

KLIENT

CENTRUM SOCIÁLNÍ POMOCI města Litomyšl

PROJEKT
D.O.M.A.

OBLAST
Litomyšl

OBDOBÍ
12/2021–6/2022

PROJEKT VEDLA
Karolína Puttová

KONTAKT
karolina@mila.je

O DOMOVĚ

CSP města Litomyšl provozuje domov pro seniory (50 lůžek) a domov se zvláštním režimem (25 lůžek).

S KÝM JSME SPOLUPRACOVALY

ředitelka domova
vedoucí domovů
vedoucí péče
hlavní sestra
pečovatelky
zdravotní sestry
pradleny

ČASOVÁ DOTACE

65 hodin

„Přemýšlela jsem, že to tady po šesti letech položím. Víte, kam chcete, ale nedokážete se tam dostat. Pořád se tvoří nové překážky. Spolupráce s vámi mi přinesla povzbuzení, novou energii.“

ředitelka

JAK JSME POSTUPOVALY

V CSP Litomyšl jsme se setkaly se velkou otevřeností a důvěrou. Díky paní ředitelce jsme dostaly možnost se na fungování domovů podívat komplexně a z dlouhodobého hlediska. Spolupracovaly jsme se zaměstnanci na všech úrovních: od vedení přes pečovatelky, zdravotní sestry, ekonomický úsek až po pradleny, kuchařky a údržbáře. Zjišťovaly jsme komunikační bariéry, procesní překážky a navrhly změny pro lepší spolupráci mezi týmy a efektivnější fungování.

„Líbí se mi, že vaším cílem je rozumět všem stranám. Nedívat se na to jen ze strany jedné skupiny. Konzultovat se všemi, aby se zjistilo, kde je zakopaný pes. Snažíte se dívat se na celek a pak dokážete říct, na co se zaměřit, kam to směřovat a co předělávat.“

ředitelka



CÍLE

Komplexně posoudit **spolupráci a komunikaci** v týmu a mezi týmy.

Zhodnotit **podmínky k péči** a nastavené procesy péče.

Vyjasnit kompetence mezi vedoucími pracovníky tak, aby pracovali efektivně a kompetence lépe odpovídaly jejich talentům.

Zhodnotit a **zlepšit komunikaci** mezi zdravotním a sociálním týmem.

Podpořit dobré pečovatele.

Zlepšit **hodnocení a motivaci** pečovatelů.

Využít probíhající projekty (paliativní péče a Cygnus) k posílení sebevědomí pečovatelů.

ČEMU JSME SE VĚNOVALY

1. Individuální a skupinové konzultace

Konzultace s cílem nastavit spolupráci, komunikaci a hranice mezi vedoucími a ostatními pracovníky. Konzultace HR témat s ředitelkou domova (viz níže)

Kolegyně oceňovaly vaše fungování, rychlost, lidskost, rozmysl. Cítily se při komunikaci dobře. Nikdy se ke mně nedostala kritika. Myslím, že byly často překvapené výsledkem. Obzvlášť holky, které tímhle nikdy neprošly. **Byly překvapené, že rozhovorem s cizím člověkem se dá vyřešit věc, která jim tam doutná čtvrt roku.**

ředitelka

2. Koučování

Osobnostní podpora a trénink manažerských dovedností pro vedení domova.

Pomohly mi rozhovory s Karolínou. Uvědomila jsem si, že všichni nejsou jako já. Aby mě nestresovalo, že za některé kolegyně pořád něco dělám. Já to za ně chci dělat, aby to fungovalo. A vyřešeno.

ředitelka

3. Komunikační workshopy

Komunikační kurzy s vedoucími pracovníky na témata: poskytování zpětné vazby a jak si nebrat věci osobně

4. Doprovázení expertkou na procesy péče

Naše zkušená pečovatelka a odbornice na procesy péče doprovázela celý den vedoucí domova, aby ji podpořila v nastavení kontroly péče.

HR KONZULTACE

Ideální domov

Probraly jsme smysl zpracování ideálního domova, do kterého se pustila paní ředitelka a zbytek manažerského týmu. Budou s výstupy pracovat na osobních poradách a časem by měly vycizelovat jak popisy pozic, tak pravděpodobně hodnoty a vize zařízení.

Práce s vedoucími péče

Prošly jsme náročné téma, jak pracovat a motivovat vedoucí pracovnice.

Odměňování

Řešily jsme, jakým způsobem spravedlivě odměňovat za situace, kdy ředitelka musí pracovat ve velké míře nejistoty, zda a kolik na odměny zbyde. Odměny by měly být určeny za nadstandardní práci. Doporučily jsme vytvořit si škálu pracovních výkonů a podle ní odměňovat.

Řešení konfliktů

Jak řešit nesoulad mezi dvěma zaměstnankyněmi, které nekomunikují, ale odevzdávaná práce je v pořádku.

Nábor zaměstnanců a adaptace

Věnovaly jsme se možností, jak zvládnout náročný nábor do sociálních služeb, aby byla zachována kvalita nabíraných pracovníků.

Hodnoticí dotazníky

Prošly jsme hodnoticí dotazníky pečovatelek z předchozího půl roku a navrhly úpravy otázek.



Doporučení

Podmínky k péči

Pro případné využití při argumentaci se zřizovatelem doporučujeme zlepšení prostorového zázemí. Pokoje klientů jsou útulné, ale malé, není prostor pro péči o imobilní klienty, možnosti zajištění soukromí mezi lůžky jsou omezené.

V domově chybí pojízdná vana pro koupel imobilních klientů.

Prostory neumožňují vhodnou a pro všechny důstojnou manipulaci se zemřelým. Také chybí prostor pro zemřelé a rozlučková místnost.

Procesy péče

Jako základní prvek kontroly doporučujeme držet každodenní osobní návštěvy vedoucí domova na pokojích klientů. Tj. obejít postupně všechny klienty, pohovořit s nimi, kontrolovat a dělat si poznámky.

Na poradě péče vše probrat – pochválit, vymyslet společně, jak řešit nedostatky. Pravidelné kontroly doplnit namátkovými.

Individuální plány péče jsou dobře zpracované, ale chybí jejich pravidelné konzultace. Doporučujeme hodnocení plánů vedoucím přímé péče jedenkrát měsíčně, bodové hodnocení a případně motivace v podobě finanční odměny.

Doporučujeme také pravidelné motivační schůzky vedoucí domova a koordinátorky individuálních plánů s pečovateli s důrazem na zapojení pečovatelů. Přispěje to k postupnému odstraňování formálního přístupu.

Komunikace mezi zdravotnickým a pečovatelským personálem

Pečovatelé nedostávají jednotné instrukce k péči, to může vést k tomu, že se některé důležité informace/pokyny ztratí a klient nezíská nejlepší možnou péči.

Pro zlepšení předávání informací doporučujeme zvážit:

- přítomnost vrchní sestry na denním hlášení s prezentací aktuálních potřeb ošetrovatelské péče u konkrétních klientů
- denní předávání informací o klientech mezi zdravotními sestrami a vedoucími péče a pak dále pečovatelům
- každodenní kontrolu (viz obecné doporučení u péče výše) pak zaměřit stejnou měrou na ošetrovatelská i na zdravotnická doporučení
- ošetrovatelské vizity 1x za 14 dní – vrchní sestra, vedoucí domova, pečovatel – předávání úplných informací o klientovi a jeho aktuálních potřebách (systém zajistí zlepšení komunikace mezi všemi aktéry a mohl by pečovatele více přesvědčit o důležitosti jejich práce)

