

Poznávejte jeden druhého

Know Each Other

Instrukce pro personál

Východiska

Často se říká, že základem psychiatrického ošetřovatelství je vytváření dobrých terapeutických vztahů s pacienty. Všichni víme, že je na tom něco pravdy a že je to velice důležité. Nicméně uvádět to do praxe s pacienty na akutním oddělení je obtížné. Do cesty se nám staví systém směn na oddělení, fluktuace pacientů, časté příjmy a propouštění, množství rutinní práce, vyplňování formulářů, telefonáty, vizity atd. Když už si uděláme na rozhovor s pacienty čas, bývá užitečné dozvědět se o jejich životě a zájmech – to nám dává možnost rozmlouvat s nimi o tématech, o kterých si rádi povídají. Navíc, když už se něco dozvíme o zájmech pacienta, tuto informaci je možné sdílet s celým týmem. Všichni ji pak můžou využít k navázání kontaktu s pacientem.

Totéž ovšem může fungovat i obráceně. Pokud pacientům poskytneme trochu více informací o nás, členech personálu, mohou i oni objevit společné oblasti zájmu a konverzační témata. Takto se vzájemně poznat a dozvědět se jeden o druhém napomáhá rychlejšímu utváření vzájemných vztahů. A tyto vztahy nám pak mohou pomoci pacienty usměřňovat, zlepšovat jejich schopnost zvládat stres, korigovat jejich náročnější chování a umožnit jim, aby se cítili jistěji a pohodlněji.

Ačkoli při příjmu shromažďujeme o pacientech mnoho informací, jen málo z nich je užitečných pro budování vztahů, nezávazné popovídání a neformální konverzaci. Informace také bývají zabarvené negativně, protože se obvykle týkají psychiatrické anamnézy, duševní poruchy či zdravotního postižení. Tento nástroj má za cíl fungovat jako určitá protiváha tím, že shromažďuje informace sociální povahy, které vytvářejí ucelenější obrázek o osobě pacienta, jeho činnostech a zájmech. Když se tyto informace zveřejní, mohou sloužit jako podnět k zahájení rozhovoru a usnadňovat tak budování vztahů mezi pacienty navzájem i mezi pacienty a zaměstnanci, což snižuje výskyt konfliktů.

Popis nástroje Poznávejte jeden druhého

Každý člen personálu o sobě poskytne informace nekontroverzní povahy, které sám považuje za přínosné sdílet pacientům. Mohou to být například následující typy údajů: odborná kvalifikace, počet let praxe v psychiatrii; nemocnice/místa, kde dříve pracovali; zaměstnání, která vykonávali dříve; koníčky, zájmy, oblíbený televizní program s vysvětlením proč; oblíbený film s vysvětlením proč; oblíbená kniha s vysvětlením proč; preferovaný hudební žánr; jakou špatnou radu kdy v životě uposlechli; jakou špatnou radu někomu dali; jaké je jejich životní motto. [Další návrhy jsou vítány]. Informace o každém členovi týmu jsou poté sepsány na jeden laminovaný list. Sada těchto informačních listů je pak dostupná pacientům ve speciální složce.

Pokud je k tomu pacient svolný, pracovník, který jej přijímá, mu – a případně i osobě, která jej doprovází – položí několik otázek, které pomohou vytvořit jeho profil jako člověka. Jedná se o klíčové informace o jeho životě, co se mu líbí a nelíbí, jaké má oblíbené věci, citáty, jaké má názory atd. (Návštěvy pacienta

mohou do tohoto profilu také přispět.) Tento profil pak slouží zaměstnancům, aby se lépe seznámili se svými pacienty a měli po ruce vhodná konverzační témata. Může také obsahovat obrázek podle výběru pacienta.

Příklady témat: jaký je jejich oblíbený druh hudby; zda hrají na nějaký hudební nástroj; zda se zajímají o módu; jaký je jejich styl oblékání; oblíbené filmy; oblíbené televizní programy; oblíbené televizní kanály; webové stránky; radiostanice; zda sledují seriály (které?); sport (které typy, které týmy); oblíbená jídla; oblíbené časopisy; noviny; jaké mají koníčky a zájmy; jakou práci dělají/dělali; jaká jsou jejich oblíbená místa; země, které navštívili; oblíbené dovolené; zda raději čaj, nebo kávu; oblíbené nápoje; oblíbená zvířata; zda někdy měli domácí zvíře; oblíbení herci a herečky; kdo jsou jejich nejlepší přátelé; osobní vzory; slavní lidé, se kterými by se rádi setkali; slavní lidé, které potkali; oblíbené knihy; okamžiky, na které jsou hrdí; největší úspěchy; zda mají nějaké speciální dovednosti (např. hudba, kreslení, jazyky atd.); jaké volnočasové aktivity je baví.

Informace o pacientovi jsou přidány do stejné složky jako medailonky členů personálu s názvem „Poznávejte jeden druhého“. Po propuštění si pacient může svůj list vzít s sebou domů nebo ho nechat zlikvidovat.

Role specialisty

- Koordinovat sběr informací o pracovnících i pacientech, vzít si na starost tisk a laminování profilů.
- Upozorňovat pacienty, že tyto informace jsou k dispozici.
- Zajistit, aby složka „Poznávejte jeden druhého“ byla na oddělení dostupná ve veřejných prostorách.
- Dohlédnout na doplnění nových listů, pokud se některé z nich ze složky ztratí.