

TEORIA I PRAKTYKA

PUNKTY ZGŁOSZENIOWO-KOORDYNACYJNE

Powstanie punktów zgłoszeniowo-koordynacyjnych (PZK) jest jednym z najbardziej istotnych elementów wprowadzanej reformy psychiatrii środowiskowej. Ich podstawową funkcją jest zlikwidowanie bariery wejścia do systemu ochrony zdrowia psychicznego.

PZK umożliwiają szybki kontakt świadczeniobiorcy ze specjalistą zdrowia psychicznego, wstępne rozpoznanie potrzeb zdrowotnych, jak też socjalnych, określenie stopnia ich pilności, udzielanie wsparcia i zapewnienie realizacji odpowiednich działań w ramach centrum zdrowia psychicznego (CZP) oraz w przypadkach tego wymagających w zakresie pomocy społecznej.

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie programu pilotażowego w CZP – każde centrum w ramach poradni zdrowia psychicznego organizuje punkty zgłoszeniowo-koordynacyjne (PZK). **Jeden taki punkt powinien maksymalnie obejmować swoim działaniem 80 tysięcy świadczeniobiorców powyżej 18 roku życia. PZK powinny udzielać pomocy co najmniej od poniedziałku do piątku, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy, w godzinach od 8:00 do 18:00.**

Dotychczasowe doświadczenia z realizacji pilotażu wyraźnie pokazują rewolucyjny wpływ nowego rozwiązania na poprawę w dostępności i skrócenie czasu uzyskania pomocy z zakresu zdrowia psychicznego. Skrócenie czasu do pierwszego kontaktu z profesjonalistą zajmującym się zdrowiem psychicznym (możliwość kontaktu praktycznie natychmiast lub z „dnia na dzień”), ale też dostępność do lekarza psychiatry - w 2019 roku w trzech na cztery Centra Zdrowia Psychicznego przeciętna liczba dni od zgłoszenia się do PZK do kontaktu z lekarzem psychiatrą nie przekraczała jednego tygodnia (wyłączając przypadki pilne)!

Zadania przewidziane dla punktów zgłoszeniowo-koordynacyjnych jasno pokazują, że utworzenie PZK nie polega tylko na zmianie nazwy rejestracji PZP oraz ustaleniu i udzieleniu informacji o terminie świadczenia. Właściwe funkcjonowanie PZK nie jest zatem możliwe jeśli miałyby one działać w oparciu

o rejestratorki i sekretarki medyczne. PZK działające w ramach pilotażu mają zapewnioną obsadę psychologów, pielęgniarek, terapeutów środowiskowych, czasami pracowników socjalnych a nawet lekarzy.

Ważną składową wpływającą na jakość PZK jest szkolenie i podnoszenie kompetencji personelu, pośród różnych zagadnień szczególnie przydatne wydaje się dostarczenie i rozwijanie umiejętności w zakresie dialogu motywującego i interwencji kryzysowej. Personel PZK powinien mieć możliwość regularnych spotkań zespołu i możliwość regularnej superwizji swojej pracy.

Obok wyodrębnienia personelu z dedykowanym czasem pracy w ramach PZK papierkiem lakmusowym właściwego funkcjonowania punktów i możliwości pełnego wykorzystania

ich roli jest także wyodrębnienie pomieszczenia (gabinet) PZK, które powinno być łatwo dostępne dla osób zgłaszających się po pomoc.

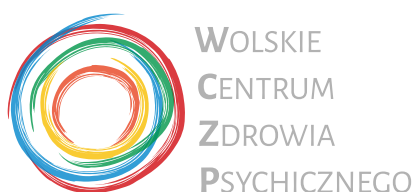
Każdy PZK powinien posiadać numer telefonu. Wprowadzie dominującą drogą zgłoszenia pozostają zgłoszenia osobiste oraz kontakty telefoniczne, to (o czym przekonaliśmy się w ostatnich miesiącach) niezwykle ważna jest też dostępność drogą elektroniczną. Zatem dedykowany PZK adres e-mail jak również „widoczność” w sieci i mediach społecznościowych (na

początku 2020 spośród działających w ramach pilotażu PZK adres e-mail posiadała jedynie 1/3 punktów, większość nie posiadała adresu strony www i nie mogła być zlokalizowana lub była trudna do wyszukania w internecie).

Należy pamiętać, że samo utworzenie PZK nie oznacza jeszcze istotnej zmiany i zwiększenia dostępności do opieki psychiatrycznej i psychologicznej, jeżeli nie towarzyszy mu „lokalna kampania informacyjna”. Tutaj pojawia się kolejne

Szczegółowe zadania PZK to:

- 1) udzielanie informacji o zakresie działania centrum i możliwości uzyskania świadczeń opieki zdrowotnej;
- 2) przeprowadzenie wstępnej oceny potrzeb zdrowotnych osób zgłaszających się do PZK, uzgodnienie wstępnego planu postępowania terapeutycznego oraz udzielenie możliwego wsparcia w zakresie ustalonych potrzeb;
- 3) uzgodnienie terminu przyjęcia i wskazanie miejsca uzyskania niezbędnego świadczenia psychiatrycznego, w przypadkach pilnych nie później niż 72 godziny od zgłoszenia;
- 4) w przypadkach tego wymagających wskazanie miejsca uzyskania niezbędnego świadczenia z zakresu pomocy społecznej;
- 5) udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej.



WOLSKIE
CENTRUM
ZDROWIA
PSYCHICZNEGO

wyzwanie do przezwyciężenia – to oczywiście promocja zdrowia psychicznego i destygmatyzacja i oswojenie kontaktu z CZP. Ważne jest podkreślanie, że jest to forma pomocy BEZPŁATNA! Wszystkie takie informacje przekładają się na zgłaszalność osób z zaburzeniami psychicznymi i zapoczątkowanie korzystania z profesjonalnej pomocy.

Szacunkowe dane za rok 2019 pokazywały dużą rozpiętość zgłoszeń do PZK – około 40% PZK odnotowało poniżej 30 zgłoszeń w miesiącu, w większości liczba ta wynosiła 30-100/mc, zaś w około 15% ośrodków przekraczała 100 kontaktów na miesiąc. Wskaźnik oczywiście zależy od populacji objętej opieką. Jakiej liczby zgłoszeń powinniśmy się zatem spodziewać?

Dane epidemiologiczne mówią, że średnie rozpowszechnienie jakichkolwiek problemów zdrowia psychicznego w populacji to około 20%, w tym co najmniej 5% stanowią poważne zaburzenia psychiczne, powodujące znaczny wpływ na funkcjonowanie osób, które ich doświadczają. Z jakiegokolwiek formy pomocy profesjonalnej korzysta mniej niż 2/3 osób z poważnymi zaburzeniami i tylko 25-45% osób potrzebujących ogółem.

Podsumowując, w pełni „operacyjnym” i „widocznym” w lokalnej społeczności PZK, obejmującym swoim działaniem populację 80 tysięcy świadczeniobiorców powyżej 18 roku życia, spodziewana liczba kontaktów ze strony osób z zaburzeniami psychicznymi i ich bliskich nie powinna być mniejsza niż 80-120 zgłoszeń w miesiącu (taki wskaźnik wydaje się odpowiadać tylko podstawowym potrzebom takiej populacji objętej opieką CZP). [TSZ] ■



PZK – SERCE CENTRUM ZDROWIA PSYCHICZNEGO

MARIA CICHOCKA, DOMINIKA DĄBROWIECKA

| Wolskie Centrum Zdrowia Psychicznego, Warszawa

Od lipca 2018 r. jesteśmy świadkami znaczących zmian w polskiej psychiatrii. To wtedy ruszył pilotaż Centrów Zdrowia Psychicznego (CZP) – program, który ma za zadanie przetestować środowiskowy model psychiatrycznej opieki zdrowotnej w Polsce. Jednym z efektów tej reformy jest powstanie przy CZP Punktów Zgłoszeniowo - Koordynacyjnych. Na podstawie ponad dwuletniego doświadczenia pracy PZK w Wolskim Centrum Zdrowia Psychicznego chcielibyśmy podzielić się refleksjami na temat działalności tego miejsca z perspektywy osób w nim zatrudnionych.



CZYM JEST PZK?

Punkt Zgłoszeniowo-Koordynacyjny jest przestrzenią, w której spotyka się dwoje ludzi – osoba szukająca pomocy i profesjonalista, który stara się stworzyć atmosferę szacunku i akceptacji. Osoba zgłaszająca się do PZK, niejednokrotnie znajduje się w stanie wewnętrznego chaosu i nie rozumie swoich doświadczeń, zastanawia się, co się z nią dzieje, dlaczego cierpi, zadaje sobie pytanie „czy jestem normalna?”. Dlatego tak ważna jest uważna obecność drugiego człowieka, który pomoże uporządkować obecne przeżycia, znormalizuje emocje lub przekonania, zauważy, że możliwe jest uzyskanie poprawy funkcjonowania.

KOMU POMAGAMY?

Do PZK zgłaszają się osoby z bardzo różnymi trudnościami. Przychodzą pacjenci w kryzysach psychicznych wywołanych skomplikowaną sytuacją życiową, osoby po stratach, dotknięte depresją, doświadczające myśli samobójczych, zmagające się z lękami, a także sfrustrowani rodzice poszukujący pomocy dla swoich dzieci. Spotykamy także osoby uzależnione, które podjęły pierwszą lub kolejną próbę walki z nałogiem. Po pomoc zgłaszają się także ludzie, którzy od wielu lat chorują psychicznie i czują, że ich stan zdrowia ulega pogorszeniu. Odwiedzają nas również osoby starsze, które powoli lub nagle zaczynają doświadczać trudności charakterystycznych dla ich etapu życia.

PZK W WOLSKIM CENTRUM ZDROWIA PSYCHICZNEGO

Pierwsze spotkanie w PZK to rozmowa, podczas której staramy się zrozumieć, z czym zgłasza się dana osoba i jak możemy jej pomóc. Wspólnie tworzymy plan postępowania terapeutycznego na najbliższe dni, tygodnie, a w nagłych sytuacjach, na najbliższe godziny. Przedstawiamy możliwości pomocy, które możemy zaoferować w ramach WCZP. Najczęściej, na początku zalecamy konsultację z lekarzem psychiatrą, którą zawsze umawiamy osobiście towarzysząc pacjentowi w rejestracji WCZP. Nam daje to pewność, że pacjent zostanie zapisany do lekarza, a osobie doświadczającej trudności poczucie bezpieczeństwa i zaopiekowania. Omawiamy możliwość podjęcia psychoterapii indywidualnej lub grupowej, proponujemy wsparcie psychologiczne. Przedstawiamy ofertę terapeutyczną Psychiatrycznego Oddziału Dziennego lub Zespołu Leczenia Środowiskowego. Osoby wymagające szybkiej hospitalizacji osobiście prowadzimy na konsultację na izbę przyjęć Klinicznego Oddziału Psychiatrycznego. Osoby uzależnione kierujemy do zlokalizowanej w pobliżu Poradni Leczenia Uzależnień i Współzależnień działającej w Szpitalu Wolskim. Najczęściej udzielamy koniecznego wsparcia już w ramach pierwszej wizyty, ale w razie potrzeby oferujemy kilka konsultacji. Decydujemy się na to, kiedy potrzebujemy więcej czasu, żeby rozeznaczyć się w problemach, udzielić wsparcia psychologicznego lub w sytuacjach nagłych – przeprowadzić interwencję kryzysową.

Osoby zainteresowane uzyskaniem pomocy w WCZP nie muszą miesiącami oczekiwać na termin wizyty. Mogą zgłosić się do PZK od poniedziałku do piątku między godziną 8.00 a 18.00 bez wcześniejszego umawiania się. Ta stała, niezwłoczna dostępność miejsca, w którym czekają profesjonalści jest jednym z najważniejszych atutów oferty Centrów Zdrowia Psychicznego. Osoba w kryzysie może uzyskać wstępną konsultację i wsparcie w momencie, kiedy najbardziej tego potrzebuje. W zależności od stanu psychicznego kontakt z lekarzem psychiatrą zapewniany jest w trybie nagłym – od razu, pilnym – w cią-



Dominika Dąbrowiecka



Maria Cichońska

gu 72 godzin lub stabilnym – do 3 tygodni od dnia zgłoszenia. Tak szybkie reagowanie zapobiega narastaniu kryzysu i pogarszaniu się funkcjonowania osoby potrzebującej pomocy. Do PZK można również zgłosić się telefonicznie lub mailowo, co nabrało szczególnego znaczenia w okresie pandemii COVID-19. Przyjmujemy także zgłoszenia na wizyty domowe lekarza psychiatry.

Staramy się, aby każda osoba opuszczająca Punkt otrzymała wsparcie. Jeżeli z jakichś przyczyn nie jesteśmy w stanie zapewnić profesjonalnej pomocy w ramach WCZP, szukamy jej poza Szpitalem. Mówimy między innymi o ofertach Wolskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, specjalistycznych fundacji, ośrodków wsparcia dziennego, możliwościach uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej, doradztwa zawodowego, konsultacjach wychowawczych, itp.

PRACA W PZK W WOLSKIM CENTRUM ZDROWIA PSYCHICZNEGO

Zespół PZK w naszym Centrum składa się z psychologów. Z naszej perspektywy praca w PZK jest bardzo ciekawym i rozwojowym doświadczeniem, a jednocześnie wymaga dużego zaangażowania, odporności psychicznej i umiejętności pracy pod presją. Osoba pracująca w Punkcie powinna być empatyczna i zainteresowana drugim człowiekiem. Okazywać wsparcie, dawać czas i uwagę. Ważna jest także zdolność do podejmowania szybkich decyzji. W PZK w stosunkowo krótkim czasie można zdobyć dużą wiedzę kliniczną. To miejsce, w którym w ciągu jednego dnia jest możliwość prowadzenia konsultacji z osobami w depresji, psychozie, w trakcie zespołu abstynencyjnego czy załamania z powodu rozpadu związku.

To prawdziwa szkoła zawodu i lekcja z diagnozy klinicznej. Ważnym elementem działalności PZK jest uświadamianie

osobom zgłaszającym się, że podjęcie leczenia psychiatrycznego nie jest powodem do wstydu.

Praca w PZK nie kończy się na konsultacjach w gabinecie, zapewnia także możliwość współpracy z innymi jednostkami Wolskiego Centrum Zdrowia Psychicznego. Pracownicy Punktu raz w tygodniu biorą udział w spotkaniach zespołu PZP, gdzie mogą konsultować najtrudniejsze sytuacje z innymi psychologami i psychiatrami. Dwa razy w tygodniu odbywają się spotkania koordynujące pracę WCZP, umożliwiające wymianę informacji z przedstawicielami wszystkich pozostałych jednostek. Cenna jest także możliwość konsultacji nagłych przypadków z lekarzem psychiatrą pracującym w PZP, a w godzinach popołudniowych z osobami dyżurującymi na Psychiatrycznej Izbie Przyjęć.

Aktywność w PZK to także organizacja wsparcia poza Centrum. Ścisłe współpracujemy z Ośrodkiem Pomocy Społecznej Dzielnicy Wola. Wspólnie decydujemy o wizytach domowych, zgłaszamy potrzebę udzielenia pomocy osobom, które z różnych przyczyn pozostają w trudnej sytuacji życiowej, a nie korzystają z oferty OPS, bierzemy udział w spotkaniach koordynujących.

PODSUMOWUJĄC

Punkt Zgłoszeniowo-Koordynacyjny to jeden z kluczowych elementów działalności CZP. Umożliwia pacjentowi szybki kontakt z profesjonalistą, diagnozę problemu, przygotowanie i wdrożenie planu wsparcia. Pacjenci często deklarują zadowolenie z wizyty w PZK oraz udzielonej pomocy. Praca w PZK jest wymagająca i często nieprzewidywalna, ale daje osobom zatrudnionym poczucie sprawczości i satysfakcji. PZK stanowi serce Centrum Zdrowia Psychicznego – to najczęściej od niego zaczyna się swoją drogę z CZP, a następnie realizuje ustalony plan postępowania terapeutycznego. ■