

Как Covid-19 ускорява промяната: иновации по отношение работата с родителите в Израел

- ▶ *Медицински сестри насърчават позитивното родителство в центровете на Tipat Halav.*
- ▶ *Иновациите в отговор на Covid-19 се насърчават в рамките на израелската лидерска програма за медицински сестри.*
- ▶ *Експериментите с онлайн услугите на местно ниво дават възможност за мащабирането им на национално ниво.*

Мая Яари,
Директор
„Изследвания и
оценяване“,
Гошен, Израел

Идит Шуман-Адато,
съосновател,
Лотем, Израел

Пандемията Covid-19 се случва във възможно най-неподходящия момент за Израелската лидерска програма за медицински сестри. Програмата е в края на първата си фаза на многогодишно сътрудничество с Министерството на здравеопазването (МЗ) за укрепване на капацитета на услугата ‘Tipat Halav’ (здравни центрове за услуги в ранна детска възраст), насочена към задоволяване на потребностите на родителите и насърчаване на позитивното родителство. Програмата има за цел да създаде група специалисти, които биха могли да внедрят иновации и промяна в услугата.

Втората фаза на програмата цели създаването на „лаборатория за иновации“, в която да се работи с групата медицински сестри с помощта на методите Design Thinking с оглед достигане до иновативни начини за насърчаване на позитивното родителство в Tipat Halav. Тъй като пандемията води до принудителната отмяна на срещите лице в лице, изпълняващите програмата се изправят пред дилема. От една страна, те усещат, че запазването на инерцията и приемствеността са от решаващо значение. От друга страна, смятат, че срещите в „лабораторията за иновации“ трябва да се случват на място, тъй като им е трудно да си представят как медицинските сестри ще работят онлайн.

Също така изпълняващите програмата са наясно, че участници като медицинските сестри ще бъдат в центъра на бурята Covid-19 и за тях ще бъде трудно да придобият нагласа, която да им помогне да се съсредоточат върху програмата. Центровете Tipat Halav остават отворени през цялото време на карантината, докато повечето базирани в общността услуги спират да функционират. На медицинските сестри са дадени указания за съкращаване на присъствените прегледи до минимум, т.е. неонатален скрининг и имунизации, и за използване на други форми на комуникация и връзка с пациентите, ако това е необходимо.

Взема се решение за стартиране на поредица от уебинари за медицинските сестри по теми, свързани с уникалните предизвикателства в работата им

по време на пандемията – ефективно взаимодействие с родителите по време на кратките посещения, когато те се чувстват стресирани и изолирани; управление на стреса и несигурността; ефективна грижа за себе си; справяне с управленските предизвикателства. По време на тези срещи се комбинират знания и умения с пространство за рефлексивни практики и партньорска подкрепа. Участието е доброволно - или през работно време, или вечер - а процентът на участие и ангажираност е висок.

Zoom срещи за родителите

След като участва в онлайн срещите, една от медицинските сестри решава, че би било полезно да се използва подобна платформа за групите на майките, които обикновено се провеждат в центъра. Тя провежда поредица от онлайн срещи с млади майки, които получават топла и положителна обратна връзка. Изолирани от своите семейства и системи за подкрепа в общността, участниците се нуждаят най-вече от връзка, насоки и подкрепа.



Credits: Kateryna/Adobe Stock (adjusted).

„Докато сестрите говорят в рамките на уебинарите за своя опит при провеждането на родителски групи чрез Zoom, е идентифицирана възможността за популяризиране на потенциално важен аспект на услугата отвъд пандемията.“

В рамките на няколко седмици към инициативата се присъединяват и други медицински сестри от областта, както и медицински сестри и мениджъри от други области. Разширяването на онлайн родителските групи е част от широкообхватно движение за провеждане на уебинари, онлайн семинари, срещи и терапия. Срещите обикновено имат определена структура и обхващат широк спектър от теми като връзката родител-дете, кърмене, насърчаване на развитието на децата чрез игра, въвеждане на твърди храни и дори обучение за първа помощ.

Докато сестрите говорят в рамките на уебинарите за своя опит при провеждане на родителски групи чрез Zoom, е идентифицирана възможността за популяризиране на потенциално важен аспект на услугата отвъд пандемията. Обсъдена е идеята за мащабиране на местната инициатива, която намира подкрепа от страна на фондациите, които подкрепят програмата, както и от страна на партньорите от Министерството на здравеопазването. Всяка медицинска сестра от програмата е поканена да се присъедини към инициативата, като над 20 от медицинските сестри се отзовават на поканата. Предложено е кратко обучение за ръководене на онлайн група, със съответната текуща техническа поддръжка, разработване на съдържание и контрол.

Срещат се неравности по пътя и плановете се променят няколко пъти, но след работа с медицинските сестри по разработване на съдържанието, в момента те провеждат рутинно онлайн родителски групи. Ако резултатите от този пилотен проект продължат да бъдат добри, това ще засили аргументите в подкрепа на инвестициите на държавата в телездравео като допълнителна услуга, предлагана от Tipat Halav.

Научени уроци по отношение управление на промяната

В резултат от молба от страна на родителите, плановете за дигитализиране на някои услуги в Tipat Halav са част от дневния ред на министерството от дълго време, но винаги се оказва трудно да се преодолеят политическите, бюрократичните и технологичните пречки. Някои от центровете не разполагат с широколентова интернет връзка, така че повечето медицински сестри, които провеждат групи в Zoom по време на пандемията работят от домовете си. Програмата финансира закупуването на таблети за медицинските сестри в пилотния проект като краткосрочно технологично решение, докато Министерството на здравеопазването работи паралелно за намиране на дългосрочно решение чрез свързване на центровете към онлайн платформа, използвана и от други здравни организации в Израел.

Чрез насърчаване на експериментирането на местно ниво, кризата с Covid-19 неочаквано ускорява промените, планирани в дългосрочен план и води до научаване на уроци, свързани с управлението на промяната и иновациите. Наблюдават се разлики между окръзите и областите по отношение на ресурсите, с които разполагат, тяхната гъвкавост и новаторски дух. Оказва се, че е по-

лесно и по-ефективно се работи на местно ниво с най-иновативните и способни райони, вместо да се стартира с работа на национално ниво. Местните клонове изпреварват централата - но за да могат местните иновации да бъдат успешни в по-широк мащаб, лидерството трябва да се прилага на централно ниво. Хората на терен проправят пътя за присъединяването на тези, които са по-високо стъпало в йерархията.

Погледнато в широк аспект, успехът на първата фаза на израелската лидерска програма за медицински сестри също е важен фактор за създаване на условия за промяна. В рамките на относително кратък период се създава силно мотивирана, амбициозна група. Докато учат, участниците в нея разработват общ език, история и дневен ред. Те са ентузиазирани, всеотдайни и склонни да поддържат връзка помежду си, дори пред трудностите на изолацията и ограниченията, наложени от карантината. Също толкова важно е, че програмата също успява да спечели доверието на обществените здравни служби и администрацията на медицинските сестри, така че те се радват, че участниците в програмата работят самостоятелно. Това е илюстрация как инвестициите в изграждане на взаимоотношения могат да допринесат за изграждане на устойчивост по време на криза.

И накрая, участниците в програмата научават, че не трябва да се подценява какво всъщност може да се постигне. В началото на периода Covid-19 се счита, че е невъзможно да съществува програмата, която работи в онлайн формат - но се оказва, че тя не само работи добре, но и води до иновации по отношение разработването на ефективни решения за насърчаване на позитивното родителство.

→ [Статията онлайн - earlychildhoodmatters.online/2020-25](https://www.earlychildhoodmatters.online/2020-25)



Изготвянето на превода на български на тази статия от списание "Въпроси за ранното детство" е осъществено по инициатива на фондация "Бернард ван Лейр" и Международната асоциация "Стъпка по стъпка", в сътрудничество с членовете на асоциацията фондация "За Нашите Деца", фондация "Тръст за социална алтернатива" и Фондацията за децата в риск по света.