

Forum Opieki Długoterminowej

medi

WYDANIE SPECJALNE

Damy Radę

- wyjdę ze szpitala
i co dalej?

• • • • •
ZAPRASZAMY - PRZYSTĄP DO PROJEKTU



Wiedza, wrażliwość, odpowiedzialność - właśnie na tych wartościach budujemy **Fundację TZMO Razem Zmieniamy Świat**. Nazwa Fundacji jest ilustracją naszego spojrzenia na działalność społeczną. Wszystko, co osiągnęliśmy, zawdzięczamy ścisłej i wieloletniej współpracy ze środowiskiem profesjonalistów. Ludzi, którzy każdego dnia, z pasją i zaangażowaniem kształtują jakość opieki nad przewlekle chorymi. Jesteśmy przekonani, że świat da się zmienić, jeśli tylko zechcemy otworzyć się na wspólne poszukiwanie rozwiązań. Dlatego tak ważna w naszej działalności jest edukacja i jeden z kluczowych jej wymiarów - budowanie wiedzy poprzez wymianę doświadczeń.

Damy Radę

- wyjdę ze szpitala i co dalej?

Damy Radę to ogólnopolski program edukacyjny tworzony we współpracy z profesjonalistami – pielęgniarkami, rehabilitantami, pracownikami szpitali oraz instytucji opieki długoterminowej. Projekt ma na celu wsparcie opiekunów rodzinnych, którzy na co dzień zajmują się osobą niesamodzielną, przewlekle chorą.



CO OFERUJEMY w ramach projektu?

- poradniki:
 - „Jak opiekować się osobą przewlekle chorą w domu?”
 - „Co warto wiedzieć o chorobie Alzheimera i innych formach demencji”
- szkolenia dla personelu medycznego
- finansowanie warsztatów dla rodzin pacjentów
- niezbędni opiekunów z próbkami wyrobów chłonnych i produktów pielęgnacyjnych



DO KOGO adresujemy projekt?

DO RODZIN PACJENTÓW:

- stale unieruchomionych
- ze średnim i ciężkim nietrzymaniem moczu
- z chorobą Alzheimera i innymi rodzajami demencji
- po chorobach i zabiegach powodujących czasową lub stałą utratę samodzielności



JAKIE KORZYŚCI przynosi realizacja projektu „Damy Radę” szpitalowi?

- autentyczną pomoc w rozmowie z rodziną i wyjaśnianiu problematycznych kwestii
- oszczędność czasu w pracy z rodziną pacjenta
- pomoc w uspokojeniu rodziny i zmniejszeniu jej stresu w związku z opieką nad osobą chorą
- może być istotnym elementem realizacji standardu akredytacyjnego
- bezpłatny dostęp do platformy z certyfikowanymi szkoleniami dla personelu szpitala



JAKIE SĄ ZASADY przystąpienia do projektu?

- Wystarczy podpisać LIST INTENCYJNY
- Dostarczaniem narzędzi edukacyjnych i szkoleniem personelu medycznego zajmuje się Fundacja TZMO Razem Zmieniamy Świat
- Udział w projekcie jest BEZPŁATNY

Jesteśmy przekonani, że odpowiednia wiedza i umiejętności przyczyniają się do poprawy jakości życia osób niesamodzielnych oraz ich opiekunów. Wspólnie możemy im w tym pomóc.



Naczelna Rada Pielęgniarek i Położnych rekomenduje projekt „Damy Radę – wyjdę ze szpitala i co dalej?” jako bardzo cenną inicjatywę na rzecz pacjenta opuszczającego szpital, jego rodziny i opiekunów. Projekt zyskał szerokie poparcie w środowisku medycznym. Pielęgniarki i położne, które współpracują z rodziną pomagają określić indywidualne potrzeby pacjenta, wskazują za pomocą jakich środków, materiałów i sprzętu zapewnić najlepszą opiekę nad chorym. „Damy Radę” jest tutaj dużym wsparciem. Edukacja rodzin w szpitalu pozwala przygotować dom i członków rodziny na przyjęcie osoby niesamodzielnej. Poza tym zmniejsza stres opiekunów towarzyszący tej nowej i trudnej sytuacji. Wraz z edukacją rodziny, wzrasta jakość sprawowanej opieki nad pacjentem – **potwierdza Zofia Małas, prezes Naczelnej Rady Pielęgniarek i Położnych.**

Poradnik „Jak opiekować się osobą przewlekle chorą w domu?” swoim patronatem objęli:

Naczelna Rada
Pielęgniarek i Położnych

Polskie Towarzystwo
Opieki Długoterminowej

Prof. dr hab. n. med. Tomasz Kostka
Konsultant krajowy w dziedzinie geriatrii

Magazyn
Pielęgniarki i Położnej

Polskie Towarzystwo
Gerontologiczne

damy radę



JAKO WSPARCIE DLA SZPITALI

„Damy Radę – wyjdę ze szpitala i co dalej?” to projekt przygotowany przez Fundację TZMO Razem Zmieniamy Świat dla rodzin osób przewlekle chorych. Projekt jest kompleksowym źródłem wiedzy na temat opieki nad chorym. W codziennej pracy pielęgniarek, jest dużym wsparciem w kontaktach z rodziną pacjenta. Materiały edukacyjne, oferowane w ramach projektu „Damy Radę” pomagają uspokoić rodzinę i zmniejszyć jej stres związany z chorobą bliskiej osoby, a także zaoszczędzić czas personelowi medycznemu. O korzyściach płynących z realizacji „Damy Radę” w szpitalach mówi koordynatorki projektu:

DR HAB. BARBARA WIZNER

Katedra i Klinika Chorób Wewnętrznych
i Geriatrii Szpitala Uniwersyteckiego w Krakowie

Chcielibyśmy, aby podjęta inicjatywa przerodziła się w projekt, który będzie realizowany na terenie szpitala w dłuższej perspektywie czasu, rozszerzając obszary prowadzonej działalności edukacyjnej i zakres wsparcia udzielanych rodzinom i opiekunom. Stąd też idea wypracowania na bazie projektu „Damy Radę”, interdyscyplinarnego charakteru przedsięwzięcia, w który zaangażowani będą, oprócz personelu pielęgniarskiego i pracowników socjalnych: psychologzy, fizjoterapeuci, dietetycy, być może również lekarze. Ponieważ misją Szpitala Uniwersyteckiego jest zapewnienie kompleksowej opieki medycznej, łącząc tradycję i doświadczenie z najnowszymi trendami w medycynie na rzecz poprawy zdrowia, ale także komfortu pacjenta, założenia projektu „Damy Radę” doskonale wpisują się w motto SU i stanowią ważne uzupełnienie jego działalności.



ANNA GARUCKA

Dyrektor ds. pielęgniarstwa i organizacji opieki z Mazowieckiego Szpitala Wojewódzkiego im. św. Jana Pawła II w Siedlcach

Gdy do naszego szpitala trafia pacjent, który po zakończonej hospitalizacji będzie wymagał kompleksowej opieki, rodzina od razu otrzymuje poradnik „Jak opiekować się osobą przewlekle chorą w domu?”.

Dzięki temu ma czas żeby się z nim zapoznać i dowiedzieć na czym polega opieka nad chorym w warunkach domowych – jak powinna wyglądać prawidłowa pielęgnacja, na co zwrócić uwagę wybierając pieluchomajtki, w jaki sposób rozmawiać z chorym, do jakich instytucji zwrócić się o pomoc. Rodzina już na tym etapie jest wyposażona w wiedzę teoretyczną. Już w tym momencie uzyskuje pierwszą pomoc. Widzimy, że rodzina korzysta z tych poradników, bo zadaje pielęgniarce konkretne pytania.



BOŻENA ŁUSZCZYŃSKA

Naczelnia Pielęgniarka ze Szpitala Powiatowego w Radomsku

Uważam, że bardzo ważne dla rodzin jest takie poczucie, że nie zostają pozostawione same sobie, że personel właśnie poprzez takie działania jak wręczenie poradnika czy też niezbędna opieka jest dla nich realnym wsparciem. To nam bardzo pomaga budować relację na linii pacjent/rodzina pacjenta – personel medyczny. Kontakt z rodziną jest łatwiejszy, szybciej udaje się zdobyć jej zaufanie. Rodzina w jasny sposób precyzuje swoje oczekiwania dzięki czemu, my jako personel medyczny, możemy na nie szybko odpowiedzieć. Obserwujemy, że bliscy pacjentów chętniej i szybciej angażują się w opiekę nad nimi już w szpitalu, towarzyszą pielęgniarkom w codziennych czynnościach pielęgnacyjnych, ćwiczą zmianę bielizny osobistej, mycie głowy. Później, już w domu, nie sprawia im to już tak wielu trudności.

**MONIKA BIAŁKOWSKA**

*zastępca Naczelnej Pielęgniarki
w Samodzielnym Publicznym
Wojewódzkim Szpitalu Chirurgii Urazowej
w Piekarach Śląskich*

Filmy instruktażowe „Damy Radę” to świetna propozycja dla młodych ludzi, którzy stają w obliczu opieki nad bliską osobą. Są takim zbiorem rad i wskazówek, w każdej chwili można do nich wrócić. Podczas rozmów z rodzinami widzimy, że rzeczywiście oglądają te filmy i uczą się jak prawidłowo zająć się chorym. Dopytują, proszą by pokazać im najbardziej problematyczne czynności. To stanowi duże wsparcie dla personelu medycznego. Pielęgniarki wyjaśniając poszczególne etapy procesu pielęgnacji widzą, że rodziny mają już wiedzę na ten temat.

**BARBARA KACZOROWSKA**

*Pielęgniarka oddziałowa
w Zakładzie Opiekuńczo-Lecznym,
Pabianickie Centrum Medyczne*

Materiały edukacyjne „Damy Radę” wykorzystaliśmy do realizacji Standardów Akredytacyjnych Centrum Monitorowania Jakości, konkretnie do standardu CO 13: pacjenci i ich rodziny uzyskują niezbędną wiedzę do zrozumienia dalszego przebiegu leczenia i przystosowania do czynności ułatwiających życie codzienne oraz do standardu CO 12: w szpitalu prowadzi się programy edukacji zdrowotnej. W ubiegłym roku mieliśmy wizytę recertyfikującą, którą przeszliśmy pomyślnie. Wpływ na to miały m.in.: wartości edukacyjne, które niesie za sobą projekt. Na oddziałach wiszą plakaty promujące DR, poradniki są szeroko dostępne i to spotkało się z dużą aprobatą ze strony certyfikującego.

Wyjść ze szpitala I CO DALEJ?

REALIZACJA PROJEKTU DAMY RADE
W UNIWERSYTECKIM SZPITALU
KLINICZNYM WE WROCŁAWIU

MAŁGORZATA GDESZ // *Mgr pielęgniarstwa*
Kierownik Działu Jakości i Bezpieczeństwa Opieki nad Pacjentami
Uniwersytecki Szpital Kliniczny we Wrocławiu

Jednym z krytycznych momentów dla rodziny jest wypisanie ze szpitala osoby niesamodzielnej bądź obłożnie chorej. Podstawowym dylematem, przed którym staje chory i jego bliscy jest kwestia sposobu zapewnienia opieki. W praktyce są dwie możliwości: opieka w warunkach domowych lub skorzystanie z placówki, która zajmie się pacjentem przez całą dobę.

Osoby bliskie choremu często zastanawiają się co zrobić w takiej sytuacji, który wariant będzie najlepszy. Z jednej strony są przekonane, że dom jest najlepszym miejscem dla osoby chorej, ale jednocześnie boją się, że same nie podotają wyzwaniu jakim jest opieka nad osobą niesamodzielną w domu. Wybierając drugi wariant – opiekę stacjonarną – często napotykają na trudności związane ze znalezieniem miejsca w placówce niekomercyjnej. W związku z tym, że w Polsce bardzo szybko rośnie liczba osób starszych, brakuje specjalistycznych ośrodków zapewniających całodobową opiekę nad osobami niesamodzielnymi. Łatwiejszy jest dostęp do placówek komercyjnych, niestety koszty pobytu w nich często przewyższają możliwości finansowe osób zainteresowanych taką opieką.

W tej sytuacji opieka nad starszymi osobami niesamodzielnymi lub osobami obłożnie chorymi to w znacznym stopniu opieka domowa. Bardzo często jest to opieka nieformalna. Oznacza to, że opiekunami osoby zależnej są członkowie rodziny, przyjaciele. Informacja o chorobie bliskiej osoby jest dla nich zwykle dużym szokiem, szczególnie gdy chory traci sprawność i staje się niesamodzielny w ciągu jednego lub kilku dni. Wówczas, w bardzo krótkim czasie opiekunowie muszą dowiedzieć się, jakie czynności trzeba wykonywać przy chorym, jak odpowiednio sprawować opiekę, jak zorganizować przestrzeń wokół chorego, muszą też poznać wszystkie kwestie prawne. Niestety osoby te często nie są przygotowane do pełnienia funkcji opiekuna, nie posiadają odpowiedniej wiedzy ani umiejętności.

Z tego względu, w poczuciu odpowiedzialności za bezpieczeństwo naszych pacjentów po wyjściu ze szpitala, nawiązaliśmy współpracę z Fundacją TZMO Razem Zmieniamy Świat. W ramach projektu „Damy Radę”, w czerwcu 2017 roku został opracowany pro-

gram poprawy jakości w zakresie edukacji pacjenta „Jak radzić sobie po zakończonej hospitalizacji w przypadku osób obłożnie chorych, niesamodzielnych i samotnych”. W ramach projektu została podjęta decyzja o utworzeniu Szkoły Radzenia sobie w chorobie i niepełnosprawności. Szkoła przeznaczona jest dla pacjentów i ich bliskich – tych, którzy wymagają edukacji w zakresie przygotowania do dalszego funkcjonowania po zakończonej hospitalizacji (szczególnie dla pacjentów obłożnie chorych lub niesamodzielnych).

Podstawowym założeniem funkcjonowania szkoły jest indywidualne podejście do chorego i jego bliskich. Już od pierwszych dni pobytu chorego na oddziale zachęcamy

do uczestnictwa w opiece nad chorym i edukacji w zakresie sprawowania opieki nad chorym w środowisku domowym. Bardzo ważne jest, aby proces edukacji bliskich pacjenta był rozpoczęty jak najwcześniej – najlepiej jeszcze w trakcie hospitalizacji, ponieważ osoby te muszą być gotowe do pełnienia roli

Niewłaściwa opieka nad pacjentem w pierwszych dniach po wypisie może być przyczyną wielu powikłań oraz powtórnej hospitalizacji.

opiekuna już w pierwszym dniu po wyjściu pacjenta ze szpitala. Niewłaściwa opieka nad pacjentem w pierwszych dniach po wypisie może być przyczyną wielu powikłań oraz powtórnej hospitalizacji.

Działalność Szkoły Radzenia sobie w chorobie i niepełnosprawności wspomaga Fundacja TZMO Razem Zmieniamy Świat. W ramach współpracy otrzymujemy szereg materiałów edukacyjnych, m.in. poradniki: „Jak opiekować się osobą przewlekle chorą w domu?” oraz „Co warto wiedzieć o chorobie Alzheimera i innych formach demencji”. To duże wsparcie dla rodzin osób chorych. Poradniki przeznaczone są dla pacjentów oraz ich opiekunów i udostępniane są nieodpłatnie. Poradnik „Jak opiekować się osobą przewlekle chorą w domu?” wydawany jest pod patronatem i rekomendowany przez Naczelną Radę Pielęgniarek i Położnych, Polskie Towarzystwo Gerontologiczne, Polskie Towarzystwo Opieki Długoterminowej.

PORADNIK „JAK OPIEKOWAĆ SIĘ OSOBĄ PRZEWLEKLE CHORĄ W DOMU”
SKŁADA SIĘ Z CZTERECH CZĘŚCI:

System opieki w Polsce



Gdy proces leczenia szpitalnego zostaje zakończony, rodzina musi podjąć decyzję o dalszej opiece nad osobą bliską. W poradniku są zawarte informacje na temat instytucji świadczących opiekę stacjonarną oraz domową w ramach ubezpieczenia zdrowotnego, zakresu świadczeń w ramach takiej opieki. Bardzo ważne są informacje o kryteriach, które trzeba spełniać, aby pacjent został zakwalifikowany do opieki, dokumentach niezbędnych do objęcia pacjenta opieką oraz o tym, gdzie należy te dokumenty składać, kto może wypisać skierowanie.

Przewlekle chore w domu



Jeżeli bliscy zdecydują się opiekować osobą obłożnie chorą lub niesamodzielną w domu, to muszą wiedzieć jak to robić, aby nie wyrządzić krzywdy sobie ani swojemu podopiecznemu. Bliscy muszą wiedzieć jak podać posiłek w bezpieczny sposób, aby nie doszło do zakrztuszenia, jak poradzić sobie z nietrzymaniem moczu i kału u osoby, którą się opiekują, jak wykonać toaletę ciała w łóżku, jak zmienić w łóżku bieliznę pościelową i osobistą, jak zabezpieczyć chorego przed odleżynami. Aby ułatwić wykonywanie tych czynności należy umiejętnie przystosować mieszkanie, czasami konieczne staje się również kupienie lub wypożyczenie odpowiedniego sprzętu, np. łóżka, materaca przeciwoleżynowego, wózka inwalidzkiego, balkonika. Można otrzymać dofinansowanie na dostosowanie warunków mieszkaniowych do potrzeb chorego. Wiele informacji na ten temat jest dostępnych w poradniku. Dużą pomocą dla bliskich chorego mogą tu też być narzędzia multimedialne. Filmy instruktażowe można znaleźć na stronie damy-rade.info. W naszym szpitalu, w ramach Szkoły Radzenia organizowane są warsztaty, podczas których bliscy pacjenta mogą nauczyć się prawidłowej pielęgnacji chorego leżącego. Warsztaty takie są również organizowane przez Fundację Razem Zmieniamy Świat, są bezpłatne i może skorzystać z nich każda zainteresowana osoba.

Opiekun przewlekle chorego



Rola opiekuna zapewne nie jest łatwa, dlatego niezwykle istotne jest, aby potrafił zadbać nie tylko o zdrowie podopiecznego, ale również o własne zdrowie – zarówno fizyczne jak i psychiczne. Jak poradzić sobie z własnymi emocjami? Jak komunikować się z pacjentem w momencie kiedy ta komunikacja nie jest łatwa – na te i wiele innych pytań można znaleźć odpowiedzi w trzeciej części poradnika.

Opieka w świetle prawa



Opieka nad osobą niesamodzielną bądź obłożnie chorą w domu często wiąże się z dodatkowymi kosztami. Bliscy oraz pacjenci biorący udział w zajęciach Szkoły Radzenia często pytają na jakie wsparcie finansowe mogą liczyć. Dzięki wskazówkom zawartym w poradniku pacjenci i ich bliscy wiedzą do jakich instytucji można zwrócić się o pomoc, ale także w jakich sytuacjach i komu ta pomoc się należy.



Jak widać lista zagadnień związanych z opieką nad obłożnie chorym w domu po zakończonej hospitalizacji jest bardzo długa. Trzeba poświęcić pacjentowi lub jego bliskim wiele czasu, aby udzielić odpowiedzi na wszystkie istotne pytania. Niestety ograniczone możliwości kadrowe i czasowe, brak materiałów edukacyjnych i ograniczone środki finansowe na ich pozyskanie powodowały dotąd, że poziom wiedzy naszych pacjentów i ich bliskich był w naszym przekonaniu często niewystarczający. Aby zapewnić pacjentowi bezpieczeństwo w domu, po wyjściu ze szpitala, zdecydowaliśmy się na nawiązanie współpracy z Fundacją TZMO Razem Zmieniamy Świat. Współpraca ta została bardzo pozytywnie przyjęta zarówno przez pacjentów jak i personel. Dla personelu poradnik, w który zaopatruje nas Fundacja jest środkiem, który ułatwia budowanie wiedzy i umiejętności pacjenta jak i jego bliskich w zakresie sprawowania samoopieki oraz opieki nad osobami niesamodzielnymi. Z kolei dla pacjentów i ich bliskich, poradnik jest doskonałym narzędziem do ugruntowania wiedzy jaką zdobyli od personelu medycznego podczas pobytu w szpitalu, a która będzie im potrzebna w domu. Mając poradnik zawsze mogą wrócić do zagadnień, których nie zapamiętali, których czasami nie zrozumieli podczas przekazu ustnego. Mogą też poznać bardziej szczegółowo zagadnienia, które zostały im przedstawione zbyt ogólnie ze względu na ograniczony czas jaki personel może przeznaczyć na edukację. Pacjenci oraz ich bliscy

cenią sobie poradnik nie tylko ze względu na szeroki zakres zawartych w nim informacji, ale również za to, że jest on napisany w sposób bardzo przystępny.

Opracowany przez nas projekt poprawy jakości w zakresie edukacji pacjenta „Jak radzić sobie po zakończonej hospitalizacji w przypadku osób obłożnie chorych, niesamodzielnymi i samotnymi”, do realizacji którego wykorzystujemy poradniki został również pozytywnie oceniony przez wizytatorów podczas wizyty akredytacyjnej Centrum Monitorowania Jakości w Krakowie.

Fundacja TZMO Razem Zmieniamy Świat zaopatruje również szpital w niezbędni opiekun. Niezbędnik zawiera majtki chłonne lub pieluchomajtki i środki do pielęgnacji. Pacjent obłożnie chory otrzymuje go w dniu wypisu ze szpitala. Przekazując bliskim pacjenta taki niezbędnik podkreślamy, jak bardzo ważna jest odpowiednia pielęgnacja pacjenta już w pierwszych dniach po wypisie. Szczególnie ważna jest w tym okresie kontynuacja profilaktyki przeciwodleżynowej – do której rodzina może na początku wykorzystać środki do pielęgnacji zawarte w niezbędniku.

Fundacja TZMO Razem Zmieniamy Świat wspiera nasz personel i bliskich pacjenta nie tylko poprzez przekazywanie nieodpłatnych narzędzi edukacyjnych, ale również poprzez organizację szkoleń dla personelu z zakresu komunikowania się z rodzinami, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji trudnych.

Podsumowując należy stwierdzić, że powrót osoby obłożnie chorej do domu po zakończonym leczeniu szpitalnym bywa dla bliskich bardzo trudny. Jednak edukacja i informacja dydaktyczna znacznie ułatwia wejście w trudną rolę opiekuna. Najtrudniej jest wtedy, gdy diagnoza z dnia na dzień wymusza przyjęcie nowych zadań związanych z opieką nad osobą chorą. Aby opieka świadczona w domu przez opiekuna nieformalnego była na wysokim poziomie, opiekun musi mieć dostęp do informacji oraz materiałów, które w jasny i przejrzysty sposób ujmują najważniejsze związane z tym kwestie. Te informacje opiekun powinien otrzymać od profesjonalistów jeszcze w trakcie pobytu w szpitalu. Zachęcam inne szpitale do korzystania z narzędzi edukacyjnych proponowanych przez Fundację TZMO Razem Zmieniamy Świat. ●

Jak rozmawiać z rodziną?

O TRUDNEJ SZTUCE KOMUNIKACJI Z RODZINĄ PACJENTA

LESZEK GUGA // Psycholog

Platon porównywał duszę człowieka do rydwanu, który ciągną dwa konie – jeden biały, nieśmiertelny i dobry, drugi – ziemski, czarny i zły. Jeźdźcem na tym rydwanie jest nasz rozum, którego zadaniem jest pokierować tymi siłami. We współczesnych czasach ta alegoria nadal ma sens i mówi o rzeczy, która nie uległa zmianie przez ponad dwa tysiące lat – czasami wiemy co powinniśmy zrobić, ale czujemy, że różne siły ciągną nas w innym kierunku.



● Wydanie specjalne

Współcześnie w podobny sposób myśli się o tym, jak rozmawiamy ze sobą nawzajem. Tymi dwoma końmi

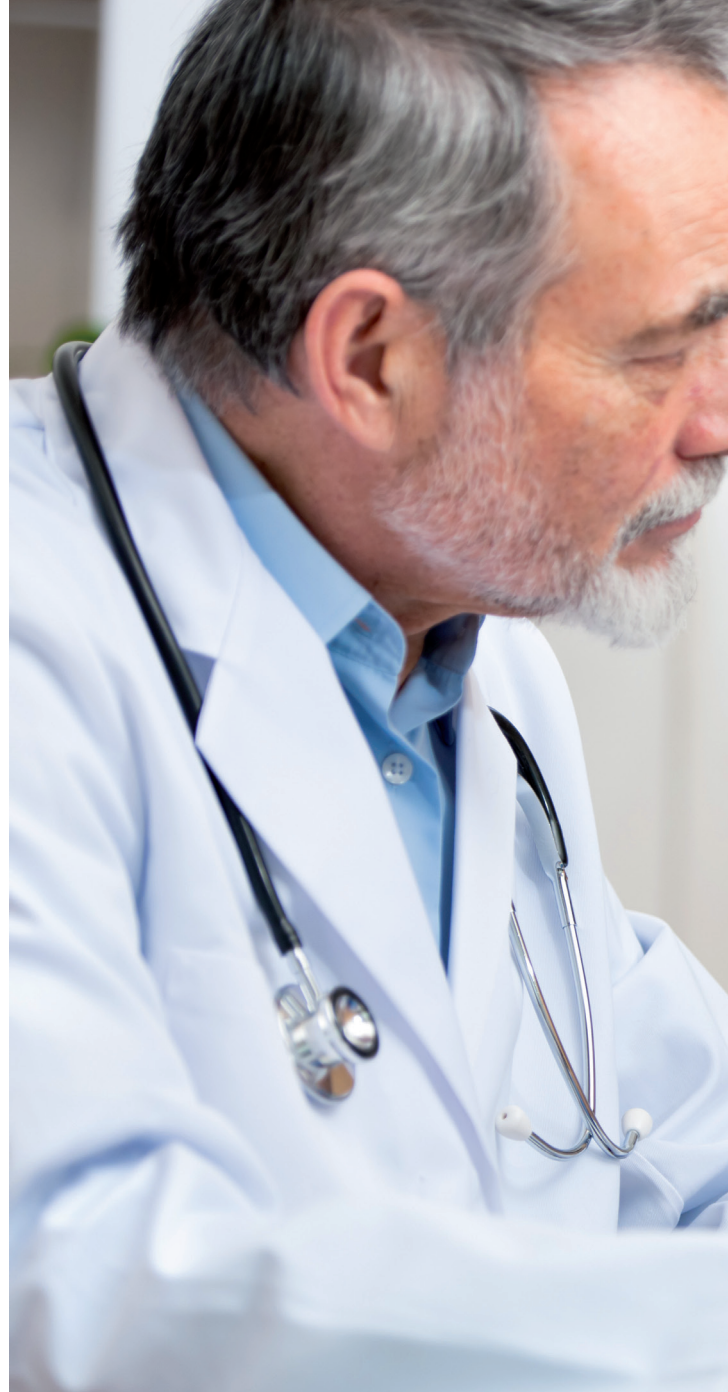
z platońskiej metafory są rozsądek i emocje. Emocje mają bardzo duży wpływ na nasze zachowanie, powstają pod wpływem chwili, opierają się na doświadczeniu i tworzą pierwsze wrażenie. Jeśli jest ono negatywne, może nie dopuszczać do głosu argumentów, mogących te nasze odczucia zmienić. Kluczem do poruszania trudnych tematów, czy to z pacjentem, czy z jego rodziną będzie unikanie sytuacji, które mogą wzbudzać te silne, negatywne emocje w naszych rozmówcach.

1.

Nie zawsze musimy mieć rację

Ewolucyjnie, dobrze jest być pewnym siebie. Jeżeli jestem pewien tego, że świetnie wspinam się na drzewa, to nie zawaham wspiąć się na nie uciekając przed drapieżnikiem. Tak samo - ewolucyjnie, dobrze jest być przekonanym, że ma się rację. Kłopot polega na tym, że nasze życie bardzo zmieniło się przez te kilkadziesiąt tysięcy lat, kiedy to na świecie pojawili się pierwsi ludzie. Obecnie żyjemy stale stykając się z innymi osobami. Trudno jest pogodzić to, że każdy z nas uważa, że jego opinia jest tą właściwą. Wtedy pojawiają się tarcia, nieporozumienia i różnice, do których ewolucja już nas tak dobrze nie przygotowała. Wyzwaniem zatem jest to, jak pogodzić swoją rację z racją drugiej osoby.

Przeszkodą w tym jest jeden z podstawowych mechanizmów zawiadujących naszym zachowaniem – polaryzacja. Oznacza ona, że jako ludzie mamy tendencję do tego, aby utwierdzać się w swoich przekonaniach, okopywać się na swoich pozycjach. Jeżeli dwoje ludzi próbuje nawzajem przekonać się do swoich racji, efektem takiej wymiany zdań może być to, że po takiej rozmowie jeszcze bardziej nie będą się ze sobą zgadzać. Naszym wrogiem tutaj, paradoksalnie,



jest rozmowa. Polaryzacja może sprawiać, że im dłużej rozmawiamy o problemie, im bardziej próbujemy przekonać drugą stronę do swojego stanowiska, tym bardziej utwierdzamy samych siebie w swoich przekonaniach. Im dłużej będziemy rozmawiać, nasze emocje będą sprawiać, że będziemy oddalać się od siebie coraz bardziej. Jak zatem możemy próbować zbudować porozumienie?

2.

Szukanie danych

Podstawą zrozumienia jest podobna interpretacja wydarzeń i sytuacji, z którymi się

Dzielenie się informacjami jest tym bardziej ważne, kiedy mamy do czynienia z sytuacją, gdzie potrzebna jest wiedza albo doświadczenie, której rodzina często po prostu nie posiada



stykamy. Jeżeli nie działamy w oparciu o takie same informacje to znaczy, że mamy inne kryteria, według których oceniamy otaczającą nas rzeczywistość.

Pierwszym krokiem powinno być nie tyle wyjaśnienie na czym polega sytuacja, ale raczej wyjaśnienie jej przyczyn i przyczyn decyzji, którą podjęliśmy. Poza ułatwieniem zrozumienia, takie podejście pokazuje też szczerą w relacji i buduje poczucie transparentności. To niekoniecznie rozwiązuje problem, ale przynajmniej daje szansę, aby spróbować zrozumieć powody, dla których ktoś zrobił coś tak, a nie inaczej. Dzielenie się informacjami jest o tyle ważne, kiedy mamy do czynienia z sytuacją, gdzie potrzebna jest

wiedza albo doświadczenie, której rodzina często po prostu nie posiada.

Niejednokrotnie decyzje związane z opieką nad pacjentami podyktowane są wieloma powodami, które mogą być niezrozumiałe dla rodzin. W takiej sytuacji bliscy podopiecznych mogą czuć się postawieni przed faktem dokonanym, ograniczani, pozbawieni decyzyjności. Na pewno wielu rodzicom znajoma jest sytuacja, kiedy dziecko buntuje się przeciw decyzji, która została podjęta wbrew niemu. To coś, co nie zmienia się w nas kiedy dorastamy – możliwość wpływu, kontroli, albo chociaż wyrażenia własnej opinii, nie tylko pozostaje dla nas ważna, ale z wiekiem może stawać się jeszcze ważniej-

sza. Jako dorośli, przyzwyczajeni jesteśmy do tego, że wyrażamy własną opinię i kontrolujemy swoje życie. Dlatego tak trudna dla wielu osób może być sytuacja, kiedy odwiedzają swojego bliskiego przebywającego w szpitalu, miejscu którego rytm w znacznym stopniu wyznaczony jest przez harmonogramy i procedury.

W trudnych sytuacjach pomocne może być nie tylko danie szansy na wyrażenie swojej opinii, ale również możliwości wywarcia wpływu. Często w rozmowach pojawia się przykład rodzin, które próbują podporządkować sobie wszystko i wszystkich. To zawsze trudna sytuacja dla personelu. Niezależnie od tego, jak oceniamy zachowanie tych rodzin, warto wziąć pod uwagę, że te wizyty, mogą być dla nich źródłem wielu trudnych emocji, uświadomionych lub nie – takich jak lęk, poczucie winy, gniew. Naszym zadaniem, jeśli chcemy ułatwić sobie rozmowę z nimi, będzie uspokojenie tych odczuć.

3.

Konfrontacja jest zła

Niejednokrotnie, rozmawiając z rodziną wiemy, że ich argumenty są nieuzasadnione, mamy po swojej stronie wieloletnie doświadczenie i wiele podobnych sytuacji, z którymi sobie poradziliśmy. W takiej sytuacji konfrontacja z rodziną może wydawać nam się właściwym rozwiązaniem, mamy niepodważalne argumenty i pouczona przez nas rodzina zreflektuje się, przyzna nam rację i na przyszłość się poprawi. To jest ten moment, kiedy oczekiwania rzadko znajdują odzwierciedlenie w rzeczywistości. Konfrontacja, pokazanie komuś, że się myli, że nie ma racji – zawsze jest doświadczeniem trudnym dla tej osoby i nieodmiennie będzie prowadzić do kłótni. Niezwykle rzadko zdarza się, że przyznajemy się do błędu. Nie jest to tylko i wyłącznie kwestia naszego charakteru lub złej woli, ale tego, że zarówno kulturowo jak i ewolucyjnie nie jesteśmy do tego przygotowani – w końcu tak często uznajemy to za oznakę słabości. Naszym zadaniem w rozmowie zarówno z ro-

dziną jak i pacjentami będzie zadbanie o to, aby nie sprawiać, że poczują się słabsi lub zagrożeni.

4.

Im mniej mówisz tym lepiej

Skoro naszym wrogiem są emocje to paradoksalnie, naszym sojusznikiem w rozmowie będzie cisza. Wiele osób czuje się niekomfortowo w ciszy, zresztą, nawet w mowie potocznej mówimy o „niezręcznej ciszy”. W związku z tym, często aby jej uniknąć uznajemy, że lepiej rozmawiać o czymkolwiek. Tymczasem, właśnie cisza to bezcenne narzędzie w rozmowie z rodziną – im mniej to my będziemy mówić, tym większa jest szansa, że to rodzina będzie starała wypełnić tę ciszę, a im więcej będą mówić tym więcej swoich intencji i przekonań nam odstąpią. Często można więcej dowiedzieć się w sytuacji, kiedy ktoś stara się zagadać to niezręczne milczenie niż w sytuacji gdybyśmy zapytali wprost. Co więcej, ograniczenie swojego mówienia



zmniejsza szansę, że powiemy coś, co pomimo naszych najlepszych intencji, zostanie błędnie odczytane. Nie mamy kontroli nad tym, jak to, co mówimy, zostanie zrozumiane i odczytane, dlatego czasem warto mówić mniej.

5.

Mów o intencjach, nie zgaduj intencji innych

Mówienie o powodach, dla których coś robimy ułatwia zrozumienie. Zamiast mówić „bo tak mamy to zorganizowane”, opowiadajmy jak najczęściej o przyczynach. Pokazuje to, że ważniejsze dla nas jest dlaczego niż jak, a to daje pole do rozmowy. Nawet jeżeli nie zgadzamy się co do sposobu w jaki chcemy osiągnąć jakiś cel, ale oboje zgadzamy się, że ten cel jest dla nas ważny, łatwiej wtedy o porozumienie.

Z drugiej strony, nigdy nie będziemy mieć pełnej jasności co do intencji osób, z którymi rozmawiamy, dlatego unikajmy zgadywania intencji naszych rozmówców. Wszystkie sformu-

lowania w których mówimy „Wiem, że zależy Państwu na...”, „Wiem, że woleliby Państwo...” mają jedną podstawową wadę: tak naprawdę, nie wiemy na czym zależy drugiej stronie. Zgadujemy. Błędne odgadnięcie może powodować opór, podobnie jak wtedy kiedy prosimy kogoś, aby się uspokoił – większość osób zareaguje na to nerwowym „Przecież jestem spokojny!” Mówmy o swoich intencjach jak najwięcej – nie zgadujmy cudzych.

6.

Pytania

Naszym najlepszym narzędziem nieodmiennie pozostają pytania. Im więcej pytamy, tym lepszą mamy szansę poznać opinie, przyczyny zachowań i przekonania osób, którym staramy się pomóc. Ale to nie wszystko. Kiedy pytamy kogoś o opinię, dajemy mu szansę na podjęcie decyzji – sprawiaemy, że czuje się ważny, dajemy mu to poczucie wpływu, które jest dla wszystkich dorosłych tak ważne. Dlatego warto pozwolić rodzinie podejmować decyzje, nawet w pozornie mniej istotnych kwestiach – na przykład podczas wizyty rodziny, można zapytać, czy chcieliby, żebyśmy uchylili okno. Nie zmienia to diametralnie sytuacji, ale pytanie o zdanie i dawanie szansy do podejmowania decyzji sprawia, że pokazujemy rodzinie, że jej zdanie jest dla nas istotne i otwiera pole do rozmowy.

7.

Co do jednego możemy się zgodzić: dobro pacjenta

Nawet jeżeli różnimy się, nawet jeżeli się nie zgadzamy – pomostem pomiędzy nami jest to, że zależy nam na tym samym – najczęściej będzie to zdrowie, dobro, komfort bliskiej rodzinie osoby: naszego pacjenta. Zawsze mówmy głośno i wyraźnie o tym, że zależy nam na tym samym – dążymy do tego samego celu, nawet jeżeli w tej chwili różnimy się, co do tego jak powinniśmy ten cel osiągnąć. Mówmy o tym, że naszym zamiarem jest iść z nimi w tym samym kierunku. 6



Pozostałe projekty realizowane przez Fundację TZMO Razem Zmieniamy Świat

MIĘDZYNARODOWA KONFERENCJA OPIEKI DŁUGOTERMINOWEJ

Starzejąca się Europa poszukuje optymalnych rozwiązań w zakresie opieki nad ludźmi niesamodzielnymi. Międzynarodowa Konferencja Opieki Długoterminowej to odpowiedź na tę potrzebę. Od 1998 roku, we wrześniowych spotkaniach w Toruniu udział bierze ponad 1000 uczestników z 30 krajów świata:

- dyrektorzy zarządzający instytucjami opieki
- przedstawiciele organizacji pozarządowych działających na rzecz osób przewlekle chorych
- reprezentanci nauki
- lekarze, pielęgniarki, fizjoterapeuci

To największe spotkanie liderów europejskiej opieki długoterminowej. Tu toczy się dyskusja o jej przyszłości.



MEDI – FORUM OPIEKI DŁUGOTERMINOWEJ

W 2000 roku stworzyliśmy kwartalnik Medi – Forum Opieki Długoterminowej. Od początku istnienia pismo jest głosem menedżerów, specjalistów, liderów środowiska opieki długoterminowej w Polsce. Na jego łamach promujemy dobre praktyki, otwieramy dyskusję na tematy trudne, pobudzamy do kreatywności.

KSZTAŁCIMY OPIEKUNÓW

W 2008 roku, w ramach Europejskiego Centrum Opieki Długoterminowej, otworzyliśmy pierwszą Szkołę Opiekunów Medycznych. Kształcimy ekspertów tego zawodu w Toruniu, Bydgoszczy, Warszawie, Moskwie i Nowosybirsku.

To nasza odpowiedź na rosnące potrzeby w zakresie opieki i malejącą liczbę personelu medycznego.



SENI CUP

Równość i sprawiedliwość społeczna to wartości, z którymi się utożsamiamy. Z myślą o nich organizujemy Międzynarodową Ligę Piłki Nożnej Osób Niepełnosprawnych Seni Cup.

Od wielu lat bierze w niej udział ponad 3 000 pensjonariuszy domów pomocy społecznej z kilkunastu krajów świata.

seni®

wspiera
w profilaktyce
odparzeń
i odleżyn



+



Więcej na seni.pl



Zamów

bezpłatne poradniki

dla swoich pacjentów

www.damy-rade.info tel. 801 105 555*



majtki chłonne



pieluchomajtki



produkty pielęgnacyjne i przeciwoleźynowe



Partner:

seni®

wspiera
w opiece