Srdce na dlani nestačí

Konzultant v oblasti sociálních služeb a katolický kněz JAKUB ŽÁKAVEC se v rámci své společnosti DelpSys dlouhodobě zabývá kvalitou péče v domovech pro seniory. Upozorňuje, že je důležité, aby tým pečujících měl konkrétní údaje o tom, co se u klientova lůžka opravdu děje, a nevycházel jen z dojmů.

V pomáhajících profesích se často předpokládá, že dobrý úmysl stačí. Praxe však ukazuje, že tak jednoduché to není. Péče se většinou odehrává v náročném prostředí tlaku, únavy, provozních kompromisů a navyklých postupů. A právě tam vychází najevo, že dobro nestačí jen chtít – je potřeba ho také dobře dělat.

Vedoucí přímé péče v jednom domově pro seniory, Dita, popisuje stav, který zná mnoho týmů: „Mluvili jsme o některých potížích pořád dokola. Každý měl svůj pohled, názory se lišily – neměli jsme se o co opřít, abychom situaci nějak vyhodnotili." U klientů se opakovaly problémy, ale nedařilo se najít jasnou příčinu. Diskuse týmu končily pocitem, že „to prostě tak je". Pracovalo se s neurčitými dojmy, ne s realitou.

Změna v Ditině týmu přišla ve chvíli, kdy začali používat nástroj, který dokázal zaznamenat fakta a zviditelnit je: konkrétně šlo o systém Beáta z firmy DelpSys, malé zařízení umístěné zespodu na rám lůžka. Neobsahuje kameru ani mikrofon, nenahrává zvuk ani obraz a nesleduje konkrétní osobu. Monitoruje fyzikální projevy – třeba otřesy postele nebo podmínky prostředí jako hluk, teplotu či vlhkost, jež měří přímo u klientova těla, což může pomoci třeba při prevenci proleženin. Zaznamenané údaje Beáta převádí do jednoduchých přehledů. Smyslem není kontrolovat klienty, ale dát týmu možnost vidět průběh událostí konkrétněji, než bylo dosud možné. „Najednou jsme nemluvili jen o pocitech," popisuje Dita. „Viděli jsme, kdy se u klienta něco děje. A hlavně – viděli jsme to všichni stejně."

Dita nic nevysvětlovala od stolu – začala se s pečujícími dívat do záznamů. Ne proto, aby hledala chyby, ale aby společně viděli, co se u lůžka opravdu odehrává, a mohli uvažovat o konkrétních vylepšeních. Dita nakonec otevřela citlivé téma aktivních matrací s kompresorem. Nikomu z týmu nic nevyčítala, spíš apelovala na jejich zkušenost: jak se jim pracuje, když klient leží na obyčejné matraci? A jak se to změní, když půjde o matraci aktivní? Pečující samy začaly mluvit o námaze, o tom, co funguje a co ne, a postupně i o klientovi – o jeho klidu, neklidu a potřebách.

Z obecného tématu se stala konkrétní otázka. Dita nenavrhla velkou změnu najednou, domluvili se na malém kroku: vybrat jednoho klienta, změnu vyzkoušet, vyhodnotit ji a teprve potom rozhodnout, co dál. V tom byla síla Beáty. Nepřinesla hotovou odpověď, ale pomohla udržet rozhovory v realitě – ne u dojmu, ne u obrany, ale u otázky, co se u konkrétního člověka skutečně děje a co mu může pomoci.

Podobnou zkušenost popisuje tým z jednoho domova pro seniory v Ostravě. Při společném pohledu do záznamů si všimli opakujících se výrazných otřesů na začátku kontaktu s klientem. „Považovali jsme to za normální, zdálo se nám, že to jinak nejde," vysvětlovala jedna z pracovnic. „Ale díky záznamům jsme o tom začali přemýšlet." Postupně se ukázalo, že problém není v péči samotné, ale ve starších lůžkách. Při sklápění postranic docházelo k prudkým nárazům, které klienty rušily – někdy i budily. To, co bylo roky považováno za běžnou součást provozu, se najednou ukázalo jako něco, co má konkrétní dopad na klientův klid, a tým měl možnost si to jasně uvědomit. Vedení domova tuto zkušenost vzalo vážně a rozhodlo se postupně část lůžek obměnit. „Bylo to pro nás zásadní," zaznělo z týmu. „Něco jsme uviděli, pojmenovali – a ono se to opravdu začalo měnit."

Péče není jen výkon – a nestačí ani srdce na dlani. Je to vztah, proces a odpovědnost. Konáme dobro. Ale právě proto si nemůžeme dovolit dělat ho slepě. V každodenní realitě domovů se týmy často neměly o co opřít. Dnes se mohou spolehnout na něco konkrétního – na společně sdílený obraz toho, co se skutečně děje. A právě tam se otevírá cesta ke změně. ⬣

Jakub Žákavec
působí jako konzultant nejen v oblasti sociálních služeb. Je také katolický kněz. Zabývá se komunikací, vedením lidí a návrhy systémových řešení. Vystudoval mimo jiné etiku, psychologii a sociologii na Katolické teologické fakultě Univerzity Karlovy a je absolventem manažerského programu na ESMA Barcelona a doktorandského studia na LIGS.