

KLIENT

ČERČANY

TŘI, z.ú. – Hospic Dobrého Pastýře



Poskytuje hospicovou a odlehčovací službu v rámci lůžkového hospice i v domácím prostředí klientů. Hospic zajišťuje celou škálu zdravotních, sociálních a komunitních služeb, aktivně se věnuje vzdělávací, osvětové a aktivizační činnosti.

OBLAST

Středočeský kraj

OBDOBÍ

květen–říjen 2023

KONTAKT

Lenka Tehrany
lenka@mila.je

S KÝM JSME SPOLUPRACOVALI

Vedoucí sociálních služeb
Sociální pracovníce
Pečující

JAK JSME POSTUPOVALI

Individuální konzultace pro vedoucí pracovníky
Setkání s pečovatelkami a pečovateli

ČASOVÁ DOTACE

50 hodin

„Chtěli jsme zlepšit spolupráci mezi týmy pečovatelů odlehčovací pobytové služby a týmem ošetřovatelů na lůžkovém hospici. V mezidobí se nám změnila situace. Když jste k nám přišli, řešili jsme především tým odlehčovací pobytové služby, protože se hodně měnil. Chtěli jsme zlepšit komunikaci mezi pečovatelkami.“

– vedoucí sociálních služeb

NA ČEM JSME SPOLEČNĚ PRACOVALI

Individuální podpora

V Čerčanech jsme provázeli vedoucí sociálních služeb a sociální pracovníci formou individuálních konzultací.

Témata, která jsme probírali:

- nedostatek zaměstnanců ve službě
- komunikace s nadřízenými a podřízenými
- hodnocení a zpětná vazba
- jak z nepříjemných situací (většinou konfliktů s pečovateli) vytvořit příležitost k procvičení a zlepšení komunikace
- jak si hlídat hranice, delegovat a předávat zodpovědnost
- pracovní náplň vedoucích a sociálních pracovníků a kompetence
- jak se připravit na krizové situace ve službách

Probírali jsme též konkrétní situace, které v poslední době v domově nastaly, a jak je řešit. V průběhu spolupráce jsme si vždy našli čas na ohlédnutí, hodnocení toho, co máme za sebou a jak nové postupy a tipy fungovaly.

Workshop pro pečovatelky a pečovatele

Pro tým pečovatelek jsme přichystali dva workshopy. Jeden na téma komunikace s klienty s demencí a druhý o tom, jak si dávat zpětnou vazbu, která je konstruktivní a nezraňuje. Vždy se snažíme o interaktivní přístup s praktickými ukázkami.

ROZHOVOR S VEDOUcí SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PO SKONČENÍ PROJEKTU

Jaká jste měli očekávání na začátku projektu?

Projekt jsme psali na zlepšení spolupráce mezi týmy pečovatelských odlehčovací pobytové služby a týmem ošetřovatelů na lůžkovém hospici. V mezidobí se nám změnila situace. Když jste k nám přišli, řešili jsme především tým odlehčovací pobytové služby, protože se hodně měnil. Chtěli jsme zlepšit komunikaci mezi pečovatelskými.

Jaký vliv měl projekt na vaši práci?

V rámci celého týmu jsme si ukotvili komunikaci, jak si co říkat, abychom se nezraňovali, abychom si zvládli dát i negativní zpětnou vazbu v klidu. Naučili jsme se nebrat si věci osobně. Mě to posunulo hodně v oblasti komunikace a v oblasti vedení týmu.

Napadl by vás konkrétní příklad?

Na mě jsou často chrlené informace v šílené rychlosti, naučila jsem se, jak se ukotvit, vše si zrekapitulovat, řešit to v klidu a konstruktivně. Naučila jsem se neřešit problémy mezi dveřmi, když přiletí pečovatelská, že je něco špatně.

Co je na vaší práci nejtěžší?

Nejtěžší je komunikace v týmu a nastavení standardu kvality péče, ke kterému se můžeme vztahovat. Rozbroje vznikají z toho, že každá pečovatelská je zvyklá práci dělat jinak a každá očekává, že když udělá práci navíc, tak to budou dělat všechny v týmu. Nejtěžší je sladit fungování týmu na standardizované bázi, která je funkční pro všechny.

Proběhla i setkání s pečovatelskými. Jaká se k vám dostala zpětná vazba?

Moc se jim líbila přednáška o klientech s demencí, pořád se s touto diagnózou učíme pracovat. Osobnost Lenky Tehrany holky uklidnila a pomohla jim získat potřebné informace. A pak si chválily téma „nezraňující komunikace“. Rozmýšlí si od té doby, jak něco říkají. Umíme se víc vyhýbat hádkám, které vznikají právě z toho, že někdo něco vychrlí, někoho urazí, protože ten si to vezme osobně. Z tohoto školení teď těžší celé oddělení. Dokonce i sociální pracovníce se k tomu hodně vrací.

Jak byste popsala, co Mila dělá?

Udělal jste nám školení na míru, abychom se v rámci týmu posunuli dopředu, abychom si zkvalitnili fungování týmu, abychom mohli poskytovat kvalitní péči. Každý tým je specifický. Můžeme jezdit na různá školení, ale když ten lektor přijede k nám, nasaje atmosféru, náš kolektiv, tak nám rychleji dokáže pomoci s komunikací, se vzděláváním nebo zjišťováním potřeb, co ten konkrétní tým potřebuje. Každý člověk i každá organizace je jiná. Přála bych takový projekt všem sociálním službám.

Ilustrační foto. Zdroj: Jsme MILA, z. s.

