postupuje zároveň podľa scenára mimoriadnej situácie - zhoršenie zdravotného stavu prijímateľa.

- V rámci poukazovania na pozitívne aspekty môžu prijímatelia – písomne, kresbou, rozprávaním stvárniť na čo sa tešia keď karanténne opatrenia pominú – obľúbené činnosti mimo zariadenia, koho navštívia, kam pôjdu na výlet, spoločné podujatia, ktoré ich čakajú a pod.

## **Zamestnanci, ktorí sa ocitli v karanténe s prijímateľmi sociálnych služieb v rámci zariadenia**

- Najdôležitejším opatrením je dostatočná príprava zamestnancov pred samotnou situáciou.

- Každý zamestnanec, ktorý sa potencionálne (aj ako náhradník) môže v tejto situácii ocitnúť, by mal byť o tom vopred informovaný, aby mal možnosť sa psychicky ale aj prakticky (oboznámenie sa s krízovým scenárom, praktický nácvik a pod.) na to pripraviť a zmierniť tak dopad stresu plynúci z neočakávanej situácie.

- Rovnako ako u prijímateľov aj u zamestnancov je významne stabilizačným emočným prvkom v takej situácii štruktúra (dodáva pocit istoty) – jasne definovaná pracovná náplň, stanovený pracovný čas, ovládanie praktických zložiek krízového plánu, zamestnanec vie na koho sa môže obrátiť v prípade neistoty pri pracovnom postupe.

- Zamestnanci majú možnosť telefonicky kontaktovať vedenie zariadenia.
- Zamestnanci majú možnosť telefonicky kontaktovať psychológa zariadenia.
- Zamestnanci disponujú zoznamom liniek poskytujúcich krízovú intervenciu.
- Nadmernému preťaženiu zamestnancov je možné predísť aj dostatočným počtom zamestnancov prítomných v každej službe.
- Je dobré mať na pamäti, že schopnosť a spôsoby zvládania nadmernej záťaže sú u každého človeka rôzne, pretože ľudia sa vo svojich vlastnostiach a schopnostiach líšia, je teda na mieste byť voči sebe navzájom v tomto smere ohľaduplní, kolegiálni, pomáhať si a podporovať sa.
- Zároveň človek musí byť ohľaduplný aj sám k sebe, v rámci záťažovej situácie, ktorou karanténny pobyt na pracovisku je, je úplne normálne a prirodzené, že človek prežíva celú škálu emócií (nervozita, úzkosť, strach, napätie, mrzutosť, podráždenosť a pod.), ktoré v bežnom živote neprežíva resp. ich zažíva v zníženej miere, môže byť preto nápomocné, ak to človek prijme ako súčasť celej situácie („toto teraz cítim, pretože som v tejto situácii, tá je pre mňa nová a je to normálne“), pocitom sa nebráni v zmysle, že by ich popieral, ale zároveň sa nimi nenechá úplne paralyzovať - rozhodujúca je moja vlastná aktivita teda konkrétne činy („môžem si povedať, že aj napriek rušivým pocitom som schopný pracovať v stanovenom čase“ „vedome sa môžem rozhodnúť re konkrétnu aktivitu“ a pod.).
- V rámci zariadenia by mal byť vyčlenený samostatný priestor, kde si môže zamestnanec po pracovnej dobe oddýchnuť, venovať sa činnostiam podľa vlastného uváženia (relaxácia, čítanie, sledovanie televízie, internet a pod.), zamestnanec má svoje miesto na spánok, stravovanie, miesto pre uloženie si osobných vecí a tento priestor nenavštevujú prijímatelia ani zamestnanci, ktorí sú ešte v pracovnej dobe – toto miesto slúži na osobnú psychohygienu pre zamestnancov, ktorých pracovná doba aktuálne skončila, nápomocné môže byť kopírovanie bežnej štruktúry dňa podobne ako v domácom prostredí.
- Po skončení pracovnej doby je možné použiť na odbúranie stresu niektoré z týchto stratégií, každý človek je ale individuálny a sedí mu niečo iné, pomáha mu niečo iné:
  1. Nie len fyzickú ale aj psychickú energiu človek načerpá počas spánku, ktorý musí byť dostatočne dlhý.
  2. Nahromadené napätie je možné ventilovať aj pohybovými aktivitami či cvičením.

3. Pre mnohých ľudí sú v záťažovej situácii nápomocné zdroje emočnej podpory ako rodina, blízki, priatelia a komunikácia s nimi prostredníctvom telefónu či skypu.
4. Niekomu padne vhod rozhovor s kolegom/kolegyňou. Celkovo teda môže pomôcť mať blízkeho človeka, ktorému je možné sa zdôveriť, otvorene sa porozprávať.
5. Možné sú aj oddychové aktivity – pozrieť si dobrý film, seriál, počúvanie obľúbenej hudby a pod.
6. Niekomu pomáha tzv. vypnutie, keď sa človek ponorí do obľúbenej aktivity a na nič iné nemyslí.
7. Aj bežné praktické činnosti ako napr. ručné práce môžu poslúžiť ako vhodná psychohygiena.
8. Pomôcť môže aj pripomínanie si faktu, že vzniknutá situácia - konkrétne pobyť v karanténe je dočasná, a teda časovo ohraničená.
9. Na internete sú dostupné rôzne formy relaxačných techník, foriem meditácií, alebo relaxačnej hudby.
10. V súčasnej dobe sú hlavne médiá preplnené článkami a príspevkami v súvislosti s pandemiou. Je potrebné byť informovaný o aktuálnom dianí, avšak nadmerné a časté vyhľadávanie týchto informácií môže mať opačný efekt a človek je naopak presýtený znepokojujúcimi myšlienkami, ktoré zasahujú jeho prežívanie.

### **Členovia rodiny, ktorých rodinní príslušníci (prijímatelia), sa ocitli v karanténe v rámci zariadenia**

-Zamestnanec (možné vopred určiť kto to bude) telefonicky skontaktuje rodinných príslušníkov/ opatrovníkov a upovedomí ich a vzniknutej situácii, opatreniach s ňou súvisiacich, ubezpečí ich o pripravenosti zariadenia (existencia krízového plánu), odovzdá príslušné telefonické kontakty.

- Pre členov rodiny platia v podstate rovnaké stratégie zvládania stresu ako pre zamestnancov po pracovnej dobe, ktoré sú opísané vyššie.

- Rovnako platí aj to, že nápomocný môže byť aj konkrétny harmonogram dňa, vyplnený aktivitami aj odpočinkom, čo možno najviac kopírujúci bežný pracovný deň.

- Dotýka sa ich tiež vyššie opísaný spôsob prijímania vlastných pocitov, ohľaduplnosti k sebe samému v súvislosti so záťažovou situáciou.
- Členovia rodiny majú možnosť telefonicky kontaktovať psychológa zariadenia.
- Členovia rodiny majú k dispozícii zoznam liniek poskytujúcich krízovú intervenciu.
- Taktiež sa môžu telefonicky informovať o aktuálnom stave v zariadení, či hovoriť priamo s rodinným príslušníkom.

### **Telefonický kontakt na psychologičku DSS Javorínska:**

Mgr. Katarína Andrejková: 0908050067

### **ZOZNAM LINIEK DÔVERY:**

#### **Linka dôvery Nezábudka**

0800 800 566

Prevádzkuje ju Liga za duševné zdravie, psychologičky a psychológovia na nej radia ľuďom s psychickými ťažkosťami. Funguje nonstop, je bezplatná, anonymná.

#### **Linka Výskumného ústavu detskej psychológie a patopsychológie**

0800 864 833 (9.00 – 18.00)

Linka podpory: 02 4488 1649 (od 9:30 do 14:30)

koronavirus@vudpap.sk (nonstop)

Odborníci na linke radia, ako súčasnú situáciu vysvetliť zdravým deťom, ale aj tým so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami či zdravotným znevýhodnením. Radia tiež v krízových situáciách, ktoré si vyžadujú zásah mediátora.

#### **Rodičovská linka podpory**

0800 242 333 (14:00 – 17:00)

Mesto Bratislava zriadilo v čase epidémie linku pre rodičov, ktorí sa doma ocitli s deťmi v povinnej domácej karanténe. Psychologičky a dobrovoľníčky volajúcim poradia, ako nastaviť denný režim pre rodinu, ako sa doma s dieťaťom učiť či hovoriť o epidémii.

#### **Linka nádeje**

0556441155

Je určená najmä pre krízové situácie a rodinné problémy.

**Online poradňa IPčko**

poradna@ipcko.sk

Poradňa pomáha len cez chat a email. A to od 7.00 do 24.00