

Covid-19 očima zaměstnanců ve Slezské diakonii

Moravskoslezský kraj/Český Těšín

Hlavní přínos:

- Podpora slučitelnosti rodinného a pracovního života během pandemie Covid-19
- Posilování stability a soudržnosti rodin
- Pomoc a podpora pro rodiny v obtížných situacích
- Dostupná včasná intervence
- Konkrétní zasíťování do systému pomoci a podpory

Slezská diakonie zaměstnává tisíc zaměstnanců v Moravskoslezském kraji. Personální oddělení Slezské diakonie provedlo prostřednictvím rozhovorů a krátkých dotazníků průzkum mezi zaměstnanci ve věci zvládnutí pandemie Covid-19 v období od jara roku 2020 až do října 2021. Průzkum byl zahájen v červenci 2021 a skončil v říjnu 2021. Cílem bylo sesbírat informace, které budou zhodnocením přístupu k pandemii v uvedeném období, a dále vodítkem pro další efektivní opatření zvládnutí náročných situací.

Co bylo zjištěno? Bez ohledu na pandemii se zaměstnanci snažili, i přes mnohá omezení, zůstat v kontaktu s klienty, což se jim podařilo a leckdy ještě došlo k navýšení počtu zájemců o službu. V případech, kdy bylo poskytování služby ovlivněno protiepidemickými opatřeními, byl přímý styk s klienty v rámci zařízení omezen. Bylo nezbytné umožnit zaměstnancům i péči o svou rodinu. Ze šetření vyplynulo, že mnohé služby byly poptávány mnohem více než před pandemií Covid-19. Vzrostla potřeba po kvalitních informacích, např. po poradenství, jak zajistit on-line výuku, když rodiče ani děti nemají potřebné znalosti v prostředí on-line komunikace a leckdy ani výpočetní techniku, která by tuto komunikaci umožňovala. Další část dotazů se týkala zajištění provozu domácnosti (např. nákupy prostřednictvím e-shopů), poradenství ve věci exekucí, zvládnutí vztahů v rodinách a v mnoha dalších oblastech.

Nejtěžší momenty

Nejtěžšími momenty byla nejistota ve vývoji situace, neschopnost sdělit klientům, kdy nastane změna k lepšímu, kdy bude vše fungovat ve standardním režimu. V pobytových službách byly nejsložitějšími momenty situace, kdy zaměstnanci stáli tváří v tvář nemoci a zažívali úmrtí klientů. Problémem byla i sociální izolace, kterou klienti špatně snášeli, a jež vyžadovala zvýšené nároky na zaměstnance. Náročná byla také orientace ve vládních opatřeních, která se neustále vyvíjela, měnila, či byla nejednoznačná. Rovněž příprava krizových plánů, jež musela zohlednit dispozici prostor i konkrétní klienty. Neustálými změnami procházely také rozpisy směn. Pro zaměstnance bylo velmi komplikované skloubit osobní a pracovní život. Mnozí z nich zajišťovali péči o děti, péči o stárnoucí rodiče a zároveň se snažili dostat povinností v sociální službě. I v rodinách zaměstnanců docházelo k úmrtím a těžkým životním situacím. Pro mnohé zaměstnance bylo rovněž nepříjemné neustálé testování i hodiny strávené ve speciálních oblecích či respirátorech, které omezovaly komunikaci s klienty, zejména s těmi, kteří špatně slyší či se spoléhají na přímý kontakt tváří tvář.¹

¹ Mgr. Lenka Waszutová, MBA vedoucí Sekce řízení lidských zdrojů, l.waszutova@slezskadiakonie.cz
www.slezskadiakonie.cz

Přínosy pandemie Covid-19

Pandemie Covid-19 poukázala na nezbytnost a nenahraditelnost služeb pro lidi. Vzrostlo ocenění práce sociálních pracovníků i díky tomu, že zajišťovali komunikaci s klienty během pandemie i různými alternativními formami (online, telefonicky, přes výdejní okénko apod.). Řada sociálních pracovníků získala během pandemie také mnoho cenných zkušeností, dovedností, dočkala se vzájemného uznání a nabyla nových přátelství. Při tomto náročném období došlo k upevnění pracovních týmů a také k rozvoji kompetencí jako je práce pod tlakem, zvládání strachu, nadhled, kreativita apod.

Vztah k životu

Vedoucí sekce lidských zdrojů Mgr. Lenka Waszutová, MBA uvedla, že si ona i zaměstnanci začali během pandemie více vážit rodiny a hodnot, které leckdy vnímali jako samozřejmost. Pandemie Covid-19 všem ukázala, že se běh tohoto světa může různě vyvíjet, a že je na lidech, jaký postoj k situacím zaujmou.

Podpora ze strany zaměstnavatelů

Mezi významné nástroje podpory zaměstnanců v této době, které byly v organizaci velmi oceňované, patří:

- dostatek informací, dobrá komunikace, podpora vedení a vedoucích zaměstnanců,
- dostatek ochranných pomůcek – v požadované kvalitě, kvantitě, a to co nejrychleji od vypuknutí pandemie,
- personální politika organizace – dopisy nemocným zaměstnancům, kampaň Společnou cestou ke zdraví; možnost přerušit ošetřování člena rodiny (OČR) a jít do práce; ocenění práce i přes OČR; finanční ocenění; projevy podpory a sounáležitosti,
- rychlá reakce v zajištění informovanosti, vytvoření alternativních způsobů práce – převedení práce do on-line světa; on-line vzdělávání,
- fungování krizových štábů, týmu, tvorba krizových plánů apod.,
- pro zájemce velmi rychlá nabídka očkování,
- flexibilita testování zaměstnanců,
- realizace Benefičního koncertu vděčnosti jako nástroj poděkování zaměstnancům, klientům, dobrovolníkům a dalším sympatizantům,
- večerní modlitby.