

Příklad komunikace zařízení v transformaci

Následující text představuje materiál zpracovaný pracovníky zařízení zapojeného do přípravné fáze projektu Podpora transformace sociálních služeb.

Dobře ilustruje, jak lze nastavit základní pravidla komunikace, připravit obvyklé otázky a odpovědi spojené s transformací a s jejich využitím vést účinnou komunikaci např. s příbuznými uživatelů služby.

Zásady komunikace

V zařízení se při komunikaci řídili následujícími zásadami, které mohou být inspirativní i pro další případy použití:

Zásady pro komunikaci:

1. Veškeré obavy jsou legitimní (prošli jsme jimi také – osobní prožitky a zkušenost).
2. Sdělujeme pouze pravdivé skutečnosti – včetně slova „nevím“.
3. Vyjádřené připomínky jsou cenným podkladem a zdrojem informací (nikoli osobním útokem).
4. Vše se děje v zájmu klienta – je na prvním místě. (otázka ohledně využití stávající budovy a jejích prostor je důležitá a řešíme ji, ale nesmí stát před zájmem klienta).
5. Kvalita potřebné péče a podpory není v budově, ale v lidech, kteří ji poskytují (dosavadní práce zaměstnanců byla kvalitní, systém ale nedával potřebné možnosti, proto chceme změnu).
6. Věříme ve zkvalitnění péče (zkušenosti odjinud, možnost „to“ vidět).
7. Komunikujeme otevřeně (nechodíme okolo horké kaše).

Příprava na často kladené otázky

Zařízení mělo připraveny odpovědi na často kladené otázky, nebo otázky, u nichž je pravděpodobné, že zazní.

Často kladené otázky:

1. Co znamená transformace Domova?

Transformace znamená přeměnu či přetvoření. V případě Domova jde o přeměnu stávající jednotné velké služby ústavního typu na několik menších komunitních pobytových služeb.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Jednoduše řečeno – postupně dojde ke zrušení ústavu a nové služby budou nadále provozovány v několika bytech a domcích v obytných zónách měst v blízkém okolí.

2. Proč chcete ústav rušit?

Prvořadým úkolem sociálních služeb je pomoci lidem s handicapem prožívat jejich život hodnotně a podle svých představ. Ve velkém zařízení ústavního typu, jakým dosud Domov je, nelze uplatňovat potřebný individuální přístup ke všem klientům.

Proto jsme se rozhodli změnit podobu současné služby. Chceme ji transformovat na několik menších a přesně vymezených sociálních služeb, které umožní dávkovat míru péče a podpory našim klientům přesně dle jeho skutečných potřeb. Tím se zvýší kvalita jejich života.

Domov, coby příspěvková organizace kraje a poskytovatel pobytových sociálních služeb lidem s handicapem mentálního postižení, zůstane zachován. Budeme tedy své sociální služby našim klientům poskytovat i nadále, ovšem v jiném prostředí, než je tomu doposud. Věříme, že kvalita potřebné péče a podpory není v budově, ale v lidech, kteří ji poskytují.

3. Kdy „to“ bude?

Celý proces transformace bude probíhat postupně několik let – v závislosti na finančních podmínkách a možnostech naší organizace. První bydlení na odloučeném pracovišti v bytech zahájíme pro 2 klienty už od března tohoto roku.

4. Znamená to, že už nebudete pobytovou službu současným klientům poskytovat?

Naopak. Po ukončení celého procesu změny zůstanou všichni současní klienti i nadále uživateli našich služeb, pouze jim příslušná služba bude poskytována v jiném místě a v prostředí, které jim nabídne větší příležitost k naplnění osobních představ o kvalitním životě.

Stávající klienti budou tedy bydlet jinde, ale i přesto budou dostávat veškerou potřebnou péči, na kterou mají vzhledem ke svému stavu nárok.

5. Týká se to všech klientů, nebo jen vybraných?

Chystané změny se týkají všech našich klientů. Všichni současní klienti se postupně (tzn. tak, jak na to budou připraveni) přestěhují jinam.

Při rozhodování o způsobu a místě budoucího pobytu jednotlivých klientů bereme v úvahu jak jejich zdravotní stav a osobní možnosti a přání, tak i rodinnou situaci.

6. Mnoho klientů žije v ústavu příliš dlouho na to, aby zvládli takovou změnu bez závažného stresu...

Je jisté, že pro klienty, kteří strávili v ústavu větší část svého života, anebo pro klienty se závažnějším postižením, nebude taková změna jednoduchá. Uvědomujeme si rizika, která s sebou taková změna prostředí a podmínek v životě klientů nese. Nechceme postupovat unáhleně a nezodpovědně, vždy jednáme s ohledem na zájem klienta.

Proto mapujeme všechny potřebné údaje o jednotlivých klientech v našem Domově a zpracováváme přesné plány jejich přípravy na změnu, kterou samozřejmě podstoupí až v okamžiku, kdy na to budou připraveni.

K zajištění co nejobjektivnějších informací o potřebách klientů zohledňujeme zejména jejich osobní vyjádření a přání o způsobu kvalitního života.

7. Kde budete nové služby poskytovat?

Jednotlivé nově vzniklé služby budou provozovány v několika bytech a domcích v obytných zónách měst na -icku.

Při umístění klientů do jednotlivých nových zařízení budeme postupovat v souladu s mírou potřebnosti péče, ale také s ohledem na jejich vyjádřené osobní přání a potřeby.

8. Kdo se bude o klienty v novém prostředí starat?

Společně s klienty přejde do nových služeb také většina našich stávajících zaměstnanců. Jejich náplň práce se přizpůsobí novým podmínkám a potřebám klientů. Plánujeme vytvořit také pracovní týmy kvalifikovaných pracovníků, kteří budou zajišťovat poskytování odborné péče klientům v jednotlivých službách. Tito budou s klienty pracovat buď přímo v místě, kde bude klient bydlet, nebo budou jednotliví klienti za nimi dojíždět.

9. Zhorší se úroveň péče?

Všem klientům se i v novém prostředí dostane veškerá potřebná péče, na kterou mají nárok. Nové prostředí malých služeb poskytne možnost plně se zaměřit na individuální potřeby jednotlivých klientů. Tím se zvedne také úroveň kvality poskytované služby.

10. Jakou možnost v rozhodování o podobě nové služby budou mít blízcí lidé a rodiny klientů?

Celý proces transformace včetně jeho plánování bude probíhat ve vzájemné spolupráci. Od osob blízkých klientovi máme možnost získat důležité informace, které se týkají zájmů klientů a které bychom nemohli bez fungující oboustranné komunikace zohlednit. Proto uvítáme jakýkoli podnět a připomínku, která nám pomůže při našem plánování a realizaci změny.

11. Jak budou nové služby financovány? Znamená změna navýšení plateb pro klienty?

Samotná změna prostředí, ve kterém bude klientovi služba poskytována, není důvodem pro navýšení plateb.

Financování sociální služby bude probíhat i nadále v souladu s platnými právními předpisy. To znamená, že klient bude s ohledem na své potřeby dostávat veškerou potřebnou péči, na kterou má nárok. Ke změně výše plateb může dojít pouze v případě změny zákonných podmínek.

12. Co bude s budovou?

Na otázku dalšího využití budovy po jejím "vysídlení" zatím nemáme jasnou odpověď. V současné chvíli je to jedna z mnoha záležitostí, které budeme v průběhu tohoto roku řešit. Nejdůležitějším tématem k řešení však pro nás zůstává ošetření situace a příprava klientů na chystané změny tak, aby vše proběhlo v jejich zájmu a bez závažné újmy na jejich zdraví a pohodě.

Komunikace s příbuznou uživatele služby

Dopis sestry uživatele služeb

Dobrý den, jsem DP, sestra LZ - vašeho klienta. Včera jsem dostala dopis o plánovaných změnách při poskytování sociálních služeb. Vyděsil mne. Náš bratr je v sociálních zařízeních už od dětských let a nedokážu si představit, že by nyní měl žít a starat se o sebe v nějakém bytě či domku. Byly jsme se sestrou rády, že úroveň péče a také, to především, chování lidí, kteří v ústavu pracují, se směrem ke klientům nepřehlédnutelně zlepšilo.

Ale k věci: Myslím, že mladší klienti a především Ti, kteří netrpí větším mentálním a fyzickým postižením, tuto změnu uvítají. Pro L je už pozdě. Myslím, že nynější stav mu vyhovuje a hlavně je na něj zvyklý. Neumím si bratra představit, jak se učí žít jinde a jinak, když nic jiného nezná než ústavní bydlení.

Za pozvání na společné setkání děkuji, ale ani já a sestra nejsme na tom zdravotně nejlépe. Auto žádná nemáme a tak schůzka v pátek pozdě odpoledne je pro nás ztracená. Rády bychom věděly, zda opravdu chcete Domov zrušit a nebo počítáte s jejím rozšířením o malá detašovaná pracoviště? Děkuji. DP. e-mail:

Odpověď pracovníků zařízení

Dobré odpoledne paní P.

Ve svém mailu jste vyjádřila Vaše a sestřiny obavy ze změn, které se budou dotýkat také Vašeho bratra, a tím i Vás. Dopis, ve kterém jsme Vám psali o plánu přeměny podoby současné služby, byl pouze pro Vaši základní informaci, která nemůže postihnout a dopodrobna vysvětlit nový způsob, jakým bude v budoucnu služba našim klientům poskytována. Zákonitě ale vyvolá na straně jejich blízkých osob podobné obavy a otázky o zajištění odpovídajících podmínek pro důstojný život klientů, jaké jste níže popsala i Vy. Proto jsme nabídli možnost setkat se u nás a společně s dalšími rodinnými příslušníky a jinými osobami v blízkém vztahu k některému z našich klientů, na kterém chceme celý záměr podrobně vysvětlit a odpovědět na dotazy.

Vzhledem k Vaší situaci Vám nabízím také individuální setkání podle naší domluvy tak, aby Vám to časově vyhovovalo. Stačí, když mi zavoláte a domluvíme se na termínu schůzky, kde Vám vše ochotně vysvětlím.

Prozatím Vám mohu jen krátce odpovědět na vznesené dotazy. Odpovědi, které ode mne dnes dostáváte, však nedokáží plně postihnout celou problematiku chystané změny, proto bych i já uvítala osobní setkání:

Domov, coby příspěvková organizace kraje a poskytovatel pobytových sociálních služeb lidem s handicapem mentálního postižení, zůstane zachován. Budeme tedy své sociální služby našim klientům poskytovat i nadále, ovšem v jiném prostředí, než je tomu doposud. Změny se týkají všech klientů, tedy i Vašeho bratra. Věříme, že kvalita potřebné péče a podpory není v budově, ale v lidech, kteří ji poskytují.

Máte zajisté úplnou pravdu v tom, že pro klienty, jako je Váš bratr, kteří strávili v ústavu větší část svého života, nebude taková změna jednoduchá. Jsme si vědomi rizik, která s sebou taková změna prostředí a podmínek v životě klientů nese. Nechceme postupovat unáhleně a nezodpovědně, vždy jednáme s ohledem na zájem klienta. Proto v současné chvíli mapujeme všechny potřebné údaje o jednotlivých klientech v našem Domově a zpracováváme přesné plány jejich přípravy na změnu, kterou samozřejmě podstoupí až v okamžiku, kdy na to budou připraveni.

Celý proces včetně jeho plánování bude probíhat ve spolupráci také s Vámi. Od osob blízkých klientovi máme možnost získat důležité informace, které se týkají zájmů klientů a které bychom nemohli bez fungující vzájemné komunikace zohlednit. Proto uvítáme jakýkoli Váš podnět a připomínku, která nám pomůže při našem plánování a realizaci změny.

Pevně doufám, že jsem v dostatečné míře zodpověděla Vaše dotazy.

Těším se na případné osobní setkání s Vámi.

Reakce sestry uživatele

Díky za rychlou odpověď. Poradím se se sestrou, jak na tom zdravotně je, zda by nechtěla jet také. Za nabídku k osobnímu jednání děkuji a jistě ji využijeme. Stále ale nevím, budete-li tuto změněnou péči provozovat i přímo v Domově a nebo se budou muset všichni nynější klienti vystěhovat, obávám se, že to druhé je pravda a budova bude sloužit jinému účelu. Děkuji a prosím, odpovězte mi ještě na tento e-mail. Stačí ne, budova bude sloužit stále mentálně postiženým lidem a nová péče bude provozována i v její budově. Dík. sestry LZ. Krásný den.

Odpověď pracovnice zařízení

Ještě jednou dobrý den paní P.

Máte úplnou pravdu v tom, že se všichni současní klienty postupně (tzn. tak, jak budou na to připraveni) přestěhují jinam. I když chápu Vaše obavy, chci Vás ubezpečit, že bereme v úvahu jak zdravotní stav, tak i rodinnou situaci všech našich klientů. Pro Vašeho bratra to znamená, že bude bydlet jinde, ale i přesto bude dostávat veškerou potřebnou péči, na kterou

má vzhledem ke svému stavu nárok. Zároveň se budeme snažit umístit službu, která mu bude poskytována, do místa umožňujícího Vaše návštěvy.

Na Váš dotaz k dalšímu provozu budovy po jejím "vysídlení" Vám zatím nedokážu odpovědět. V současné chvíli je toto jednou z mnoha otázek, které budeme v průběhu tohoto roku řešit. Nejdůležitějším tématem k řešení však pro nás zůstává ošetření situace a příprava klientů na chystané změny tak, aby vše proběhlo v jejich zájmu a bez závažné újmy na jejich zdraví a pohodě.

Přeji Vám i Vaší sestře pevné zdraví.