

Akreditovaná vzdělávací instituce **T.I.G.E.R.** zpracovala projekt

Vzdělávací programy pro zařízení sociální péče,

na který získala finanční podporu z

- Evropského sociálního fondu (ESF) a jeho Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů (OP RLZ) a
- státního rozpočtu České republiky.

Záměrem projektu bylo připravit **akreditované vzdělávací programy pro pracovníky sociální služby** v zařízeních poskytujících sociální službu, které budou zaměřeny na filozofii kvality péče a nové postupy v péči o seniory.

Projekt proběhl v Jihomoravském kraji od září 2006 do června 2008 a připravil čtyři vzdělávací programy dalšího profesního vzdělávání. Každý vzdělávací program tvoří několik kurzů (modulů). Kurzy mohou být realizovány také samostatně, nezávisle na zbývajících kurzech programu.

- Tři vzdělávací programy po čtyřech kurzech jsou zaměřené na management:
 - první vzdělávací program „**Řízení a marketing sociální péče**“ obsahuje kurzy Úvod do managementu, Strategické plánování, Řízení změny, Marketing sociálních služeb,
 - druhý vzdělávací program „**Lidské zdroje**“ obsahuje kurzy Rozvoj a motivace pracovníků, Informační technologie v sociální péči, Vedení lidí, Konflikty v týmu a jejich řešení,
 - třetí vzdělávací program „**Kvalita péče**“ obsahuje kurzy Úloha kvality v péči o klienta, Standardy péče, Měření kvality, Dokumentace poskytované péče.
- Čtvrtý vzdělávací program „**Kapitoly z gerontologie**“ je zaměřený na pracovníky, kteří vykonávají odbornou činnost v sociálních službách. Obsahuje kurzy Komunikace se seniory, Kvalita života seniorů, Plán péče o seniory s demencí, Týrání seniorů, Syndrom vyhoření.

Kurzy byly od září 2007 pilotně ověřovány v Jihomoravském kraji v sedmi vybraných zařízeních poskytujících sociální služby. V dubnu 2008 jsme ukončili tvorbu a pilotní ověřování vzdělávacích programů a postupně připravujeme akreditaci kurzů na MPSV.

Další informace o vzdělávací instituci **T.I.G.E.R.**, projektech, o strukturálních fondech Evropské unie v ČR lze získat na internetových stránkách

- www.tigeragency.cz
- www.strukturalni-fondy.cz
- www.esfcr.cz
- www.publicitaprojektu.cz.



TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDĚM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČR



Aktuální kapitoly z péče o seniory

AKTUÁLNÍ KAPITOLY Z PÉČE O SENIORY

Marie Hermanová
Jiří Herman
Jiří Prokop
Hana Rozprýmová

Marie Hermanová • Jiří Herman • Jiří Prokop • Hana Rozprýmová



T.I.G.E.R.

TRIALS INSPIRATION GRANTS EDUCATION RESEARCH

AKREDITOVANÁ VZDĚLÁVACÍ INSTITUCE

AKTUÁLNÍ KAPITOLY Z PÉČE O SENIORY

PhDr. Marie Hermanová

Ing. Jiří Herman

Mgr. Jiří Prokop, Ph.D.

Mgr. Hana Rozprýmová

Publikace vznikla díky projektu
Vzdělávací programy pro zařízení sociální péče
spolufinancovaným Evropským sociálním fondem
a státním rozpočtem České republiky.



Brno 2008

OBSAH

Obsah	3
Předmluva	7
Komunikace se seniory (Mgr. Hana Rozprýmová)	9
1. Úvod	9
2. Jak se lidé dorozumívají?	9
2.1 Neverbální komunikace	9
2.1.1 Proxemika	9
2.1.2 Teritorialita	10
2.1.3 Pohled	10
2.1.4 Mimika	10
2.1.5 Gestika	11
2.1.6 Haptika	11
2.1.7 Posturologie	12
2.1.8 Sdělování činy	12
2.1.9 Prostředí	12
3. Jak se dorozumět s klienty – seniory?	13
3.1 Kritéria verbální komunikace se seniory	13
3.1.1 Jednoduchost	13
3.1.2 Stručnost	13
3.1.3 Zřetelnost	13
3.1.4 Vhodné načasování	13
3.1.5 Adaptabilita (přizpůsobivost)	13
3.1.6 Paralingvistika	13
3.2 Komunikační bariéry při práci se seniory	13
3.3 Komunikační modely	14
3.3.1 Komunikační model sociální	14
3.3.2 Komunikační model informační	15
3.3.3 Komunikační model hovorový	16
3.3.4 Komunikační model terapeutický	16
4. Komunikace s příbuznými klientů	16
5. Jak pomáhat?	16
5.1 Hranice ve vztahu pracovník – klient	16
5.2 Kontrolujeme nebo pomáháme?	18
5.3 Aktivní naslouchání	19
6. Závěr	20
7. Literatura:	21
Kvalita života seniorů (Mgr. Jiří Prokop, Ph.D.)	23
1. Úvod	23
2. Předběžné vymezení	23
3. Historický kontext pojmu kvalita života	24
4. Pokus o definici kvality života	25
5. Volba léčby resp. odstoupení od léčby na základě kvality života	26
6. Vztah mezi jednotlivými koncepcemi kvality života	27
7. Kvalita života a teleologické zaměření člověka	28
8. Hodnota a kvalita života	29
9. Závěr	30
10. Literatura	31

Péče o seniory s demencí (PhDr. Marie Hermanová)	33
1. Úvod	33
2. Společnost a péče o seniory	33
2.1 Senioři s demencí a sociální zabezpečení	35
3. Syndrom demence	35
3.1 Definice	35
3.2 Epidemiologie	35
3.3 Rizikové faktory	36
3.4 Rozdělení demencí	36
3.5 Klinický obraz	37
3.5.1 Symptomy	37
3.5.2 Stupně syndromu demence	38
3.6 Vyšetření	41
3.6.1 Anamnéza a fyzikální vyšetření	41
3.6.2 Laboratorní a instrumentální vyšetření	41
3.7 Diferenciální diagnóza	42
3.8 Léčba	42
3.9 Ošetrovatelská péče	42
3.9.1 Zásady přístupu k seniorovi s demencí	42
3.9.2 Zásady komunikace s dementními	43
3.9.3 Bolest u seniorů s demencí	44
3.10 Lidská důstojnost a demence	44
4. Závěr	44
5. Seznam literatury a pramenů	45
6. Přílohy	47
Evropská charta pacientů postižených demencí a těch, kteří o ně pečují – deklarace	
Alzheimer Europe	47
Krátká škála mentálního stavu (MMSE)	49
Test kreslení hodin – Clock test	51
Test základních všedních činností podle Barthelové (ADL)	52
Test instrumentálních všedních činností	53
Práva pacientů trpících Alzheimerovou chorobou nebo jinými formami demence	54
Týrání seniorů (Mgr. Jiří Prokop, Ph.D.)	55
1. Úvod	55
2. Násilí obecně	55
3. Násilí ve světových náboženstvích	56
4. Základní etické principy ve zdravotnictví i sociálních službách	56
4.1 Autonomie	56
4.2 Beneficence	57
4.3 Nonmaleficence	57
4.4 Justice	57
5. Definice násilí	57
6. Situace v České republice	58
7. Roviny násilí na klientech	58
8. Práva pacientů z hlediska násilí na svěřené osobě	58
9. Poškození svěřené osoby – druhy, způsoby	59
10. Legislativní rámec	61
11. Závěr	63
12. Literatura	64
Syndrom vyhoření (Mgr. Hana Rozprýmová)	65
1. Úvod	65
2. Co je syndrom vyhoření?	65

2.1 Společné znaky definic:	65
2.2 Jak vzniká syndrom vyhoření?	66
2.3 Je syndrom vyhoření nemoc?	66
2.3.1 Psychické příznaky	66
2.3.2 Tělesné příznaky	66
2.3.3 Sociální vztahy	66
2.4 Jak odlišit vyhoření od jiných jevů?	67
3. Fáze procesu vyhoření	67
3.1 Průběh procesu	67
3.2 Fáze procesu	68
4. Příčiny syndromu vyhoření	69
4.1 Příčiny syndromu vyhoření, které spočívají v osobě	69
4.2 Příčiny syndromu vyhoření, které spočívají v organizaci	70
4.3 Příčiny syndromu vyhoření, které spočívají ve společnosti	70
5. Charakteristika práce s klienty v sociální oblasti	70
5.1 Zátěž pracovníků v sociálních službách	70
5.1.1 Fyzická zátěž	70
5.1.2 Psychická zátěž	70
5.2 Ochranné faktory profese pracovníka v sociálních službách	71
5.3 Supervize	71
6. Prevence a náprava syndromu vyhoření	72
7. Strategie zvládnání zátěže	72
7.1 Direktivně aktivní chování	72
7.2 Nedirektivně aktivní chování	72
7.3 Direktivně pasivní chování	73
7.4 Nedirektivně pasivní chování	73
8. Diagnostika pomocí dotazníků	73
8.1 Dotazník BM (Burnout measure)	73
8.2 Dotazník MBI (Maslach burnout inventory)	73
8.3 Inventář projevů syndromu vyhoření	74
9. Závěr	74
10. Literatura	75
Příloha č. 1: Inventář projevů syndromu vyhoření	76
Příloha č. 2: Iracionální myšlenkové vzorce	78
Příloha č. 3: Míra motivace k práci jako možný zdroj syndromu vyhoření	79
Příloha č. 4: Co dělat při syndromu vyhoření?	80
Informační technologie v sociální péči (Ing. Jiří Herman)	81
1. Vznik internetu	81
1.1 První síť a síťový protokol TCP/IP	81
1.2 Hypertextové dokumenty a komercializace internetu	82
2. Internet v ČR	83
2.1 Statistické údaje o internetu v ČR	86
3. Služby Internetu	87
4. Připojení k Internetu	88
5. Je internet zadarmo?	90
6. Negativní stránky internetu	90
7. Krátké shrnutí	90
8. Slovníček nejvíce užívaných pojmů ze světa internetu	91
9. Internet a zdravotnické a sociální služby v ČR	92
9.1 Vzdělávání	92
9.2 Zdravotnická zařízení	92
9.3 Sociální zařízení a sociální služby	92
9.4 Pacientské svazy	93

9.5 Registry	93
9.6 Zdravotní pojišťovny	93
9.7 Profesionální organizace	93
9.8 Odborná literatura, odborné internetové časopisy	94
10. Literatura	95
10.1 Informační zdroje z internetu	95
Dokumentace péče (PhDr. Marie Hermanová)	96
1. Úvod	96
2. Význam dokumentace	96
3. Cíl dokumentace	96
4. Zásady vedení dokumentace	96
4.1 Značení a číslování	96
4.2 Zápisy v dokumentaci	97
4.3 Personifikace dokumentace	97
4.4 Uložení dokumentace	97
4.5 Komplexnost dokumentace	97
4.6 Nahlížení do dokumentace	97
4.7 Povinné součásti každé dokumentace	98
5. Obsah dokumentace	98
6. Zjišťování informací, hodnocení nemocného	98
6.1 Přínos hodnocení klienta	99
6.2 Typy hodnocení klienta	99
6.2.1 Vstupní hodnocení	99
6.2.2 Průběžné hodnocení	99
6.2.3 Závěrečné hodnocení	99
6.3 Obsahové zaměření informací	100
6.4 Zdroje informací	103
6.5 Pozorování klienta	103
6.6 Obsahové zaměření pozorování	104
6.7 Rozhovor s klientem	104
7. Plánování péče	105
7.1 Stanovení problému klienta	105
7.1.1 Utřídění a vyhodnocení informací:	105
7.1.2 Stanovení problémů klienta a potřeb péče:	105
7.1.3 V procesu plánování postupujeme v následujících krocích:	106
7.2 Sestavení individuálního plánu péče	106
7.3 Přání klienta a reálné cíle péče	106
7.3.1 Charakteristika cílů péče	106
7.3.2 Formulace cílů	106
7.3.3 Krátkodobé a dlouhodobé cíle	107
7.4 Plánování kroků, činností, intervencí, které povedou ke splnění cíle	107
8. Realizace plánu péče	107
8.1 Zápis poskytnuté péče	108
8.2 Předávání informací	109
9. Hodnocení plánu péče	109
9.1 Hodnocení prováděné sestrou / PSS	109
9.2 Hodnocení provedené klientem	109
10. Závěr	110
11. Literatura	111

Předmluva

Jedním ze základních pilířů úspěšnosti a stability každého zařízení sociální péče je kvalita poskytovaných služeb; kvalita je velmi citlivým tématem a zajímá nejen poskytovatele sociálních služeb, ale zejména širokou veřejnost, která je příjemcem této péče. Zajištění kvality poskytované péče a souvisejících služeb je tedy jednou z hlavních priorit každého zařízení sociálních služeb a management musí kvalitě sociálních služeb věnovat mimořádnou pozornost.

Existuje řada procesů, které napomáhají kvalitě sociálních služeb zajišťovat a zvyšovat. Tyto procesy se obecně nazývají standardy sociálních služeb. Avšak standardy samotné kvalitu nezajistí, standardy dávají návod kam mají sociální služby směřovat a ukazují cestu, po které se má jít. Kvalitu sociálních služeb zajistí teprve vzdělání a zkušenosti pracovníci v sociálních službách.

Akreditovaná vzdělávací instituce T.I.G.E.R. se na celoživotní postkvalifikační vzdělávání pracovníků v sociálních službách specializuje. Nabízíme kurzy dalšího profesního vzdělávání pro pracovníky na všech úrovních provozu a řízení služby, od pracovníků v přímé obslužné péči až po vrcholový management zařízení. Sdružujeme lektory z významných vzdělávacích institucí a ze zařízení sociální a zdravotní péče a naším cílem je poskytovat pracovníkům v sociálních službách aktuální znalosti, dovednosti a předat zkušenosti, které jim pomohou být úspěšnějšími.

Poptávku po vzdělávání, se kterou se naši lektori nejčastěji potkávali na svých seminářích, jsme zpracovali v rámci projektu Vzdělávací programy pro zařízení sociální péče. Projekt byl spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky. Cílem projektu bylo připravit pro pracovníky v sociálních službách odborné kurzy, které budou rozvíjet jejich základní znalosti, jak z oblasti vedení zařízení sociální služby, tak z oblasti přímé obslužné péče. Textová podoba kurzů ve sborníku Aktuální kapitoly z péče o seniory, který právě držíte v ruce, je jedním z výstupů našeho projektu.

Úkolem sborníku je zpřístupnit kurzy vytvořené v projektu pracovníkům v sociálních službách a veřejnosti. Při jeho zpracování jsme usilovali o zprostředkování relativně širokého okruhu konkrétních a aktuálních informací odborníkům v sociálních službách, užitečné informace zde nalezne i občan zájímavý se o tuto problematiku.

Část textů je věnována problematice řízení, tedy střednímu a vyššímu managementu zařízení sociální služby, velký prostor je ponechán aktuální problematice péče o klienta sociálních služeb. Jakékoliv připomínky a náměty jsou vítány a budou využity pro přípravu našich lektorů a pro aktualizaci vzdělávacích kurzů. Se svými podněty se na nás můžete obracet na adrese www.tigeragency.cz v sekci Kontakty.

Děkuji všem našim lektorům a spolupracovníkům za spolupráci při realizaci projektu. Věřím, že se tato publikace stane zdrojem informací a užitečnou, přínosnou a inspirativní pomůckou pro osoby pečující o seniory a chronicky nemocné spoluobčany.

Za grafické zpracování a tisk sborníku děkujeme Vydavatelství Národního centra ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů v Brně.

Za tým autorů Ing. Jirí Herman

Název: AKTUÁLNÍ KAPITOLY Z PÉČE O SENIORY

Autor: PhDr. Marie Hermanová
Ing. Jiří Herman
Mgr. Jiří Prokop, Ph.D.
Mgr. Hana Rozprýmová

Vydal a vytiskl: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů,
Vinařská 6, 603 00 Brno pro Ing. Jiřího Hermana – T.I.G.E.R.,
Akreditovanou vzdělávací instituci

Vydání: první

Počet stran: 111

Vyšlo: Brno 2008

Výrobní číslo: 44/2008

Tirážní znak: 57-858-08

Za obsah článků odpovídají jejich autoři

Publikace neprošla jazykovou úpravou.

Tato publikace, ani žádná její část, nesmí být kopírována a rozmnožována za účelem dalšího rozšiřování v jakékoliv formě a jakýmkoliv způsobem, ať již mechanickým nebo elektronickým, včetně pořizování fotokopíí, nahrávek informačních databází na magnetických nosičích, bez písemného souhlasu vlastníka autorských práv a vydavatelského oprávnění.

PUBLIKACE JE NEPRODEJNÁ. Podmínky distribuce naleznete na www.tigeragency.cz