

KLIENT

MĚSTSKÁ CHARITA PLZEŇ

Domov pro seniory sv. Jiří



Posláním Domova pro seniory sv. Jiří je poskytovat bezpečné zázemí seniorům, kteří vzhledem ke svému vysokému věku a zdravotnímu stavu mají sníženou soběstačnost, kvůli níž nemohou zůstat doma sami, a kterým nelze zajistit péči ani při využívání terénních a ambulantních sociálních služeb.

OBLAST

Plzeňský kraj

OBDOBÍ

květen–říjen 2023

KONTAKT

Lenka Tehrany
lenka@mila.je

S KÝM JSME SPOLUPRACOVALI

Vedoucí sociální pracovnice
Vrchní sestra
Pečující
Zdravotní sestra

JAK JSME POSTUPOVALI

Individuální konzultace pro vedoucí pracovníky
Setkání s pečovatelkami a zdravotními sestrami

ČASOVÁ DOTACE

50 hodin

„Nabídka přišla ve vhodné době. Zaujalo nás vzdělávání pracovníků v sociálních službách, ale líbilo se nám, že nabízíte i podporu managementu. Začínala jsem zrovna jako vedoucí sociálního úseku a cítila jsem, že potřebuji podporu.“

– vedoucí sociální pracovnice

NA ČEM JSME SPOLEČNĚ PRACOVALI

Individuální konzultace

Velká část naší spolupráce spočívala v individuálních konzultacích s vedoucími pracovníky. Postupně jsme probírali témata spojená s rolí středního managementu, ale také konkrétní situace, se kterými se v té době potýkali v praxi. Konzultace probíhaly osobně i online a byly velmi efektivní díky výborné přípravě vedoucí sociální pracovnice i vrchní sestry.

Témata, kterých jsme se dotkli:

Organizace práce, HR

- výběrová řízení
- ošetřovatelské vizity a další způsoby podpory multidisciplinárního týmu
- time management, jak se popasovat s ad hoc úkoly, jak dávat reálné termíny práce a jak si nebrat práci domů
- jak se zastavit a nastavit si priority

Komunikace, hodnocení a kontrola

- jak dávat zpětnou vazbu
- výhody pravidelného hodnocení a jak pracovat s výsledky
- systém kontrol, na co se zaměřit při noční a denní směně
- jak řešit neshody mezi pečovatelkami, jak dávat zpětnou vazbu
- možnosti nefinančního ohodnocení, jak oceňovat, jak podporovat kolegyně v práci
- možnosti ukončení spolupráce

Role vedoucí

- jak ustát svou pozici
- jak se naučit říct ne a nenabrat si příliš mnoho úkolů
- jak delegovat práci
- jak pomoci kolegyním získat sebevědomí
- zvládání nepříjemných situací a konfliktů

Workshop pro pečovatelky a pečovatele

Pracovníci v sociálních službách a zdravotní sestry se zúčastnili několika společných setkání. První bylo na téma komunikace se seniory, včetně klientů s demencí. Workshop jsme zaměřili prakticky, s tipy a ukázkami z praxe, jak se zachovat v náročných situacích, kdy klienti např. odmítají koupel, vzít si léky, chtějí opustit zařízení, nadměrně často zvoní atd.

Druhé skupinové setkání bylo zaměřeno na dávání a přijímání zpětné vazby. Během workshopu účastníci otevřeli problém, který v týmu řešili. Společně jsme se pak snažili najít řešení. Mluvili jsme o tom, jak ustát kritiku, jak ji přijmout a co dělat, když cítíme, že jsme v emoci a nedaří se nám vnímat, co se nám druhá strana snaží sdělit. Pečovatelé si prakticky vyzkoušeli, jak dávat konstruktivní zpětnou vazbu.

ROZHOVOR S VEDOUcí SOCIÁLNÍ PRACOVNICÍ PO SKONČENÍ PROJEKTU

Jaká jste měla na začátku projektu očekávání?

„Nabídka přišla ve vhodné době. Zaujalo nás vzdělávání pracovníků v sociálních službách, ale líbilo se nám, že nabízáte i podporu managementu. Začínala jsem zrovna jako vedoucí sociálního úseku, cítila jsem, že bych potřebovala podporu.“

Co je na práci vedoucí nejtěžší?

Přímá práce se zaměstnanci, vedení týmu. Mám pod sebou dvacet pracovníků v sociálních službách, z toho sedmáct na hlavní pracovní poměr, na směny, a tři dohodáře.

Jaký vliv měla spolupráce s námi na vaši práci?

Jsem mnohem jistější. Díky paní Tehrany jsem si vyzkoušela v praxi různé typy, jak dávat zpětnou vazbu, uvědomila jsem si své komunikační postupy. Hodně mi pomohlo, když mi řekla, že není třeba všechno řešit hned, že je někdy lepší nechat si čas na rozmyšlenou. Některé situace nemusím řešit hned, nebo je vůbec nemusím řešit, když nejsou podstatné pro práci s klienty. Například když mezi sebou pečovatelky řeší nějaké dívčí neshody.

Neměla jsem moc praxi s vedením týmů. Byla jsem sice zaškolená, ale to se týkalo především postupů a administrativy. Když to začnete dělat, tak je to jiné, vystanou nové situace a musíte je řešit. S paní Tehrany jsem mohla probrat konkrétní situace, byla jsem pak jistější, nebo mi řekla, jak to můžu příště udělat jinak.

Jakou máte zpětnou vazbu od pečovatelů na společné workshopy?

Na workshopy máme velmi pozitivní zpětnou vazbu. Proběhla školení na komunikaci se seniory a na dávání zpětné vazby sobě navzájem. Byly krásně připravené, pečovatelé se mohli zapojit, reagovali, zkoušeli si to. Byli velmi otevření a měli do toho chuť. Mají srovnání a hodnotili to velmi pozitivně. Bylo jim to velmi blízké.

Slyšela jsem, že jste zavedli ošetřovatelské vizity...

Ano, my jim říkáme návštěvní den. Je to setkání multidisciplinárního týmu s klientem. Je to časově hodně náročné, ale vidíme, že to i klienti vítají. Budeme se s nimi scházet pravidelně a máme spoustu nových podnětů pro péči o klienty. Klienti někdy od pečovatelů nepřijmou, že je potřeba změnit přístup v péči, od vrchní sestry a vedoucích to vezmou lépe.

Jak byste vysvětlila někomu, kdo nás nezná, co děláme?

Jste nezisková organizace, která ví, co dělá. Podporuje pracovníky v sociálních službách, ale i management. Jen tak dál! Děláte to opravdu správně. Chtěla bych někdy dorazit k vám na konferenci. Určitě to není moje poslední setkání s vámi. Byla bych ráda, kdybych si s paní Tehrany mohla ještě někdy zavolat.

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

