

Pacienti na nás oceňují obyčejnou lidskou slušnost

Psychiatrické centrum Praha (PCP) se opakovaně umísťuje při sledování spokojenosti pacientů na předních místech – a je tomu tak i letos. Není přitom běžné, aby psychiatrické pracoviště v tomto směru bez problémů konkurovalo ostatním zdravotnickým zařízením. Velká část psychiatrických pacientů považuje hospitalizaci za něco, co je spíše proti nim, a nedá se tedy předpokládat, že budou práci zdravotníků hodnotit pozitivně. Proč a jak PCP tyto bariéry překonalo, se MT ptala primáře kliniky **doc. MUDr. Pavla Mohra, Ph.D.**

I V čem spočívá tajemství oblíbenosti vašeho pracoviště?

Tutéž otázku jsme si kladli, když jsme se v anketě spokojenosti pacientů umístili poprvé. Teprve když jsme naše umístění v loňském roce obhájili, tak jsme si mohli říct, že to asi nebude náhoda. Myslím si, že zcela zásadní zásluhu na tom má přístup ošetrovatelského personálu a všech, s kým se pacienti na klinice setkají, od uklízeček až po paní sekretářku, a teprve na druhém místě to je prostředí, které v PCP sice možná vypadá lépe než v běžné léčebně, ale ve srovnání s většinou somatických nemocnic to rozhodně není žádný luxus. Prostředí spoluvytváří i takové drobnosti, že všichni pacienti mají civilní oděv a od lékařů bez bílých pláštů je odlišují jen jmenov-

ky. A osobně doufám, že k našemu umístění samozřejmě přispívá i kvalita poskytované péče.

I Dá se takové vstřícné prostředí nějak cíleně budovat, nebo musí prostě vzniknout?

Takové prostředí pochopitelně nevznikne zčistajasna ani direktivním zásahem shora. Je to proces, který se buduje léta, vychází z nejlepších tradic kliniky, která se od svého vzniku snaží profilovat jako určité „centrum excelence“ psychiatrické péče a kontinuálně se kultivuje personální politikou. Přitom se tento proces musí neustále hlídat, ani na chvilku nelze polevit nebo slevit z nároků, jež sami na sebe máme.



Doc. MUDr. Pavel Mohr, Ph.D.

Foto: MT

I Jsou nějaká pevně daná pravidla pro chování personálu vůči nemocným?

Ano, ale jsou to pravidla nepsaná, pravidla obyčejné lidské slušnosti a vlídnosti v mezilidském kontaktu. Od základních principů zachování lidské důstojnosti, respektu v každodenním kontaktu, empatie až po zcela profesionální přístup ve vypjatých situacích, které jsou velmi náročné i pro zkušený personál. Byť jsou to tedy pravidla nepsaná, o to více vyžadujeme jejich dodržování. Naštěstí se tento kodex předává jaksi automaticky, mladší sekun-

dáři se je učí od příkladu vedoucích lékařů, nové sestry od zkušenějších, staničních a vrchní sestry. Je pro mě zcela nemyšlenelné, aby se kdokoli z personálu choval vůči pacientům jinak.

I Jaký podíl na takovém úspěchu PCP mají sestry?

Zcela zásadní, sestry se pro pacienty stávají na několik týdnů blízkými osobami, s nimiž tráví většinu času, jimž se svěřují i s věcmi, které často nesdělí ani rodině či lékaři. Je třeba si však také uvědomit, že

sestry stojí v první linii a tvoří „náravníkové pásmo“, na rozdíl od lékařů tráví s pacienty 24 hodin sedm dnů v týdnu a neustále musejí řešit rutinní situace, konflikty i mimořádné situace. Nejde jen o kontakt s pacienty a terapeutické programy, ale o dodržování standardů péče, zvyšování kvalifikace i zdánlivé banality, jako je zůstat milá do neustále vyzvánějícího telefonu nebo udržet si profesionální přístup v takových situacích, jako jsou diplomatická jednání s příbuznými, jež jsou často náročnější než práce s pacienty. Jde o práci nesmírně psychicky a emočně vyčerpávající, kterou člověk může jen stěží po odchodu ze směny odložit v šatně. Je proto s podivem, že v našich anonymních dotaznících, které vyplňují pacienti při propuštění, se na dotaz, s jakými obličejí se během hospitalizace pacienti setkávali, objevují vždy jen rozesmátí smajlíci a sestry mají pravidelně nejvyšší hodnocení.

I Na některých psychiatrických odděleních platí opatření, která v jiných oborech medicíny nepřipadají v úvahu – pokoje se přes den zavírají, do sprch je časově omezený vstup, na pokojích není voda, paci-

Dokončení na str. C7

Dokončení ze str. C6

enti mají pod dohledem personálu zamknutou většinu svých věcí... Co z toho má skutečně smysl a co je jenom přežitek minulosti? Jinými slovy, musí se v něčem lišit podmínky, ve kterých žijí psychiatrické pacienti, od jiných oddělení?

Opět se vracím k tomu zásadnímu, což je zachování lidské důstojnosti. Díky specifickým psychiatrických onemocnění, jako je

délka hospitalizace či větší závislost na pečovateli, na psychiatrii více vyniká potřeba, aby prostředí, které na dlouhou dobu supluje domácí zázemí, bylo co nejméně restriktivní a přitom vlídné. Tak například my sami si dobrovolně komplikujeme život, když neodebíráme našim pacientům mobilní telefony, a to ani v situaci, kdy jsou v akutní mánii. Veškerá omezení, která vyplývají z povahy onemocnění, by měla být aplikována jen v míře nezbytně nutné

a většina těchto situací je dnes definována ve standardech psychiatrické péče. Restrikce jsou nezbytné především tam, kde v důsledku onemocnění hrozí riziko pro okolí nebo pro samotné pacienty. Mimochodem, nemyslím si, že jsou omezování jen psychiatrickými pacienty, jen si vzpomeňte na různá nesmyslná omezení na somatických lůžkových zařízeních, od brutálního ranního budíčku na odběry přes návštěvní hodiny až po totální ztrátu soukromí.

I Kde vidíte prostor pro další zlepšení, aby se u vás pacienti cítili ještě lépe?

Těch věcí je mnoho, vedle těch, o které se snažíme kontinuálně, jako je neustálé zlepšování prostředí a podmínek pro pacienty či zavádění nejmodernějších postupů do léčby, to jsou věci, jež spadají do oblastí, na něž máme jen minimální vliv. Od fyzických omezení daných stísněnými prostory kliniky až po nasmlouvané stravování, na jehož kvalitu se pravidelně – a musím

přiznat, že oprávněně – objevují stížnosti, což je jedna z mála výtek pacientů k naší péči. Nakonec to je všechno otázka financí a ne absence snahy a entuziasmu zaměstnanců. Musíme vyjít s neustále se tenčícím rozpočtem a vypořádat se s faktem, že platby pojišťoven nepokrývají naše reálné náklady. Prostor na zlepšení je určitě i v ohodnocení zaměstnanců, neboť vždy platí, že spokojenost personálu a pacientů jsou spojitě nádoby.

lon