



PÉČE O PEČUJÍCÍ PERSONÁL

PRŮVODCE NAMASTE CARE PRO ZAŘÍZENÍ PEČUJÍCÍ O KLIENTY S DEMENCÍ

OBSAH

1. PEČOVATELÉ JAKO ZÁKLADNÍ STAVEBNÍ KAMENY ZMĚNY
2. PRAKTICKÉ TIPY, KTERÉ MOHOU POMOCI VEDOUCÍM V PRÁCI A/I PŘI ZAVÁDĚNÍ ZMĚNY
3. OPATRUJTE SE

Tato brožurka obsahuje informace pro management zařízení sociálních a zdravotních služeb pro práci s personálem při zavedení Namaste Care v zařízení. Je to druhý ze čtyř dílů **Průvodce Namaste Care pro zařízení pečující o klienty s demencí** a navazuje na úvodní prezentaci o Namaste Care pro zařízení a první díl s názvem Zavedení Namaste Care do zařízení.

Na tento díl navazují základní instrukce pro pečovatele pro individuální a skupinová setkání - Individuální setkání Namaste Care a Skupinové setkání Namaste Care.

V celém Průvodci vycházíme zejména ze zkušeností a nápadů zaměstnanců Centra péče Doubrava, kteří se zúčastnili pilotního projektu Namaste Care v letech 2020 až 2022. Díky patří ředitelce centra, paní Dagmar Malé, za odvalu se do Namaste Care pustit a vytrvat. Speciální poděkování patří zejména Šárce Zřivkové a Janě Kubíčkové za jejich laskavost, otevřenost a houževnatost. Poděkování patří i vedení a zaměstnancům Domova pro seniory Chodov.

Pečovatelé jako základní stavební kameny změny

Laskavost vyrůstá z laskavosti, důvěra z důvěry.

Pokud máte vizi toho, jak by mělo zařízení, které vedete, fungovat, pak vaši zaměstnanci jsou vaše prodloužené ruce, které tuto vizi den po dni uskutečňují.

Vaší úlohou vedoucího je vytvářet pro to podmínky a starat se o vaše prodloužené ruce, ne jimi být. Pokud je součástí vize atmosféra důvěry a laskavý přístup, musí se v první řadě promítat do vztahu k týmu a v týmu. Snadno se to řekne. Na pozici pečovatелů pracuje různorodá skupina lidí (různé sociální skupiny, prostředí, vzdělání, životní zkušenosti, různé a často nelehké životní příběhy). Každý zažil různorodé zacházení, vnímá různým způsobem obsah pojmů.

Úlohou vedoucího je, aby se každý pracovník srozumitelně dozvěděl, co se od něj čeká, co má dělat, později pak, co dělá dobře a co by měl/mohl dělat jinak. O každém z týmu potřebuje vedoucí vědět, kdo to je, co je jeho silná stránka, co ho baví. Každý člověk, který v týmu pracuje, musí cítit, že je jeho součástí. Role vedoucího je pro fungování týmu zásadní, ale nemusíte to být vždycky a napořád vy. To znamená, že vedení musí být nastaveno tak, aby všichni rozuměli tomu, co a jak funguje a proč. Struktura řízení a papíry (popisy práce, manuály, směrnice, přijímání klientů, zaškolování pečovatелů a dalšího personálu, odměňování pečovatелů, individuální plány klientů a další případná dokumentace) musí být na vaší straně.



Zaměstnanci mají své potřeby

Důvěra

Možná to bude znít příliš obyčejně, ale na začátku musí být důvěra vedení v potenciál týmu. Pokud nevěříte, že s lidmi, kteří pracují ve vašem zařízení (nebo alespoň s většinou), je možné dosáhnout toho, co si představujete, nejspíš to opravdu nepůjde. Když nevěříte, že to dokážou, pravděpodobně to nedokážou. Prvním krokem je důvěra v potenciál každého jednotlivého člověka v týmu (nebo alespoň ve většinu), respekt k jeho životnímu příběhu, znalost a ocenění silných stránek. Takže úplně prvním krokem je položit si otázky: Co si myslíte o svých podřízených? V čem jsou opravdu dobří?

Potřeby

V zařízení pečujete o potřeby a pohodu klientů/pacientů. Lidé s demencí mají podle **Tima Kitwooda** následující potřeby:

IDENTITA

jsem respektovaný, mám svou hodnotu, možnost volby

VAZBA

cítím se být přijímaný, milovaný a v bezpečí

ZAPOJENÍ

cítím se být součástí světa a užitečný

SMYSL

smysluplně naplňuji svůj čas, naplňuji své smysly

Své potřeby máte i vy i vaši zaměstnanci a je užitečné je pochopit, vnímat, mluvit o nich, průběžně a v procesu změny obzvlášť. Není to vždy jednoduché. Řada z nás není zvyklá o svých potřebách mluvit, pojmenovávat je, případně dávat jejich nenaplněnost do souvislosti s aktuálním prožíváním a náladou. Může se tedy stát, že za odporem ke změně (např. zavedení nového přístupu) stojí spíše než konkrétní výhrady např. neporozumění, dlouhodobé vyčerpání způsobené složitou osobní

situací, frustrace z nedostatku uznání apod. Doporučení tedy zní, zjistěte, jaké potřeby/přání pečovatelé mají, a snažte se na ně reagovat. Je možné, že se vám tím podaří snížit celkovou míru nepohody. A čím větší pohoda, tím větší otevřenost a kapacita k běžné práci i k realizaci změn. Velmi dobře funguje upřímný zájem o konkrétního člověka a uznání a ocenění toho, co dělá dobře. Klíčové slovo je „upřímný“. Pokud chcete někoho ocenit, zajímat se o něj, musíte mít opravdu zájem, musíte si opravdu myslet, že dělá něco dobře, podobně jako musíte upřímně věřit v potenciál týmu. Ocenění „na oko“ dlouhodobě nefunguje. Důležité jsou i srozumitelně formulované potřeby a přání vedení. Snažte se pracovníkům vysvětlit, co potřebujete a proč, případně jak to souvisí s vizí zařízení (pokud s ní pracujete). Nebojte se být osobní a neberte si všechno osobně.

Účast

Motivaci člověka většinou podpoří, když má na věci svůj osobní podíl. Vyplatí se využívat příležitosti, kdy mohou pečující ovlivnit průběh toho, jak bude např. zavádění Namaste care probíhat, protože to může posílit jejich pocit, že je to také jejich projekt, že se s ním ztotožňují a bez nich by to zkrátka nešlo nebo nešlo tak dobře.

Doporučujeme účast na zakomponování změny do individuálních plánů klientů, uplatnění nápadů na úpravu interiéru, na vybavení a výzdobu, zajištění setkávání nebo nápady na nové aktivity apod. Zkrátka doporučujeme vřele vytvořit, zejména při zavádění změny, podmínky, ve kterých může, podle svých možností a schopností, každý člen týmu přispět.

Důslednost

Stejně zásadní jako vše výše uvedené je pevnost a podpora vedení. Pokud se rozhodnete v nějaké formě cokoliv zavést, vytrvejte a nenechte to „rozplynout“. Možná budete mít chuť naplánovaný systém za týden změnit, přizpůsobit, určitě to zvažujte, dělejte si poznámky a dejte tomu čas. Probírejte vše s pečovateli, ptejte se na jejich názor, nápady, podněty, trvejte na zpětné vazbě, ale držte nastavený rámec. Jednak každá změna potřebuje čas a navíc, pokud byste rámec příliš rozvolnili, mohl by se celý systém „rozpustit do ztracena“.

Praktické tipy, které mohou pomoci vedoucím v práci a/i při zavádění změny

Co

Proč a jak

NÁBOR

Obecně je samozřejmě ideální mít ty správné lidi v týmu. Promyšlený profesionální nábor vám může ušetřit spoustu času a starostí.

ZACVIČENÍ

Během zacvičení nového pečovatele se vyplatí věnovat čas vysvětlování základních hodnot a poslání zařízení, vyplatí se pečlivě zvážit a připravit celý systém zaškolení, zapojení jednotlivých členů týmu i vysvětlení a vyzkoušení specifických přístupů (např. Namaste Care).

JEDEN NA JEDNOHO

Osobní péče vyžaduje osobní atmosféru a osobní vazby. Vedoucí pečovatelského týmu by měl mít tolik podřízených, aby je mohl osobně znát, vědět, kde jsou jejich silné stránky, a měl kapacitu se každý měsíc s každým svým přímým podřízeným na půl hodiny sejít nad tématem „jak se vám daří v práci“. Dát mu zpětnou vazbu, ocenit, co se daří, a pojmenovat, co je třeba zlepšit.

Je možné, že pečovatelé si budou zpočátku stěžovat nebo třeba mlčet, ale vedoucímu to pomůže získat další informace o situaci v týmu a díky tomu nastavit/zrevidovat popisy práce a procesy a pravidla. Po čase se nastavení komunikacelepší.

ŽIVOTNÍ PŘÍBĚH KLIENTA

Je užitečné, když se na sestavování životního příběhu ve spolupráci s klientem a rodinou podílí klíčový pracovník/pečovatel, který má konkrétního klienta na starost „více než jiné klienty“, sociální pracovník, případně sestra či vedoucí péče. Znalost životního příběhu a jeho průběžné doplňování a obohacování pomáhá budovat respekt, vztah ke klientovi a individualizovat péči (oslovení, vedení komunikace, odkazy na oblíbené činnosti, jídlo atp.). Individuální plány mohou být i vhodným nástrojem pro zakotvení změny – Namaste care se propíše do cílů např. ve formě pravidelné účasti na skupinových setkáních či zjišťování oblíbené vůně.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN KLIENTA

Ze znalosti životního příběhu a současného stavu vyplývá individuální plán klienta. I pokud ve vašem zařízení není nutné IP sestavovat, doporučujeme to zvážit. Pokud klíčový pracovník/pečovatel je součástí plánování, je jeho zapojení osobnější, cítí, že na jeho práci/úsudku/zkušenosti záleží. Vyhodnocení plánu je vhodnou součástí osobního hodnocení/odměňování, případně předmětem schůzek jeden na jednoho. Pravidelné multidisciplinární vyhodnocování pomůže korigovat směr IP tak, aby byl dostatečnou motivací pro klienta i klíčového pracovníka.

Praktické tipy, které mohou pomoci vedoucím v práci a/i při zavádění změny

Co

Proč a jak

SILNÉ STRÁNKY PEČOVATELŮ

Řada z nás vyrostla v prostředí soustředěném na chyby, svou pozornost a čas jsme v dětství často věnovali převážně věcem/předmětům/úkolům, které se nám nedařily. To ovlivnilo určitě i náš budoucí vztah ke vzdělávání - soustředit se na to, co se nám nedaří, neposiluje ani naše sebevědomí, ani motivaci. Zkuste pozorovat a při změně/zavedení Namaste care využít silné stránky pečovatelů.

BUDOVÁNÍ DŮVĚRY A DROBNOSTI NA KTERÝCH ZÁLEŽÍ

Bud'te otevření – v oceňování toho, co se daří, i v popisu toho, co je třeba změnit. Cestu ke změně hledejte společně. Pozorujte a ptejte se, co by chtěli, co by potřebovali, co by jim udělalo radost a jejich přání vyplňte. Když zaměstnanci uvidí, že to myslíte vážně, jejich důvěra poroste. „Kávovar úplně změnil atmosféru v organizaci. Kolegyně se setkávají u kávovaru, vaří si skvělou kávu, protože si ji zaslouží.“

CHODIT KOUKAT A ZAJÍMAT SE

Jako přípravu na změnu ale i součást dne dáváme ke zvážení, obejít každý den svůj „rajon“ a pozorovat „jak to jde“. Anglicky se tomu říká „management by walking around“, česky bychom mohli použít např. „obchůzkový management“. Díky tomu, že vedoucí potká lidi, pozoruje, ptá se, může lépe navrhnout změny/úpravy procesů a pravidel. Navíc osobní zájem vedoucího posiluje důvěru, možnost podílet se na změnách, pocit, že o můj názor někdo stojí a dbá. Ze změny se tak trochu stává „moje změna“.

NESTRAŠIT

Ve strachu/stresu je mozek přepnutý do nouzového režimu („bojuj nebo uteč“) a kapacita k zamyšlení může být limitovaná. To může být jedna z odpovědí na otázku, proč se „člověk nezamyslí“. Aby se mohl zamyslet, musí se cítit v bezpečí.

VRACET SE K TOMU, CO JSME ZVLÁDLI

Zaznamenávejte si konkrétní drobné i větší individuální i skupinové úspěchy. Přijde situace, kdy bude vhodné se na ně odvolat – co se povedlo, kdy jsme si porozuměli apod.

Opatrujte se

**Hořte, ale nezapomeňte přikládat.
Laskavost trénujte na sobě.**

Úlohou vedoucího je starat se pečovatele a vytvářet podmínky pro jejich práci. Na to, aby se vedoucí mohl laskavě a dlouhodobě starat o pečovatele, musí sám být v pořádku. Podobně, pokud se má pečovatel laskavě a dlouhodobě starat o klienty/pacienty, musí sám cítit péči a podporu. Byli bychom rádi, kdyby se péče o fyzické i duševní zdraví stala pro vedoucí přirozenou součástí jejich života. Jako vodítko uvádíme tři základní kroky:

Starejte se

Rčení „ve zdravém těle, zdravý duch“ je sice otřepané, ale možná že právě teď je čas se zamyslet nad tím, jak ho uplatňujete ve svém každodenním životě. Jak spíte? Mohl/a byste spát víc/lépe? Jak jíte a jak vám to, co jíte, slouží? Máte nějakou zkušenost s pohybem, jaký pohyb vám dělá dobře, dokážete si během dne udělat čas? Co děláte pro sebe za den/za týden/za měsíc? Co vám dělá radost? A co pro sebe můžete udělat hned dneska?

Zastavte se

Pokud jste celý den v běhu, může to mít vliv na vaše soustředění, rozhodování, to, jak působíte na své kolegy. Najděte si během nabitého dne alespoň čas od času klidné zákoutí, sedněte si a zhluboka se nadechněte a vydechněte. Alespoň tři hluboké nádechy a výdechy vám pomohou se zklidnit a vidět, co je právě teď důležité.

Řekněte si o pomoc

Není žádná ostuda zavolat si instalatéra, když potřebuji opravit vodovod, je úplně běžné zajít si ke kadeřnici, když potřebuji pořádně ostříhat. Doufáme, že stejně běžná by mohla časem být návštěva odborníka, který vás podpoří na cestě k tomu, abyste se cítili dobře. Zvažte individuální supervizi, spolupráci s koučem nebo terapeutem, kterému důvěřujete a který vytvoří bezpečný prostor, ve kterém se budete na problémy a starosti dívat s odstupem a jejich řešení využívat i pro další situace.



ČEŠ
O P E Č U J Í C Í
P E R S O N Á L

ZÁVĚR

Materiál vznikl v rámci projektu Namaste Care, který je podpořen Evropským sociálním fondem.

Partnery projektu jsou organizace:

Meridiem, o. p. s. / www.kurzypece.cz

Jsme MILA, z. s. / www.mila.je



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Namasté Care

Reg. č.: CZ.03.3.X/0.0/0.0/17_082/0015564

