

Manuál pro zvýšení soukromí klientů v domově pro seniory

Neruš

.

DelpSys®
Systém, který dává smysl ...

Neruš – Manuál pro zvýšení soukromí klientů v domově pro seniory

Autoři: Kristýna Bernášková, Lucie Vísnerová, Tereza Štolbová, Alena Mrázová, Jakub Žákavec

DelpSys, s.r.o.

Praha

2024



Spolufinancováno Evropskou unií

Manuál je výsledkem projektu Zvýšení kvality prostředí klientů v pobytových sociálních službách pro seniory, který byl spolufinancován Evropskou unií.

Obsah

ÚVOD **1**

O PROJEKTU **1**

PŘÍBĚHY Z PRAXE **4**

Příběh paní Marie 4
Příběh paní Anděly 5

KLÍČOVÉ FAKTORY PRO ZVÝŠENÍ SOUKROMÍ **5**

JAK ZVÝŠIT VNÍMANÉ SOUKROMÍ **8**

1. Fyziologické potřeby 8
Fyzické soukromí *8*
Spánek a odpočinek *9*
Jídlo a pití *10*
Péče o tělo *10*
Sexuální potřeby *11*
2. Bezpečí a jistota 11
Bezbariérový prostor *11*
Stabilita *11*
Pocit domova *12*
3. Láska a patření 13
Sociální soukromí *13*
Sociální interakce *13*
Prostor pro návštěvy *14*
4. Uznání a sebeúcta 15
Informační a komunikační soukromí *15*
Kontrola nad prostředím pokoje *15*
5. Seberealizace 16

PŘÍLOHA 1: JAK ZVÝŠIT SOUKROMÍ POMOCÍ PSYCHO-BIOGRAFICKÉHO MODELU **18**

Spojení soukromí a psycho-biografického modelu 19

PŘÍLOHA 2: ZVYŠOVÁNÍ SOUKROMÍ KLIENTŮ V POBYTOVÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH PROSTŘEDNICTVÍM HUMAN-CENTERED DESIGN **20**

Implementační kroky procesu Human-Centered Design 20
Návod na úspěšnou implementaci procesu v pobytových sociálních službách 21

Úvod

Účelem tohoto manuálu je zvýšit kvalitu života klientů v pobytových sociálních službách tím, že zaměstnanci budou vědomě nastavovat individuální parametry péče pro jednotlivé klienty a koordinovat tuto péči s ostatními pracovníky domova.

Manuál nabízí praktické návody a nástroje pro zlepšení soukromí klientů. Zároveň přispívá k zachování jejich důstojnosti a komfortu a posiluje spolupráci mezi zaměstnanci.

Účelem manuálu není přinést definitivní výčet možných řešení tématu soukromí, ale přispět do debaty na toto téma.

O projektu

Manuál je jedním z výstupů projektu Zvýšení kvality prostředí klientů v pobytových sociálních službách pro seniory, který byl spolufinancován Evropskou unií, který byl realizován v letech 2023 a 2024. Projekt se zaměřil na řešení problému nedostatku soukromí klientů v pobytových zařízeních pro seniory. Do řešení projektu byly zapojeny celkem 4 pobytové služby pro seniory a bylo realizováno více než 50 rozhovorů s klienty a 35 rozhovory se zaměstnanci domovů.

Pro zjištění postupů pro zvýšení soukromí prezentovaných v tomto manuálu byla využita metoda Human-Centered Design (HCD), což je metodologie zaměřená na vytváření řešení, která odpovídají potřebám a preferencím lidí, pro které jsou určena. Dále pak metoda psycho-biografického modelu (viz přílohy).

„Jak nastavit individuální parametry péče pro jednotlivé klienty a jak tuto péči koordinovat s ostatními pracovníky tak, aby se klient i v institucionálním prostředí cítil co nejvíce jako doma.“

HCD je iterativní proces, který zahrnuje několik klíčových fází: empatické porozumění, definování problému, generování nápadů, prototypování a testování.

Tato metoda se často používá v oblasti designu produktů, služeb a systémů, aby zajistila, že konečné řešení bude efektivní, užitečné a přijatelné pro uživatele. Metoda HCD umožnila přímé zapojení klientů a zaměstnanců do procesu navrhování a implementace změn, čímž zajistila, že výsledná řešení byla dobře přizpůsobena skutečným potřebám a přání klientů. V rámci tohoto manuálu jsou popsány zjištěné potřeby a možnost jejich naplnění.



Identifikace problémů soukromí



„Moje spolubydlící bloudí celé dny a noci po pokoji a "hrabe" se mi ve věcech."

Příběhy z praxe

Soukromí je jedním z klíčových aspektů, které významně ovlivňují kvalitu života klientů v domovech pro seniory. Během realizace projektu, zaměřeného na zvýšení soukromí a kvality péče v těchto zařízeních, bylo zjištěno mnoho konkrétních problémů a výzev.

Abychom lépe ilustrovali tyto zjištění a ukázali, jak mohou ovlivňovat každodenní život obyvatel, vytvořili jsme dva fiktivní příběhy. Tyto příběhy jsou založeny na reálných zjištěních z rozhovorů a pozorování v navštívených domovech pro seniory.

Následující příběhy paní Marie a paní Anděly představují konkrétní situace, se kterými se obyvatelé domovů pro seniory často setkávají. Ilustrují problémy s nedostatkem soukromí, rušivými vstupy do pokoje, soužitím s cizím člověkem a dalšími aspekty, které mohou výrazně ovlivnit jejich každodenní život a pohodu.

Příběh paní Marie

Paní Marie je obyvatelkou domova pro seniory již několik let. Její každodenní život je poznamenán různými problémy, které souvisejí s nedostatkem soukromí na dvoulůžkovém pokoji, který sdílí s paní Andělou. Marie je upoutaná na lůžko, což znamená, že má omezenou možnost pohybu a nemůže snadno opustit pokoj, kdykoli potřebuje trochu klidu. Některé z hlavních problémů, se kterými se potýká, zahrnují:

- **Vstupy pracovníků:** Kdokoli přichází do pokoje, musí projít kolem její postele. To zahrnuje i návštěvy spolubydlící, což je pro ni velmi rušivé, zejména v noci, kdy ji pečovatelky polohují.
- **Zdravotní konzultace:** Když za ní přichází lékařka, spolubydlící i její návštěva slyší detaily o jejích zdravotních problémech. To jí velmi vadí, zejména když se jedná o intimní záležitosti.
- **Chování spolubydlící:** Spolubydlící, paní Anděla, často bloudí po pokoji a bere a přemisťuje její věci, což paní Marie nemůže nijak ovlivnit. Tato situace vedla i k fyzickému konfliktu, když se paní Marie zoufale snažila chránit své věci.
- **Hluk a televize:** Paní Marie je rušena hlasitou televizí, kterou její spolubydlící často sleduje, i když Marie by si nikdy takové programy nepustila. Spolubydlící také vstává velmi brzy a okamžitě zapíná televizi, což Marii velmi vadí.

Paní Marie má přes to všechno svou spolubydlící ráda, když byla paní Anděla převezena do nemocnice, každý den se několikrát ptala, kdy se vrátí.

Příběh paní Anděly

Paní Anděla je rovněž dlouhodobou obyvatelkou stejného domova pro seniory a sdílí pokoj s paní Marií. Její hlavní problémy souvisejí s nepochopením, proč musí sdílet svůj prostor s někým jiným, a s častými konflikty, které z tohoto soužití vyplývají:

- **Neustálé vstupy:** Paní Anděla je zmatená z neustálých vstupů do jejího pokoje, často nechápe, proč tam jsou cizí lidé a proč musí sdílet svůj obývák s někým jiným. Opakovaně se ptá své dcery, proč musí trpět soužití s paní Marií.
- **Konflikty o věci:** Paní Anděla často bere věci paní Marie, protože si myslí, že jsou její. Tento konflikt vyústil až v to, že ji paní Marie fyzicky napadla holí.
- **Návštěvy a rušení:** Návštěvy paní Marie, například návštěvy faráře, paní Andělu ruší a pohoršují. Anděla má negativní názor na tyto návštěvy, protože celý život pracovala a cítí se nespravedlivě obtěžována těmito "příživníky".
- **Televize a hluk:** Naopak Anděla je rušena tím, že její spolubydlící Marie nemá ráda televizi, kterou ona ráda sleduje. Tento rozdíl v denním režimu a zájmech často vede k dalším konfliktům.

„Ona je mimo, pořád se mě ptá, co bude k obědu, za chvíli si to napamatuje… já bych ji někdy zabila.“

Klíčové faktory pro zvýšení soukromí

V rámci projektu byly realizovány rozhovory s klienty a zaměstnanci v několika domovech pro seniory. Bylo zjištěno, že hlavním problémem není četnost vstupů pracovníků, ale právě soužití klientů na vícelůžkových pokojích a nedostatek soukromí.

Tento nedostatek soukromí výrazně ovlivňuje kvalitu jejich života a vyžaduje implementaci nových řešení, která by zajistila větší respekt k individuálním potřebám klientů a jejich soukromí.



„Nevadí mi, když za mnou chodí sestřička do pokoje, alespoň někdo mě navštíví.“



Jak zvýšit soukromí v pobytových službách?

Jak zvýšit vnímané soukromí

Cílem této kapitoly je poskytnout komplexní pohled na význam soukromí v životě seniorů a navrhnout způsoby, jak může být jejich soukromí respektováno a podporováno. Naším cílem je zajistit, aby se senioři cítili více jako doma a mohli naplňovat své individuální potřeby a přání.

V této kapitole se zaměřujeme na hlavní výstupy projektu a navrhované možnosti, jak zvýšit soukromí seniorů v domovech pro seniory. Pro přehlednost používáme rozdělení podle Maslowovy teorie lidských potřeb, což nám umožňuje strukturovaně pochopit různé úrovně potřeb, které musí být naplněny, aby senioři mohli žít plnohodnotný a důstojný život.

Pro zjištění těchto potřeb byly využity metody psycho-biografického modelu a Human-Centered Design (HCD) (viz přílohy). Zaměřili jsme se na empatické porozumění potřebám klientů prostřednictvím hloubkových rozhovorů a zúčastněného pozorování. Tato zjištění nám umožnila porozumět tomu, jak klienti vnímají své prostředí a jaké konkrétní kroky mohou vést ke zvýšení jejich soukromí a kvality života.

Budeme se věnovat fyziologickým potřebám, jako je spánek, jídlo a péče o tělo, dále bezpečnosti a jistotě, včetně potřeby stabilního prostředí. Neopomeneme ani potřebu lásky a patření, která zahrnuje sociální interakce a možnost mít blízké vztahy. Dále se zaměříme na potřeby uznání a sebeúcty, které souvisejí s možností udržovat a rozvíjet vlastní koníčky a vymezit si svůj osobní prostor. Nakonec prozkoumáme potřeby seberealizace, které zahrnují soukromí ve vlastní identitě.

Citace z konkrétních příběhů klientů přinášejí do této analýzy osobní rozměr a konkrétní situace, které mohou pomoci lépe porozumět jejich potřebám. Součástí jednotlivých oblastí potřeb jsou i konkrétní řešení zaměřená na zvýšení pocitu soukromí.

1. Fyziologické potřeby

Fyzické soukromí

Fyzické prostředí a dispozice pokojů hrají klíčovou roli ve vnímání soukromí seniorů. Rozdíl mezi "pokojem" a "bytem" je zásadní, protože pokoj v domově důchodců často neposkytuje stejné možnosti a vybavení jako byt, na který byli senioři zvyklí. Velikost a dispozice pokoje, včetně nevhodného umístění, mohou výrazně ovlivnit pocit soukromí a komfortu. Pokoj příliš blízko společenských prostor nebo naopak příliš oddělen může narušovat pocit bezpečí a soukromí. Provoz v domově se často blíží nemocnici či lázeňskému prostředí, což může být pro seniory stresující a nepřirozené. Společné záchody a sprchy, stejně jako otevřené dveře do pokojů, mohou dále narušovat pocit soukromí.

„Moje babička do domova pro seniory chtěla, milovala aktivity. Byla tam 10 let a vystřídalo se jí 5 lidí – chtěla dvoulůžkový pokoj – nechtěla bydlet sama – štvali jí, ale chtěla je.“

Respektování osobního prostoru

Pracovníci by měli vždy klepat před vstupem do pokoje a čekat na odpověď, než vstoupí. Tento jednoduchý akt respektuje osobní prostor klientů a zajišťuje, že se necítí překvapeni nebo narušeni.

Uzamykatelné skříňky

Poskytnutí uzamykatelných skříněk pro osobní věci seniorů může výrazně zvýšit pocit soukromí a bezpečí. Klienti mají jistotu, že jejich osobní věci jsou v bezpečí a přístupné pouze jim.

Oddělení prostor

Na vícelůžkovém pokoji může soukromí podpořit fyzické oddělení prostor pomocí paravánů či jiných vizuálních bariér. Tento krok zajišťuje, že každý klient má svůj osobní prostor, který mu poskytuje pocit soukromí a komfortu.

Možnost ovlivnit vlastní prostor je pro seniory v domovech důchodců velmi důležitá. Nedostatek osobního prostoru pro vlastní aktivity a nedostatečné úložné prostory mohou senioři vnímat jako narušení jejich osobního prostoru a autonomie. Pokud není možnost volby jednolůžkového pokoje, může být pocit naprosté absence soukromí ještě intenzivnější. Například umístění paravánu nebo jiného typu zástěny může výrazně zvýšit pocit soukromí.



Spánek a odpočinek

Zvukové a vizuální soukromí a klid, noční stolek u postele, možnost ovládat světla z postele, regulovatelná postel, adekvátní teplotní a vzdušná regulace.

„Když usne spolubydlící dřív než já, tak mě to ruší, on hrozně chrápe. Jinak je to v pohodě.“

Omezení rušení

V letních měsících, kdy je třeba větrat, by měla být použita okna s lepší akustickou izolací, aby byl minimalizován hluk z ulice. Kromě toho mohou být poskytnuta protihluková sluchátka nebo špunty do uší pro seniory, kteří mají citlivý spánek.

Noční klid

Pracovníci by měli dbát na dodržování nočního klidu, omezit hlasitou mluvu a aktivity během nočních hodin. To zahrnuje minimalizaci používání hlučných zařízení a zajištění, že všechny noční činnosti probíhají tiše a ohleduplně. Personál by měl používat tiché vozíky, aby nedocházelo k rušení během nočních hodin.

Individuální ovládání světel

Instalace osvětlení, které si senioři mohou sami ovládat, včetně nočních lampiček u postele, je klíčová. To umožňuje seniorům přizpůsobit osvětlení svým potřebám a pohodlí, což přispívá k lepšímu spánku a odpočinku.

Jídlo a pití

Prostor na podávání jídla včetně možné asistence. Stravování dle dietních omezení.

„Chtěla bych si vařit sama kafe, ale nemám na to prostředky. Tady se musím přizpůsobit řádu.“

Oddělený prostor pro stravování

Zajištění odděleného prostoru pro podávání jídla, kde senioři mohou jíst v klidu a bez rušení, je důležité pro jejich pohodlí a soukromí. Tento prostor by měl být navržen tak, aby poskytoval příjemné a klidné prostředí, kde se senioři mohou soustředit na jídlo bez zbytečných vyrušování.

Asistence při jídle

Diskrétní asistence při jídle, která respektuje důstojnost klienta, je klíčová. Pracovníci by měli být školeni v tom, jak poskytovat pomoc s jídlem nenápadně a s respektem, aby se klienti necítili trapně nebo poníženě. To zahrnuje například jemnou pomoc při krájení jídla nebo nalévání nápojů. Pokud je klient samostatný, měl by mít možnost si připravit jídlo či nápoje sám.

Péče o tělo

Soukromí na hygienu, ergonomické vybavení koupelen (sedátko a madlo ve sprše), možnost úschovy hygienických prostředků, soukromí na WC, prostor na asistenta při sprchování, osobní lékařská péče a medikace.

„Jsem vděčná, že mám vlastní WC a mohu se kdykoli umýt.“

Paravány při hygieně

Při poskytování hygieny na lůžku je vhodné využívat paravány, aby klient nebyl vidět, když někdo další vstoupí do pokoje. Tímto způsobem se zajišťuje důstojnost a soukromí klienta během citlivých úkonů.

Ergonomické vybavení

Instalace sedátek a madel ve sprchách a koupelnách, které usnadňují hygienu a zvyšují bezpečnost, je klíčová. Ergonomické vybavení pomáhá předcházet úrazům a usnadňuje klientům vykonávání hygienických úkonů samostatně.

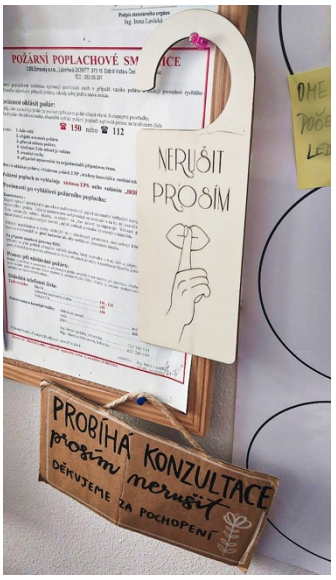
Skladování hygienických prostředků

Poskytnutí uzamykatelných skříněk nebo skříněk s vlastním přístupem pro uskladnění osobních hygienických potřeb zajišťuje, že klienti mají své věci vždy po ruce a chráněné před neoprávněným přístupem.

Sexuální potřeby

Zajištění soukromí a diskrétnosti při řešení intimních potřeb klientů, včetně respektování jejich vztahů a potřeb, je nezbytné pro jejich důstojnost a pohodu.

„Já jsem celý život nežila sama a sama žít nechci.“



Dvoulůžkové pokoje

Možnost poskytnout dvoulůžkové pokoje pro manželské nebo partnerské páry podporuje jejich soukromí a intimní život. Tento krok zajišťuje, že páry mohou pokračovat ve společném soužití i v domově pro seniory.

Cedulky Nerušit

Povzbuzování klientů k využívání cedulek „Nerušit“, a důsledné respektování této praktiky personálem je klíčové pro zajištění soukromí během intimních chvil nebo odpočinku.

2. Bezpečí a jistota

Bezbariérový prostor

Bezbariérový prostor, kde se klient může svobodně a bezpečně pohybovat, je zásadní pro jejich pocit bezpečí a samostatnosti. Odstranění architektonických bariér, jako jsou schody, vysoké prahy a úzké dveře, umožňuje seniorům bezpečný pohyb po celém zařízení. To zvyšuje pocit soukromí, protože si mohou sami dojít kam potřebují bez pomoci někoho dalšího.

Stabilita

Pravidelná interakce s personálem a pravidelné lékařské kontroly přispívají k pocitu stability a bezpečí klientů. Když senioři vědí, že mohou kdykoli počítat s podporou personálu, cítí se klidnější a bezpečnější.

„I ten údržbář, kterej tady šel se mě ptal, jestli potřebuju pomoct. Já jsem řekla, že ne, ale i tak mě po očku sledoval, abych nespadla, oni jsou tady úžasní!"

Podpora ze strany pracovníků

Pracovníci by měli pravidelně navštěvovat klienty, ptát se na jejich potřeby a nabízet pomoc. Je důležité, aby se klienti cítili podporovaní a věděli, že mají vždy někoho, na koho se mohou obrátit. Pravidelné lékařské kontroly a konzultace s odborníky by měly být samozřejmostí.

Sdílení společenských prostor s personálem

Pohodu klientů může zvyšovat to, že například společenské prostory sdílí s personálem. Tato sdílená přítomnost nejen že zajišťuje bezpečnost, ale také vytváří příležitosti pro neformální interakce, které mohou být pro klienty velmi přínosné.

Pocit domova

Personalizace prostoru, jako je možnost mít vlastní nábytek a výzdobu, vytváří domácí atmosféru a pomáhá seniorům cítit se pohodlněji a spokojeněji. Možnost přizpůsobit si prostor podle vlastních představ podporuje pocit sounáležitosti a domova.

„Cítím se tady jako doma. Mám tu všechno, co chci, syn mi dovezl i moje oblíbený křeslo."

Pracovníci by měli podporovat klienty v personalizaci jejich pokojů, umožnit jim přinést si vlastní nábytek, obrazy, fotografie a jiné osobní předměty. Měli by také pomáhat klientům při aranžování jejich prostor tak, aby se cítili co nejvíce jako doma.



3. Láska a patření

Láska a patření jsou základními lidskými potřebami, které hrají důležitou roli v pocitu sounáležitosti a emocionální pohody seniorů v pečovatelských zařízeních. Pro zajištění těchto potřeb je nezbytné vytvořit prostředí, které podporuje jak sociální soukromí, tak příležitosti pro sociální interakce a osobní návštěvy.

Sociální soukromí

Respektování potřeby být sám, bez neustálého dohledu nebo společnosti, je klíčové pro udržení pocitu autonomie a individuálního prostoru. Možnost si vybrat, s kým chce senior trávit čas, umožňuje jednotlivcům regulovat své sociální interakce podle svých potřeb a preferencí.

„Nejvíce soukromí mám, když jsem na pokoji sám. Nejlepší je ráno, když si spolubydlící vyjde ven a všude je ještě klid.“

Vytvoření soukromých prostor

Zajistit, aby každý klient měl možnost se stáhnout do soukromí, ať už v rámci vlastního pokoje nebo jiných klidných zón v zařízení.

Respektování osobního prostoru

Pracovníci by měli respektovat, když si klient přeje být sám, a zajistit, aby měl klient dostatečný prostor a čas pro soukromí. Je důležité, aby pracovníci nevstupovali do osobního prostoru klientů bez pozvání a aby respektovali jejich přání ohledně sociálních interakcí.

Sociální interakce

Možnost interakce s ostatními obyvateli a personálem je důležitá pro udržení pocitu sounáležitosti a sociálního kontaktu. Sociální interakce mohou být zdrojem radosti, podpory a stimulace pro seniory. Možnost interakce s ostatními obyvateli a personálem.

„No jasně, že se hádáme, ale je to lepší, než být sám.“

Nabídka aktivit

Pracovníci by měli vytvářet příležitosti pro sociální interakce mezi klienty, například prostřednictvím společenských aktivit, skupinových setkání a dalších sociálních událostí. Je také důležité podporovat neformální interakce a přátelské vztahy mezi klienty.

Úprava adaptačního procesu

Pracovníci by měli upravit adaptační proces tak, aby se klienti mohli poznat dříve, než se sestěhují do společného pokoje. To může zahrnovat společná setkání, rozhovory a aktivity, které pomohou klientům vytvořit vztahy a vybudovat důvěru před sestěhováním.

Mediace konfliktů

V případě konfliktů mezi klienty by měli pracovníci nabízet mediaci a podporu k jejich řešení. Mediace ze strany pracovníků může zahrnovat rozhovory s oběma stranami, identifikaci problémů a hledání kompromisů, které zajistí harmonické soužití.



Prostor pro návštěvy

Možnost v soukromí přijmout návštěvu je klíčová pro udržení blízkých vztahů a osobního kontaktu s rodinou a přáteli. Soukromý prostor pro návštěvy umožňuje seniorům sdílet intimní momenty a osobní rozhovory bez rušení.

„Vadí mi, když spolubydlící přijde návštěva a já poslouchám ty jejich rodinné litanie."

Návštěvy a vstupy na pokoj představují pro seniory v domovech důchodců jednu z nejčastějších příčin narušení soukromí. Vstupy různých, často neznámých osob, jako jsou údržbáři, opraváři nebo sanitáři, mohou být velmi rušivé, zejména pokud se tito pracovníci nepředstaví a neinformují o svém příchodu předem.
Neohlášené návštěvy zvenčí (např. návštěva spolubydlícího) ještě více prohlubují tento pocit narušení soukromí.

Koordinace návštěv

Pracovníci by měli zajistit, aby klienti měli k dispozici pohodlný a soukromý prostor pro návštěvy. Je důležité, aby návštěvy probíhaly v čase a místě, které klientům vyhovuje, a aby bylo respektováno jejich soukromí během těchto setkání. Zároveň je třeba respektovat i potřeby soukromí spolubydlícího.

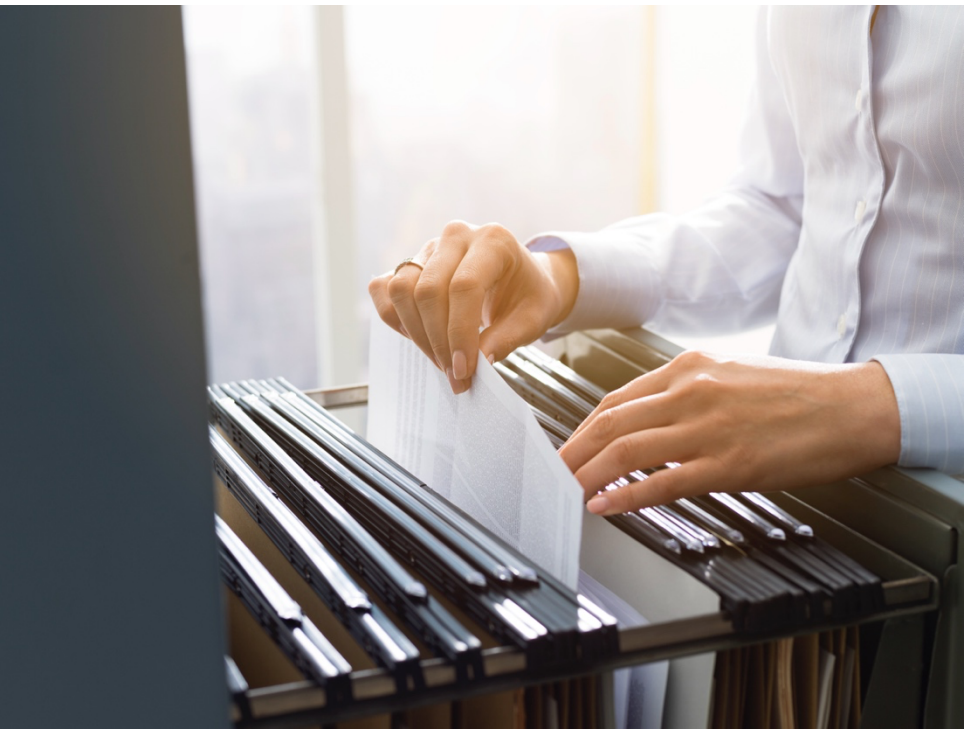
4. Uznání a sebeúcta

Uznání a sebeúcta jsou základními prvky pro udržení důstojnosti a pocitu vlastní hodnoty u senior. Pro zajištění těchto potřeb je klíčové respektovat informační a komunikační soukromí klientů a zajistit, aby měli kontrolu nad svým prostředím.

Informační a komunikační soukromí

Ochrana osobních údajů a informací, včetně zdravotních záznamů, je nezbytná pro zachování důstojnosti a pocitu bezpečí u seniorů. Respektování přání seniora v tom, komu a jaké informace o něm mohou být sděleny, je zásadní pro udržení důvěry a ochranu soukromí.

„Slyšela jsem, jak se o sousedce bavili sestřičky, bylo mi to nepříjemné."



Sdílení informací

Pracovníci by měli zajistit, aby všechny osobní a zdravotní informace byly uchovávány v důvěrném prostředí a aby byly sdělovány pouze oprávněným osobám. Předávání informací by mělo probíhat diskrétně a s ohledem na přání klienta.

Komunikační soukromí

Možnost komunikovat s kýmkoli v soukromí, bez odposlechu nebo rušení, je klíčová pro udržení důstojnosti a respektu. Ochrana soukromých konverzací, dopisů, e-mailů a jiných komunikací je nezbytná pro zachování důvěry a intimity.

Kontrola nad prostředím pokoje

Kontrola nad osvětlením, teplotou a zastíněním pokoje je pro seniory důležitá, protože jim umožňuje přizpůsobit prostředí svým aktuálním potřebám a pohodlí. Změny teploty či osvětlení na pokoji bez možnosti jejich ovlivnění mohou být velmi nepříjemné. Nevhodné nebo nenastavitelné umístění světel, rušivé světlo z chodby domova a nedostatečné závěsy nebo nevhodné umístění oken mohou dále narušovat pocit soukromí a komfortu seniorů.

Rušivé zvuky z ulice nebo domova, příliš hlasitá televize a hlasitá mluva netýkající se klienta mohou výrazně narušovat klid a pohodu seniorů. Tyto rušivé elementy mohou snižovat kvalitu spánku, narušovat koncentraci a celkově negativně ovlivňovat psychický stav klientů.

5. Seberealizace

Seberealizace je proces, kterým jedinec dosahuje svého plného potenciálu a osobnostního růstu. Pro seniory v domovech pro seniory je důležité mít příležitosti k osobnímu rozvoji, tvorbě a účasti na společenském životě. Zároveň je pro ně zásadní možnost volby, s kým tyto aktivity budou realizovat.

„Neumím se chovat ke klientům, kterým to nemyslí. Nechci se s nimi bavit.“

Duševní a emocionální soukromí

Respektování osobních myšlenek, pocitů a emocí seniora. Ochrana před nechtěným vstupem do osobního duševního prostoru, např. skrze nepřiměřené dotazy nebo tlak. Pro zjištění potřeb je vhodné používat koncepty, jako například validace.

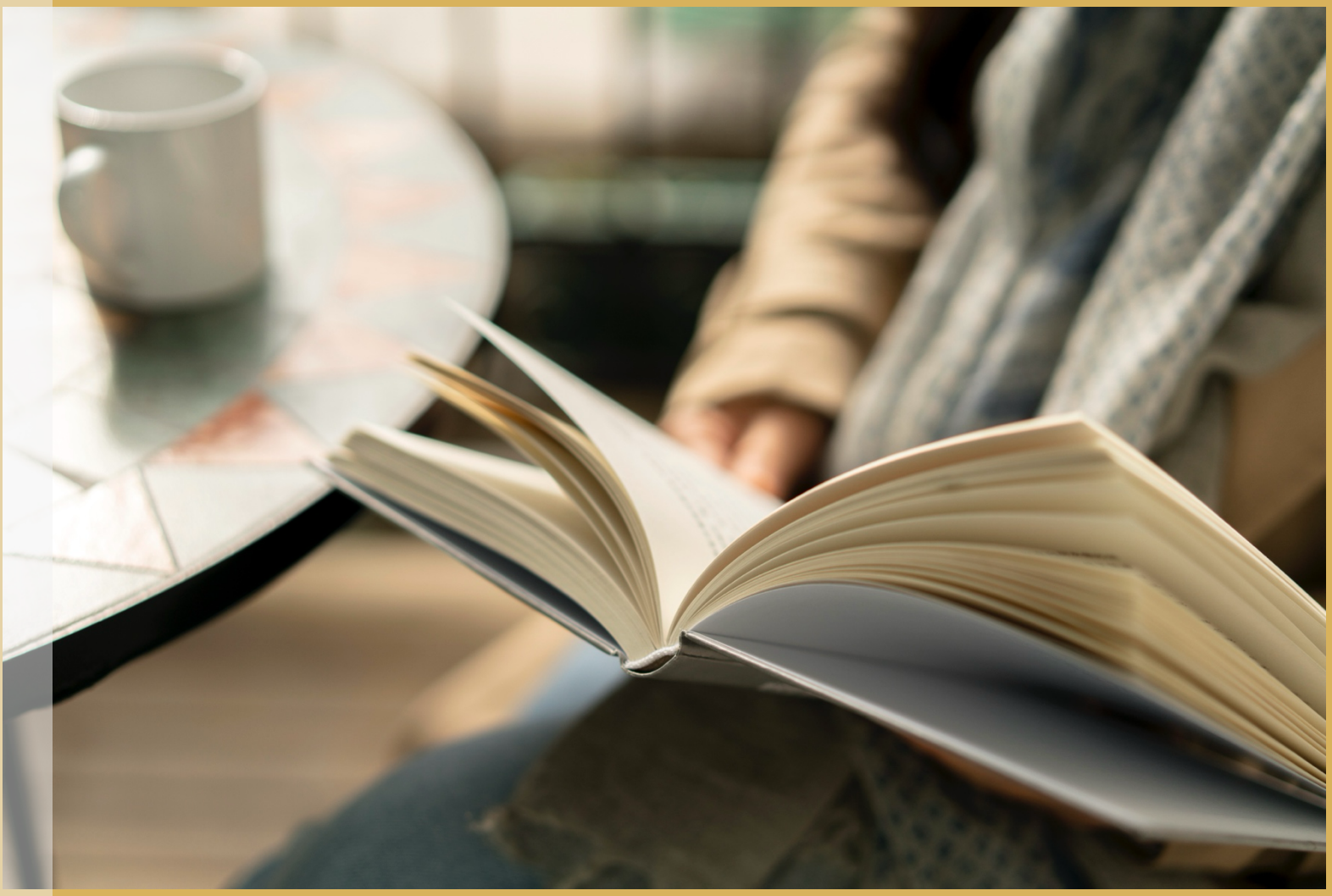
Soukromí ve vlastní identitě

Respektování osobní historie, hodnot, náboženství a kultury seniora. Možnost vyjadřovat svou jedinečnou identitu a být za ni uznán. v této oblasti může být vhodné využití psycho – biografického modelu.

Péče o spiritualitu

Prostory pro meditaci, modlitbu, duchovní služby, možnost zapojení do duchovních aktivit nebo rituálů podle vlastní víry a přesvědčení.





Přílohy

Příloha 1: Jak zvýšit soukromí pomocí psycho-biografického modelu

Při zkoumání konceptu soukromí jsme zjistili, že tento pojem klienti vnímají různě často v závislosti na tom, z jakého prostředí do domova přišli. Pokud si mohli zachovat své rituály a zvyky, vnímali lépe i možnost zachování soukromí. Cílem je díky navázání na zvyky, rutiny a potřeby klientů maximálně přizpůsobit prostředí domova tak, aby byl klientům opravdu domovem, ne umělou institucí. Tento přístup se ukazuje jako efektivní v souvislosti s psycho-biografickým modelem péče vyvinutým profesorem Erwinem Böhmem.

Zachování osobních rituálů a zvyků výrazně přispívá k lepšímu vnímání soukromí.

Psycho-biografický model

Psycho-biografický model péče se zaměřuje na práci s osobními vzpomínkami a životní historií klientů. Tento model vychází z předpokladu, že jedinečná životní historie každého člověka výrazně ovlivňuje jeho současné potřeby a chování (Hubáčková, 2014). Cílem tohoto modelu je obnovit a posílit vzpomínky klientů a využít je k vytvoření pocitu kontinuity a smysluplnosti v jejich životě.

1. **Biografie jako základ péče**: Práce s osobními vzpomínkami a životní historií pacienta je klíčová. Tím se vytváří individuální plán péče, který respektuje jedinečnost každého pacienta. Tento přístup je obzvláště účinný u osob s demencí, kde reminiscence může přispět ke stabilizaci a zlepšení psychické pohody.
2. **Emocionální přístup**: Model klade důraz na pochopení a respektování emocí pacientů. Uvědomění si a práce s emocemi pomáhá snižovat stres a úzkost pacientů. Tento přístup je důležitý pro zachování důstojnosti a pocitu bezpečí u klientů.
3. **Aktivace zachovaných schopností**: Péče je strukturována tak, aby podporovala a stimulovala schopnosti, které pacient stále má. To zahrnuje jak fyzické, tak kognitivní schopnosti. Aktivní zapojení pacientů do denních činností a jejich rutin je zásadní pro udržení jejich autonomie a kvality života.
4. **Komunikace a sociální interakce**: Důraz je kladen na přizpůsobení komunikace stylu pacienta a na podporu sociálních interakcí, které jsou smysluplné a přínosné. Tento přístup podporuje sociální vazby a pomáhá předcházet izolaci a osamělosti.

Spojení soukromí a psycho-biografického modelu

V návaznosti na zjištění, že zachování osobních rituálů a zvyků výrazně přispívá k lepšímu vnímání soukromí, se psycho-biografický model jeví jako ideální přístup pro implementaci v pobytových sociálních službách. Tento model totiž přirozeně podporuje individualizaci péče, což zahrnuje i respektování a podporu osobních návyků a preferencí klientů.

Implementace tohoto modelu v praxi znamená:

- **Individuální přístup k péči**: Péče je přizpůsobena individuálním potřebám a historii klienta, což podporuje jeho pocit soukromí a autonomie.
- **Zapojení do denních činností**: Podpora klientů v pokračování jejich běžných aktivit a rituálů pomáhá udržovat jejich identitu a zlepšuje jejich psychickou pohodu.
- **Empatická komunikace**: Přizpůsobení komunikace a interakcí potřebám a preferencím klienta posiluje jeho pocit respektu a důstojnosti.

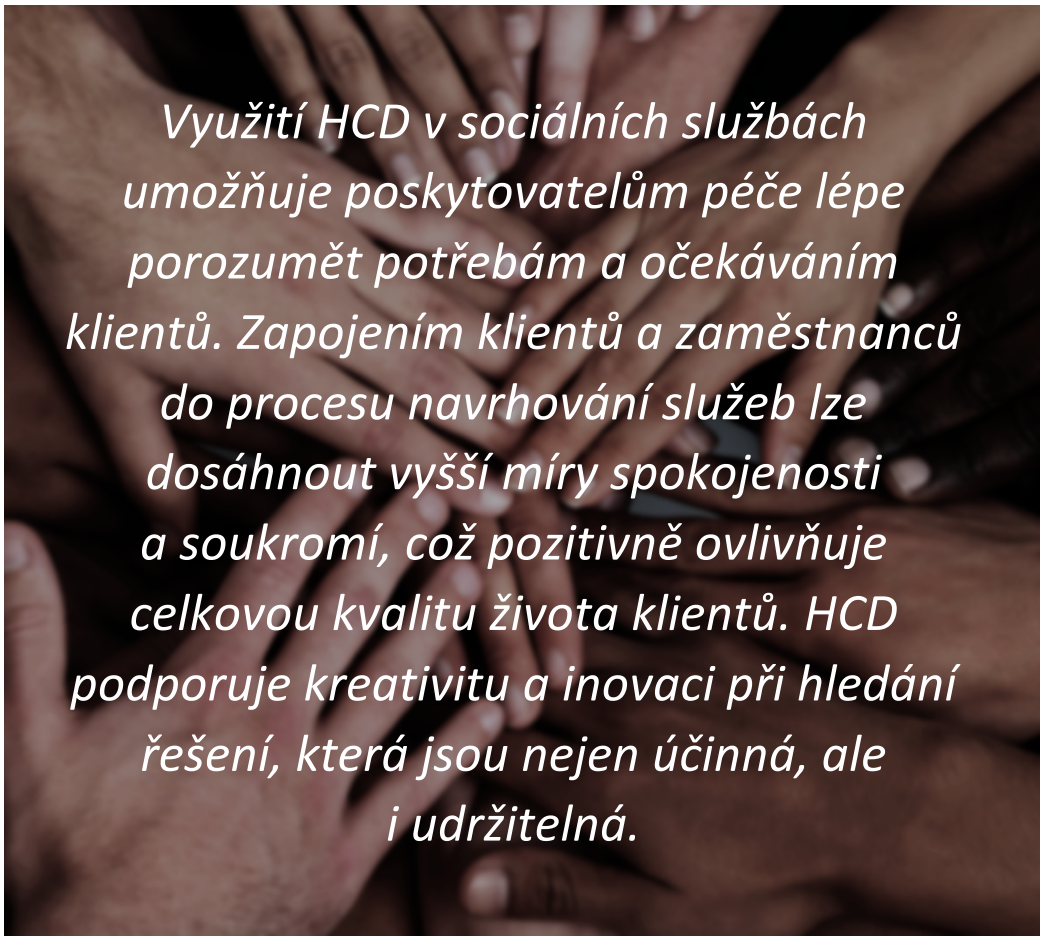
Individuální preference vychází ze životních zvyků klientů – někdo byl celý život v centru pozornosti a teď mu to chybí, někdo byl celý život samotář a teď ho ruší, že nemůže být tolik sám.

“Oni se mě ptali, jestli mě neruší, ale já dělal celý život na letišti, mě lidi hrozně chyběj.”



Příloha 2: Zvyšování soukromí klientů v pobytových sociálních službách prostřednictvím Human-Centered Design

Human-Centered Design (HCD) je metodika, která klade důraz na potřeby a zkušenosti koncových uživatelů při navrhování produktů a služeb. Tato metoda, zaměřená na člověka, se vyznačuje tím, že do procesu navrhování aktivně zapojuje uživatele, čímž zajišťuje, že výsledná řešení jsou relevantní a efektivní. v kontextu pobytových sociálních služeb může HCD významně přispět k zvyšování soukromí klientů a zlepšování kvality poskytované péče.



Implementační kroky procesu Human-Centered Design

1. **Představení záměru zaměstnancům**

Prvním krokem je detailní představení procesu zaměstnancům. Tento krok zahrnuje vysvětlení cílů a přínosů HCD, aby byli zaměstnanci motivováni a připraveni se aktivně zapojit.

2. **Umístění nástěnek pro sdílení a pozorování**

Ve společných prostorách zařízení jsou umístěny nástěnky, které slouží k zaznamenávání a sdílení pozorování a poznatků z každodenní praxe. Tyto nástěnky umožňují zaměstnancům systematicky shromažďovat data o potřebách a přáních klientů.

3. **Provádění rozhovorů s klienty**

Klíčovou součástí HCD je provádění strukturovaných rozhovorů s klienty. Tyto rozhovory jsou navrženy tak, aby poskytly hluboké vhledy do individuálních potřeb a preferencí klientů ohledně soukromí. Zjištěné poznatky jsou zaznamenávány na lepíky a umístěny na sdílecí nástěnky.

4. **Syntéza a analýza poznatků**

Shromážděné poznatky jsou analyzovány a syntetizovány. Poznámky jsou tříděny do tematických okruhů, které identifikují klíčová témata k řešení. Tento krok zahrnuje kritické zhodnocení, které pomáhá odhalit hlubší příčiny problémů a identifikovat oblasti s největším potenciálem pro zlepšení.

5. **Formulace návodných otázek**

Na základě identifikovaných témat jsou formulovány konkrétní otázky, které mají zaměstnance inspirovat k hledání řešení. Dobře formulované otázky zajišťují, že generovaná řešení budou cílená a relevantní.

6. **Generování nápadů a řešení**

Zaměstnanci jsou vyzváni k brainstormingu a generování co nejširší škály nápadů. Každý nápad je zaznamenán na lepík a umístěn na nástěnku pro vymýšlení řešení. Důraz je kladen na kvantitu a různorodost nápadů, aby byla podpořena kreativita a inovace.

7. **Výběr a prioritizace řešení**

Následně jsou vybrána a prioritizována ta řešení, která mají největší potenciál zlepšit soukromí klientů. Tento krok zahrnuje hlasování a diskuzi mezi zaměstnanci, aby byla zajištěna konsensus a podpora pro vybraná řešení.

8. **Plánování a realizace řešení**

Vybraná řešení jsou převedena do konkrétních implementačních plánů. Tyto plány obsahují jasně definované kroky, zodpovědnosti a časové rámce. Každý plán je detailně popsán včetně očekávaných přínosů, nákladů a potřebných zdrojů.

Návod na úspěšnou implementaci procesu v pobytových sociálních službách

Proces je zaměřen na zlepšení soukromí a celkové kvality péče o klienty v pobytových sociálních zařízeních. Aby byl tento proces úspěšný, je třeba dodržovat několik klíčových kroků, které zahrnují motivaci, komunikaci, analýzu a adaptaci.

1. Komunikace cílů a principů

- **Vysvětlení účelu procesu**: Je klíčové, aby všichni zaměstnanci pochopili, že proces Neruš není nástrojem kontroly, ale způsobem, jak zlepšit kvalitu poskytovaných služeb. Důraz by měl být kladen na to, že je to příležitost pro rozvoj a zlepšení, ne hodnocení jednotlivců.

2. Zajištění podpory vedení a motivátorů

- **Zapojení klíčových osob**: Úspěch procesu závisí na zapojení motivovaných vedoucích pracovníků a motivátorů, kteří proces aktivně podporují a šíří jeho principy mezi ostatními zaměstnanci. Tito "zapalovači" by měli být schopni otevírat důležitá témata a vést diskuse.

3. Sběr a analýza dat

- **Využití nástěnek pro sdílení poznatků**: Nástěnky umístěné v společných prostorách by měly být využívány pro sběr a sdílení pozorování, nápadů a zpětné vazby od klientů a zaměstnanců. Toto poskytne cenná data pro další analýzu a zlepšení.
- **Provádění rozhovorů s klienty**: Strukturované rozhovory s klienty umožní získat podrobné informace o jejich potřebách a preferencích, což pomůže při formulování efektivních řešení.

4. Evaluace a implementace zjištění

- **Pravidelná evaluace a adaptace**: Po analýze získaných dat je nutné pravidelně hodnotit efektivitu zavedených změn a podle potřeby provádět další úpravy. To může zahrnovat úpravu fyzického prostředí, změny v rutinách nebo přístupu k péči.
- **Implementace a sledování změn**: Zavedené změny by měly být monitorovány pro zajištění jejich efektivity. Důležité je sledovat, jak tyto změny ovlivňují kvalitu života klientů a spokojenost zaměstnanců.

5. Udržení otevřené komunikace a feedback loop

- **Feedback a kontinuální zlepšování**: Proces by měl být dynamický, s pravidelným sběrem a vyhodnocováním zpětné vazby od všech zúčastněných stran. Toto pomůže identifikovat nové potřeby a oblasti pro zlepšení.
- **Podpora transparentní a otevřené komunikace**: Je zásadní, aby všichni zaměstnanci cítili, že jejich názory jsou slyšeny a ceněny, a že mohou svobodně vyjadřovat své nápady a obavy.

Implementace Human-Centered Design v pobytových sociálních službách představuje efektivní způsob, jak zvýšit soukromí a celkovou spokojenost klientů. Díky zapojení klientů a zaměstnanců do procesu navrhování lze dosáhnout řešení, která jsou skutečně přizpůsobena potřebám uživatelů. Tento systematický a participativní přístup podporuje inovace a kontinuální zlepšování kvality služeb.

DelpSys

Systém, který dává smysl ...

2024