

## **DŮVODY NOMINACE**

Jméno a příjmení: **Zdeňka Walterová**

Kategorie: **pracovník v sociálních službách – denní stacionář**

### **Čím vyniká váš zaměstnanec/kolega, proč jste se rozhodli pro jeho nominaci v Národní ceně sociálních služeb?**

Paní Zdeňka Walterová pracuje na pozici pracovníka v sociálních službách pro Městské centrum komplexní péče již třináctý rok. Rozhodnutí pro její nominaci přišlo naprosto spontánně, nejen, že práci Městskému centru věnovala podstatnou část svého profesního života, ale svou práci celou tu dobu doslova žije, nic jí není zatěžko, nebývá slyšet, ale vždy je za ní vidět kus poctivě odvedené práce, spokojení a usměvaví klienti, kteří na ni nedají dopustit.

### **V čem je přístup nominovaného k uživatelům výjimečný?**

Přístup paní Walterové je výjimečný v tom, jak si svým trpělivým, klidným a empatickým přístupem dokáže vybudovat oboustranně důvěryplný vztah s klienty. Vztah, na kterém lze stavět a který bývá velkým přínosem nejen pro klienty, ale i personál a celé naše Centrum. Zdena sama pro sebe nazývá naši „tichou silou“. Často bývá první osobou, na kterou se naši klienti obrátí se svým trápením a ona jim věcně, tiše, prakticky, či pouhou účastí a empatií pomůže.

### **Popište spolupráci nominovaného s rodinou klienta, či jeho blízkými.**

Rodinu a blízké klientů si Zdeňka dokáže získat podobně jako klienty samotné. Z jejího jednání je zřejmé, že nehájí své zájmy, ale vždy a pouze hájí jen zájem klienta. Paní Zdena Walterová vychovala dvě děti, žije v Benátkách nad Jizerou celý život, podobně jako spousta našich klientů a jejich rodinných příslušníků. I tento fakt posiluje vzájemnou důvěru, téměř

každý ví, že Zdenička bydlí od budovy MěCKP jen kousek, stará se pečlivě o dům, květiny i domácí zvířata. Víme zkrátka, že je to dobrý člověk.

### **Jak nominovaný spolupracuje v týmu?**

V týmu působí Zdeňka podobně jako mezi klienty. Je to tichá, důvěryplná síla, která nemá nikdy problém pomoci a podpořit kolegyni, předat v klidu, s citem a empatií podstatné informace, ty důvěrné si nechává pro sebe. Dá se jí věřit a spolehnout se na ni. Také o legraci s ní nebývá nouze, dokáže si ji s nadhledem udělat i sama ze sebe, když jí zrovna něco nevyjde tak, jak by chtěla.

### **Má nominovaný schopnost poznat a stanovit hranice svých možností a možností uživatelů (prevence syndromu vyhoření, schopnost asertivního jednání, přiměřenost péče apod.)?**

Hranice možností svých i možností uživatelů stanovuje Zdeňka naprosto spontánně a přirozeně. Nejedná se o žádné naučené, či vykonstruované fráze nebo schémata. Je člověkem s hlubokým přirozeným respektem k druhým i k sobě. Možnosti klientů dokáže odhadnout díky své mnohaleté praxi i otevřenému vztahu, který s klienty má. Jako nejsilnější faktor prevence vyhoření u Zdeňky určitě hraje roli stabilní rodinné zázemí, vztahy, kterých si váží a s láskou je pěstuje, zpětná vazba jejich blízkých, kteří nad ní bdí jako andělé strážní, vědomi si její výjimečnosti.

## DŮVODY NOMINACE

Jméno a příjmení: **Drahoslava Králová**

Kategorie: **pracovník v sociálních službách – odlehčovací služba**

- **Čím vyniká váš zaměstnanec/kolega, proč jste se rozhodli pro jeho nominaci v Národní ceně sociálních služeb?**

Naše kolegyně Drahuška pracuje již 30 let jako pečovatelka, prvních 18 let jako dobrovolná pečovatelka, později se její dobrovolná činnost stala profesí a posláním. Rozhodnutí o nominaci je logickým krokem a výrazem poděkování za její dlouholetou a záslužnou práci v této oblasti. Z pozice své funkce se v průběhu let musela potýkat mnoha novými činnostmi. Největší obavou pro ni v poslední době byla práce s počítačem. Oceňujeme její zodpovědný přístup a snahu novým věcem porozumět, ovládat je. Motivuje to i nás, ostatní. Dlouholetá činnost na vysoce profesionální úrovni v této sféře je právě to, čím naše kolegyně vyniká.

- **V čem je přístup nominovaného k uživatelům výjimečný?**

Klid, rozvaha, životní nadhled a citlivý přístup je velkou devizou naší kolegyně. Naše Drahuška si svým empatickým jednáním dokáže najít cestu ke každému klientovi. Bohatá zkušenost a praxe v této oblasti podpořena individuálním přístupem ke každému klientovi je zárukou kvalitně vybudovaného vztahu mezi klientem a pečovatelkou. Výjimečné a ne zcela obvyklé je, že pečovatelka se věnuje klientovi i mimo pracovní dobu. Naše Drahuška tak činí. I přesto, že má náročné povolání, dospívající dceru a je babičkou, která své starší dceři ráda hlídá vnoučátka, ještě dokáže najít čas a energii na naše klienty i ve svém volnu. Ráno odchází po noční a odpoledne už zase přifrčí na kole, aby donesla klientce knížky z knihovny. Nechce jí zklamat, slíbila to. Jindy zase hlásí, že si bere klientku na vozíčku do města, domluvily se na nákupu v obchodě. Klientka se zmíní, že potřebuje zajistit toaletní potřeby, či prádlo, to není pro Drahušku problém. Nepřemýšlí o tom, že je to to pro ni starost navíc, ale jak

nejrychleji věci zajistit. Je prostě ohromná, svou energií nás mladší, dokáže někdy zahanbit.

- **Popište spolupráci nominovaného s rodinou klienta, či jeho blízkými.** Získaná zkušenost, dlouholetá praxe a pochopení klienta jako individuality, pomáhá Drahušce v dobré spolupráci s rodinou. Lidský přístup naší Drahušky a pochopení klientova handicapu umožní rodině klienta změnit náhled na jeho nemoc. Respekt při jednání nejen s klientem, ale i s rodinou klienta je pro Drahušku naprosto přirozenou součástí.
- **Jak nominovaný spolupracuje v týmu**  
Drahuška je určitě týmový hráč, i když je spíše tichá a nemá tendenci se příliš prosazovat, dokáže říci svůj názor a kolektiv podržet. Dokáže kdykoli nabídnout pomoc ostatním kolegyním v týmu, neváhá poradit. Snaží se mladším kolegyním předávat nabitě zkušenosti. Naše Drahuška tvoří zdravé a základní jádro v našem kolektivu, je pro náš tým důležitou součástí.
- **Má nominovaný schopnost poznat a stanovit hranice svých možností a možností uživatelů (prevence syndromu vyhoření, schopnost asertivního jednání, přiměřenost péče apod.)?**  
Drahuška si dokáže v práci říci o pomoc kolegyně, vyhodnotit rizika a úskalí tohoto povolání. Vždy má na paměti bezpečnost a zdraví a pohodu klienta v jakékoliv činnosti. Dokáže se zastavit a říci: „tohle sama nezvládnou“, nevím si rady, potřebuji to řešit“. Pak situaci rozebere se zdravotním personálem, nebo s ostatními kolegyněmi. Její profesní zralost pramení z dlouholetých zkušeností. Nebere tuto situaci jako selhání, ale jako nový směr. Práce, kterou vykonává dává Drahušce smysl, cítí se v ní potřebná a užitečná. Obrovská podpora a pochopení rodiny pro její poslání je nezanedbatelná podpora. Rodinné zázemí dodává Drahušce energii a sílu. Snad právě skutečnost, že starší dcera naší kolegyně si též zvolila povolání jako maminka a posílila též naše řady je důkazem toho, že naše Drahuška je opravdu na svém místě.

## DŮVODY NOMINACE

Jméno a příjmení: **Emilie Kalová, Mgr.**

Kategorie: **Manažer sociálních služeb**

- **Čím vyniká váš zaměstnanec/kolega, proč jste se rozhodli pro jeho nominaci v Národní ceně sociálních služeb?**

Za naší kolegyni Emu mluví činy, a to je hlavní důvod, pro který jsme se jako tým vedoucích pracovníků rozhodli naší paní ředitelku nominovat. Za 3,5 roku ve své funkci prokázala, že je skutečným manažerem a člověkem na správném místě. Znalost prostředí, do kterého vstoupila koncem roku 2013 na pozici ředitelky, byla pro nás, zaměstnance jistou výhodou. V minulosti v zařízení působila jako všeobecná sestra. Posléze své zkušenosti prohloubila v soukromém zařízení. Studium vysoké školy musela zvládnout dálkově, a to při nové náročné práci ředitelky našeho zařízení, péči o rodinu a tři děti. Jmenováním vedoucích pracovníků na jednotlivých úsecích a delegováním pravomocí došlo k nastavení určitého řádu. Zajištění dostatečného a tolik potřebného zázemí pro zaměstnance, které do té doby chybělo, vytvoření a vybavení kanceláře pro tým pečovatelek, vybudování keramické dílny pro naše klienty, to byly změny, které se v naší organizaci děly nejdříve. Dalším velkým úkolem, který Ema zvládla, bylo zajištění celodenní stravy pro klienty MěCKP. Po několika neúspěšných pokusech bývalého vedení se podařilo Emě uzavřít dohodu s dodavatelem na zajištění celodenní stravy. Úspěch uvolnil ruce pečovatelkám v terénu, odpadly obrovské nákupy pro klienty na pobytové službě, které musely obstarávat dvakrát v týdnu, což přineslo možnost pečovat o větší počet klientů v terénu. Rozšíření působnosti pečovatelské služby /na základě smlouvy s vedením obce / i do blízkého okolí, umožnilo dostat do většího povědomí občanů „pojem pečovatelská služba“. Vybudování moderního střediska osobní hygieny, včetně vany s perličkou, to byly další úspěšné kroky, které se Emě podařilo zrealizovat. Nesmíme

zapomenout na posílení týmu o pracovníky v přímé péči, založení aktivizačního týmu, zajištění prostředků z různých nadací a fondů EU na nákup nových služebních automobilů pro domácí péči a pečovatelskou službu. Za výčtem všech dosažených změn a úspěchů stojí obrovské úsilí a práce, kterou Ema vynaložila. Čas, který věnuje péči o zařízení a jeho zvelebení bývá často na úkor rodiny. Myslíme, si, že za tak krátkou dobu toho není málo, za to jí patří velký dík a ocenění, které by si určitě zasloužila.

- **V čem je přístup nominovaného k uživatelům výjimečný?**

Výjimečnost přístupu k uživatelům může mít mnoho podob:

- Jedna určitě zahrnuje urputnost a neúnavnost v boji za získání finančních prostředků pro naše klienty. Zajištění nejmodernějšího vybavení centra osobní hygieny, které vzniklo díky žádosti, která byla odeslána na Humanitární fond.
- Oslovování sponzorů při realizaci každoroční akce s názvem: „Letní seniorské hry“, které se účastní soutěžní dvojice ve složení senior-dobrovolník a finanční příspěvky od sponzorů slouží na zajištění pohoštění a nákup kvalitních cen pro klienty.
- Další podobou je snaha o zajištění dostatečného počtu personálu, aby mohla být zajištěna kvalitní péče každého klienta.
- Propojení mezigenerační spolupráce s dobrovolníky z místní ZŠ je úžasným projektem, který vznikl díky osvědčení a podpoře naší paní ředitelky. Skvělá spolupráce, která trvá již třetí rok, přináší klientům krásné společné zážitky s dětmi z 8. a 9. tříd. Tráví spolu odpoledne na procházkách, tvoří společná díla v keramické dílně, povídají si, zpívají, nebo pečou, či dělají bramboráky. Jednou v roce podnikáme společný výlet za hranice města. V letošním roce Ema zrealizovala odvážný výlet na Pražský hrad, chrám Svatého Víta a do Arcibiskupského paláce. Splnění snu mnoha klientů, kteří v chrámu nikdy nebyli a nepomysleli si, že by se ještě v životě na tato

místa dostali, bylo pro nás velkou výzvou. No řekněte sami, kdo by měl tu odvahu vzít klienty na vozíčku či s chodítky na tato místa?

- Setkání s klienty, kteří oslavili své narozeniny je aktivita, kterou pravidelně paní ředitelka organizuje. Posezení s klienty s povídáním na různá témata.
- Schůzky s výborem klientů slouží klientům, aby vyjádřili svá přání, starosti, připomínky.
- Dveře ředitelny jsou pro každého klienta denně otevřené, klient si může přijít jen tak popovídat, pozdravit či si postěžovat.

- **Popište spolupráci nominovaného s rodinou klienta, či jeho blízkými.**

Propojení zdravotních znalostí z praxe všeobecné zdravotní sestry a doplněné vzdělání manažerských dovedností je výhodou při jednání s rodinou klienta, které nebývá vždy snadné. Pohled na klienta, jeho potřeby, případný zdravotní handicap v kontextu s možnostmi našeho zařízení, posláním služby a na druhé straně představami rodinných příslušníků může být nesnadné. Ema má ale vždy po ruce řešení, dokáže pochopit, vyslechnout a uklidnit.

- **Jak nominovaný spolupracuje v týmu**

Demokratické vedení týmu umožňuje nejen nám, vedoucím, ale i celému personálnímu obsazení, abychom se rozvíjeli, pracovali na sobě. Každý z nás má rovné možnosti. Dveře ředitelny jsou otevřeny denně i pro personál. Ema má pro nás vždy čas a pochopení pro naše běžné starosti. Pro pracovní tým skoro třiceti žen každoročně plánuje společnou předvánoční akci. Zajištění supervizí pro jednotlivce, či pracovní týmy, semináře, školení, konference, odborná literatura – to je výčet položek, které nemusejí být běžnou záležitostí v ostatních organizacích, nám se však dostávají v plné míře. Zvýšení prestiže pečovatelek v terénu nákupem kvalitního pracovního oblečení, snaha o větší informovanost o práci jednotlivých členů týmu pomocí pravidelných příspěvků do místního Zpravodaje – to je jedna ze zpětných vazeb, které se nám od Emy též dostává. Snaha o zvýšení profesionality všech zaměstnanců, podpora sester z domácí péče při zajišťování paliativní péče klientovi v domácím prostředí. Někdy máme pocit, že nám, o něco starším kolegyním dech nestačí. Jindy je pro nás Ema motivací a motorem pro další práci, dodává sílu tím, že sama výzvy zvládá, strhává ostatní svým nadšením pro věc, staví se k problémům čelem a věci dotahuje do konce. Snaží se udržet rozvíjet a statut vybudovaného „rodinného prostředí pro naše klienty“, ve kterém se i nám, personálu pracuje dobře.



- **Má nominovaný schopnost poznat a stanovit hranice svých možností a možností uživatelů (prevence syndromu vyhoření, schopnost asertivního jednání, přiměřenost péče apod.)?**

Občas si říkáme, kde dokáže brát sílu a energii na tak náročné povolání, zvládat péči o děti, domácnost, vyjednávat požadavky se zřizovatelem, nasávat informace, být v obraze, nenechat se ničím zaskočit. Ema je však profesionál, který dokáže správně vyhodnotit hranice svých možností. Díky letům strávených ve zdravotnictví a sociální oblasti, nabitým informacím ze studií na vysoké škole a pravidelné supervize, dokáže odhadnout svou situaci a zvolnit, přesměrovat, nastavit ozdravný proces. Chvilé strávené s rodinou při různých aktivitách, jízda na kole, běh, pozitivní reakce klientů na určitý podnět, či aktivitu, poděkování ze strany zřizovatele za dobře odvedenou práci, to je prevence syndromu.