

ORGANIZACE
Mila

PROJEKT
D.O.M.A.

PROJEKT VEDLA
Karolína Puttová
karolina@mila.je

KLIENT

Domov seniorů

Sociální služby Praha 9, z.ú.

OBLAST
Praha

S KÝM JSME SPOLUPRACOVALY

ředitelka Domova
Michaela Žáčková

vedoucí péče
Iveta Vlčková

11 pečovatelek

„Řekla bych, že to, co spolupráce s vámi podpořila nejvíc, je naladění pečovatelů na další práci a jejich zapojení do chodu organizace.“

JAK JSME POSTUPOVALY

Konzultace ▲

Individuální a skupinové konzultace v oblasti strategického řízení.

ČASOVÁ DOTACE

65 hodin

červen–prosinec 2021

„Myslím, že jste tu strukturu dobře vymyslely. A přiznám se, že když jsem četla výstupy z workshopů k pojmenování hodnot, že jsem byla na naše pečovatele opravdu pyšná.“
ředitelka

Workshopy ■

Zážitkové a participativní workshopy pro pečovatelky v malých skupinách.

červenec ■ ■ ■
srpen ■
září ■ ■
prosinec ■ ■
■ = 1 workshop

„Nějaká forma individuální podpory, která člověku sedí, ať už je to individuální supervize, koučování, terapie nejen že má smysl, ale je nutná. Jinak to člověk nemůže vydržet.“
ředitelka

Koučink ●

Trénink manažerských dovedností pro vedoucí péče.

srpen ● ●
září ●
prosinec ●
● = 2 hodiny



VÝZVY

Vedoucí péče cítí nejistotu ohledně své role v týmu. Snaží se zajistit kvalitní péči o klienty vlastními silami, což jí ubírá prostor na manažerskou roli. Má nedostatek prostoru na reflexi své práce a cítí se ve své roli osamocená.

Pečovatelky jsou demotivované vyhořelými kolegyněmi, které kazí atmosféru v celém Domově. Mají pocit, že k nim neproudí informace z vedení a že nemají možnost přicházet s nápady na zlepšení služeb. Cítí nejistotu v péči o klienty s demencí. Ztrácí motivaci k práci.

Zvýšit manažerské kompetence vedoucí péče

- **Vedoucí péče získala jistotu ohledně své role v týmu.**

Vyjasnila si své kompetence. Uvědomila si, že má na starosti primárně pečovatelky a ne klienty.

- O komunikaci s pečovatelkami se snaží vedoucí péče jinak přemýšlet, změnil se její přístup. **Snaží se vytvářet příležitosti k ocenění a posílit participaci pečovatelek.**

„Díky vám se učím, abych holkám nevyčítala jejich chyby, nepeskovala je, ale snažím se jim ukázat, jak by to šlo udělat jinak a že by se možná cítily i líp, podporovat je v tom, aby o práci přemýšlely. Snažím se jim nevyjmenovávat, co všechno neudělaly, ale spíš je pochopit, jít s nimi tou jejich cestou a v konkrétních situacích jim navrhnout, co by třeba šlo udělat jinak.“

vedoucí péče

- **Vedoucí péče dostala možnost se zastavit a reflektovat svoji situaci.**

Díky projektu získala partnera pro diskuzi a reflexi. Necítila se ve své roli osamocená.

„Velmi oceňuji podporu individuální, protože jsou věci, které s pečovateli řešit nemůžu a vlastně ani nemám s kým je v rámci organizace řešit. Díky naší spolupráci mám konečně „partáka“. Jedna moje bývalá šéfová říkala, že když je člověk zapražený jako vůl, tak začne postupně jako vůl i myslet. A mít partáka, se kterým můžu všechno probrat, pomáhá tomu, aby se to nestalo.“

vedoucí péče

„Získala jsem odstup. Začala jsem jinak přemýšlet o tom, že mojí cílvkou nejsou přímo klienti, ale nejprve pečovatelé. To mi hrozně pomohlo, že jsem si uvědomila, že nemá cenu řešit jednotlivé problémy u klientů, že tím, že dobře povedu pečovatele, tak nevyřeším situaci jednoho klienta, ale situaci osmdesáti sedmi klientů. Opravdu jsem přemýšlela o tom, že to, že jsem tady, je více méně omyl, chtěla jsem odejít. Tím, že jsme si to trochu jinak nastavila, tak mě to zase začalo bavit, začala jsem mít znovu chuť bojovat. Prostě mě to nakoplo.“

vedoucí péče



Posílit tým pečovatelek

- **Změnilo se složení týmu** – dvě pečovatelky, které demotivovaly ostatní v týmu, z domova odešly. V průběhu projektu se obměnilo celkem pět pečovatelek.
- Vznikla **nová pozice vedoucí směny**. Vedoucí směny je denní služba (8 hodin) – má na starost podporu pečovatelů, rozděluje a kontroluje práci, koordinuje zacvičování, komunikuje s navazujícími profesemi (úklid, kuchyň, aktivizace...), je na místě k dispozici pro řešení aktuálních provozních problémů.

- **Pečovatelky dostaly prostor k reflexi své práce** a možnost sdílet zkušenosti a pocity v malých skupinách.

„Myslím, že pro pečovatelky je dobré, když mohou věci sdílet v týmu, což se během úvodních zážitkových seminářů povedlo. Pečovatelé o své zkušenosti mluvili, sdělovali si, jak na koho situace působila. Díky tomu zjistili, že na stejnou věc může někdo koukat úplně jinak, že může mít jiný přístup a že bych to vlastně taky mohl vyzkoušet.“

vedoucí péče

„Řekla bych, že to, co spolupráce s vámi podpořila nejvíc, je naladění pečovatelů na další práci a jejich zapojení do chodu organizace. Oni totiž měli velmi silný pocit, že si jich někdo všímá, že se jich někdo ptá, že někoho zajímá to, co si myslí a jak se cítí (...) To je z mého pohledu to nejdůležitější, co jsme potřebovali udělat. Nenaučili se nějaké speciální techniky, ale někteří si uvědomili nutnost zpomalení, to je taková přidaná hodnota.“

ředitelka

- **Pečovatelky získaly pocit, že se můžou zapojit do chodu organizace.**

- **Podílely se na tvorbě klíčových dokumentů**, což posílilo jejich možnosti ovlivňovat chod domova.

Do procesu *zjišťování a pojmenování hodnot* se zapojilo devět pečovatelů a vedoucí péče. Klíčové hodnoty v zařízení, na kterých se shodli všichni zúčastnění:

RESPEKT

všech ke všem, úcta, pohodlí, soukromí, svoboda, ohleduplnost, personálu ke klientům, nadřazených k pečovatelům, nevnucovat, co někdo nechce

DŮVĚRA

zájem pro všechny, v sebe, v kolegy, k sobě navzájem, klienti mohou mít důvěru

PŘÁTELSKÉ PROSTŘEDÍ/KOMUNIKACE

otevřenost, vstřícnost, empatie, bezpečí, trpělivost, přívětivo, klid, zpětná vazba, jasnost, upřímnost, dost informací k práci, vstřícnost, interní komunikace, upřímnost, empatie, udělat si hezký den, hrdost na práci

SPOKOJENÝ KLIENT

garsonky, možnost mít zvíře vstřícnost, bezpečí, soukromí, ohleduplnost, smysluplné aktivity, dost tekutin, dost jídla, teplo, čisto, zajištěná hygiena, bezpečí, vstřícnost, respekt

KOLEGOVÉ/KOLEKTIV

hodní, vstřícní, zajímaví lidé, kompetentnost, spolehlivost, chuť do práce, smysluplnost

„Nejvíc mě překvapil váš přístup, ten celostní pohled, to je moc fajn, že to berete ze široka, v souvislostech.“

ředitelka

- **Změnil se způsob nábory nových pečovatelů**. Nábor dělá výhradně vedoucí péče a vedoucí směny, tedy ty, které s vybranými pečovateli později spolupracují/řídí je.
- **Ustaven se nový způsob zaučování/adaptace zaměstnanců**. Vznikl promyšlený, strukturovaný postup s pevným rámcem a delší časovou dotací. Je zakotvený ve formě dvou interních dokumentů.

Doporučení

VYTVOŘIT STABILNÍ TÝM

Využívat spokojených zaměstnanců. Nebát se z úcty k těm nejlepším v týmu rozloučit s těmi, kteří nesplňují očekávání. Poradit se o psaní inzerátů. Věřit, že dokážu oslovit ty nevhodnější (navzdory tomu, jaká je situace). Z úcty k pečovatelům, kteří již tvoří tým, nebrat „každého“. Přibrat pečovatele k výběru nových členů týmu. Pečlivě se věnovat zacvičení.

Jasně definovat kompetence každého v týmu. Nejlépe je písemně ukotvit do popisu práce/přílohy pracovní smlouvy, do hodnocení pečovatелů, do schůzek při zacvičování, do porad pečovatелů, na nástěnce.

OTEVŘENĚ A SROZUMITELNĚ KOMUNIKOVAT O DĚNÍ V DOMOVĚ

Využívat k tomu porady, ale i neformální příležitosti a nástěnky.

PODPOŘIT PARTICIPACI PEČOVATELEK NA ROZHODOVÁNÍ O CHODU DOMOVA

Opakovaně a upřímně se v rámci porad ptát na zpětnou vazbu. Počítat s tím, že bude chvíli trvat, než někdo zareaguje.

Je možné vytvořit „poradní skupinu pečovatелů“, která se schází jednou za měsíc a řeší, co a jak se dá vylepšit. Dává podněty vedoucí směny/vedoucí péče/řediteli.

PRAVIDELNĚ POSKYTOVAT PROSTOR PRO ZPOMALENÍ, REFLEXI A ZPĚTNOU VAZBU

A TO JAK VEDOUCÍM, TAK PEČOVATELKÁM.

Zajistit individuální podporu – supervize/koučování a/nebo konzultace pro vedení a pravidelná reflektivní setkání pro pečovatele (neakreditované vzdělávání).

