

# Vyjasněná očekávání

Clear Mutual Expectations

## Instrukce pro personál

### Východiska

Některé obtížné a náročné projevy chování pacientů jsou částečně způsobeny nejasnostmi ohledně očekávání, jak se mají chovat, nebo nesouladem mezi pracovníky oddělení v tom, jaká tato očekávání vlastně jsou. Tato nejednoznačnost nebo nejasnost je zvláště problematická u pacientů, kteří:

- Nejsou schopni jasně myslet
- Jsou rozptýlení či zahlceni psychotickým myšlením
- Nejsou schopni se soustředit
- Mají potíže s interpretací slovní a neverbální komunikace druhých
- Procházejí extrémními emočními stavy a náladami, které ovlivňují jejich vnímání a chápání toho, co se kolem nich děje
- Mají zkreslený pohled na své okolí, zejména na lidi v pozici autority, často díky minulým zkušenostem a výchově

Tato očekávání fungují obousměrně a stejně jako personál má očekávání od pacientů, také pacienti mají očekávání od personálu. Vyjasnění očekávání umožňuje členům personálu být konzistentní, a pacientům zase rozumět jejich povinnostem i povinnostem personálu. Komunikace mezi oběma stranami se tak usnadní a přehlednost v sociálním prostředí pomůže pacientům jasněji uvažovat a zažívat méně podráždění a frustrace. Snížení stresu a úzkosti pomáhá ke zmírnění příznaků a podporuje zotavení pacientů.

Pacienti mohou považovat slovo „pravidla“ za infantilizující a nežádoucí, je proto mnohem lepší mluvit o očekáváních, pokynech či standardech.

## Popis nástroje Vyjasněná vzájemná očekávání

**Krok 1.** Na schůzce se zaměstnanci prodiskutujte níže uvedený vzorový seznam vzájemných očekávání. Společně jako tým rozhodněte, co by se mělo zahrnout a co by se mělo upravit a jak. V tomto bodě by zaměstnanci měli společně zvážit, zda nejsou některá pravidla triviální nebo zbytečná – například omezení doby, po kterou jsou k dispozici horké nápoje, na kolik šálků mají pacienti nárok atd. Ptejte se navzájem, „kdo jsme, abychom něco zakazovali?“

**Krok 2.** Uspořádejte setkání personálu s pacienty, rozdejte jim seznam vašich návrhů a dohodněte se s přítomnými pacienty, co by mělo být zahrnuto v závazcích personálu a pacientů, a také na tom, co z toho je nejdůležitější. Měli byste pacientům umět vysvětlit skutečné důvody těchto očekávání. Řekněte jim, které ze standardů vyžaduje vedení nemocnice, a buďte připraveni vysvětlit jim i to, jak se proti těmto požadavkům odvolat nebo požádat o jejich změnu. Na závěr schůzky si odsouhlaste

1

finální seznam a obsah a vyberte formát návrhu, který se má vytisknout. Můžete využít nebo upravit některý ze vzorů, které nabízíme na webových stránkách Safewards.

Krok 3. Sepište seznam vzájemných očekávání, na kterém jste se dohodli. Můžete si navrhnout zcela nový formát (doporučujeme použít PowerPoint), nebo můžete smazat obsah některého z našich příkladů a nahradit jej vzájemnými očekáváními, která jste si odsouhlasili s pracovníky a pacienty na vašem oddělení.

Krok 4. Dokument, který si tak sami vytvoříte, si vytiskněte, zalaminujte jako plakát a vyvěste ho na dobře viditelném místě na oddělení, kde si jej budou moci přečíst pacienti i zaměstnanci. Některá oddělení mohou potřebovat více než jednu kopii. Menší kopie lze zavěsit do ložnic pro pacienty nebo zahrnout do uvítacích materiálů.

Krok 5. Využívejte tento plakát už během přijímacího procesu, projděte jej s novými pacienty, možná i několikrát během prvního týdne. Ujistěte se, že obsahu porozuměli.

Krok 6. Odkazujte na tato očekávání, když žádáte pacienty, aby upustili od určitého chování, nebo když je žádáte, aby něco udělali.

Krok 7. Povzbuzujte pacienty, aby se na tato očekávání odvolali v situacích, kdy je zaměstnanci neplní nebo je porušují.

Počítejte i s tím, že si budete muset najít tiskárnu, která vám plakát vytiskne, a dohodnout se s vedením organizace, aby vám uhradila náklady. Buď může tisk objednat sama, nebo vám jej proplatit, pokud vše zajistíte vy. To vše je dobré vyřešit ještě předtím, než se pustíte do realizace. Jakékoli zpoždění v pozdější fázi může nadšení pro toto opatření oslabit.

## Příklady vzájemných očekávání

### Obecná očekávání

Všichni jsme tu, abychom si navzájem pomáhali a podporovali se.

*Odůvodnění: Pokud si navzájem budeme pomáhat a podporovat jeden druhého, budou se pacienti rychleji uzdravovat a budou se moci dříve vrátit domů.*

Všichni se můžeme spolehnout, že se s námi bude jednat s úctou. Pacienti mohou očekávat, že členové personálu vůči nim budou zdvořilí a uctiví, a že i ostatní pacienti je budou respektovat. Slovní zneužívání, hrozby, rasistické nebo homofobní komentáře, šikana a násilí nemají na našem oddělení místo. Stejně tak přílišný hluk, křik a vše, co jakýmkoli způsobem znepříjemňuje život na oddělení ostatním.

*Odůvodnění: Každý člověk má stejná práva. Klidné a bezpečné oddělení snižuje stres a pomáhá lidem rychleji se uzdravovat.*

Když jsme nemocní, můžeme se spolehnout, že ostatní budou tolerovat naše chování, a budou s námi mít trpělivost.



*Odůvodnění: Když jsme nemocní, můžeme se chovat způsobem, který je nepříjemný, stresující a dráždí lidi kolem nás. Dokonce, i když nemocní nejsme, může být soužití s námi obtížné, protože lidé mají různé zvyky a jiný způsob života. Navíc jsme všichni omylní lidé a občas děláme chyby. Pokud se k druhým chováme s tolerancí a porozuměním, můžeme očekávat, že se tak budou chovat i oni k nám.*

Každý se musí o sebe starat, být čistý a slušně oblečený, a také pomáhat udržovat oddělení v čistotě a uklizené.

*Odůvodnění: Abychom jeden pro druhého dobře vypadali, vytvářeli společně pozitivní atmosféru, a také abychom druhým neznepríjemňovali život zápachem nebo zapáchajícím oblečením.*

Zaměstnanci ani pacienti neopouštějí oddělení bez povolení.

*Odůvodnění: Zaměstnanci jsou povinni být přítomni a k dispozici pro péči o pacienty během pracovní doby. Pacienti by měli mít maximální svobodu, ale v některých případech není bezpečné oddělení opouštět – zejména tehdy, když to nedovoluje jejich zdravotní stav nebo když jejich odchodu brání právní důvody.*

Očekává se, že pacienti budou spolupracovat a zapojovat se do dohodnutého léčebného plánu, účastnit se skupinových aktivit, terapeutických sezení a brát dohodnuté léky, a také si vzájemně pomáhat tím, že budou druhé podporovat, aby činili totéž.

*Odůvodnění: Spolupráce urychluje zotavení, urychluje propuštění a pomáhá zapojit se ostatním pacientům, kteří mohou mít potíže s motivací.*

## Zaměstnanci

Ošetrovatelský personál se bude věnovat požadavkům pacientů včas a efektivně a podávat jim zprávy o pokroku.

*Odůvodnění: Vyjadřuje to péči a angažovanost vůči pacientům. Pacienti, kteří vědí, že na nich personálu záleží, mají lepší terapeutický vztah s týmem oddělení a je pravděpodobnější, že budou při léčbě spolupracovat a uzdraví se tak rychleji.*

Sestry budou co nejvíce dostupné a k dispozici pacientům.

*Odůvodnění: Být pacientům k dispozici znamená, že si pacienti nebudou muset získávat pozornost personálu extrémními projevy chování, protože budou z jeho strany vnímat úctu, péči a zájem.*

Sestry se budou řídit svým profesním kodexem: jednat s pacienty individuálně s ohledem na důvěrnost, spolupracovat s pacienty a získávat jejich souhlas, zachovávat jasné profesní hranice, pracovat jako tým, poskytovat ten nejvyšší standard péče a jednat čestně a bezúhonně.

*Odůvodnění: Protože cokoli jiného by bylo špatné, škodlivé pro pacienty nebo vedlo k jejich využívání.*

Zaměstnanci budou při péči o pacienty dodržovat organizační pokyny a směrnice.

*Odůvodnění: Směrnice a pokyny stanoví osvědčené postupy péče podle odborného vedení nemocnice, podle standardů vyhlášených Ministerstvem zdravotnictví ČR i s ohledem na další standardy žádoucí a/nebo požadované praxe.*



Zaměstnanci budou jednat v souladu se zákony. To znamená zajistit plnou informovanost pacientů o jejich právech a pomáhat jim s jakýmkoli procesem odvolání nebo podáním stížnosti. To může znamenat i dočasné zadržení některých pacientů na oddělení nebo trvání na přijetí medikace.

*Odůvodnění: Toto je naše právní a profesní povinnost, stanovená parlamentem a vládou.*

### Vyloučené položky

Pacienti ani zaměstnanci nebudou na oddělení donášet drogy ani alkohol, konzumovat je tam nebo je nabízet ke konzumaci jinému pacientovi.

*Odůvodnění: Pro zaměstnance by to znamenalo, že by nemohli spolehlivě a správně vykonávat svou práci. U pacientů by to interagovalo s jejich léky, obtížně by se zjišťovalo, zda jim užívané léky prospívají, a mohlo by to zhoršit jejich nemoc nebo prodloužit zotavení. Drogy a alkohol mohou u obou stran zvýšit výskyt neuctivého a obtěžujícího chování, mohou mít škodlivé účinky na fyzické zdraví a mohou vytvářet návyk či závislost.*

Žádáme pacienty, aby nepřinášeli na oddělení žádné z následujících věcí: [nůžky, nože, břitvy/žiletky, léky, které neposkytl personál, plastové tašky, zapalovače/zápalky, zbraně všeho druhu nebo cokoli dalšího, co se vztahuje na vaše oddělení].

*Odůvodnění: Nemocní lidé mohou být někdy neklidní či rozrušení do té míry, že si chtějí ublížit. Aby se toto riziko snížilo, určité věci by neměly být k dispozici, a to ani jako součást jejich osobních věcí nebo věcí ostatních pacientů. Abychom se chránili navzájem, žádáme všechny, aby tyto věci na oddělení nepřinášeli.*

Žádáme všechny, aby nikdo na oddělení nekouřil.

*Odůvodnění: Je to nezdravé, škodlivé a může to obtěžovat ostatní.*

### Vlastnictví

Všichni budeme respektovat osobní majetek druhých, nic si nebereme ani nepůjčujeme bez dovození, nic cizího nepoškozujeme a neničíme, včetně textilií, nábytku a dalšího vybavení.

*Odůvodnění: Respektovat druhého znamená i respektovat jeho majetek, jeho práva, místo, kde žije, a sdílené náklady na provoz našeho oddělení.*

### Místa

Pacienti jsou žádáni, aby nechodili do ženských ložnic a pokojů (a naopak).

*Odůvodnění: Na oddělení nejsou povoleny intimní vztahy mezi pacienty, protože pacienti jsou nemocní, mohou být zranitelní a nemusí být v takovém rozpoložení, aby mohli dělat plně informovaná rozhodnutí v těchto záležitostech. Proto se všichni musíme navzájem chránit.*

Všichni pacienti jsou žádáni, aby nechodili do [uvedte místa na vašem oddělení].

*Odůvodnění: Obvykle k těmto omezením existuje bezpečnostní důvod. Dokážete říct, co to je ve vašem případě?*



Co mohou pacienti dělat, když tato očekávání nejsou splněna: Obráťte se na kohokoli z personálu oddělení nebo podejte formální stížnost.

### Role specialisty

- Zajistit konání schůzek, na nichž se budou vzájemná očekávání probírat, předávat výsledky odpovědným pracovníkům, schvalovat definitivní podobu plakátu s přehledem vzájemných očekávání a zajistit, aby byl vyvěšen na viditelném místě na oddělení.
- Jste-li přijímající sestra, ukažte pacientovi plakát a vysvětlete mu jeho obsah. Pokud nejste ve službě, když je pacient přijat, připomeňte sestře na příjmu, aby to udělala ona. Pokud jste u předání služby a byl přijat nový pacient, zeptejte se, zda mu byl plakát ukázán a vysvětlen.