

Jsme organizací, která E-Qalin

Rozhovor s ředitelkou Sociálních služeb Chomutov Mgr. Alenou Tölgovou a vedoucí střediska Domov pro seniory Písečná Soňou Suchomelovou



Mgr. Alena Tölgová



Soňa Suchomelová

A sociace poskytovatelů sociálních služeb ČR od 1. 6. 2010 do 30. 11. 2011 v České republice úspěšně realizovala projekt, jehož posláním bylo zavedení evropského modelu měření a zvyšování kvality E-Qalin do tuzemského prostředí poskytování sociálních služeb. V rámci projektu bylo při zavádění modelu podpořeno celkem 15 domovů pro seniory. Dnes vám přinášíme pohled na zavádění modelu E-Qalin v Domově pro seniory Písečná v Chomutově, kde jeho realizace probíhá způsobem, který může být v mnohém inspirativní i pro jiná zařízení. O své zkušenosti se podělily ředitelka Sociálních služeb Chomutov Mgr. Alena Tölgová a vedoucí střediska Domov pro seniory Písečná Soňa Suchomelová.

Oproti jiným českým domovům pro seniory máte v zavádění modelu E-Qalin určitý náskok. Kdy a kde jste se s ním setkali poprvé?

T: Poprvé jsme s E-Qalinem přišli do styku v letech 2004–2005 v rámci naší asi osmileté spolupráce s německým partnerem z Domova Adama Riese v městě Annaberg-Buchholtz. Němečtí kolegové nám nejdříve nabídli, že nás s modelem E-Qalin seznámí, později jsme se do něj mohli i zapojit. Při té příležitosti jsme se setkali i s protagonistou modelu a současně prezidentem EDE W. Schlüterem, který modelem E-Qalin zaujal i nás. Nám se zvláště líbilo to, že jde o proces, který by měl zkvalitnit práci managementu, zatímco např. standardy kvality se zabývají kvalitou obecně. Problém byl, že jsme modelu při prvním kontaktu, kdy jsme byli odkázáni na překladatelku, příliš nerozuměli. Ale pochopili jsme, že spousta potřebných změn se dá udělat bez větší ekonomické náročnosti, v podstatě na koleni. Že prostřednictvím maličkostí se dá pohnout i velkými věcmi. Jde o to, vidět danou problematiku jinými očima. Takže jsme začali na základně pojetí E-Qalinu některými takovými maličkostmi hýbat i u nás, ačkoliv to E-Qalin oficiálně vlastně ještě nebyl.

Později jste se už zapojili do projektu E-Qalin organizovaného v České republice prostřednictvím APSS ČR...

T: Ano. Jakmile jsme se dověděli o českém pilotním proškolení třiceti procesních manažerů, hned jsme se zapojili. Až v pilotním projektu jsme pochopili, o čem E-Qalin de facto je, a dokázali jsme ho realizovat v praxi. Jsme organizací,

která na rozdíl od jiných, které řekly „Ne, ani náhodou“, vnímá E-Qalin pozitivně. Asi působíme dojmem, že jsme z E-Qalinu nadšení. Není to až takové nadšení, ale E-Qalin nám vyhovuje, líbí se nám a našli jsme v něm možnosti, jak zkvalitnit svoji práci vnitřním systémem. V tom se lišíme od ostatních. Vyzorovali jsme, že jiné organizace z E-Qalinu mají strach, vidí v něm další kontrolu, další formalismus a zatěžování zaměstnanců.

Jak zaškolování procesních manažerů probíhalo?

S: Šlo o dva dvoudenní semináře v Táboře. Asi proto, že už jsme měli s mode-

lem E-Qalin zkušenost, vstřebávali jsme informace mnohem lépe než kolegové z jiných zařízení. V srpnu 2011 jsme měli společně s kolegy z domova pro seniory v Kadani reflexní den, který navštívil i prezident APSS ČR pan Horecký. Zde jsme měli možnost ukázat, jak probíhá příprava na zahájení projektu, jaké máme plány, bylo možné ověřit, jak jsme daleko a zda postupujeme správně.

T: Tam se také prokázalo, že naše plány jsou reálné, že jsme schopni na rozdíl od jiných zařízení dodržet harmonogram.

S: V listopadu pak proběhlo závěrečné setkání všech procesních manažerů v Praze.



Zárodek zookoutku

vnímá pozitivně

Jak vypadal start samotného modelu ve vašem zařízení?

T: Proces zavádění modelu E-Qalin u nás oficiálně začal v září 2011. Muse-li jsme samozřejmě nejprve informovat našeho zřizovatele a získat jeho podporu. Poté jsme s modelem seznámili naše zaměstnance. Ty, kteří se do něj zapojili, jsme motivovali také finančně v rámci nenárokových složek mzdy.

S: S modelem jsme seznámili také všechny obyvatele domova, v krátkosti jsme jim vysvětlili, o co v modelu E-Qalin vlastně jde. Poté jsme informovali všechny zaměstnance a vyzvali je, aby se přihlásili ti, kteří mají zájem na něm spolupracovat. Některé jsme samozřejmě měli už předem vytypované a opravdu se nakonec přihlásili především ti, od kterých jsme to očekávali.

T: Zaměstnancům jsme vysvětlili, že nejde o nějaké mimořádné činnosti nad rámec jejich pracovních povinností, že to nebude klást zvýšené nároky na jejich volný čas, že se prakticky jedná o to, pojmut stávající práci podrobnějším, analytičtější způsobem a podívat se na ni z jiného úhlu, než na jaký byli doposud zvyklí a jakým byli už do jisté míry i zformovaní.

Kolik zaměstnanců jste do projektu zapojili?

S: Z přihlášených a vybraných zaměstnanců jsme vytvořili tři skupiny. V řídicí skupině jsou vedoucí zdravotního, pečovatelského, stravovacího a provozního úseku; k nim jsme ještě přibrali sociální pracovníci. Dále jsme vytvořili dvě pracovní skupiny: Jedna je ošetřovatelská, ve které jsou zaměstnanci v přímé péči (zdravotní sestry, pracovníci sociální péče, rehabilitační pracovníci), a pak pracovní skupina provozní, kde jsou pracovníci úklidu, vrátnice a stravovací provozu. Ve všech třech skupinách je šestnáct zaměstnanců, což je přibližně pětina celkového stavu personálu. Dle potřeby a právě projednávaného tématu jsou přizváni i jiní pracovníci.

Jak tedy vlastní činnost pracovních skupin probíhá?

S: Důležité bylo, že jsme E-Qalin nebrali jako další formu vnější inspekce, ale příležitost hodnotit sami sebe, hledat, co děláme dobře a kde máme naopak rezervy.

T: Také jsme ujistili zaměstnance, že když upozorní na nějaké nedostatky a chyby, tak nebudou potrestáni za to, že se zde tyto chyby objevovaly.

S: Pracovní skupiny pravidelně na svých schůzkách projednávají daná témata. Pokud je nějaké téma pro obě pracovní skupiny společné, přebírá je skupina řídicí a vyhodnocuje připomínky pracovních skupin a dělá z nich závěry. Důležité je stanovovat postupy a změny, které jsou reálné. Ty vkládáme do Katalogu zlepšovacích návrhů, který jsme vytvořili. Stanovujeme tedy přiměřené cíle, samozřejmě také termíny jejich realizace a kdo by za realizaci měl být zodpovědný. Výsledky v modelu E-Qalin by měly být měřitelné. Proto jsou důležitá také roční shrnutí. Při práci pracovních skupin pak nejde o to, jen se ve stanovený čas sejít a popovídat si. Velmi důležitá je zde role moderátorů skupin, resp. jejich schopnost skupinu zvládnout. V našem případě jsou moderátory pracovních skupin vedoucí zdravotního a stravovacího úseku.

T: Na závěrečném dnu projektu v Praze vyplynulo, že právě zde mají kolegové z jiných zařízení často problém. Skupiny se po čtyřech hodinách debatování dostaly úplně někam jinam. Moderátoři nebyli schopni diskusi ukočírovat. E-Qalin se pak zvrstává v něco úplně jiného; pracovníci mají obrovskou potřebu se vypovídat a pak utíkají od tématu. Moderátor musí dokázat nastavené téma udržet v potřebných dimenzích. V tom je jeho role nezastupitelná.

S: My jsme u prvních témat trávili ve skupinách hodinu a půl. Takto to nemohlo fungovat. Takže dnes jsme se naučili si na konci jednoho setkání rozdělit úkoly a přijít na příští skupinu připraveni, mít s sebou potřebné informace a podklady. Např. dnes budeme mít na řídicí skupině téma „Pracovní postupy a procesy“. Členové skupiny si museli připravit vše, co se týká standardů a předpisů, metodik, tzn. projít si, zda mají vše, co mají mít, zda není potřeba něco zpracovat, aktualizovat či naopak něco nepotřebného nebo nefunkčního zrušit, zda mají k těmto materiálům nějaké připomínky od ostatních zaměstnanců. Musí také zkontrolovat, zda se podle metodik a předpisů skutečně pracuje, nebo už třeba něco děláme jinak.

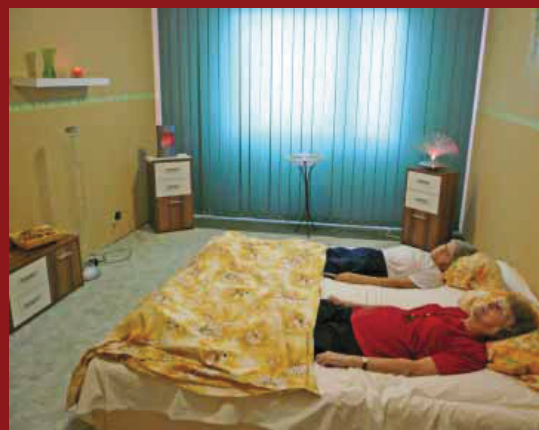
»»» 10



Zahrada DpS s pergolou



Společné čtení



Stimulační místnost



Jedna ze stylově vybavených společenských místností

Jsme organizací, která E-Qalin vnímá pozitivně

Rozhovor s ředitelkou Sociálních služeb Chomutov Mgr. Alenou Tölgovou a vedoucí střediska Domov pro seniory Písečná Soňou Suchomelovou

09 >>>>

Jaká další témata na setkáních probíráte?

S: Většinou se témata týkala administrativních záležitostí, metodik, statistik, evidencí (např. ohledně nemocnosti zaměstnanců či důvodů ukončování pracovních poměrů), ale jedním z výstupů je i plán na zřízení zookoutku, který vyplývá z diskuse o životním stylu seniorů, při které jsme narazili mj. na vztah obyvatel domova ke zvířatům. Zvířátka už nějaká máme a jen čekáme na uvolnění prostor po právě probíhající rekonstrukci stravovacího provozu. Pracujeme na projektu, ve kterém by byly zookoutek a naše zahrada otevřené nejen našim obyvatelům, ale i dětem ze škol. Zajímavým tématem byla také otázka slučitelnosti rodiny a zaměstnání. Týkalo se to třeba krácených úvazků, ale zajímavým nápadem je i realizovat den otevřených dveří pro děti zaměstnanců, aby děti viděly, kde máma pracuje, jak těžkou práci má. Zvažujeme také den otevřených dveří pro děti ze škol, které se rozhodují o budoucím zaměstnání, aby viděly, jak vypadá práce zdravotní sestry či pečovatelské.

T: Platí, že i na první pohled „hloupé nápady“ mohou vést k realizovatelným a zajímavým výsledkům.

Dají se nějak vyjádřit náklady na zavedení E-Qalinu, ať už časové či finanční?

T: E-Qalin jako systém není ekonomicky náročný. Finanční náklady jsou vlastně pouze v nenáročných složkách platu zaměstnanců, které odměňujeme. Jinak už jsou jen ve smyslu nákladů na realizovanou opatření, např. vybudování zmíněného zookoutku. Ale jinak E-Qalin probíhá v rámci stanovené pracovní doby, takže nejsou nutné ani přesčasy.

S: Vím ale, že třeba děvčata z řídicí skupiny si často berou přípravu materiálů s sebou domů. Prostě proto, že jsou zodpovědná a chtějí být připravena. Ale to už je samozřejmě věc zaměstnance, jak přistupuje k práci.

Jak dlouho proces zavádění modelu E-Qalin trvá?

S: Jeden a půl roku. Začali jsme v září loňského roku a skončit by tento proces měl v únoru 2013. Schůzky máme naplá-

novány do prosince tohoto roku, zbývající měsíce si ponecháváme jako určitou rezervu.

Co od E-Qalinu očekáváte dál?

T: E-Qalin je kontinuální proces, který nikdy nekončí. To je první věc. Druhou věcí je, že zatím je E-Qalin v ČR orientován jen na domovy pro seniory. My bychom se ale velmi rádi zapojili do E-Qalinu, který bude pro zdravotně znevýhodněné osoby. Máme i domov pro osoby se zdravotním postižením a také pečovatelskou službu, takže bychom se rádi zapojili právě do E-Qalinu pro sociální služby osobám se zdravotním hendikepem a pro terénní sociální služby.

S: V únoru 2013 určitě nebude konec. Je spousta kritérií, ke kterým se do té doby nedostaneme, takže se jim budeme věnovat, nebo se vrátíme k už projednaným kritériím, kde jsme zjistili nějaké nedostatky.

T: Takže to pobeží pořád dál. Aspoň z našeho pohledu ano.

Text: **Zdeněk Kašpárek**
Foto: **Archiv DpS Písečná**

Setkání řídicí skupiny modelu E-Qalin v Domově pro seniory Písečná

Je 13:15 hodin a v kanceláři Soni Suchomelové, vedoucí Domova pro seniory Písečná v Chomutově, začíná další setkání řídicí skupiny modelu E-Qalin. Kromě vedoucí střediska přišly také další členky této skupiny: sociální pracovnice a vedoucí jednotlivých úseků – zdravotního, pečovatelského, stravovacího a provozního.

Tématem dnešního setkání jsou pracovní postupy a procesy. Každá z členek řídicí skupiny se postupně z pohledu svého oddělení vyjadřuje k problematice předpisů a metodik. Všechny konstatují, že tyto materiály jsou na jim svěřených úsecích práce používány a pracovníci se jimi řídí. Na provozním úseku ovšem chybí metodika pro úklid. Vedoucí je tedy pověřena úkolem ji vypracovat.

Vedoucí zdravotního úseku konstatuje, že metodik je již tolik, že o nich přestává být přehled a problémem se stává jejich aktualizování. Navrhuje rozdělit metodiky jednotlivým pracovníkům a pověřit je zodpovědností za udržování jejich aktuálního znění. Návrh podporuje také vedoucí pečovatelského úseku a je přijat.

Bude vytvořen seznam metodik obsahující i jména zaměstnanců, kteří za ně zodpovídají.

Další připomínka se týká úseku stravovacího. V domově již několikrát měsíc probíhá rekonstrukce stravovacího provozu. Jejím výsledkem budou změny v technologiích, a je tedy třeba příslušné pracovní postupy přizpůsobit nové situaci.

Poslední praktickou připomínkou týkající se metodik je řešení potřeby srozumitelně a transparentně podchytyt proces přidělování ochranných pracovních pomůcek a dát jej do souvislosti s kontrolou výdajů s jejich používáním spojených.



Setkání řídicí skupiny

Následuje bodové hodnocení projednávané oblasti, které odráží jak funkčnost, tak projednávané nedostatky. Členky pracovní skupiny dostávají za úkol zajistit proškolení všech zaměstnanců ohledně aktualizací provedených v jednotlivých metodikách.

Druhým tématem jsou plány kontrol. Vedoucí jednotlivých úseků se je den po druhém opět vyjadřují k dané problematice. Nedostatky zjištěny nejsou, kontroly jsou prokazatelně prováděny. Do konce února dostávají členky řídicí skupiny za úkol zpracovat plány kontrol na celý rok 2012.

Přibližně po půlhodině efektivní a konstruktivní diskuse jednání končí. Následující týden bude setkání řídicí skupiny projektu E-Qalin v chomutovském domově pro seniory věnováno problematice výživy a vzdělávání. Vedoucí jednotlivých úseků si k tomuto tématu připraví relevantní podklady, své připomínky a požadavky.

Zdeněk Kašpárek