

# Zklidňování situace

Reassurance

## Instrukce pro personál

### Východiska

Když na oddělení dojde k nepříjemné události nebo incidentu, pacienti mohou reagovat projevy strachu či zlosti. Násilnosti, útěky, příjmy rozrušených pacientů, hádky a použití omezovacích prostředků, jako je kurtování nebo vynucená aplikace léků, to vše může výrazně zapůsobit na všechny přítomné. Děsivé mohou být pro pacienty noční hodiny, obzvláště pokud nejsou zvyklí sdílet ložnici s jinými lidmi, které neznají; navíc mohou prožívat zvýšený stres v důsledku svého duševního onemocnění. Pokud je například uprostřed noci probudí křik na oddělení, nemohou znovu usnout a představují si, co strašného se mohlo stát.

Kromě toho jsou i pacienti ovlivněni stereotypy a předsudky o duševně nemocných, jak jsou prezentovány v médiích. I oni mohou vnímat své spolupacienty jako podivný nahánějící strach. Obvyklý mediální obraz šílenství ve spojení s bezuzdným násilím působí i na to, jak pacienti vnímají jeden druhého. Někteří z nich si možná mohou být jisti, že sami nepředstavují žádnou hrozbu pro ostatní, ale v žádném případě nemají jistotu, že ostatní pacienti na oddělení nepředstavují hrozbu pro ně. Občas jsou tyto obavy překryty paranoidním myšlením nebo bludy, což u pacientů vytváří silnou motivaci utéci nebo se agresivně bránit. Nicméně i za běžných okolností může strach z napadení přimět člověka k nepředvídanému chování. Jakákoli konfrontace mezi pacienty navzájem nebo mezi pacienty a personálem, byť jen slovní, může zvýšit úzkost pacientů na nesnesitelnou úroveň.

Tyto reakce částečně vysvětlují, proč jedna událost často spouští další, tj. proč když na oddělení dojde k jedné události, zvyšuje to pravděpodobnost dalšího navazujícího incidentu. Cílem této intervence je snížit riziko „šíření napětí“ mezi pacienty pomocí zmírnění úzkosti, která za uvedených okolností vzniká.

## Popis nástroje Zklidňování situace

Jestliže na oddělení došlo k události, která může vyvolávat úzkost, hned poté by měl být každý pacient osloven, ať už jednotlivě nebo v malých skupinách. Měl by být dotázán, jak chápe to, k čemu došlo, a jak to na něj zapůsobilo. Také by mu mělo být vysvětleno, co se stalo. Jestliže u incidentu nebyli přítomni všichni pacienti nebo se o něm někteří nedoslechli, můžeme pohovořit jen s těmi, kterých se událost dotkla.

Zaměstnanci by měli, alespoň po nějaký čas, být na oddělení více vidět a pohybovat se mezi pacienty po celém oddělení; měli by být pozorní – ne úzkostně, což by situaci spíše zhoršilo, nýbrž vřelým, pečujícím a vlídným způsobem. Cílem přítomnosti personálu, vysvětlování a podpory je obnovit u všech zúčastněných pocit jistoty a bezpečí.

### Události, které mohou vyvolat úzkost:

- Hlasitý křik, ničení vybavení nebo fyzická agrese (vyvolává u pacientů strach, úzkost, stres a agitovanost, což může vést k defenzivní agresi, útekům a vyloučení z terapeutických činností na oddělení)
- Sebepoškozování (může vyvolat pokusy o napodobení, zejména u sugestivních pacientů, a také zneklidňovat a provokovat zlost, že to někdo může udělat, nebo jít strach z vlastních vnitřních impulsů)
- Útěk (může inspirovat ty, kteří byli poslušní a dosud o tom neuvažovali)
- Intoxikace (vyvolává strach a úzkost z nepředvídatelného chování intoxikované osoby, popř. dalších osob na oddělení, které mohou požit stejnou látku a následně se chovat agresivně nebo nepředvídatelně)
- Použití síly, manuální omezení, vynucené neklidové injekce, izolace nebo přeložení pacienta na oddělení se zvláštním režimem nebo oddělení intenzivní péče (podrývá to důvěru pacientů v personál, posiluje to pocity zranitelnosti, až příliš snadno se to interpretuje jako šikana, urážky či nadměrné použití síly, a proto to vyvolává vztek a/nebo strach)

### Vysvětlení pacientům

Vysvětlení poskytnutá pacientům nemusejí být indiskrétní ani narušovat důvěrnost sdělování informací. Lze využívat psychologická zdůvodnění chování pacientů a hovořit obecně. Například „Někdy lidé onemocní natolik závažně, že si neuvědomují, co se kolem nich děje, a tak mohou být velice vyděšení a zmatení. To znamená, že mohou být agresivní, a pokud se nám nepodaří je zklidnit tím, že si s nimi promluvíme, bohužel musíme použít i silnější prostředky. Děláme to ale velmi neradi a než o tom vůbec začneme uvažovat, vždy se tomu snažíme předejít. A když už k tomu musíme přistoupit, snažíme se to dělat opatrně, uctivě a bez jakéhokoli pocitu zášti nebo výčitek. Nejedná se o trest. Jde nám o to, abychom všichni byli v bezpečí.“

### Role specialisty

- Ujistit se, že po každém incidentu, když jste ve službě, došlo k popsanému zklidnění situace.
- Ptát se kolegů, zda zklidnění situace proběhlo, i tehdy, když jste nebyli osobně přítomni a o případném incidentu se dozvíte při předávání směny.