

## **PACIENTSKY a RODINNE ORIENTOVANÁ STAROSTLIVOSŤ s názvom "PROS"**

*"Pacientom a ich rodinám sme vytvorili priestor v ktorom ústrednou filozofiou je poskytovanie zdravotnej starostlivosti v spolupráci s pacientami a ich rodinnými príslušníkmi, namiesto toho aby sme starostlivosť poskytovali iba my sami, ako zdravotnícki profesionáli."* (GRANT S., Emory Healthcare Chief Executive of Nursing, Atlanta, state Georgia, USA)

Starostlivosť zameraná na pacienta a rodinu je jedinečný prístup k plánovaniu, poskytovaniu a hodnoteniu zdravotno-sociálnej starostlivosti, ktorý je založený na vzájomne prospešných partnerstvách medzi poskytovateľom zdravotno sociálnej starostlivosti, pacientami, ich rodinami, komunitou. V poskytovaní starostlivosti predefinováva vzťahy kladením dôrazu na spoluprácu s ľuďmi všetkých vekových skupín, na všetkých úrovniach starostlivosti v našom zariadení. V starostlivosti zameranej na pacienta a rodinu definujú si pacienti a rodiny svoju „rodinu“ a určujú, ako sa budú podieľať na starostlivosti o nich a v spolurozhodovaní. Kľúčovým cieľom je podpora zdravia a pohody jednotlivcov a rodín a udržanie kontroly ich zdravotného, sociálneho, psychického stavu.

Táto perspektíva je založená na uznaní, že pacienti a rodiny sú nevyhnutnými spojencami v oblasti kvality a bezpečnosti v starostlivosti, nielen pri interakciách v priamej starostlivosti, ale aj pri zlepšovaní kvality, v iniciatívach v oblasti bezpečnosti, vo vzdelávaní našich zdravotníckych a iných pracovníkov, prípadne vo výskume, v navrhovaní etických úprav v našom zariadení a tvorbe našej stratégie. Odstránili sme návštevne hodiny, kedykoľvek môžu byť rodinní príslušníci byť prítomní v zariadení a spolupodieľať sa na starostlivosti.

Starostlivosť zameraná na pacienta a rodinu vedie k lepším zdravotným výsledkom pacientov, lepším skúsenostiam pacientov a rodiny so starostlivosťou, k lepšej spokojnosti lekára, sestry a personálu a k efektívnejšiemu rozdeleniu a pochopeniu činností.

### **Základné hodnoty a princípy patientsky a rodinne orientovanej starostlivosti**

**Úcta a rešpekt** : Zdravotnícki a sociálni odborníci počúvajú a ctia si pacienta a jeho individuálnych rodinných perspektív a možností. Pacienti a ich rodiny, úroveň vedomostí, hodnoty, presvedčenie a kultúrne prostredie sú začlenené do plánovania a poskytovania zdravotnej starostlivosti.

**Zdieľanie informácií:** Zdravotníci a sociálni pracovníci komunikujú a zdieľajú úplné a neskreslené informácie s pacientami a ich rodinami, spôsobmi, ktoré sú overené a užitočné. Pacienti a ich rodiny dostávajú včasné, úplné a presné informácie, aby sa vedeli účinne podieľať na starostlivosti a na spolurozhodovaní.

**Účasť:** Pacienti a rodiny sú povzbudzovaní a podporovaní na účasti na zdravotnej starostlivosti aj rozhodovania na takej úrovni, ktorú si vyberú.

**Spolupráca:** Pacienti, rodiny, lekári, sestry, zdravotná a sociálna starostlivosť a vedúci zdravotnej starostlivosti spolupracujú v stratégii, vo filozofii a rozvoji programov, realizujú aj hodnotia spoločne starostlivosť. Priamo v zariadení modelujú starostlivosť, odborné vzdelávanie príbuzných, ako aj pri poskytovaní starostlivosti si odovzdávajú vlastné skúsenosti

Jedným zo spôsobov, ako priniesť takýto záväzok k životu je, že naša organizácia vyzýva pacientov a rodinných príslušníkov, aby spoločne s nami, rozhodovala o plánovaní starostlivosti, ktorú poskytuje. Pacienti a ich rodiny sa stávajú poradcami, sú to súčasní, alebo aj bývalí pacienti zariadenia, alebo ich rodinní príslušníci. Pomáhajú tak zlepšiť zdravotno-sociálne služby. Stávajú sa plne aktívnymi členmi nášho zdravotníckeho tímu, poradcami správnej rady a súčasťou projektových tímov.

### **Čo je program Patient and Family Center Care "PFCC" v USA?**

Pacientsky a rodinne orientovaná zdravotno-sociálna starostlivosť (PFCC) v USA má vypracovaný projekt na princípe, kde majú miesto pacienti a rodinní príslušníci (opatrovatelia), ktorý slúžia ako poradcovia v oblasti klinických výborov, aj správnych rád, a majú svoje miesto aj v správe organizácii zamestnancov, aj na vzdelávacej úrovni. Stávajú sa poradcami a tiež partnerskými výskumníkmi v projektoch zameraných na pacienta. Pracujú v spolupráci so zariadením, pozerajú sa na spôsoby, akoby sa systém zdravotníctva lepšie staral o pacientov. Okrem toho, že pracujú vo výboroch, patientsko-rodinní poradcovia, pripravujú panelové prednášky, pripravujú ďalšie pracovné sily, pracujú na výskumných projektoch a spolupracujú na komunikácii s rodinami. Prax potvrdila, že sa takýto projekt osvedčil.

### **Rozmery starostlivosti v projekte "PROS" o nesebestačných pacientov a príbuzných**

Starostlivosť zdravotníkov, sociálnych pracovníkov v spolupráci s rodinami pomáha imobilným, alebo nesebestačným pacientom a ich rodinám, spôsobuje to, že pacienti a ich rodiny sa cítia lepšie a rýchlejšie sa zotavujú, so zníženou pravdepodobnosťou nutnosti a pravdepodobnosti hospitalizácie.

Neexistuje jeden typ pacienta, jeden typ rodiny a jediný spôsob liečby pre každého. Navyše každý pacient, aj jeho rodina má iný názor na kvalitu starostlivosti. Analýzy výskumov ukázala, že existujú určité veci, určité typy správania sa, ktoré sú jedným z nástrojov na liečenie pacientov, s pocitom kvality a majú pozitívnu skúsenosť pacienta. Z výskumov je zrejmé, čo je najdôležitejšie pre pacientov.

### **Rešpektovanie hodnôt pacientov, a ich rodín, preferencie a potreby**

- Potrebné je rešpektovať individuálne hodnoty pacienta a jeho rodiny a zamerať sa na ich kvalitu života.
- Zapojiť pacienta a jeho rodinu do procesu liečebného rozhodovania.
- Poskytnúť pacientovi dôstojnosť, rešpektovať autonómiu pacienta a jeho rodiny

### **Koordinácia a integrácia starostlivosti**

Pacienti a ich rodiny naznačujú pocit zraniteľnosti a sú bezmocní tvárou tvár chorobe.

- Koordinácia klinickej starostlivosti
- Koordinácia podporných rolí príbuzných
- Koordinácia v prednej línii starostlivosti o pacientov

### **Informácie a vzdelávanie**

- Informácie o klinickom stave, vývoji a prognóze
- Informácie o procese starostlivosti
- Informácie pre uľahčenie autonómie, starostlivosti o vlastnú osobu a podporu zdravia

### **Fyzické pohodlie**

- Manažment bolesti
- Pomoc s činnosťou každodenných potrieb
- Ergonomické bezpečné prostredie a životné prostredie

### **Emocionálna podpora a zmiernenie strachu a úzkosti**

- Úzkosť cez fyzický stav, liečbu a prognózu
- Úzkosť po dopade chorobe na seba a rodinu
- Úzkosť nad finančným vplyvom na chorobu

### **Zapojenie rodiny a priateľov**

- Zapojenie rodiny a blízkych priateľov do rozhodovania
- Podpora rodinných príslušníkov opatrovateľov
- Rešpektovanie potrieb rodiny a priateľov

### **Kontinuita prevencie a prechod z nemocničnej na starostlivosť v prirodzenom sociálnom prostredí**

- Zrozumiteľné, podrobné informácie týkajúce sa diagnózy, liekov, fyzického obmedzenia, diétne požiadavky, atď
- Koordinovanie a plánovanie pokračujúcej liečby aj po prepustení
- Poskytovať informácie o prístupe ku klinickej, sociálnej, fyzickej a finančnej podpore na pokračujúcej báze

### **Prístup k starostlivosti**

- Prístup k zdravotnej starostlivosti, nemocnica, dispenzarizácie, ambulancia praktického lekára, lekárom špecialistom
- Dostupnosť dopravy
- Jednoduché plánovanie schôdzok, návštevy lekára, vizít
- Jasné pokyny kedy a ako dostať odporúčanie