

Vznik konfliktů a omezení

Frustrace potřeb > konflikt > kontrola

Frustrace potřeb klienta/pacienta snižuje práh vzniku konfliktu..

svoboda, klid, kontakt, kouření/káva, podněty, bezpečí, čistota, jídlo, respekt/úcta

Konflikt je takové chování pacienta, které by mohlo vést k ohrožení jeho samotného, ostatních pacientů nebo personálu.

násilný čin, verbální či fyzická agrese, sebevražda a sebepoškozování, alkohol či užívání drog, útěk (opuštění oddělení bez povolení a tím zanedbání vlastní péče)

Kontrola jsou opatření, která přijímá personál za účelem zvládnutí konfliktu, který by mohl být potenciálně ohrožující.

dobatečná tzv. medikace ke zklidnění (jednorázové dávky používané výhradně k uklidnění nebo kontrole pacientů), zvýšené monitorování nebo pozorování pacientů, používání omezovacích opatření nebo překlady na oddělení se zvýšenou bezpečností)

Použití omezovacího prostředku za účelem vyřešení konfliktu s pacientem/klientem (za účelem kontroly konfliktu) na něj může mít **TRAUMATIZUJÍCÍ EFEKT**.

Omezení pacienta

- zvyšuje četnost a délku jeho hospitalizace
- zhoršuje terapeutický vztah
- posiluje pacientův postoj, že „ke zvládnutí konfliktů je nezbytné násilí“

Proto je žádoucí snažit se předcházet konfliktům a minimalizovat užití omezovacích prostředků.

Prevence konfliktů



10 nástrojů prevence

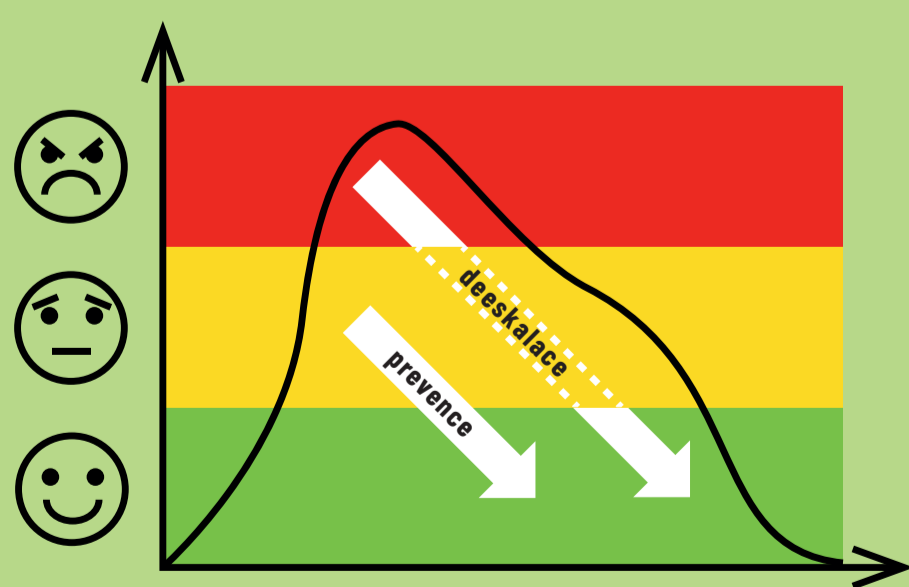
Sada 10 konkrétních nástrojů (intervencí), které může tým zavést a společně dbát na jejich dodržování. Jedná se o metodiku prevence konfliktů, která byla ověřena praxí na mnoha psychiatrických odděleních po celém světě.

1. **Poznávejte jeden druhého** > Personál o sobě sdílí informace nekontroverzní povahy (např. oblíbený film, oblíbená kniha, koníčky, domácí mazlíčci apod.). Také klienti/pacienti jsou vyzýváni, aby tyto informace sdíleli s ostatními.
2. **Vyjasněná vzájemná očekávání** > Klienti/pacienti a personál se spolu domlouvají na tom, jaké chování se očekává při pobytu na oddělení.
3. **Pozitiva a ocenění** > Při předání služby se personál oddělení zaměřuje nejen na problémy k řešení, ale i na silné stránky klientů/pacientů a pozitivní momenty.
4. **Vlídné vyjadřování** > Principy citlivé a uctivé komunikace.
5. **Kruh vzájemné pomoci** > Pravidelná setkání na oddělení, kde klienti/pacienti a personál navrhuje, jakou by mohli nabídnout pomoc a tím podpořit jeden druhého.
6. **Zmírňování dopadů špatných zpráv** > Personál si je vědom špatných zpráv, které klienta/pacienta mohou zneklidnit. Snaha o citlivé předání těchto zpráv a sdílení informací mezi sebou.
7. **Vzkyazy při propuštění** > Výstava motivujících vzkazů od propuštěných klientů/pacientů směrem k personálu, ostatním či budoucím klientům/pacientům.
8. **Pomůcky pro zklidnění** > Pomůcky, které klienti/pacienti mohou využít pro uklidnění a uvolnění.

9. **Deeskalace** > Metoda komunikace využívající verbální a neverbální techniky a postupy s cílem snížit napětí a neklid klienta/pacienta bez použití násilí, omezovacích prostředků a zklidňující medikace.

10. **Zklidňování situace** > Rozhovory s klienty/pacienty po konfliktních událostech na oddělení, ve skupině nebo individuálně.

Řešení konfliktů



10 deeskalačních zásad

1. **Respektujte osobní prostor.** > Respektujte osobní prostor klienta/pacienta i svůj. Když přicházíte k agitovanému klientovi/pacientovi, zůstaňte od něj na vzdálenost alespoň dvou paží.
2. **Neprovoďte.** > Vyhněte se eskalaci. Z řeči těla musí vyplývat, že pacientovi nechcete ublížit, že mu chcete naslouchat, a že chcete, abyste byli všichni v bezpečí.
3. **Navažte slovní kontakt.** > S pacientem slovně komunikuje pouze 1 osoba.
4. **Buďte struční.** > Mluvte jednoduše. Základem úspěšné deeskalace je opakování.
5. **Zjistěte klientova/pacientova přání a pocity.**
6. **Pozorně naslouchejte, co klient/pacient říká.** > Naslouchejte aktivně.
7. **S klientem/pacientem souhlase, nebo se dohodněte, že máte odlišný názor.**
8. **Stanovte pravidla a nastavte jasné hranice.**
 - > Nastavte základní rámec spolupráce.
 - > Vymezování hranic musí být přiměřené a zdvořilé.
 - > Klientovi/pacientovi poradte, jak si nad situací udržet kontrolu.
9. **Nabídněte klientovi/pacientovi možnosti na výběr a buďte optimističtí.**
10. **Vyslechněte klienta/pacienta i personál.**

Proces verbální deeskalace konfliktu

- Zajištění bezpečí klienta/pacienta, personálu a dalších přítomných osob.
- Vyjasnění si problému. Pomoc klientovi/pacientovi ovládat své emoce a napětí.
- Nabídnout řešení a tím klientovi/pacientovi pomoci znovuzískat kontrolu nad svým chováním.



CENTRUM PRO ROZVOJ PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ
CENTRE FOR MENTAL HEALTH CARE DEVELOPMENT

Norway
grants