

## APRŪPES INSTITŪCIJU UZDEVUMI

### Īss moduļa apraksts

Šis modulis ir izstrādāts kā papildinājums AMIDE projekta apmācības moduļiem un nodarbojas ar organizācijas attīstības jautājumiem. Tas ir radies, apzinoties, ka papildus zināšanu sniegšanai un darbinieku informēšanai, lai uzlabotu aprūpi personām ar demenci, kurām ir atšķirīga etniskā/kultūras izcelsme nekā viņu aprūpētājiem, bieži vien ir jāmaina organizatoriskās struktūras. Moduļa mērķis ir noteikt vajadzības šajā jomā un uzsākt nepieciešamos uzlabojumus. Piemēram, ja ir jānodrošina, lai visiem kolēģiem būtu pietiekama informācija par kāda iedzīvotāja kulturāli vai reliģiski saistītām vajadzībām, varētu būt nepieciešams pārdomāt un tālāk attīstīt informācijas apmaiņas veidus.

Šī moduļa mērķa grupa galvenokārt ir aprūpes un kvalitātes vadītāji, kā arī stacionārās aprūpes iestādes un ambulatorie pakalpojumi. Tomēr var būt noderīgi, ja šajā modulī piedalās arī citi darbinieki. No vienas puses, mērķis ir, lai dalībnieki attīstītu izpratni par to, ka, lai veiksmīgi uzlabotu aprūpi un atbalstu cilvēkiem ar demenci, kuriem ir atšķirīga kultūras/etniskā izcelsme nekā viņu aprūpētājiem, arī uzņēmuma organizatoriskajām struktūrām arī jāapsver un jāpielāgo. No otras puses, ir jāatspoguļo situācija savā uzņēmumā un semināra ietvaros jāizstrādā sākotnējie sākumpunkti organizatoriskās un kvalitātes attīstības jomā.

Radīt organizatorisko struktūru, lai veicinātu veiksmīgu aprūpi personām ar demenci ar atšķirīgu kultūras/etnisko izcelsmi kā viņu aprūpes personālam

1. Kāpēc ir jārisina organizācijas attīstības jautājumi, lai uzlabotu aprūpi un atbalstu cilvēkiem ar demenci no citas kultūras/etniskās izcelsmes nekā viņu aprūpētāji?

Svarīgs elements, lai uzlabotu to cilvēku aprūpi un bēdas, kuriem ir atšķirīga kultūras un etniskā izcelsme kā viņu aprūpētājiem, ir personāla tālākizglītība par iekārtām un pakalpojumiem. Šis personāla attīstības aspekts ir aplūkots šīs rokasgrāmatas iepriekšējos moduļos.

Tomēr, lai sasniegtu iepriekš minēto mērķi, papildus mērķtiecīgai personāla attīstībai daudzas telpas un pakalpojumi ir jāaplūko arī organizācijas procesos un struktūrā. Šis fakts atspoguļojas arī stratēģijās, lai īstenotu koncepcijas kulturāli jutīgai aprūpei vai daudzveidīgai pārvaldei, no kurām lielāko daļu pavada sistemātiska personāla un organizācijas attīstība.

"Nepietiek ar to, ka tikai vietējā līmeņa medmāsu personālam ir starpkultūru kompetence. Tā kā viņiem parasti nav kompetences rīkoties, viņi nevar novērst arī institucionālos trūkumus starpkultūru kontekstā. Lai starpkultūru aprūpe darbotos nevainojami, tas ir ir būtiski, lai

mijiedarbība starp aprūpētāju un klientu varētu notikt droši. Lai to panāktu, starpkultūru kompetencei nepieciešama institucionāla nostiprināšanās. " (Lenthe 2020: 182)

Ulrike Lenthe tādēļ pieprasa, lai telpu un pakalpojumu starpkultūru orientācija tiktu nostiprināta kā šķērsgriezuma (cross-sectional) un personāla uzdevums vadības/vadības līmenī (no augšas uz leju). Tas ietver misijas izklāsta pielāgošanu un atbilstošu standartu un vadlīniju izstrādi. (Lenthe 2020: 182 f.).



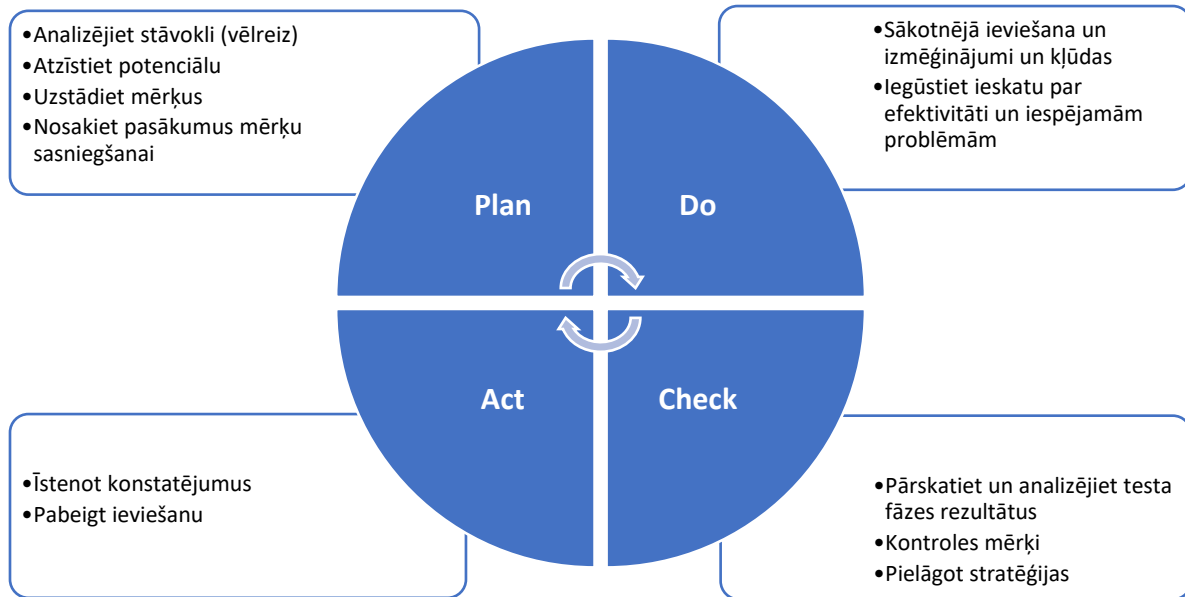
Attiecībā uz kulturāli jutīgas aprūpes attīstību un ieviešanu Gabriella Zanier (cita starpā darba grupas Harta par kulturāli jutīgu vecāka gadagājuma cilvēku aprūpi) (2015) raksta:

"Kultūrjutīgas aprūpes pieeja nepiedāvā gatavus risinājumus, bet ir balstīta uz profesionālu aprūpētāju, cilvēku, kuriem

nepieciešama palīdzība, un viņu radnieku, iestādes un tās vides starpkultūru mācību procesu." Starpkultūru mācīšanās ir process, kurā ir jāiesaista visi dalībnieki ", lai varētu uzsākt savstarpējas adaptācijas procesu gan aprūpes attiecību līmenī, gan iestādes/organizācijas līmenī. Šis mācību process ir pastāvīgs, ir iekļauts nepārtrauktā struktūras attīstībā. (starpkultūru atvēršana), un tā būtu jāturpina pastāvīgi. "

Šim nepārtrauktam mācību un attīstības procesam visos organizācijas līmeņos vadībai ir jāplāno regulāras telpas pārdomām, refleksijai un kvalifikācijai, laika un naudas izteiksmē. Pēc Zanjē teiktā, pārmaiņu procesā jāiekļauj misijas paziņojuma starpkultūru atvēršana, iekšējo struktūru un procesu pielāgošana, personāla koncepcijas un kvalitātes vadības pārskatīšana un tālāka attīstība, tīklu un līdzdalības sadarbības struktūru izveide, kā arī pakalpojumu dizaina un sabiedrisko attiecību diferenciacija. Lai veiksmīgi īstenotu starpkultūru atvēršanas procesu, ir svarīgi, lai to vēlētos vadība un vadītāji, un darbinieki to apspriestu, vienotos un atbalstītu līdzdalības procesā stratēģijas "no augšas uz leju un no apakšas uz augšu" nozīmē. "

Viena stratēģija šāda nepārtraukta uzlabošanas procesa strukturēšanai ir PDCA cikls, kas pazīstams no kvalitātes attīstības, ar četriem soļiem, kas parādīti šajā attēlā:



Att.1: PDCA apļa fāzes

Šis modulis atrodas šī procesa plānošanas fāzē. Pamatojoties uz iepriekšējiem projekta posmiem, kas jau ietvēra intervijas iestādēs, sākotnējās analīzes un sākotnējos seminārus ar aprūpes iestāžu un izglītības iestāžu darbiniekiem, tagad var veikt mērķa analīzi un plānošanu attiecībā uz organizatoriskajām struktūrām.

Saistībā ar 1. - 9. moduļa tēmām organizācijas attīstībai var rasties šādi jautājumi, piemēram:

- Kā organizatoriskā līmenī var nodrošināt, lai visiem darbiniekiem, kas saistīti ar demenci, būtu zināšanas par rezidenta dzīves vēsturi, individuālajām vērtībām un pacienta vajadzībām?
- Zināšanas par iedzīvotāja dzīves vēsturi, individuālajām vērtībām, kultūras un reliģiskajām ietekmēm un vajadzībām, kā arī par attiecīgajiem mītnes valsts aspektiem (īpaši no bērnības un pusaudža vecuma)
- Zināšanas par vajadzībām saistībā ar individualizētu, kulturāli jutīgu aprūpi un aprūpi pēc mūža beigām.
- Zināšanas par individuālu, kultūras veidotu uztveri par veselību un slimībām
- Zināšanas par attiecīgo diagnosticēto demences formu un tās ietekmi uz uztveri un no tā izrietošo uzvedību
- Izpratne un zināšanas par to, kā tikt galā ar izaicinošo uzvedību, ja tāda ir.

- Zināšanas par nefarmakoloģiskas iejaukšanās individuālajām iespējām un vai šīs zināšanas tiek pastāvīgi atjauninātas un apmainītas ar komandu?
- Kā var / ir jāveido struktūras un procesi iestādē / pakalpojumā, lai varētu izstrādāt individuālu, kulturāli jutīgu aprūpes un atbalsta koncepciju, kas pielāgota vajadzībām saistībā ar personas ar demenci saistīto slimību?
- Kā organizatoriski atbalstīt veiksmīgu sadarbību daudz kultūru komandā?
- Kā šīs multikulturālās komandas stiprās puses var izmantot iedzīvotāju labā un kādas procedūras organizācijā būtu jāīsteno šim nolūkam, lai varētu izmantot iespējas un atpazīt un ņemt vērā problēmas (piemēram, pārmērīgas) prasības pret indivīdiem)?
- Kā būtu jāorganizē sadarbība ar radniekiem un/vai citām ārējām personām (piemēram, tulkiem) un iestādēm (piemēram, reliģiskām kopienām)?
- Kā cilvēkresursi un organizācijas attīstība var nodrošināt, ka starpkultūru kompetenču attīstība uzņēmumā tiek nostiprināta arī pēc AMiDE projekta projekta perioda?

Praktiski piemēri organizatorisko struktūru pielāgošanai iedzīvotāju vajadzībām ar migrācijas vēsturi ir šādi:

- Virtuves procedūru pārstrukturēšana, lai pielāgotu maltītes iedzīvotāju vajadzībām.
- Aprūpes procedūru un līdzekļu pielāgošana reliģisko rituālu praksei
- Lūgšanu telpas izveide stacionārā
- Mentoringa koncepcijas īstenošana
- Regulāru lietu apspriešanas izveide
- Apzināta neviendabīgu komandu veidošana un mērķtiecīga dažāda darbaspēka pieņemšana darbā
- Ar šo iestādi saistītās ambulatorās slimnīcas asociācijas izveide ar brīvprātīgajiem, kuri ir apmācīti iedzīvotāju ar migrācijas vēsturi īpašajām vajadzībām attiecībā uz posmiem pirms nāves un tās laikā,
- Kultūras jutīguma un starpkultūru atvēršanas tēmu integrēšana objektā kā transversāls jautājums un organizācijas attīstības procesa uzsākšana.
- Sadarbība ar tādām iestādēm kā mošejas vai ebreju kopiena, lai atbalstītu iespēju praktizēt savu ticību un apmainīties idejām ar tautiešiem
- Apzināta iekārtas atvēršana cilvēkiem ar migrācijas vēsturi, pamatojoties uz atbilstošu struktūru un piedāvājumu izstrādi, izmantojot mērķtiecīgu pieeju šai

mērķa grupai (piemēram, izmantojot daudzvalodu informatīvos materiālus, informatīvus pasākumus, kontaktus ar migrantu organizācijām utt.). Mērķis ir atspoguļot objekta sociālo neviendabīgumu un nojaukt piekļuves šķēršļus šim pakalpojumam ģimenēm un viņu radniekiem, kuri cieš no demences.

### **Modeļa ieviešana**

Modulis ir veidots kā darbnīca, kurā tēma vispirms tiek iepazīstināta teorētiskajā daļā. Pēc tam dalībnieki praktiskā daļā var analizēt situāciju savos uzņēmumos un izstrādāt sākotnējās idejas par izmaiņām organizatoriskajā struktūrā. Semināra atsevišķās tēmas ir uzskaitītas zemāk:

### **Teorētiskā daļa**

Seminārs sākas ar ievadu tēmā "Organizatorisku struktūru izveide, lai veicinātu veiksmīgu aprūpi cilvēkiem ar demenci, kuriem ir atšķirīga kultūras/etniskā izcelsme nekā viņu aprūpētājiem". Šeit tiks izstrādāts šāds saturs:

1. Tēmas nozīme iedzīvotājiem/klientiem, kā arī darbiniekiem
2. Tēmas nozīme saistībā ar turpmāko sociālo attīstību un no tā izrietošajām vajadzībām aprūpes jomā -> Problēmas un iespējas aprūpes iestādēm un pakalpojumiem
3. Organizācijas attīstības iespējamo pieeju piemēru izklāsts (ja vajadzības pēc izmaiņām darbinieki jau ir risinājuši / izstrādājuši iepriekšējos moduļos, tos var izklāstīt arī šeit).

Tālāk ir sniegti piemēri jomām, kuras varētu pārskatīt organizācijas attīstībā. Šie piemēri tika izstrādāti no interviju un iepazīšanās semināru rezultātiem projektā AMIDE (IO1), un šeit tie tiek piedāvāti kā ieteikums semināra dalībniekiem:

### **Priekšzīmīgi sākumpunkti organizācijas attīstībai**

- a. Mērķis: Personālam vajadzētu saņemt vairāk informācijas par iedzīvotājiem, kuri cieš no demences
- Uzlabot informācijas vākšanu par iedzīvotājiem (piemēram, par individuālajām vajadzībām, paradumiem vai bailēm):
  - Piemēri:
  - Principā vairāk iesaistīt radniekus
  - kontaktu organizēšana ar tuviem radniekiem, izmantojot dzīvojamo rajonu pārvaldnieku vai izvēlētu personu komandā

- Iespējot kontaktus ar radniekiem arī pa e-pastu (iespējot piekļuvi internetam)an improvement in biography work / documentation (keyword SIS)
- visiem darbiniekiem (aprūpētājiem, pavadoniem, apkopējiem utt.) Vienlīdzīga piekļuve informācijai par iedzīvotājiem.
- Ja nepieciešams, izveidojiet failu par iedzīvotājiem ar migrācijas izcelsmi, kurā tiek apkopota informācija, kas pārsniedz parasto dokumentāciju (piemēram, pamatinformācija par kultūras un reliģiskajām īpašībām).
- Uzlabojiet informācijas apmaiņu par komandas iedzīvotājiem, veicot šādas darbības:Improving the interface between care and nursing
  - Labāk informēt visus iesaistītos kolēģus pirms iedzīvotāja pārcelšanās, lai vajadzības varētu īpaši risināt pirmajā (grūtajā) periodā, tādējādi atvieglot iekārtošanās procesu.
  - informācijas nodošanas nodrošināšana starp maiņām / komandām:
    - Komandas apmaiņas uzlabošana nodošanas laikā (būtiskāka apmaiņa par iedzīvotāju vajadzībām un jutīgumu nekā iepriekš)
    - Nodrošiniet, lai visas ieinteresētās personas saņemtu svarīgu informācijuMore case conferences
- Uzlabot biogrāfijas darbu, iesaistīt (visu) komandu

b. Mērķis: uzlabot personāla zināšanas par kultūrām, reliģijām, demences formām utt.

- Ekspertu lekcijas (var būt, piemēram, darbinieki ar migrācijas pieredzi) par atbilstošām tēmām dienesta sanāksmēs
- Zināšanu fonda izveide, piemēram, par noteiktām kultūrām / reliģijām -ciparu vai analogu (piemēram, mape ar pamatinformāciju)
- Uzlabot "jauno" zināšanu nodošanu no skolas izglītības, kā arī tālākizglītību un apmācību komandā (dalībnieki kā pavairotāji)
- Interneta piekļuves nodrošināšana informācijas vākšanai
- Vienādu (pamatzināšanu) nodrošināšana visiem aprūpē un atbalstā iesaistītajiem darbiniekiem (arī apkalpojošajam personālam, apkopējiem, apkopējiem utt.)
- Izstrādāt vadlīnijas aprūpei svarīgu kultūras un reliģisko īpašību izpētei (piemēram, piemērotos interneta portālos vai literatūrā).

- (kopšanas) rokasgrāmatas nodrošināšana noteiktām kultūrām (analogā vai digitālā)
- Personāla zināšanu izmantošana par kultūras un reliģiskajām īpatnībām daudzkultūru komandās
- Sistemātiskas apmācības koncepcijas izveide (arī) par šo tēmu

c. Mērķis: Izmaiņas aprūpes un aprūpes organizatoriskajās struktūrās, lai uzlabotu aprūpi un atbalstu iedzīvotājiem ar demenci, kuriem ir migrācija

- Elastīgākas struktūras, lai labāk pielāgotos iedzīvotāju vajadzībām -> izjaukt strukturālos apstākļus, lai nodrošinātu kulturāli jutīgāku aprūpi un atbalstu, piemēram:
  - kulturāli jutīga ikdienas rutīnas pielāgošana (jāņem vērā ikdienas aktivitātes, piemēram, rituāli, lūgšanas, diētas utt.)
  - Atļaut elastīgākus ēdienreizes un gulētiešanas laikus
  - Citu pārtikas kultūru ņemšana vērā, izmantojot piemērotus ēdienus un dzērienus
  - Individuālo vajadzību ievērošana iedzīvotāju dzīvojamo telpu iekārtošanā
  - festivālu un brīvdienu apsvēršana (var būt noderīgi izveidot atbilstošu kalendāru ar paskaidrojumiem un rīcības norādījumiem).
- lielāka individualitāte aprūpē (aprūpes darbībās) -> ņem vērā vajadzības un vēlmes -> kulturāli jutīga aprūpe
- Vajadzības gadījumā ieviest sponsorēšanas sistēmas izveidi iedzīvotājiem ar migrantu izcelsmi.
- Sistemātiski iesaistīt kolēģus ar atbilstošu migrantu izcelsmi migrantu izcelsmes iedzīvotāju aprūpē un atbalstā, lai atbalstītu komandu.
  - viņi var sniegt kolēģiem informāciju par kultūru, reliģiju, rituāliem utt.,
  - viņi var palīdzēt sazināties ar iedzīvotājiem un radniekiem (tulkot un paskaidrot)
  - viņi var sazināties ar iedzīvotājiem, piemēram, lai nodrošinātu uzticamu piekļuvi, izvairītos no pārpratumiem un nodrošinātu drošību jaunajā vidē
- Digitālā atbalsta iespēju nodrošināšana aprūpes un aprūpes personālam, piemēram, ierīces ar programmām/lietotnēm tulkošanai, interneta izpētes iespēja utt.

- Izveidojiet organizatoriskas struktūras, lai uzlabotu apmaiņu, informācijas apmaiņu un sadarbību starp aprūpētājiem un aprūpes personālu (sk. Iepriekš).
- Uzlabot biogrāfijas darbu / dokumentāciju (skatīt iepriekš)
- Izveidot organizatoriskas struktūras intensīvākai sadarbībai ar radniekiem (informācijas vākšanai un piekļuvei iedzīvotājiem) (sk. Iepriekš).
- Nodrošināt darbiniekiem piekļuvi informācijai (piekļuve internetam, literatūra, informācijas glabāšanas vietas iedzīvotājiem). (Skatīt iepriekš)
- mainīta/uzlabota dokumentācija un nodrošinot, ka visi aprūpētāji un aprūpētāji izmanto/lasa dokumentāciju
- Pievienojiet tēmu aprūpes standartiem

c. Mērķis: Vairāk atbalsta kolēģiem ar migrācijas vēsturi

- Pielāgotas iepazīšanās sistēmas
- Sniedziet materiālu par Latvijas vēsturi, lai labāk izprastu Latvijā uzaugušo demences slimnieku dzīves vidi.
- Izstrādāt un izveidot mentoringa sistēmu jauniem kolēģiem ar migrācijas izcelsmi.
- Nodrošiniet/izstrādājiet materiālus, piemēram, piktogrammas, kas ļauj labāk sadarboties ar kolēģiem ar valodas barjerām
- Atbalsta piedāvājumi īpaši sarežģītās darba jomās, piemēram, kolēģu dokumentācija
- Atvieglot/pārstāvēt kolēģus ar migrantu izcelsmi, kuri sastopas ar naidīgu un ksenofobisku iedzīvotāju uzvedību

d. Mērķis: Uzlabota sadarbības ar vidi





- Pārskatiet iespējas iesaistīt ārējos atbalstītājus, piemēram, kultūras starpniekus vai brīvprātīgos aprūpētājus, un vajadzības gadījumā izveidojiet tos.
- Sadarbība ar biedrībām un klubiem (piemēram, turku vai ebreju kopiena)

Šajā sarakstā ir sākotnējās idejas, kurām vajadzētu kalpot kā ieteikumiem dalībniekiem identificēt problēmas un iespējamus risinājumus. Daži no šeit minētajiem mērķiem var būt svarīgi arī pašu dalībnieku organizācijai, citi jau var būt atrisināti un citas atsevišķas problēmas šeit pat netiek risinātas. Pēc tam dalībniekiem tiek lūgts praktiski izmantot šo informāciju un izstrādāt savas idejas savam uzņēmumam.

### **Praktiskā daļa**

"Lai izveidotu organizatoriskas struktūras, lai veicinātu veiksmīgu aprūpi personām ar demenci ar atšķirīgu kultūras/etnisko izcelsmi nekā viņu aprūpētāji", šīs semināra daļas dalībnieki izstrādā pirmās pieejas:

- a. Savas organizācijas organizatorisko struktūru priekšrocību un trūkumu noteikšana, piemēram, izmantojot anketu (starpkultūru pašpārbaude) un/vai stiprās un vājās puses analīzi
- b. Sākotnējo risinājumu izstrāde pašu aprūpes iestādei/ambulatorās aprūpes dienestam par iepriekš minētajām tēmām, piem. Word kafejnīcas kontekstā
- c. Nākamo soļu noteikšana, pienākumu noteikšana, grafika izstrāde.

### **Īss moduļa kopsavilkums**

Šis modulis notiek semināra veidā, kas papildus AMIDE projekta apmācībai koncentrējas uz aprūpes iestāžu un pakalpojumu organizatorisko struktūru aspektu. Dalībnieki strādā pie "organizatorisku struktūru izveides, lai veicinātu veiksmīgu aprūpi personām ar demenci, kuriem ir atšķirīga kultūras/etniskā izcelsme nekā viņu aprūpētājiem". Pamatojoties uz tēmas teorētisko ievadu, tiek pārbaudīta konkrētā situācija savā iestādē, analizētas stiprās un vājās puses un izstrādāta sākotnējā individuālā pieeja organizācijas attīstības risinājumiem.

### **Refleksijas jautājumi**

- Kāpēc organizāciju attīstības aspekts ir svarīgs, lai "sekmētu aprūpi personām ar demenci ar atšķirīgu kultūras/etnisko izcelsmi nekā viņu aprūpētāji" papildus personāla apmācībai?
- Kurās jomās mūsu uzņēmuma organizatoriskās struktūras jau atbalsta šo mērķi un kurās jomās vēl ir nepieciešama attīstība?
- Kas mums ir jādara un vai mēs varam mainīt savā organizācijā, lai "sekmētu veiksmīgu aprūpi cilvēkiem ar demenci no citas kultūras/etniskās izcelsmes nekā viņu aprūpētāji"?

- Kā mums rīkoties?

## Izplatītās kompetences



Dalībnieki ir attīstījuši apziņu, ka "sekmīgas aprūpes veicināšana cilvēkiem ar demenci, kuriem ir atšķirīga kultūras/etniskā izcelsme nekā viņu aprūpētājiem", ietver arī organizatorisko struktūru jomu.

Dalībnieki pārzina atbilstošās jomas aprūpes iestāžu un aprūpes pakalpojumu organizatoriskajās struktūrās, kuras varētu risināt.

Dalībnieki zina organizācijas attīstības iespējas, lai "veicinātu veiksmīgu aprūpi cilvēkiem ar demenci ar atšķirīgu kultūras/etnisko izcelsmi nekā viņu aprūpētāji" un var pielāgot viņus savai organizācijai.

Dalībnieki ir attīstījuši izpratni par organizatorisko struktūru stiprajām un vājajām pusēm attiecībā uz mērķi sekmīgi aprūpēt cilvēkus ar demenci ar atšķirīgu kultūras/etnisko izcelsmi nekā viņu aprūpētāji savā organizācijā.

Dalībnieki zina pirmās pieejas, lai uzlabotu aprūpi cilvēkiem ar demenci ar atšķirīgu kultūras/etnisko izcelsmi nekā viņu aprūpētāji, un var tos praktiski īstenot.

Dalībnieki ir apzinājušies, ka starpkultūru atvēršanai jābūt vēlamai visiem iestādes/dienesta līmeņiem un dalībniekiem, un tai jābūt stratēģiski atbalstītai ar starpkultūru atvēršanas koncepcijām, kurās ir iekļauta kvalitātes vadība.

Dalībnieki zina, kā viņi var piedalīties kulturāli jutīgu pamatprocesu pārveidošanā savā iestādē/dienestā, un atzīst savas individuālās iespējas ietekmēt procesa dizainu.

### Atsauces:

Zanier, Gabriella (2015): Altern in der Migrationsgesellschaft: neue Ansätze in der Pflege – kultursensible (Alten-) Pflege und Interkulturelle Öffnung. Hrsg.: Bundeszentrale für politische Bildung, Bonn. Online im Internet:

<https://www.bpb.de/gesellschaft/migration/kurzdossiers/211007/altern-in-der-migrationsgesellschaft> (accessed 28.05.2021)

Lenthe, Ulrike (2020): Transkulturelle Pflege. Kulturspezifische Faktoren erkennen – verstehen – integrieren. Wien, Österreich: facultas Universitätsverlag,