



KLIENT

# DOMOV SUE RYDER

## Domov pro seniory

Sue Ryder je nezisková organizace, která poskytuje služby seniorům a jejich blízkým v Praze. Provozuje domov pro seniory, kde může žít až 52 klientů a klientek. Sue Ryder nabízí také osobní asistenci nebo odborné poradenství.

### OBLAST

Hl. m. Praha

### OBDOBÍ

Srpen–říjen 2023

### KONTAKT

Karolína Puttová  
karolina@mila.je

### S KÝM JSME SPOLUPRACOVALI

Manažerka domova pro seniory  
Vedoucí přímé obslužné péče  
Vedoucí terapeutické péče  
Vedoucí sociální práce  
Vedoucí zdravotní péče

### JAK JSME POSTUPOVALI

Osobní konzultace

### ČASOVÁ DOTACE

43 hodin

*„Změnilo se toho hodně. Probraly jsme hodně témat a každý si z toho vzal, co potřeboval. Hodně rezonovala HR témata. (...) Ostatní školení byla hodně komunikační. Jsou to jemné změny, které nejsou na první pohled vidět, ale fungují.“*

– manažerka domova

### NA ČEM JSME SPOLEČNĚ PRACOVALI

V Domově Sue Ryder jsme spolupráci od začátku postavili na podpoře středního managementu. Zadáním bylo stmelit a podpořit tým odborných vedoucích, který v uplynulém roce prošel velkou personální změnou. Některé z vedoucích přišly z oblastí mimo sociální služby nebo neměly dost zkušeností s vedením týmů. Během šesti setkání jsme se věnovali tématům, která vedoucí společně vybraly jako důležitá. Měly také příležitost se lépe poznat, pochopit jedna druhou a snadněji najít společné postupy. Mezi vedoucími velmi rezonovala HR témata: Vedoucí se chtěly zaměřit na lepší práci s lidmi, kteří do práce přicházejí, procházejí následně profesním růstem, a také s těmi, kdo z týmu odcházejí. Mezi dalšími tématy, kterým jsme věnovali čas, byla nepsaná pravidla, ladění týmu, sebezpečí vedoucího, fáze zavádění změny a návštěvy vedení u klientů.

### ROZHOVOR S MANAŽERKOU DOMOVA

#### *S čím jste do spolupráce s Milou šla?*

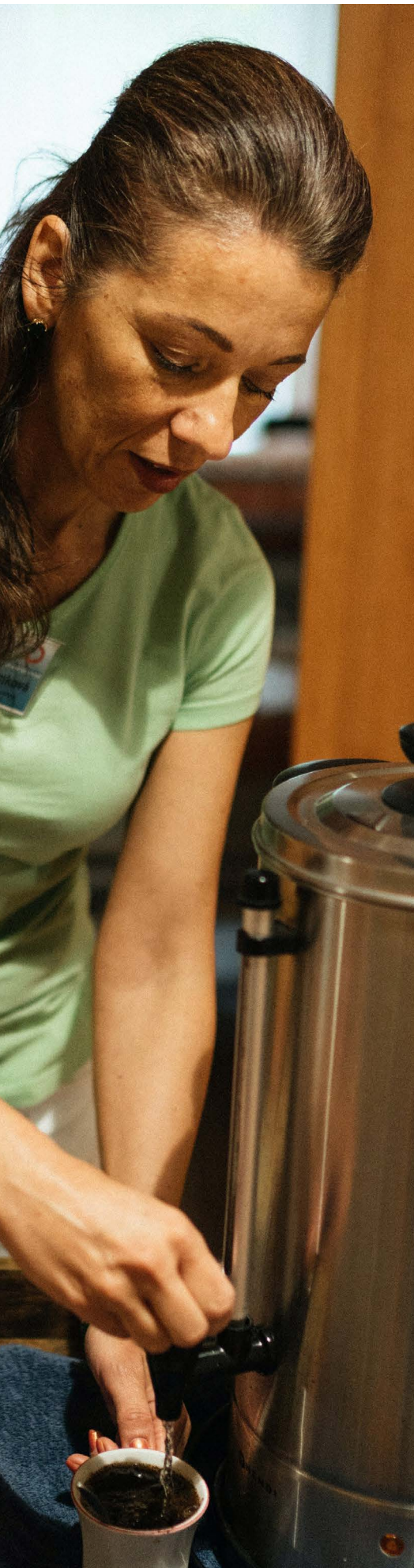
Milu jsem už delší dobu sledovala, takže jsem tušila, co může nabídnout. Mým cílem bylo stmelení středního managementu.

#### *Povedlo se to?*

Myslím, že ano. Setkávání s Milou byla jen jedna část našeho snažení, ale myslím, že to k tomu přispělo.

#### *Co byste na naší spolupráci vyzdvihla?*

Příležitost se potkávat v rámci týmu. Do té doby jsme jich tolik neměly. Mezi námi a Karolínou se vytvořila vzájemná důvěra, pomohlo to, aby byl projekt úspěšný.



### ***Jaký vliv měla spolupráce na vaši práci?***

Naučily jsme se spolu víc komunikovat. Všechny vedoucí byly relativně nové a neměly nastavené styčné body. Díky spolupráci jsme se víc potkávaly, víc se o věcech bavily a hledaly, co máme společného.

### ***Všímáte si v praxi, co si kolegyně ze setkávání odnesly?***

Změnilo se toho hodně. Probraly jsme mnoho témat a každý si z toho vzal, co potřeboval. Nejvíce rezonovala HR témata. Tohoto školení se kvůli nemocem nakonec mohlo zúčastnit jen pár kolegyň, ale ony si to mezi sebou předaly. Bylo to opravdu přínosné. Ostatní školení byla spíše komunikační. Jsou to jemné změny, které nejsou na první pohled vidět, ale fungují. Například dávání si zpětné vazby. Hodně jsme řešily proces změny, vycházíme z toho, pracujeme s tím dál, učíme se, jak proces změny ukončit, aby všem bylo jasné, že teď už jedeme podle nového systému. Bavily jsme se o setkávání s klienty a i v této oblasti jsou změny viditelné.

### ***Pokud byste měla někomu vysvětlit, co děláme, co byste řekla?***

Můžou čekat porozumění, vyslechnutí, možnost sdílení a setkávání, důvěrné prostředí. Je to hodně měkké. Já jsem chtěla hlavně stmelování týmu a toho se nám dostalo.

### ***Vyhovoval vám formát setkávání?***

Ano. Bylo hodně obohacující, že nám Mila poskytla nový pohled na věc zvenčí. Jsme hodně strukturovaní, potřebovaly jsme setkávání naplánovat dlouhou dobu dopředu, aby byla co největší šance, že se potkáme ideálně všechny, a tam jste nám vyšli velmi vstříc. Díky tomu se ve většině případů podařilo potkat v co největším počtu. Délka setkání nám také vyhovovala.

### ***Chtěla byste ve spolupráci pokračovat?***

Ano, s Milou už se na ní domlouváme. Zároveň v tématech, která jsme vygenerovaly, pokračujeme. Máme jich relativně hodně a odbavujeme je pomalu, protože máme nový tým. Práce pro nás nikdy nekončí. Za rok jsme se posunuly, stmelujeme se a můžeme začít pracovat na procesních změnách v týmové rovině. Můžeme společně začít budovat.

### ***Co je na vaší práci nejtěžší?***

Práce s lidmi. Ale zároveň to je to nejhezčí.

### ***Jakou podporu člověk ve vaší roli potřebuje?***

Podporu ve vztahových otázkách v týmu. Vedoucí mají velkou zodpovědnost, pracují samostatně, ale mají toho na bedrech mnoho. Mým úkolem je podporovat je a vyladit tým tak, aby poskytoval dobrou péči. Moje práce je práce s lidmi, se zaměstnanci, aby mohli dobře pečovat o klienty.

### ***Pochopila jsem dobře, že nejprve je potřeba tým stmelit a teprve pak přinášet další témata?***

Asi to může jít paralelně, ale vycházím z fází vývoje týmu, který nefunguje stoprocentně, dokud se neuspořádá. Potřebuje čas na stabilizaci.

### ***Jak by bylo možné tým dopředu připravit na to, že se u vás objevíme?***

Všechny vedoucí jsou naladěné na rozvoj. Stačilo jim říct, čím se zabýváte, věděly, že je to pro dobro věci. Pokud jde o pečovatelský tým, tam bych považovala za vhodné vaši práci dopředu představit, protože by si na začátku nemuseli být jistí, jestli se můžou otevřít a být upřímní. Zároveň si troufnu říct, že Milu už u nás zná každý.