

Kvalita péče

2024

DelpSys, s.r.o.
Jakub Žákavec



Kvalita péče a jak s ní pracujeme

Věříme, že správně nastavené vztahy tvoří základ pro všechny ostatní aspekty kvalitní péče. Uznáváme a pojmenováváme rozmanitost schopností a dovedností zaměstnanců; každý z nich má jedinečný potenciál. Zatímco někteří jsou silní v administrativě, jiní vynikají v osobní komunikaci, další zase v přímé obslužné péči. Jsme pevně přesvědčeni, že péče by měla nejen splňovat určitý základní standard, ale zároveň umožňovat zaměstnancům využít jejich individuální schopnosti a kompetence.

Vztah mezi zaměstnanci a klientem je na 1. místě. Vztahy mezi zaměstnanci jsou na 1. místě, pokud se spolu pracovníci nebudou bavit, nebude to fungovat. Všichni pracovníci by měli mít zájem budovat vztahy, pokud to tak není, netáhnou za stejný provaz. Pokud komunikace není otevřená, pracovníci jsou v nevědomosti a nemohou směřovat stejně. Jde o sdílenou vizi a cíl.

Chceme zvyšovat kvalitu péče, ale také podporovat spokojenost a rozvoj zaměstnanců. Věříme, že právě tímto způsobem můžeme společně dosáhnout výjimečných výsledků v péči o ty, kteří ji potřebují nejvíce.

Tento dokument slouží jako podklad k diskusi k nastavení kvality péče ve vašem domově, chceme společně sladit očekávání nastavení kvality péče napříč celou hierarchií od ředitele, management i zaměstnance.

Pojďme společně zvyšovat kvalitu péče!

Kdo jsme?

Mgr. Veronika Doksanská Ječná, DiS.



Ergoterapeutka, speciální pedagožka a lektorka, kterou dlouholetá profesní, osobní a studijní zkušenost s lidmi s různým typem a stupněm postižení a specifickými potřebami, dovedla k myšlence, že je čas na změnu. Je přesvědčená, že podpora těchto jedinců by měla být profesionální, individuální, svobodná, aktivizační či empatická, a to nejen “na papíře.” Měla by za všech okolností dávat smysl poskytovateli i uživateli. V posledních letech se věnuje zvyšování kvality ošetrovatelského procesu, fyzickou manipulací, psychickou nemanipulací, přirozenou aktivizací při všedních denních činnostech či efektivní komunikací.

Mgr. Jakub Žákavec, Ph.D., MBA



Působí jako externí konzultant nejen v oblasti sociálních služeb. Zabývá se komunikací, vedením lidí a také návrhy systémových řešení. V oblasti vedení zaměstnanců působí od roku 2000 v řadě společností. Má zkušenosti se zaváděním systémů kvality ISO, EFQM. Vystudoval mimo jiné obory etika, psychologie a sociologie na KTF Univerzity Karlovy. Je úspěšným absolventem manažerského programu na ESMA Barcelona a doktorandského studia na LIGS.

Mgr. Kristýna Bernášková



Projektová konzultantka a manažerka, evaluátorka a analytička. Zaměřuje se na hledání a vytváření struktury a návrhů projektů, které dávají smysl nejen jí, ale které budou prospěšné i ostatním lidem. Její vášní je odhalení systému i tam, kde ho ostatní nemusí na první pohled vidět a spojování na první pohled nespojitelného. Mezi témata, kterými se zabývá je například zvyšování kvality služeb pomocí využití ICT technologií a multioborové spolupráce.

Mgr. Vojtěch Měřička, ChLJ



Metodik, dlouholetý manažer sociálních služeb, nemocniční kaplan a supervizor, co rád provází lidi tam, kam se sami obávají. Podporuje lidi v pomáhajících profesích a pomáhá jim objevovat jejich potenciál, doprovázet je v bolesti i radosti. Je také oporou při nastavení sociálních služeb tak, aby dávaly smysl. Každý člověk je pro něho jiný a neobyčejný.

Předpoklady práce

Naše služba je založena na chápání potřeb klientů, personálu i vedení. Naším cílem není primárně změnit způsob práce podle nějaké konkrétní metody zvenčí, ale společně s týmem hledat metody a nástroje, které budou vyhovovat a budou pro Vaše zařízení „na míru“. Naše metoda není založena na vnějším přístupu, ale na společné cestě, na které se snažíme najít nejvhodnější řešení od základu, zevnitř.

Pro úspěch našeho projektu je nezbytné:

- mít prostor pro změnu
- být ochoten podstoupit změnu
- využít znalosti, které mohou přispět k dalšímu rozvoji

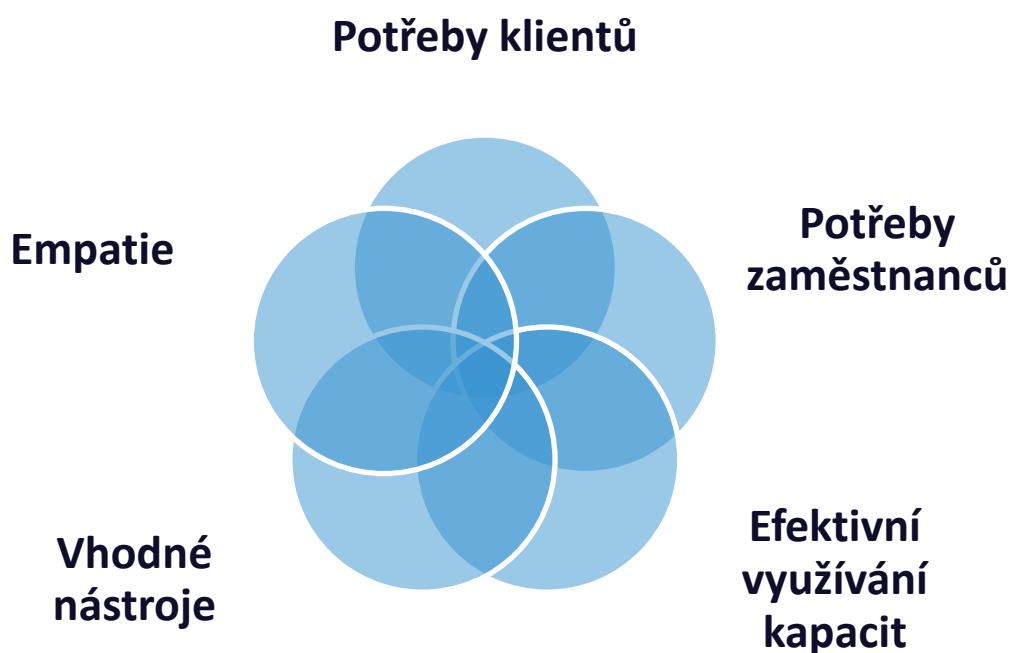
Klíčové je také jasné vymezení hranic našeho projektu. Musíme se dohodnout, co v rámci zakázky můžeme realizovat a co již leží mimo náš dosah. To zahrnuje:

- ✓ přesný časový rámec
- ✓ obsahový rámec
- ✓ cíle zakázky
- ✓ limity a podmínky spolupráce
- ✓ cena a podmínky realizace

Chceme s vámi dlouhodobě jít dobrodružnou cestou ke zvyšování kvality.

Co pro nás znamená kvalita

Pojďme se na kvalitu podívat z různých perspektiv.



1. Efektivní využívání kapacit

*„Kromě každodenních úkonů péče stihám přizpůsobovat péči o každého klienta jeho tempu a využívat ošetrovatelské koncepty typu bazální stimulace či validace.“
pracovník přímé péče*

Pokud má organizace dlouhodobě podstav, není možné zvyšovat kvalitu. Pracovníci musí fungovat společně. Chceme zvyšovat kvalitu péče v celém zařízení, nejen lokálně, ale systémově. Pokud má jedno oddělení jiná pravidla, bude vždy “černá ovce”. Na druhou stranu každé oddělení může mít různé potřeby a možnosti růstu.

S rostoucím počtem klientů, kteří vyžadují intenzivnější péči, se zvyšuje i tlak na zaměstnance a čas. Rychlé tempo práce často znemožňuje zaměstnancům zastavit se a přemýšlet o hlubším smyslu své práce. Péče by měla být vědomá, tj. ne že všichni klienti mají stejnou péči, ale že se péče řídí potřebami klientů (každý potřebuje jinou úroveň péče).

Společně si všímáme:

- Minimální počet zaměstnanců na oddělení (především s klienty náročnými na péči); nastaveno pro každé zařízení individuálně
 - Podle stupně závislosti
 - **Rozdělení klientů ne podle počtu, ale podle náročnosti na péči.**
 - Rozdělení směny
 - **Klienti rozdělení jmenovitě na celý den**
 - **Pracovníci mají své domácnosti a starají se jen o ní**
 - Kapacita zaměstnanců
 - **Kolik času denně si můžeme dovolit zvyšování kvality a zavádění nových věcí?**
- Jsou pracovníci zastupitelní?
 - Možnost zastupitelnosti napříč odděleními
 - **„Je někdo tak klíčový, že když vypadne, část aktivit se zastaví?“**
 - Sdílení i napříč pozicemi (aktivizační může zaskočit...)
- Kolik dní v roce oddělení pracuje v “krizovém” prostředí (podstav)
 - **„Je stav udržitelný, tj. nestává se, že by na oddělení byla např. při nemocech jen polovina personálu?“**
- Nemocnost **zaměstnanců** v roce (možný indikátor syndromu vyhoření a útěku do nemoci)
- Fluktuace zaměstnanců



- *“Pokud jsou pracovníci v plném stavu, dá se s nimi pracovat, je tam chuť a čas.”*
- *“Když dokončím ranní hygienu, nejsem uřícená.”*
- *“Mám chuť a prostor zkusit nové věci.”*
- *“Jakmile nám vypadli zaměstnanci, kteří se věnovali panu Františkovi, což je klient náročný na péči, tak se jeho stav zásadně zhoršil.”*
- *“Stihneme sotva roznést obědy a řešit hygienu, tak už jedeme znova, na nějaké povídání nemám čas.”*
- *“Komu se chtějí dělat změny, když toho mám plný brejle.”*

Na čem můžeme společně pracovat

Nastavení kapacit

- **Optimálního počtu zaměstnanců**
- **Zastupitelnosti**
- **Obsazení a plánování směn**
- **Fungování v krizi**
- **Nemocnosti, aby se každoročně neopakovala krize v době chřipek – vyhoření zaměstnanců**

Plánování směn

- **Identifikace a řešení problémů ve zastupitelnosti a plánování.**
- **Flexibilní zástupy a organizace dovolených.**
- **Možné nástroje na plánování.**
- **Efektivní rozdělení péče o klienty s vysokými nároky.**

2. Předpoklady individuálního nastavení péče

*„Mám podporu v tom, abych se mohl věnovat každému klientovi podle jeho potřeb a svých vlastních schopností.“
pracovník přímé péče*

Pro vysokou kvalitu péče potřebujeme, aby zaměstnanci vnímali každého klienta individuálně. Vnímali, jak jsou odlišní a co potřebují a věděli, jak to zjistit. Aby pracovníci věděli, proč pečují tak, jak pečují a dokázali si to v týmu předat.

V poslední době se do domovů ve větší míře dostávají klienti nároční na péči. To sebou nese časovou náročnost. Přesto si myslíme si, že třeba opustit paradigma, že čím jsou zpocenější a uhoněnější, tak tím víc a lepší péče poskytují. Zabíjác péče je rychlost. Ve velké rychlosti není možné přemýšlet nad tím, proč dělám to, co zrovna dělám.

I zaměstnanci mají různé potřeby a dovednosti. Nechceme učit rybu lézt na strom ani opici plavat, naopak je chceme podporovat v tom, aby se svými schopnostmi vzájemně v týmu doplňovali.

Společně si všímáme:

- Zaměstnanci ví, jak jsou klienti nároční na péči
 - Objektivní vs. subjektivní hodnocení
 - **Máte někoho, kdo je náročný na péči?**
 - Schopnosti zaměstnanců
 - **Se kterými klienty rádi pracujete?**
 - **Znáte postupy, jak pracovat s klienty náročnými na péči?**
 - Komunikace v týmu
 - **Jak sdílíte informace?**
- Individualizovaná pracovní náplň Pracovníci mají možnost volby, co jim jde a co chtějí dělat (pokud není zásadní krize)
 - **Co jednotliví pracovníci rádi dělají?**
 - **Na co mají talent?**
 - **Mohou si vybrat činnosti na směnu?**
 - **Jsou podpořeni individuálně nastaveným vzděláváním?**



- *“Ráda pracuji s náročnými klienty, kolegyni zase baví si povídat a chodit s nimi nakupovat, tak si je podle toho rozdělujeme.”*
- *“Vedoucí mě zná, ví co umím a co neumím.”*
- *“My si tady stanovili nějakou misi a vizi, všude nám to tady visí, a pak přiběhne vedoucí a řve na nás, že nestíháme.”*
- *“Nesnáším rovnání a uklízení skladů, stejně to každý den dělám, raději trávím čas s klientem.”*

Na čem můžeme společně pracovat

- Najdeme cesty k tomu, aby bylo vedení blíž k péči.
- Podpora týmu a jeho individuálního nastavení – aby jeden nebyl přetížen, ale otevření komunikace – co chceme, jak chceme
 - Co kdo chce dělat a otevřeně se o tom bavit
 - Komu vyhovují jací klienti.
 - Přes vztahy v týmu, interní zapojení do práce – pečujeme s Vámi
- Školení zaměstnanců v základech ošetrovatelských postupů
- Podpora pomáhajícím

3. Vhodné nástroje

*„Umíme si papírování rozdělit a když už něco píšeme, tak víme proč.“
pracovník přímé péče*

Administrativa je do určité míry nezbytnou součástí sociálních služeb. Neměla by však být podstatnější než péče o klienty. Naším cílem je hledat společně cesty, jak tuto oblast nastavit tak, aby se nevytvářely pouze zbytečné dokumenty do šuplíku.

Společně si všímáme:

- Míra administrativní zátěže
 - *Zapisuje jednu informaci více lidí?*
- Srozumitelnost a využitelnost zápisů
 - *Jak si pracovníci informace předávají?*
- Znalosti týmu
- Shoda s aktuálními předpisy



- *“Administrativa mi zabere každou směnu jen chvíli.”*
- *“Když mám nového klienta, jen ze zápisů poznám, co potřebuje.”*

- *“Administrativu si nechávám na noční, když na ni mám konečně čas.”*
- *“Je hezké, že vím, že měl klient špatnou náladu, ale když nevím proč, nemůžu s tím pracovat.”*

Na čem můžeme společně pracovat

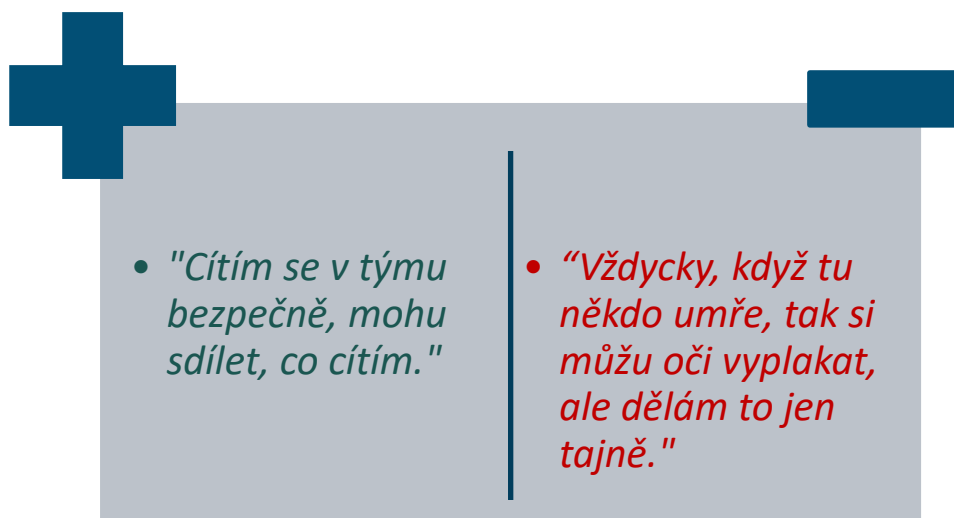
- Anonymní hodnocení znalostí zaměstnanců.
- Sladění s aktuálními předpisy.
- Společná cesta ke snížení administrativní zátěže.
- Mapování cesty informací mezi týmem i mezi zaměstnanci a klienty.

4. Empatie jako dovednost

*„Umím zjistit informace, nacítit emoce a umím s tím, co zjistím pracovat. Emoce jsou v pořádku, máme je všichni.“
pracovník přímé péče*

Existuje mylná představa toho, že každý zaměstnanec je empatický. Empatie je však dovednost jako každá jiná, kterou je třeba posilovat a trénovat. S časem se tato dovednost mění a pro poskytování vědomé péče je potřebná velká míra sebereflexe.

Míru empatie máme každý jinou, stejně jako schopnost ji rozvíjet.



Společně si všímáme:

- Pracuje se s emocemi pracovníků?
- Pracuje se s emocemi klientů?
- Jak často používáte s klienty slovo "musíte"?
-

Na čem můžeme společně pracovat

- Setkání a otevření témat emocí
 - Aby si zaměstnanci uvědomili, že je emoce mají (emoce uvnitř každého zaměstnance – ne v týmu, ne u klientů)
- „Jak rozvíjet empatii a co to je“
 - Skupinové/individuální školení jak na emoce u klientů.
- Online školení/individuální setkání na konkrétní kazuistiky
 - Jak pracovat v konkrétních případech se svými emocemi i emocemi klientů

5. Potřeby klientů

*„Mám konkrétní klienty v péči, vím, jak se na ně naladit, co potřebují a jak jim to naplnit.“
pracovník přímé péče*

V případě že máme zajištěné podmínky pro kvalitní péči v předchozích bodech, můžeme se podívat na kvalitu z pohledu klienta. Využijeme k tomu Maslowa.

Pojďme se dívat na jednotlivé oblasti potřeb – pokládáte si tyto otázky? Máte nějaké další, které řešíte?

Fyziologické potřeby

- *Jak často holíte? (mělo by být podle potřeb a domluv s klientem)*
- *Jak často koupete klienta na lůžku (4. Stupeň závislosti)?*
- *Koupete ve dvou?*
- *Mohou si klienti, kteří vstanou v noci dát nějaké občerstvení (hrnek čaje pro klienta, který vstává ve 4, aby nemusel čekat na snídani).*
- *Mohou klienti ovládat světlo z postele/v noci svítit, aby nerušili ostatní?*

Co v této oblasti řešíte vy?

-
-
-

Bezpečí a jistota

- *Probíhá manipulace 1 na 1?*
- *Jste si jistí při manipulaci?*
- *Umíte pracovat se spasticitou klientů?*
- *Dostanou i klienti na vozíku všude po domově bezpečně sami?*
- *Máte přehled o pohybu na oddělení?*

Co v této oblasti řešíte vy?

-
-
-

Láska a patření

- *Chodíte ke klientům pouze na návštěvu? (oni jsou v domově doma)*
- *Vypijete si kafe s klienty?*
- *Mohou klienti přijímat návštěvy v soukromí?*
- *Informujete rodinu i o pozitivních věcech?*
- *Kolik klientů umírá v nemocnici/kolik v domově?*

Co v této oblasti řešíte vy?

-
-
-

Uznání a sebeúcta

- *V kolik myjete?*
- *Jak vypadá převážení klienta do společné koupelny?*
- *Jak často se využívají cedulky Nerušit na dveře?*
- *Jak řešíte, když klient odmítá jíst?*
- *Co když klient odmítá léky?*

Co v této oblasti řešíte vy?

-
-
-

Seberealizace

- *Jsou klienti zapojeni do běžných denní činností?*
- *Jak vypadají aktivity pro klienty s vysokou mírou podpory?*
- *Kolikrát za den použijete slovo "musíte"?*

Co v této oblasti řešíte vy?

-
-
-

Na čem můžeme společně pracovat

Zjišťování potřeb je nutnou součástí zavádění ošetrovatelských konceptů.

- **DelpCare – podpora kvality individuální péče**
- **Neruš – podpora soukromí klientů**

Školení

- **Fyzická manipulace (akreditované), Validace, Bazální stimulace, Kinestetická mobilizace, Snoezelen**
 - o **Akreditované školení manipulace a komunikace**
- **Můžeme připravit na zavádění konceptů**
 - o *„máte zavedené koncepty, ale nepoužíváte je?“*

Zpracování individuálního plánu

- **Zjišťování potřeb pro individuální plánování**
- **Facilitace individuálního plánování (jak to komunikovat, „nechtějte, aby to psaly odborně...“)**