



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Název projektu:

Standardizace a plánování v domově seniorů v Šanově

Registrační číslo projektu:

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001375

Příjemce podpory: DS MORAVA a.s.

Závěrečná evaluační zpráva – klíčová aktivita 2

Zpracovala: Bc. Jana Tesařová, DiS.



Klíčová aktivita 2	Realizace procesů kvality a rozvoj lidských zdrojů
---------------------------	---

KLÍČOVÁ AKTIVITA 2 – ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA

V rámci této klíčové aktivity proběhly tyto činnosti:

- příprava rozvojového plánu,
- příprava osobní mise a vize pro zaměstnance, osobní plány rozvoje,
- sestavení vzdělávacích plánů zaměstnanců.

PŘÍPRAVA ROZVOJOVÉHO PLÁNU

Popis realizace analýzy aktuální kvalifikace lidských zdrojů:

Na začátku analýzy proběhlo setkání Specialisty HR kvality a Odborného gestora s vedením společnosti DS MORAVA a.s. Na setkání byl dohodnut postup pro realizaci analýzy. Specialista HR kvality obdržel veškerou potřebnou dokumentaci od společnosti. Na přípravě rozvojového plánu pracovali společně specialista HR kvality a Odborný gestor. Průběžně byl konzultován projektový záměr (inovace rozvojového plánu lidských zdrojů) s klíčovými pracovníky pro jednotlivá oddělení. Konkrétně se jednalo o pracovníky v přímé péči: zdravotní sestry, sociální pracovníce, pracovníky v sociálních službách přímé obslužné péče (pečovatelé), aktivizační pracovníky a management.

V rámci setkání proběhlo několik strukturovaných rozhovorů, kdy obsah byl primárně zaměřen na **okruhy vzdělávání a řízení lidských zdrojů**. Z těchto setkání vzešel **plán vzdělávacích aktivit pro rok 2017 a 2018**. Inspiraci přinesly zejména odborné praxe jednotlivých klíčových pracovníků na různých pracovních pozicích. Drželi jsme se převážně potřebnosti v oblasti péče o seniory pro účely praxe, které by byly podporou pro stávající i nové zaměstnance. Rozlišeny byly vzdělávací potřeby pro nově příchozího zaměstnance a zaměstnance, kteří jsou již částečně proškoleni v oblasti péče o seniory a kteří již v průběhu praxe získali odbornou kvalifikaci v dané oblasti. Bylo tedy zapotřebí zaměřit se na pracovní pozici a kvalifikaci s ohledem na praxi.



S realizačním týmem byl zhodnocen stávající stav, nastíněno doporučení pro rozvoj společnosti a rovněž vznikly podpůrné materiály.

Rozvojový plán přinesl změnu, která cíleně vedla a stále vede ke zkvalitnění poskytované služby. Reaguje tak na vzdělávací potřeby společnosti, současně i na potřeby konkrétní pracovní pozice a v neposlední řadě potřeby konkrétního zaměstnance. Rozvojový plán po odkupu společností SeneCura a změně vedení prošel další inovací. Bylo nutné reagovat na nové požadavky mezinárodní společnosti SeneCura a zapracovat do plánu další požadavky na odborné vzdělávání personálu.

Plán byl rozšířen nejen na pracovníky v přímé péči, ale také na provozní zaměstnance. Zde vzešla nová oblast potřeb pro zaškolení provozního personálu. Jednalo se o pracovníky kuchyně, šéfkuchaře, pracovníky úklidu, údržby a správce budovy. Nyní je rozvojový plán komplexnější a zahrnuje všechny pracovní pozice, které jsou v DS MORAVA a. s.

PŘÍPRAVA OSOBNÍ VIZE PRO ZAMĚSTNANCE, OSOBNÍ PLÁNY ROZVOJE

Každý zaměstnanec by měl mít zformulovanou osobní vizi a osobní plán rozvoje, která se týká jeho pracovní pozice, vzdělávacích potřeb, kvalifikace a dalšího vzdělávání. Je zapotřebí se vždy věnovat všem aspektům, jako je např. zaškolení v nových metodikách, pracovních postupech, další odborné vzdělávání, které vyžaduje mezinárodní společnost SeneCura s přihlédnutím k požadavkům české legislativy (splnění 24 hodin dalšího vzdělávání pro pracovníky přímé péče), individuální kvalifikační požadavky a individuální odborné zaměření zaměstnance.

Na osobních plánech rozvoje se podílel celý projektový tým (Specialista HR kvality a Odborný gestor) společně s vedením společnosti DS MORAVA a.s. Důležité bylo, aby se uplatnily požadavky obou stran, jak požadavky zaměstnance, tak i požadavky zaměstnavatele.

V IS Cygnus, ve kterém společnost pracuje, byly zpracovány vzdělávací plány, osobní cíle, vzdělávací potřeby a vzdělávací aktivity všech zaměstnanců. Před realizací tohoto projektu se v této oblasti nepracovalo, řešilo se pouze splnění zákonné povinnosti dalšího vzdělávání. Rovněž zapojení



supervizora a plánovaná setkání s tímto odborníkem, který je podporou pro zaměstnance, zkvalitnilo poskytovanou sociální službu a pomohlo s řešením nejednoho problému.

V průběhu monitorovacího období došlo rovněž k inovaci užívaného klientského a zaměstnaneckého systému, a to instalace interního systému pro řízení lidských zdrojů a správu klientských záznamů: IS Cygnus II. Po zaškolení managementu v programu jej plně využíváme. Všechny vzdělávací aktivity jsou zaznamenány ve vzdělávacím harmonogramu organizace.

V průběhu plnění této klíčové aktivity proběhla pravidelná školení personálu v přímé péči, jak zdravotních sester, tak i pracovníků v sociálních službách. V naplánovaném ročním vzdělávacím plánu za rok 2017 a 2018 se pokračovalo dle plánu. Spolupracovali jsme s externími vzdělávacími společnostmi jako je např. firma Seduca. Velkou část školení jsme zastřešili interními lektory – svými proškolenými zaměstnanci. Tato školení nebyla vykazována do projektu. Pro pracovníky v sociálních službách byla zvolena např. tato školení:

- Manipulace s klientem
- Základní informace o rehabilitaci
- Polohování klienta na lůžku (mikropolohování)
- Agresivita klienta a využití jemných technik zvládnutí agresivity klienta
- Prvky bazální stimulace
- Individuální plánování
- Základní postupy při řešení fyzického napadení klientem
- Základy komunikace a průvodcovství osob se zrakovým postižením
- Umírání a jeho přijetí; vyrovnání se se smrtí, fáze umírání a další.

S nastavenými osobními plány se nadále pracuje i po ukončení projektu. Díky projektu se nastavil jasně vydefinovaný proces plánování osobních plánů a dalšího vzdělávání, který se reviduje jednou ročně vedoucími pracovníky a koordinátorem pro další vzdělávání. Na konci každého roku se po



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

dodání informací z centrálního vedení SeneCura zpracují konkrétní požadavky pro jednotlivé pracovní pozice. Rovněž se zpracují témata, která jsou v dalším roce plánována v tzv. plánu

miniškolení. Témata miniškolení jsou rozdělena do čtyř oblastí: péče, ubytování, chování, administrativa.

Za kooperace všech vedoucích pracovníků se stanoví přesné termíny těchto miniškolení a pod jejich vedením se tato miniškolení uskuteční v rámci setkání multidisciplinárního týmu, který se schází pravidelně od pondělí do čtvrtku od 14 hodin. Multidisciplinárního setkání se účastní sloužící personál v daném dni, vedoucí pracovníci, pracovníci přímé i nepřímé péče. Z těchto setkání se provádí zápis spolu s vyhotovením prezenční listiny účastníků. Záznamy jsou založeny u vedoucí sociální pracovnice v kanceláři SC Šanov. Kontrolu naplnění plánu miniškolení provádí vedoucí pracovníci i interní audit, který je prováděn v pravidelných kvartálních termínech pod vedením regionálního ředitele SeneCura ČR. Témata miniškolení jsou určena manažerkou kvality paní Ing. Ditou Janíkovou, Ph.D.

SESTAVENÍ VZDĚLÁVACÍCH PLÁNŮ ZAMĚSTNANCŮ

Zákon o sociálních službách č. 108/2006, § 111 Sb. ve znění pozdějších předpisů řeší oblast dalšího vzdělávání. Cituji:

„Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Pokud pracovní poměr sociálního pracovníka u téhož zaměstnavatele netrvá celý kalendářní rok, činí rozsah dalšího vzdělávání jednu dvanáctinu částky rozsahu uvedeného ve větě první za každý kalendářní měsíc trvání pracovního poměru. V případě nepřítomnosti v práci v rozsahu delším než jeden kalendářní měsíc se rozsah dalšího vzdělávání krátí o jednu dvanáctinu celkové částky rozsahu. Povinnost zabezpečení dalšího vzdělávání se nevztahuje na zaměstnance ve zkušební době.

Formy dalšího vzdělávání jsou

a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,



b) účast v kurzech s akreditovaným programem,

c) odborné stáže,

d) účast na školicích akcích,

e) účast na konferencích“

V našem zařízení mají zaměstnanci možnost využít ročně několik celodenních akreditovaných školení a kurzů. Většinou se jedná o odborná témata v oblasti poskytování péče seniorům. Taktéž nezapomínáme na podporu zaměstnanců v oblasti základů první pomoci, zvládnání stresu, prevence proti syndromu vyhoření a další. Rovněž vysíláme naše zaměstnance mimo zařízení na další odborná akreditovaná školení. Tito zaměstnanci poté předávají informace ze školení ostatním zaměstnancům. Jedná se o jednotlivce, kteří jsou po absolvování v dané odborné tématice proškoleni a poté poskytují informace a podporu ostatnímu personálu.

DS MORAVA a.s. má nově nastavené finanční budgety pro oblast vzdělávání. Požadavky řeší ředitel zařízení s vedoucími pracovníky. Po vyhodnocení potřebnosti kurzu či individuálního školení předá ředitel ke schválení regionálnímu řediteli. Požadavky se dále řeší i s manažerkou kvality paní Ditou Janíkovou. V průběhu projektu byla plná finanční podpora ze strany zaměstnavatele. Finanční limity na další vzdělávání jsou nastaveny centrálně a pro rok 2017 a 2018 byly v dostatečné výši.

V průběhu realizace projektu bylo v rámci dotazníkového šetření zjišťováno, jak hodnotí další vzdělávání zaměstnanci, kterých se další vzdělávání týká. Bylo zjišťováno, jaká školení považují pracovníci přímé péče za zajímavá a potřebná pro výkon své pracovní pozice a také zda považují uskutečněná školení za kvalitní a přínosná či nikoli. Dotazováním byly zjišťovány také oblasti či okruhy témat, které by zaměstnanci pracující v přímé péči chtěli absolvovat do budoucna, co je pro ně stěžejní.

Vyhodnocení dotazníku:

Cíle dotazníkového šetření byly splněny. Analýzou dotazníků bylo zjištěno, že zaměstnanci mají zájem se dále vzdělávat. Nevidí to jen jako svou profesní či zákonnou povinnost. Byli schopni



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

vyjádřit svůj názor a zaměřit se na profesní potřeby a témata pro další školení. Zamysleli se nad profesními kompetencemi, které ke svému povolání potřebují. Nadále chtějí využívat možnost školení v místě výkonu své práce, ve většině případů nejsou příliš nakloněni absolvovat školení

mimo pracoviště. Objevily se ale i výjimky. Někteří zaměstnanci jsou za školení mimo zařízení rádi a i do budoucna chtějí využívat tyto možnosti. Větší polovina dotazovaných se nechtělo spolupodílet na finančních nákladech školení.

Otázka č. 4 v dotazníku byla zaměřena na školení, které by chtěli zaměstnanci absolvovat do budoucna. Plán vzdělávání na rok 2018 byl tedy doplněn o školení, které bylo zaměstnanci v dotazníku preferováno. Jednalo se např. o tato témata: Nutricie, V kůži seniora (gerontooblek), Základy první pomoci a další.

Proškolená témata a poznatky ze školení a akreditovaných kurzů jsou po absolvování uplatňována a aplikována v praxi. Jako vhodný nástroj k předávání informací využíváme již zmiňovaná miniškolení, případně pořádání školicích akcí.

Zaměstnanci získali a získávají i po ukončení projektu potřebné poznatky a informace, které jsou pro výkon praxe nezbytné, protože tyto poznatky poté využívají v péči o naše klienty. Díky inovacím a novým poznatkům je zvyšována kvalita poskytované péče a je možné také lépe a flexibilněji reagovat na individuální potřeby klientů, které mohou být mnohdy velmi rozličné.

DALŠÍ ČINNOST PO UKONČENÍ PROJEKTU – PŘÍNOS, POKRAČOVÁNÍ V INOVACÍCH, REAKCE NA ZMĚNY A PRAXE DO BUDOUCNA

Závěry této klíčové aktivity, její realizace a průběh proběhly za procesu odkupu společnosti DS MORAVA a.s. mezinárodní firmou SeneCura, což výrazně ovlivnilo celkovou práci na projektu.

Tato klíčová aktivita – rozvoj lidských zdrojů – řešila spolu s projektovým týmem i manažerka kvality paní Dita Janíková s centrálním vedením společnosti SeneCura.

Nastavení interních procesů se řídí nejen potřebami společnosti DS MORAVA a.s., ale reaguje rovněž na potřeby celého koncernu SeneCura v ČR, potažmo s mezinárodními požadavky rakouské společnosti SeneCura a francouzské společnosti Orpea Group.

Osobní vize a osobní plány zaměstnanců (pro jednotlivé pracovní pozice) se nyní řeší z velké části centrálně. Finanční limity pro oblast vzdělávání jsou nastaveny již nikoli samotným zařízením, ale



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

centrálou, což je mnohdy zdlouhavý proces a znesnadňuje tak plánování a realizaci samotných vzdělávacích aktivit a školení.

Na druhou stranu na počátku roku dostávají kompetentní zaměstnanci informace z centrály, která školení budou pro daný rok preferována a která je tedy třeba upřednostnit.

Klíčová aktivita byla na počátku projektu vydefinována vyhovujícím způsobem. Realizace, průběh i hodnocení se uskutečnily dle plánu. Výsledky této klíčové aktivity byly zpracovány do chodu zařízení a je s nimi i nadále pracováno. Na základě nastavených osobních plánů rozvoje lze realizovat vzdělávání a inovace i v dalších letech. Samozřejmě je nutná revize těchto osobních cílů vedoucími pracovníky jednou ročně. Je zapotřebí s těmito výsledky pracovat, doplňovat je. Všechny aktivity, které byly zrealizovány, byly podstatné, a potřebné pro zkvalitňování poskytované péče i celkový rozvoj zaměstnanců.