



Утверждаю»
И.о. главного врача ГБУЗ «ММБ»
Ф.А.Хачетлова
« 01 » 11 2023 г.

Порядок предоставления психологической помощи работникам ГБУЗ «Межрайонная многопрофильная больница»

Цель - поддержание работоспособности, профессиональной мотивации и надежности деятельности (снижение риска ошибок) персонала ГБУЗ «Межрайонная многопрофильная больница» (далее – медицинская организация), а также психологическая поддержка функционального состояния персонала.

Психологическое сопровождение работников медицинской организации всех категорий может осуществляться как в кабинете психологической помощи медицинской организации, так и дистанционно.

Организация и оказание профессиональной психологической помощи руководителям и административно-управленческому персоналу

При осуществлении психологического сопровождения руководителей и административно-управленческого персонала медицинской организации необходимо учитывать их высокую степень ответственности, в которой они вынуждены осуществлять свою профессиональную деятельность. В качестве рекомендаций для руководителей могут служить следующие меры:

1. Руководству необходимо расставить приоритеты собственной деятельности. В первую очередь, им нужно заниматься делами важными и срочными, то есть, приоритетными задачами, требующими немедленного внимания. Дела важные, но не срочные, можно отложить, однако, необходимо решить, когда они их смогут выполнить и зафиксировать точные сроки. В категорию дел срочных, но не важных относятся телефонные звонки, электронные письма, планирование встреч и мероприятий. Эти задачи можно делегировать, благодаря чему руководители смогут сосредоточить внимание на более серьезной работе. Дела не важные и не срочные часто не приносят никакой ценности, поэтому лучше дождаться, пока они станут срочными или важными.
2. Руководители должны понимать, что они не обязаны иметь ответы на все вопросы.
3. Благополучие руководства не менее важно для эффективного функционирования медицинской организации.

4. Каждый день необходимо вспоминать и обсуждать вместе с коллегами позитивные события, которые произошли в вашем коллективе, радоваться достигнутым целям.
5. Важно донести до руководителей, что в крайне необычной ситуации чувствовать себя плохо — это нормально.
6. Если руководитель переживает стресс, это не значит, что он плохо выполняет свою работу, а говорит лишь о том, что он - человек.
7. Авторитет руководителя и эмпатическое отношение к коллективу может способствовать снижению тревоги и стресса, улучшению психологической атмосферы в медицинской организации. Следовательно, необходимо стараться сохранять доверительные отношения с персоналом, не стесняться проявлять собственные эмоции и обращаться за помощью к психологу, если способы самопомощи не помогают.
8. Руководитель должен пользоваться специальной зоной отдыха для сотрудников. Важно, чтобы эта комната была ТОЛЬКО ДЛЯ ОТДЫХА. Она должна быть уютной, в ней должно быть приятно находиться. Важно, чтобы у руководителя была возможность выпить там чай или кофе, просто посидеть, помолчать и поговорить с коллегами.

Организация и оказание профессиональной психологической помощи врачам

Работа в тяжелых условиях, повышенной нагрузке и высокой неопределенности приводит не только к необходимости адаптации к новому графику работы и жизни, но и к психологическим изменениям, которые могут не осознаваться врачами и медицинским персоналом, но оказывать влияние на их психическое здоровье и работоспособность. И первое, что надо в этой ситуации сделать, - постараться внести определенную стабильность в жизнь врачей. Даже в ситуации многочасовой интенсивной работы необходимо создать условия для отдыха и смены вида деятельности. Задача психологов - обеспечить условия для стабилизации и улучшения психологического состояния врачей и коллектива в целом. В решении этой задачи психологам могут помочь следующие меры:

1. Посещение кабинета психологической разгрузки и помощи.
2. Регулярное информирование сотрудников о том, что им доступна психологическая помощь (с размещением номеров телефонов, предоставления сведений, контактов и иной информации о психологической помощи, которую сотрудники могут получить удаленно с помощью телефонной или видеосвязи).
3. Организация (в том числе, в дистанционной форме) индивидуальных и групповых психологических консультаций, занятий, бесед, тренингов и иных мероприятий по тематике освоения стратегий совладания со стрессом, снижения проявлений тревожности, обучения методам релаксации и др.
4. Обучение руководящих сотрудников и врачей распознаванию признаков эмоционального выгорания и состояний стресса/дистресса у медицинского, технического и обслуживающего персонала, а также у пациентов (необоснованная и неадекватная тревожность с повышенной плохо организованной активностью и (или) подавленность, вялость, раздражение от мыслей о работе, неспособность расслабиться, тенденция негативно оценивать свое поведение и свою работу, снижение профессиональной самооценки).
5. Предоставление сотрудникам различных материалов и рекомендаций по самоподдержке и самопомощи.
6. Содействие в создании дополнительной поощрительной мотивации сотрудников: стимулирование персональной эмоциональной поддержки, инициирование руководителей, при необходимости, к их личному обращению к работнику (например, с официальной благодарностью, иными мерами поощрения).

7. Организация зоны для визуализации успехов сотрудников медицинской организации и персональной информации, например рекомендуются благодарственные отзывы распечатывать и развешивать (важно и для персонала как профилактика выгорания).
8. Организация регулярной обратной связи от медицинского персонала, например, с помощью короткого анкетирования с возможностью выражения собственных эмоций и переживаний без использования персональных данных.
9. Проведение, по возможности, психологической диагностики и коррекции внутриколлективных взаимоотношений с целью предотвращения возникновения напряженных отношений и конфликтных ситуаций, проявления агрессии и других негативных эмоций среди врачей, работающих в одной смене, в одном коллективе.

Приемы самопомощи на рабочем месте, которые следует рекомендовать:

1. Используйте любую возможность для восстановления ресурсов и отдыха во время рабочих перерывов! При выполнении эмоционально напряженной работы особенно важно полноценно использовать для отдыха время перерывов и микроперерывов. Если позволяют рабочие условия, придерживайтесь следующей схемы: 40 мин работы - 5 мин перерыва в полном покое, наедине с собой. Не упрекайте себя за то, что Вы отдыхаете на 5 или 10 минут больше, в то время как много работы вокруг. Такие паузы помогут Вам быстрее восстановиться и дольше оставаться в строю. Лучше позволить себе отдохнуть на 5 минут больше, чем пытаться еще час непродуктивно работать, когда все валится из рук, а потом обессиленно упасть.
2. В перерывах между работой старайтесь полноценно спать и нормально питаться, поддерживать контакт с близкими: с семьей, с детьми. Сейчас достаточно возможностей для дистанционного визуального общения.
3. Хорошо, если Вы сможете окружить себя на работе (или после работы) любимыми вещами: будь, то любимая кружка или любимый сорт чая, аромат духов или мягкий плед, привычные для Вас атрибуты. Постарайтесь окружить себя предметами, которые помогают Вам вернуть душевное равновесие и хотя бы немного порадовать.
4. Во время рабочих перерывов старайтесь применять простые и действенные экспресс-приемы психологической саморегуляции своего состояния. Используйте доступные Вам приемы мышечного расслабления - как эффективного психологического средства уменьшения эмоционального напряжения. Знайте, что даже после минимального расслабления мышц снижается интенсивность негативных переживаний.
5. Не ставьте цель полного устранения эмоционального напряжения в трудных рабочих ситуациях. Помните, что мобилизация ресурсов (в том числе, и эмоциональных) -

необходимое условие успешного выполнения трудной задачи в важной для Вас ситуации. Ощущения напряжения - неизбежная плата за интенсивный труд и высокий результат в сложных условиях его достижения. Однако используйте любую возможность для достижения оправданно приемлемой степени мобилизации сил.

6. Активизируйте свою способность к осознанию, анализу и пониманию признаков позитивного рабочего состояния. Формируйте систему психологических "маркеров" как ориентиров, позволяющих Вам точно определить желаемую степень сосредоточенности и мобилизации в конкретных ситуациях. Фиксируйте эти ориентиры в четких коротких формулировках, например: "Я готов к работе", "Я помню свои цели", "Я спокоен и сосредоточен", "Я - отличный профессионал", "Я умею делать свою работу".

7. Постарайтесь заранее планировать время и содержание Вашего послесменного отдыха. При maximumе внимания восстановлению физических сил, старайтесь насытить свой отдых приятными делами и общением (пусть и дистанционным) с близкими людьми. Найдите новые источники позитивных переживаний - используйте ресурсы социальной поддержки! Не бойтесь обратиться за эмоциональной поддержкой к друзьям - они не откажут Вам в помощи.

8. Старайтесь избегать нездоровых способов совладания с напряжением и усталостью, таких как курение, употребление алкоголя. Вам, врачам и медицинским работникам, хорошо известно, что в долгосрочной перспективе это может ухудшить Ваше психическое и физическое здоровье.

9. Постарайтесь проанализировать стрессовые ситуации, в которые Вы попадали раньше и вспомнить те способы и приемы разрешения этих ситуаций и регуляции своего состояния, которые Вам помогали раньше. Это наверняка окажется эффективным.

10. Вы должны знать, что врачи и медицинские работники относятся к числу самых "выгорающих" профессий. Вы можете заметить у себя проявления так называемого "синдрома выгорания", который представляет собой сочетание эмоционального истощения, деперсонализации (дегуманизации) и переживания редукции профессиональных достижений. Эмоциональное истощение может сочетаться с физическим истощением. Человек начинает испытывать подавленность, вялость, или же раздражение от мыслей о работе; его перестает радовать то, что радовало раньше; снижается интенсивность социальных контактов; отдых приносит лишь кратковременное облегчение. Под деперсонализацией (дегуманизацией) понимается возникающая у специалиста тенденция относиться к получателям услуг и даже к коллегам как к обезличенным существам. Редукция профессиональных достижений проявляется в появлении тенденции оценивать свое поведение и свою работу с клиентами негативно. "Выгоревшие" специалисты всегда считают, что поставленные ими цели не были достигнуты, что сопровождается снижением профессионального самоуважения и самооценки.

11. Постарайтесь овладеть и использовать хотя бы некоторые приемы так называемого "позитивного мышления": чувствуйте и старайтесь поддерживать в себе чувство гордости за то, что Вы - специалист, который делает сейчас очень важное дело. Гордитесь тем, как Вы выполняете круг своих обязанностей. Однако при этом очень важно понимать наличие границ своих профессиональных возможностей: НИКТО, НИ ОДИН СПЕЦИАЛИСТ не может постоянно ТВОРИТЬ ЧУДО. Вам важно научиться делегировать ответственность, разделять ее с коллегами по работе. Ваши коллеги тоже ответственно относятся к работе.

12. Не ограничивайтесь чтением только профессиональной литературы. Найдите время посмотреть интересный фильм, послушать музыку или принять участие в какой-нибудь виртуальной экскурсии, использовать иные электронные ресурсы, свободно предоставляемые через сеть Интернет. В данный момент подобных программ много и большинство из них совершенно бесплатны. Также не расстраивайтесь, если после работы у Вас не хватает сил что-либо делать и хочется просто полежать. Если у Вас есть потребность в покое и уединении, разрешите себе побыть в этом состоянии какое-то время.

13. Если у Вас есть хобби, доставляющее удовольствие, постарайтесь не бросать его. Любое хобби — это зона эмоционального комфорта для человека и его эмоциональный ресурс.

14. Развивайте в себе ГОТОВНОСТЬ БЕЗ СТЕСНЕНИЯ ОБРАЩАТЬСЯ ЗА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ. Это не стыдно и не свидетельствует о Вашей беспомощности и непрофессионализме. Как раз наоборот. Вы должны знать, что в этот непростой момент психологи готовы Вас поддержать.

15. Помните, что поддержание своего психического здоровья и психологического благополучия чрезвычайно важно для сохранения Вашего физического здоровья.

Организация и оказание профессиональной психологической помощи среднему медицинскому персоналу

Психологическое сопровождение среднего медицинского персонала должно решать несколько задач и учитывать организационные трудности, связанные с режимом работы медсестер:

1. Информационная задача. Повышение общей психологической грамотности медицинского персонала. Эта задача может решаться в виде занятий, посвященных психологическим аспектам заболевания, особенностей поведения больного человека, особенностей переживания его родных и близких.

2. Задача личностной психологической проработки. Эта задача может решаться в виде целевых тренинговых программ, направленных на развитие навыков адаптации к рабочим ситуациям, на осмысление экзистенциальных проблем, актуализирующихся в процессе работы. Возможна и индивидуальная работа в форме психотерапевтических консультаций.

В остальном психологическое сопровождение среднего медицинского персонала аналогично психологическому сопровождению врачей.

Организация и оказание профессиональной психологической помощи техническому и обслуживающему персоналу

Психологическое сопровождение технического и обслуживающего персонала должно решать задачу, связанную с его режимом работы:

1. Информационная задача. Повышение общей психологической грамотности технического персонала. Эта задача может решаться в виде занятий, посвященных психологическим аспектам заболевания, особенностям поведения медицинского персонала, особенностям поведения самого технического персонала.