

# Pozitiva a ocenění

Positive Words

## Instrukce pro personál

### Východiska

Předávání služby je prakticky jediná příležitost, kdy se schází celý ošetrovatelský tým a společně probírá všechny pacienty na oddělení. Setkání plní stěžejní organizační funkci, protože zajišťuje, že nastupující směna sester se dozví, co se událo, jaká jsou hlavní rizika, kteří pacienti byli nově přijati a co se musí udělat během nadcházející směny.

Často se však předávající zaměřují především na výjimečné události a náročné chování pacientů. To znamená takové chování, které se obtížně zvládá nebo které představuje riziko pro jiné pacienty či personál. Tím se může posilovat negativní vnímání pacientů.

Abychom tuto přirozenou tendenci vyvážili, navrhuje, aby se o každém pacientovi během předání služby řeklo také něco pozitivního, a mluvili se o jeho náročném chování, aby se vždy nabídlo i psychologické vysvětlení. Tak se podpoří pozitivní pohled na pacienty a sníží se pravděpodobnost konfliktů.

## Popis nástroje Pozitiva a ocenění

Sestry by měly při předávce u každého pacienta uvést něco pozitivního o jeho chování během služby nebo se zaměřit na nějakou jeho pozitivní vlastnost. Když to není možné, měly by uvést něco pozitivního o tom, jak během uplynulé směny samy pacienta podpořily nebo povzbudily (pozitivní ocenění). Pokud referují o náročném nebo problematickém chování pacienta, měly by nabídnout jeho možné psychologické vysvětlení. Pro účely těchto psychologických interpretací nabízíme dokument „Jak porozumět chování pacientů“.

### Oblasti, které lze hodnotit pozitivně

**Návrhy od výzkumného týmu:** Nějaký úspěch pacienta v minulosti, před přijetím nebo předtím, než onemocněl; projev nějaké jeho kladné osobní vlastnosti; úspěch nebo vykonání úkolu během služby; zapojení do aktivity v průběhu předešlé služby; činnost, v níž se pacient zlepšil; projevení zájmu o něco; projevení snahy o něco nebo vyřešení nějakého problému; pomoc jinému pacientovi nebo přispění skupině pacientů jako celku; něco, co si pacient užíval; zajímavosti o pacientovi; návštěvy, které proběhly dobře, telefonáty s pozitivním výsledkem; že vám pacient připomíná někoho známého nebo slavného.

**Návrhy od skupiny uživatelů našich služeb:** Pozitivně přerátovat nebo konotovat chování, tzn. najít pozitivní aspekt na nějakém chování (dělání stojek v denní místnosti = perfektní stojky, dobrá obratnost); trpělivost s ostatními, výdrž nebo kuráž; vypadá, že lépe zvládá stres; dobře jsme si popovídali; něco mi dokázal sdělit; dobře vycházel s ostatními pacienty; něco z předchozího života pacienta, např. býval učitelem, umělcem, diplomatem; zapojil se do pracovní aktivity či terapie; pozitivně přerátovat něco, co může být vnímáno negativně, např. byl asertivní, ne naléhavý, nadále

1



je otravný, ale sám vstal na snídani; ocenit, že se umí za sebe postavit, např. přijmout odseknutí s porozuměním; vysprchoval se, užil si aktivity; hezky jednal s lékařem/sestrou; všechno snědl; v klidu si vzal léky; uvedl, že mu léky pomáhají cítit se lépe; užil si vycházku; dobře se vyspal; je méně naléhavý; více dnes komunikoval s ostatními; uvedl, že má dobrou náladu a těší se na propuštění; užil si propustku / co dělal; nechodil sem a tam; usmál se a navazoval oční kontakt; nezačal křičet a odešel do klidové místnosti; z propustky se vrátil včas; působí veseleji.

### Role specialisty

- Při každém předání služby připomínat sdělujícímu, aby „uvedl něco pozitivního o daném pacientovi“ nebo nabídl vysvětlení, „proč se podle něj pacient takto choval“.
- Každému pracovníkovi na oddělení dát k přečtení dokument „Jak porozumět chování pacientů.“ Sami tento dokument používejte pro účely interpretace chování pacientů pro ostatní kolegy v týmu.