

# Jan Schneider

## O ORGANIZACI

Organizace, kterou řídím, se jmenuje Jihoměstská sociální. Je trošku zvláštní, protože to je jediná akciová společnost zřízená městem na poskytování sociálních služeb. Máme tři registrované služby - domov pro seniory, odlehčovací služba a pečovatelská služba, s tím, že v tuhle chvíli jsme při přepočtených úvazcích na nějakých sto šedesáti zaměstnancích.

## ROVNÉ PŘÍLEŽITOSTI

V sociálních službách je obecně víc žen. V naší organizaci je na sociální služby mužů poměrně dost, ale samozřejmě jsou pořád ve výrazné menšině. A co se týká věku, jsou to spíš lidé starší. Ve věku řekněme 55+ máme třeba ke 40 % zaměstnanců. V sektoru sociálních služeb si nemůžeme úplně moc vybírat. Vítejme zaměstnance bez ohledu na věk nebo pohlaví. Důležité je, aby se chtěli věnovat té práci a aby chtěli pečovat. Co se podařilo v posledních pár letech, je, že se posunuly finanční možnosti, které máme pro placení zaměstnanců. Takže když to srovnám se situací před osmi lety, kdy jsem v sociálních službách začínal, tak jsme skutečně někde jinde a jsme prostě schopní ty lidi platit alespoň trochu konkurenceschopně. Ale není to tak, že by to ti lidé chodili dělat úplně pro peníze. Prostě k tomu člověk musí mít alespoň nějaký vztah. Dovednosti jsme schopní ho naučit, když je vůle. Kvalifikaci si může doplnit, ale musí o to mít zájem, musí ho to naplňovat.

## FLEXIBILITA PRÁCE

Část zaměstnanců v péči jede na směnný provoz, což může být řekněme nástroj větší flexibility, ale taky nemusí. Některé dny mají delší, ale zase pak některé dny mají volno. Máme různé režimy a ty si lidé můžou vybrat. Zároveň pracujeme s částečnými úvazky. Třeba cílová skupina maminek po mateřské je určitě zajímavá, takže i na ně míříme.

Pečovat na dálku ještě úplně neumíme. Někteří pracovníci v administrativě nebo sociální pracovníci mohou využít home office, ale tím, že naprostá většina našich zaměstnanců pečuje, tak tam prostě pro ně práce na dálku skutečně nejde. Nějak globálně to nastavené nemáme. My jsme se těch lidí samozřejmě ptali, i když ne specificky na flexibilitu - tam prostor není. Ale takhle řešíme s lidmi třeba benefity nebo systém odměňování. Zrovna teď na to máme komisi, ve které ani vedení není.

## BEZPEČNOST A OCHRANA ZDRAVÍ PŘI PRÁCI NAD RÁMEC ZAKONNÝCH POVINNOSTÍ

Specifičnost naší bezpečnosti práce vidím například v prevenci úrazů a třeba péči o zdraví zad. Školíme zaměstnance ve správné manipulaci s klientem. V rámci prevence máme fyzioterapeuta a maséra jako v podstatě takový firemní benefit, což mohou i v pracovní době jednou měsíčně zaměstnanci využít na pracovišti.

S agresivním klientem se samozřejmě setkává každá sociální služba. V takovém případě se s ním pracuje, ve spolupráci s pečovatelem nebo pečovatelkou, případně klíčovým pečovatelem nebo klíčovou pečovatelkou, sociální pracovníci a vedoucí služby. V případě, že to nejde vyřešit rozumně, tak do toho přibíráme i sociální pracovníky ze sociálního odboru z obce. Spíš jsou to příklady nevyložené agresivity, ale třeba toho, že je tam nějaký problémový člen domácnosti, mohou to být drogy, alkohol, atd. A tam, kde to prostě nejde, odstupujeme od péče.

## SPECIFIKA PRÁCE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Já si myslím, že nemá tolik specifik, jako by se mohlo na první pohled zdát. Myslím si, že ve spoustě věcí v sociálních službách se musíme chovat jako v každém jiném sektoru. Ještě před pár lety nebylo úplně normální, aby organizace v sociálních službách měly HR oddělení. A dnes už se tam dostáváme. Stejným způsobem je to o PR a o komunikaci.

Určitě vzdělávání zaměstnanců, který je tady daný ze zákona, ale často prostě vnímáno spíš jako negativní povinnost, prostě že s tím někdo otravuje. Za nás určitě jakoby překračujeme tu kvótu, která je prostě daná zákonem, protože si myslím, že to je jedna z těch věcí, který těm lidem můžeme dát. Co je jako pozitivní určitě je, že prostě ta práce těm lidem, kteří do toho jdou a většinou do toho jdou lidi, kterým to dává smysl, je prostě naplňující a jsou tam vidět prostě jasné, jasné výsledky. To znamená, není to jenom o tom, že teoreticky prostě posílám někam nějakou tabulku nebo papír, ale prostě reálně pečujeme vo lidi a reálně jim pomáháme.

# Jan Schneider

## ABOUT THE ORGANISATION

The organisation I run is called South City Social. It's a bit strange because it's the only joint stock company established by the city to provide social services. We have three registered services - a home for the elderly, a respite service, and a nursing service, with some one hundred and sixty employees at the moment, on a full-time basis.

## EQUAL OPPORTUNITIES

There are generally more women in social services. There are quite a few men in our organisation for social services, but of course they are still in a significant minority. And in terms of age, they tend to be older people. We have, say, about 40% of our staff aged 55+. In the social services sector, we can't be too choosy. We welcome employees regardless of age or gender. The important thing is that they want to do the work and that they want to care. What has happened in the last couple of years is that the financial options we have for paying staff have shifted. So when I compare that to eight years ago when I started in social services, we're really somewhere else and we're just able to pay those people at least somewhat competitively. But it's not like these people are coming in to do it completely for the money. It's just that you have to have at least some relationship to it. Skills we can teach him if there's a will. He can add qualifications, but he has to be interested in it, he has to be fulfilled by it.

## FLEXIBILITY OF WORK

Some care workers go on shift work, which can be a tool for greater flexibility, let's say, but it doesn't have to be. Some days they have longer days, but then again some days they have off. We have different arrangements and people can choose those. At the same time, we work with part-time. For example, the target group of mothers after maternity leave is definitely interesting, so we are targeting them as well.

We don't know how to do telecare yet. Some administrative workers or social workers can use the home office, but because the vast majority of our employees are caregivers, telecommuting just isn't really an option for them. We don't have it set up globally. Of course, we have asked these people, although not specifically about flexibility - there is no room there. But that's how we deal with people, for example benefits or the remuneration system. Right now we have a committee on this, which does not even include management.

## HEALTH AND SAFETY AT WORK BEYOND THE LEGAL OBLIGATIONS

I see the specificity of our occupational safety in accident prevention and back health care, for example. We train employees in proper client handling. As part of prevention, we have a physiotherapist and a massage therapist as basically a kind of company benefit, which employees can also use at the workplace once a month during working hours.

Of course, every social service encounters an aggressive client. In such a case, he or she is worked with, in cooperation with the caregiver or key caregiver, the social worker and the service manager. If it can't be resolved reasonably, we bring in social workers from the social services department from the council. It tends to be examples of not outright aggression, but maybe there's a problem member of the household, it could be drugs, alcohol, etc. And where that's just not possible, we withdraw from care.

## THE SPECIFICS OF SOCIAL SERVICES WORK

I don't think it has as many specifics as it might seem at first glance. I think that in a lot of things in social services we have to behave like any other sector. Until a few years ago, it wasn't quite normal for social services organisations to have an HR department. And today we are getting there. In the same way, it's about PR and it's about communication.

Certainly staff training, which is a statutory requirement here, but often just seen more as a negative obligation, just that somebody is nagging about it. For us, we're definitely sort of going over that quota that's just given by law, because I think that's one of the things that we can give to those people. What's like a positive for sure is that just the work to those people that go into it, and mostly it's people that go into it that find it meaningful, it's just fulfilling and you can see just clear, clear results. I mean, it's not just about theoretically just sending a spreadsheet or a piece of paper somewhere, but just actually looking after people and actually helping them.

# Jan Schneider

## OM ORGANISASJONEN

Organisasjonen jeg leder, heter South City Social. Det er litt rart, for det er det eneste aksjeselskapet som er opprettet av byen for å tilby sosiale tjenester. Vi har tre registrerte tjenester - et aldershjem, en avlastningstjeneste og en sykepleietjeneste, med rundt 160 ansatte på heltid for øyeblikket.

## LIKE MULIGHETER

Det er generelt flere kvinner i sosialtjenesten. Det er ganske mange menn i vår organisasjon for sosiale tjenester, men de er selvsagt fortsatt i et betydelig mindretall. Og når det gjelder alder, er det en tendens til at de er eldre. Hos oss er rundt 40 % av de ansatte over 55 år. I sosialtjenesten kan vi ikke være for kresne. Vi ønsker ansatte velkommen uansett alder og kjønn. Det viktigste er at de har lyst til å gjøre jobben, og at de har lyst til å bry seg. Det som har skjedd de siste par årene, er at de økonomiske mulighetene vi har til å lønne de ansatte, har endret seg. Så når jeg sammenligner med da jeg begynte i sosialtjenesten for åtte år siden, er vi nå et helt annet sted, og vi er akkurat i stand til å betale disse menneskene i det minste noenlunde konkurransedyktig lønn. Men det er ikke slik at disse menneskene kommer inn for å gjøre det utelukkende for pengenes skyld. Det er bare det at du i det minste må ha et visst forhold til det. Vi kan lære ham ferdigheter hvis det er vilje til det. Han kan legge til kvalifikasjoner, men han må være interessert i det, han må trives med det.

## FLEKSIBILITET I ARBEIDET

Noen omsorgsarbeidere jobber skift, noe som kan være et verktøy for større fleksibilitet, men det trenger ikke å være det. Noen dager har de lengre dager, men andre dager har de fri. Vi har ulike ordninger som folk kan velge. Samtidig jobber vi med deltid. For eksempel er målgruppen av mødre etter mammapermisjon absolutt interessant, så vi retter oss også mot dem.

Vi vet ikke hvordan vi skal bruke teleomsorg ennå. Noen administrativt ansatte eller sosialarbeidere kan bruke hjemmekontoret, men siden de aller fleste av våre ansatte er omsorgspersoner, er det ikke noe alternativ for dem. Vi har ikke satt det opp globalt. Vi har selvfølgelig spurt disse menneskene, men ikke spesifikt om fleksibilitet - det er ikke rom for det. Men det er slik vi forholder oss til mennesker, for eksempel når det gjelder ytelser og avlønningssystem. Akkurat nå har vi en komité for dette, som ikke engang inkluderer ledelsen.

## HELSE OG SIKKERHET PÅ ARBEIDSPLASSEN UTOVER DE JURIDISKE FORPLIKTELSENE

Jeg ser det spesifikke ved arbeidssikkerheten vår i forebygging av ulykker og rygghele, for eksempel. Vi gir de ansatte opplæring i riktig kundehåndtering. Som en del av forebyggingen har vi en fysioterapeut og en massasjeterapeut som i utgangspunktet er en slags bedriftsfordel, som de ansatte også kan benytte seg av på arbeidsplassen en gang i måneden i arbeidstiden.

Selvsagt kan enhver sosialtjeneste støte på en aggressiv klient. I slike tilfeller jobbes det med vedkommende i samarbeid med omsorgspersonen eller nøkkelpersonen, sosialarbeideren og tjenestelederen. Hvis det ikke lar seg løse på en fornuftig måte, henter vi inn sosialarbeidere fra kommunens sosialtjeneste. Det er som regel ikke snakk om direkte aggresjon, men det kan være et problemmedlem i husholdningen, det kan være narkotika, alkohol osv. Og der det ikke er mulig, trekker vi oss tilbake fra omsorgen.

## DET SPESIFIKKE VED SOSIALTJENESTENS ARBEID

Jeg tror ikke det er så spesifikt som det kan virke ved første øyekast. Jeg tror at det er mange ting i sosialtjenesten som gjør at vi må oppføre oss som i alle andre sektorer. Inntil for noen år siden var det ikke helt vanlig at organisasjoner i sosialtjenesten hadde en HR-avdeling. I dag er vi på vei dit. På samme måte handler det om PR og kommunikasjon.

Ikke minst opplæring av personalet, som er et lovpålagt krav her, men som ofte blir sett på som en negativ forpliktelse, bare fordi noen maser om det. For vår del går vi definitivt over den kvoten som er lovpålagt, for jeg tror det er en av de tingene vi kan gi disse menneskene. Det som helt klart er positivt, er at arbeidet for dem som gjør det, og for det meste er det folk som synes det er meningsfylt, det er meningsfylt, og du kan se klare, tydelige resultater. Det handler ikke bare om å sende et regneark eller et papir et sted, men om å ta vare på folk og faktisk hjelpe dem.