

Metodika pro účastníky vzdělávacího programu Individuální posuzování schopností a možností uživatelů

Datum květen 2012

Klient Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Zakázka Národní centrum podpory transformace sociálních služeb
Aktivita 3.1.3 Vytvoření a realizace vzdělávacích programů
Vzdělávací program zaměřený na Individuální posuzování



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Metodika pro účastníky vzdělávacího programu Individuální posuzování schopností a možností uživatele

Vydalo: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2
www.mpsv.cz/cs/7058

Publikace byla vytvořena Národním centrem podpory transformace sociálních služeb v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR Podpora transformace sociálních služeb. Činnost Národního centra podpory transformace sociálních služeb zajistila firma 3P Consulting s.r.o. Zpracování publikace zajistil subdodavatel zakázky Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

Autorský kolektiv:

Radka Čebišová, Lada Furmaníková, Martina Chlápková, Milena Johnová, Petra Kačírková,
Jindřich Racek, Radek Rosenberger



**OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST**

**PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz**

Obsah

1 Úvod	5
Modul 1: 10 kroků transformace	6
1.1 Co je transformace?	7
1.1.1 Co je deinstitucionalizace?	7
1.1.2 Projekt Podpora transformace sociálních služeb	7
1.1.3 Role Národního centra podpory transformace sociální služeb	8
1.2 Deset kroků transformace – co to znamená?	9
1.2.1 Krok č. 1: Osvěta	9
1.2.2 Krok č. 2: Řízení procesu	10
1.2.3 Krok č. 3: Národní analýza	11
1.2.4 Krok č. 4: Místní analýza a analýza instituce	11
1.2.5 Krok č. 5: Plánování služeb	12
1.2.6 Krok č. 6: Plánování přesunu zdrojů	14
1.2.7 Krok č. 7: Příprava zaměstnanců	14
1.2.8 Krok č. 8: Příprava a přestěhování klientů	16
1.2.9 Krok č. 9: Logistické plánování přesunu	17
1.2.10 Krok č. 10 Sledování a monitorování procesu	18
1.3 Závěr	18
1.4 Zdroje informací	18
2 Modul 2: Individuální posuzování schopností a možností uživatelů	19
2.1 Dopad transformace na život člověka	20
2.2 Přizpůsobení transformace potřebám člověka	21
2.3 Kritéria inkluze podle Quip	21
2.4 Naplnění inkluze	22
2.5 Čtyři „P“	22
2.5.1 Příležitost	22
2.5.2 Přístup zaměřený na člověka	22
2.5.3 Potřeby	23
2.5.4 Prostředky – nástroje k lepšímu pochopení člověka	23
2.5.5 Nástroj Posuzování míry nezbytné podpory uživatele	24
2.6 Metodický postup MPSV	24
2.7 Východiska a limity při tvorbě posuzovacího nástroje	25
2.7.1 A – Dotazník posuzování míry nezbytné podpory uživatele	26
2.7.2 B – Vyhodnocení míry nezbytné podpory uživatele	26
2.7.3 B1 – Dotazník k upřesnění vysoké míry podpory uživatele	27
2.7.4 C – Osobní profil uživatele ke strategickému plánování dalších kroků	27
2.8 Využití analytických částí	28
2.9 Obavy a rizika	28
2.10 Příprava klienta na reálný život	29
2.11 Zdroje informací	29
3 Modul 3: Plánování sociálních služeb	31
3.1 Plánování zaměřené na člověka	31
3.1.1 Cyklus plánování a poskytování podpory	33
3.2 Zdroje informací	37
3.3 Plánování sociálních služeb s ohledem na transformaci	38
3.3.1 Podstata a výhody dobrého plánování	39
3.3.2 Cíle v procesu plánování	40
3.3.3 Plánování sociální služby v kontextu standardů kvality	40

3.3.4 Strategický plán.....	41
Úspěšnost implementace strategického plánu.....	43
3.3.5 Střednědobé plánování rozvoje sociálních služeb.....	44
3.4 Zdroje informací.....	45
4 Modul 4 - Metody práce s uživatelem.....	46
4.1 Terminologie.....	46
4.2 Totální komunikace (TK).....	49
4.3 Zdroje informací.....	51
4.4 Efektivní učení (Structured instructions).....	52
4.5 Strategie podpory.....	55
4.6 Metodika nácviku.....	56
4.7 Zdroje informací.....	57
5 Modul 5 - Kvalita v sociálních službách.....	58
5.1 Dobrá sociální služba.....	58
5.2 Kvalita v sociálních službách.....	58
5.3 Systémy řízení kvality.....	59
5.4 Standardy kvality sociálních služeb.....	59
Standard č. 1: Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb.....	60
Standard č. 2: Ochrana práv uživatelů.....	61
Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu.....	62
Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby.....	62
Standard č. 5: Individuální plánování průběhu sociální služby.....	63
Standard č. 6: Dokumentace o poskytování sociální služby.....	63
Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.....	64
Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.....	64
5.5 Zdroje informací.....	67

1 Úvod

Účelem této metodiky je umožnit absolventům Vzdělávacího programu zaměřeného na individuální posuzování schopností a možností uživatelů efektivně využívat nabyté znalosti a dovednosti a jejich prostřednictvím metodicky podporovat transformaci sociálních služeb v podmínkách konkrétního poskytovatele sociálních služeb.

Konkrétně by měla napomoci zejména naplnění těchto vzdělávacích cílů Národního centra:

- Získání vědomosti a dovednosti, které prioritně vycházejí z podstaty kvality poskytované sociální služby, ze zásad stanovených Zákonem o sociálních službách.
- Uvědomění si potřeby individuálního přístupu k řešení nepříznivé sociální situace uživatele sociální služby
- Objasnění metod a postupů při plánování průběhu služby.
- Seznámení s procesem transformace jak v obecné, tak především po praktické stránce.
- Přiblížení problematiky vzniku nových služeb.
- Příprava klientů a zaměstnanců na přechod do nových typů péče,
- Sestavení komunikační strategie pro relevantní cílové skupiny.
- Plánování logistické části přechodu.
- Uvědomění si možných negativních rizik a pozitivních příležitostí, na které je během procesu třeba klást zřetel.
- Praktická aplikace Metodického postupu MPSV pro posuzování míry nezbytné podpory uživatele pro přípravu uživatele transformující se služby na reálný život.

Jednotlivé části metodiky vycházejí z obsahu vzdělávacího programu a z materiálů Národního centra pro transformaci sociálních služeb.

Modul 1: 10 kroků transformace

Autoři: Mgr. Petra Kačírková, Mgr. Jindřich Racek

Cíl modulu:

Pomocí série praktických cvičení mají účastníci možnost seznámit se s procesem transformace v praxi, např. seznámit se s problematikou vzniku nových služeb, přípravy klientů a zaměstnanců na přechod do nových typů péče, sestavit si komunikační strategie pro relevantní cílové skupiny, naplánovat si logistickou část přechodu.

Důraz je kladen na zvědomění možných negativních rizik a pozitivních příležitostí, na které je během času možné klást zřetel.

Koncept:

- Úvod, představení záměru tréninku
- Co je deinstitucionalizace, transformace
- Proces transformace a jeho součásti:
- Část 1 Komunikace
- Část 2 Řízení procesu
- Část 3 a 4 Analýza na národní a místní úrovni
- Část 5 Plánování služeb
- Část 6 Plánování přesunu zdrojů
- Část 7 Příprava a přemístění zaměstnanců
- Část 8 Příprava a přemístění klientů
- Část 9 Logistické plánování procesu
- Část 10 Sledování a hodnocení procesu
- Diskuze, vyhodnocení, naplnění očekávání, závěr

Pomůcky: flipchart, dataprojektor – prezentace, nakopírované materiály: 10 prvků transformace

Představení: představení lektorů i jednotlivých účastníků školení a vyslovení očekávání účastníků.

Hloubku mapování účastníků lze přizpůsobit počtu účastníků (tedy buď limitovat např. představit se ve dvou minutách, nebo u menšího počtu lze nechat větší prostor a uvedení větší množství informací např. na jaké pracovní pozici účastník pracuje, v jaké fázi transformačního procesu se jeho zařízení nachází apod.).

1.1 Co je transformace?

Transformace znamená zánik původního ústavního způsobu poskytování sociálních služeb směrem k poskytování jiných služeb, které více integrují klienta služby do běžné společnosti. „Transformace ústavní péče je změna služeb umožňující lidem s postižením žijícím dosud v ústavu, žít v běžných životních podmínkách za současného zlepšení kvality jejich života.“

„Transformace sociálních služeb - je souhrn procesů změny řízení, financování, vzdělávání, místa a formy poskytování služeb tak, aby výsledným stavem byla péče v běžných životních podmínkách.“

Transformace sociálních služeb je proces, ve kterém zanikají původní ústavní služby pro lidi s handicapem, a jsou nahrazovány jinými způsoby podpory a pomoci tak, aby tito lidé mohli žít v přirozeném prostředí životem, který se co nejvíce blíží životu jejich vrstevníků bez handicapu za současného zachování existence organizace, která tyto služby poskytuje. (Kostečka)

Transformace je změna velkokapacitní ústavní služby pro lidi s postižením na bydlení a podporu v běžném prostředí. Lidé s postižením díky transformaci přecházejí z velkých ústavů do bytů či rodinných domů v běžné zástavbě a žijí způsobem života, který je obvyklý pro jejich vrstevníky.

S náležitou podporou mohou lidé s postižením žít v běžných domácnostech, převzít odpovědnost za svůj život a zvládat péči o sebe a domácnost tak, jak to dělají ti, kdo v ústavech nežijí. Mohou chodit do zaměstnání, pěstovat své záliby nebo se stýkat s přáteli z okolí. Není důvod, aby svůj život trávili ve velkokapacitní instituci, která je v těchto činnostech omezuje.

1.1.1 Co je deinstitucionalizace?

Projekt by měl nastartovat proces změn:

TECHNICKÁ STRÁNKÁ procesu transformace služeb - přechod na menší bytové jednotky – opustit poskytování sociálních služeb ve velkokapacitních zařízeních, možnost člověka žít co možná nejvíce běžným způsobem života (malé domácnosti, život doma s podporou, terénní služby, centra denních aktivit)

ETICKÁ STRÁNKÁ - vycházíme ze standardů kvality v sociálních službách – čím menší zařízení, tím méně se porušují práva a tím více se naplňují potřeby klientů (dodržování lidských práv, změna v přístupu ke klientovi – skutečná individuální podpora a partnerský přístup!).

1.1.2 Projekt Podpora transformace sociálních služeb

Cílem projektu je podpořit přechod lidí s postižením z velkokapacitních ústavních služeb do bydlení a služeb v běžném prostředí.

Projekt realizuje odbor sociálních služeb a sociální práce Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

Projektu se účastní 32 ústavních zařízení z celé ČR, která poskytují služby cca 3 800 lidem s postižením. Na projektu spolupracují všechny kraje České republiky (Hlavní město Praha se vzhledem k podmínkám Evropského sociálního fondu účastní vybraných aktivit).

Součástí projektu je také Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, které vzdělává a podporuje účastníky transformačního procesu.

Projekt přispívá k plnění Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě a podporující sociální začlenění lidí s postižením do společnosti, která byla přijata usnesením vlády České republiky č. 127 dne 21. února 2007.

Projekt je financován z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost.

Více o projektu: <http://www.mpsv.cz/cs/7058>.

Po skončení projektu by proces transformace měl přirozeně pokračovat, je to dlouhodobá záležitost. Měl by se týkat nejenom zařízení v resortu MPSV, ale zároveň by měl zasáhnout i do resortu zdravotnictví (kojenecké ústavy) a školství (dětské domovy, výchovné ústavy atd.). Do transformačního procesu by měly být zařazeny i děti. V současné době je schválen dokument MPSV, který změní systém péče o ohrožené děti (zapojeny odlehčovací služby, raná péče, další podpůrné služby).

Důsledkem nastavení sítě služeb vznikne více variant služeb. Zejména se zvýší poskytování sociálních služeb v přirozených (domácích) podmínkách – (terénní služby, pečovatelská služba). V důsledku toho nebude využívat služeb zařízení tolik klientů, více osob bude moci zůstat v domácím prostředí. Dochází i ke změně přístupu ke klientům, do popředí se dostává problematika respektování práv osob (standardy kvality v sociálních službách, otázka způsobilosti k právním úkonům, opatrovnictví, zaměstnávání).

1.1.3 Role Národního centra podpory transformace sociální služeb

Národní centrum podpory transformace sociálních služeb pomáhá vzděláváním a metodikou 32 organizací, které umožňují lidem s postižením přejít z velkých ústavních služeb do bydlení a života v běžné společnosti. Národní centrum je součástí projektu MPSV ČR Podpora transformace sociálních služeb.

Národní centrum podporuje zapojené organizace a kraje posílením personálních kapacit potřebných pro zvládnutí transformačního procesu: v každé zapojené organizaci má odborného pracovníka na 0,5 úvazku a v každém zapojeném kraji pracovníka na 1,0 úvazku.

Národní centrum vzdělává pracovníky zapojených organizací a dalších institucí podílejících se na transformaci služeb sociální péče. Zajišťuje čtyři vícedenní vzdělávací programy a řadu jednorázových seminářů a workshopů, které přispívají ke sdílení zkušeností a informací nezbytných pro úspěšný průběh transformace.

Národní centrum poskytuje konzultace a metodickou podporu při tvorbě transformačních plánů a investičních projektů, které umožňují praktickou realizaci transformace.

Národní centrum vytváří analytické a metodické nástroje, které reflektují dosavadní průběh transformace a přispívají k jeho pokračování i pro další lidi s postižením, které žijí ve velkokapacitních institucích.

Národní centrum informuje o transformačním procesu a podporuje veřejnou diskusi o deinstitucionalizaci služeb sociální péče.

Národní centrum zahájilo svou činnost v listopadu 2010 na základě veřejné zakázky Ministerstva práce a sociálních věcí.

Řízení, personální zajištění a realizaci řady konkrétních aktivit Národního centra zajišťuje společnost 3P Consulting. Na činnosti Národního centra se také podílejí:

- sdružení Hestia, které poskytuje supervizi zapojeným organizacím, krajům a pracovníkům MPSV a školí intervizory v zařízeních
- společnost Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, která zajišťuje vybrané vzdělávací aktivity
- sdružení Quip – Společnost pro změnu a společnost Akademie produktivity a inovací, které se podílejí na tvorbě analýz.

Při realizaci aktivit spolupracuje Národní centrum s řadou odborníků z dalších organizací, které se věnují transformaci sociálních služeb pro lidi s postižením. Aktivity Národního centra probíhají do března 2013.

1.2 Deset kroků transformace – co to znamená?

Know - how vychází z britské organizace LUMOS. Jedná se o zobecněný (univerzální) popis procesu transformace, tak, aby se dal použít v různých zemích. Proces je rozčleněn do menších částí, aby se na nic nezapomnělo, aby se jím dalo lépe projít a předejít chybám. Je to vlastně takové zarámování procesu včetně časové linie. Jednotlivé části se vzájemně prolínají a nastupují různě v průběhu procesu.

1.2.1 Krok č. 1: Osvěta

Cíl: uvědomit si a promyslet si kdy, kde, kdo, komu, co a jak to říct.

Pomůcky: Tabulka na komunikační strategii – stejná pro obě skupiny – Příloha č. 1

Komunikační strategie

- Na národní úrovni – stručně popsat
- Na krajské úrovni – stručně popsat
- Místní úrovni

Zaměříme se na komunikaci z pohledu zařízení (místní úroveň). Správně nastavená komunikace je v procesu velice důležitá. Zdůraznit náročnost komunikace – probíhá po celou dobu procesu, ale pokud podceníme komunikaci, nedostatečně informujeme relevantní aktéry nebo začneme komunikovat příliš pozdě nebo naopak příliš brzy, může vzniknout celá řada problémů.

Cvičení uvedeme tím, se všemi účastníky školení společně vyjmenujeme cílové skupiny, se kterými je třeba komunikovat a vypíšeme je na flipchart. Poté rozdělíme zúčastněné do tří pracovních skupin a každé pracovní skupině přidělíme třetinu cílových skupin a jejím úkolem pak bude vypracovat do tabulky kdy, kde, jak a kdo bude komunikovat.

Možné cílové skupiny:

Opatrovníci, klienti sociálních služeb, odborná veřejnost, zřizovatel - krajští úředníci, soudy, soudní znalci, zaměstnavatelé klientů sociálních služeb, spolupracující organizace, školy, odbory, neziskové organizace, soudy, magistrát, jednání s praktickými lékaři, návazné sociální služby – zmapovat v celém kraji i dále, krajský koordinátor, místní tisk a média, politická reprezentace, starostové a zastupitelstva, místní komunity – nové i současné.

Vnitřní komunikace – se zaměstnanci, klienty, opatrovníky, rodinnými příslušníky

Konkrétní příklady:

Pokud začneme pozdě informovat místní komunitu (v nové i stávající komunitě), může docházet ke vzniku různých fám, dohadů, sepisování petic, předem nepřátelským postojům, ostrakizaci klientů, kteří se budou chtít vrátit zpět, nebudou se cítit v novém bydlišti dobře apod.

Podcenění komunikace se zaměstnanci – vznikají fámy, může dojít k negativnímu ovlivňování klientů. Je dobré zmapovat obavy zaměstnanců, uskutečnit informativní schůzky vedení se zaměstnanci (ředitel, pracovník kraje – vedoucí odboru). Dát pracovníkům možnost vyjádření, prostor pro dotazy, vhodná je i anonymní schránka na dotazy a připomínky. Je nutné zdůraznit, že změna se neděje, protože oni špatně pracují, ale protože systém tak jak je nastaven neodpovídá současné filozofii péče.

Pokud podceníme včasnou komunikaci s odbory – mohou situaci velice zkomplikovat.

Klienti sociálních služeb – pozor na příliš časně informování, může se zdát, že se dlouho nic neděje, nastává časté dotazování. Zpočátku spíše obecnější informace.

Každá cílová skupina tréninku se zamyslí nad tím, které jsou pro ně nejrelevantnější cílové skupiny pro komunikaci.

1.2.2 Krok č. 2: Řízení procesu

Cíl: nastavit jasné schéma řízení procesu s vymezením kompetencí a odpovědností jednotlivých subjektů na všech úrovních procesu.

Pomůcky: prezentace - dataprojektor

Národní úroveň – představit nastavení řízení projektu - řídicí orgán

Krajská úroveň – regionální transformační tým (RTT) – zapojit všechny relevantní subjekty- sleduje principy a základní hodnoty

Místní úroveň - multidisciplinární transformační tým (MTT) - manažer, ekonom, účetní, personalista, odborník pro práci s klienty, implementace projektu

Příklad:

Sociální pracovníci v zařízení by se měli dohodnout s vedením, co bude v jejich kompetenci, co by měli dělat, za co budou zodpovídat, s kým budou spolupracovat (koordinátor v zařízení, krajský koordinátor – odpovídají za to, aby projekt běžel, metodicky podporují pracovníky, dle Kritérií zodpovídají za proces

z hlediska klientů), měla by být nastavena zcela jasná struktura, kdo za co bude zodpovídat – co po nich bude top management chtít.

Kompetence a zodpovědnosti by měly být vymezeny jak v organizační struktuře MTT, tak v transformačním plánu.

1.2.3 Krok č. 3: Národní analýza

Cíl: vytvořit systém analýz sociálních služeb v ČR

Pomůcky: prezentace - dataprojektor

Národní centrum rozpracovává a vytváří metodické nástroje pro transformaci – výsledkem by měl být soubor metodik (Manuál transformace)

Národní centrum vytváří:

- Analýzy služeb sociální péče (analýza sociálních služeb v ČR, právní analýza, ekonomická studie, sociologická studie, geografická studie, prognózy dalšího vývoje v oblasti sociálních služeb, analýza péče a podpory v rodinách, institucích a samosprávách o osoby se zdravotním postižením)
- Analýza rizik procesu transformace
- Analýza opatrovnictví a manuál dobré praxe opatrovnictví
- Analýza ústavní a ochranné výchovy
- Roční zprávy o procesu transformace

Zadání MPSV - ekonomická analýza, provozní náklady nové služby a další.

1.2.4 Krok č. 4: Místní analýza a analýza instituce

Cíl: dobře naplánovat nové budoucí služby.

Pomůcky: čisté A4

Zjišťujeme např.

- v jakém stavu je původní budova, jestli pro ni v budoucnu bude nějaké jiné využití (nesmí se v ní po opuštění provozovat žádná pobytová sociální služba – např. bývalé ÚSP změnit na domov pro seniory).
- počty klientů,
- kontakty s rodinou,
- z kterých oblastí klienti do zařízení přišli,
- jejich věk, míra podpory,
- počet a struktura zaměstnanců,
- majetek, majetek využitelný pro provozování nové služby,

- současné provozní náklady,
- příjmy organizace,
- mapování sítě stávajících sociálních služeb v regionu apod.

Cvičení – Diskuse: cílem je stanovit jaké údaje potřebuje zařízení vědět při přemístění klientů a plánování nových služeb

Jaké konkrétní analýzy se přímo týkají např. práce sociálních pracovníků?

Co si myslíte, že by mělo být součástí místní analýzy, co všechno by měla místní analýza obsahovat, které údaje by se daly využít?

Jaké nástroje by pracovníci potřebovali k vytvoření takové kvalitní analýzy, co by jim v jejich práci pomohlo?

1.2.5 Krok č. 5: Plánování služeb

Cíl: uvědomit si potřebnost široké, provázané sítě služeb

Pomůcky: nakopírované materiály: seznam služeb, zadání úkolů, popis instituce, čisté A4, flipchart

Plánování služeb má širší kontext, není to pouze přestěhování klientů do jiného prostředí, není to jenom o tom vytvořit nové bydlení, ale souvisí s vytvořením celé další sítě služeb. Jde o to více se orientovat na využívání zdrojů v komunitě, více využívat terénních služeb. V případě dětských klientů se snažit vytvořit takové podmínky, aby dítě nemuselo bezpodmínečně využívat pouze pobytovou službu, podporovat rodinu – umožnit napojení na denní stacionáře, poskytovat odlehčovací služby, možnost profesionálního pěstounství pro postižené děti – v současné době na tom pracuje MPSV, vytváří se dokument, koncepce.

Síť služeb by měla být široká, vznikají možnosti např. navázat spolupráci s již existujícím chráněným bydlením v lokalitě, stejně tak s chráněnými dílnami, se socioterapeutickými dílnami.

Na začátku transformačního procesu budeme potřebovat více pracovníků, v určitém časovém úseku bude souběžně provozována služba v původním zařízení (bude dobíhat) a zároveň se bude zajiřdět provoz v nových objektech, kde bude třeba vynaložit více úsilí v období aklimatizace a adaptace osob na nové životní podmínky i nové pracovní podmínky a náplň práce zaměstnanců. Později by se počet zaměstnanců měl snížit.

Abychom mohli plánovat nové sociální služby, musíme mít zmapované i zdroje. Je třeba vědět, jak jsme na tom v oblasti financování služby, jaké máme zaměstnance, majetek a vybavení, které je možno v nové službě využít. Dále je třeba znát nabídku sociálních služeb v regionu, i trochu dále. Možnost navázání spolupráce s jinými sociálními službami. Dále počet evidovaných zájemců o službu (žádostí) – zda existují i neumístění klienti. Měli bychom mít zmapovanou potřebnou míru podpory uživatelů, odkud klienti do služby přišli, jak dlouho službu využívají, kontakty s rodinou, věková struktura, sourozenci v zařízení, partnerské vztahy, atd.

Nebezpečí – v některých případech by se mohlo stát, aby nedocházelo ke snižování stavu zaměstnanců – snaha klienty přepečovávat – poskytovat jim větší míru podpory, než kterou opravdu potřebují.

Příklad: Extrém – z důvodu udržení stávajícího stavu zdravotních sester sondovat klienty s vysokou mírou podpory, kteří sondu doposud nepotřebovali.

Počítat s tím, že se služba vyvíjí. Je třeba brát v úvahu i prognózu, být připravený na jinou skladbu klientů – klienti se mění, stárnou. Příklad: Dětské klienty dospějí a místo školního vzdělávání budou potřebovat např. pracovní uplatnění, denní programy, chráněné dílny atd. Pokud plánujeme služby pro dospělé klienty – co potom až zestárnou?

Cvičení + tabulka seznam služeb + popis instituce + zadání – Příloha č. 6

Pracovníci v přímé péči – cvičení + tabulka seznam služeb – jaké druhy služeb budou využívat klienti s různou mírou závislosti. Zadat skupinu klientů na flipchart (vysoká míra podpory, střední míra podpory, nízká míra podpory, skupina dětských klientů)

Ideálním výstupem cvičení je koláčový graf na flipchart.

Příklad:

Klienti s vysokou mírou podpory

Domky: 24 klientů + 8 pracovníků - podpora 24 hodin denně 7 dní v týdnu – DOZP
Odlehčovací lůžka
Centrum denních aktivit – 3x týdně svoz

Klienti se střední mírou podpory

Domky: 20 klientů + 4 pracovníci - podpora 12 hodin denně – DOZP
Byty: Chráněné bydlení – 3 byty – podpora 8 hodin denně
Odlehčovací služba
Centrum denních aktivit – každodenně
Socioterapeutická dílna
Chráněná dílna

Nízká míra podpory

Byty: 4 byty 4 pracovníci + 3 na střídání – podporované bydlení – podpora 4 hodiny denně
Podporované zaměstnávání
Volný trh práce
Chráněná dílna
Pečovatelská služba
Home care
Terénní tým

Děti

Rezidenční služba – DOZP – domky
Pěstounská péče
Rodina + odlehčovací služba
Speciální škola
Praktická škola
Rehabilitace
Osobní asistence
Týdenní stacionář
Terénní tým

1.2.6 Krok č. 6: Plánování přesunu zdrojů

Cíl: z hlediska zvýšené nákladovosti na pracovní síly i investice (přechodné náklady 20%) je třeba ušetřit a zmapovat využití stávajících zdrojů.

Pomůcky:

Zdroje finanční – provozní náklady. Je důležité ochránit stávající rozpočet, abychom s ním mohli počítat v nových službách – budou nutné přechodné náklady – dají se odhadnout na základě kvalitního plánu. V jedné chvíli poběží 2 typy služeb (instituce a komunitní síť) – náklady na přechodné období bývají přibližně o 20% vyšší než před započítáním procesu. Z provozních nákladů tvoří přibližně 75% mzdy zaměstnanců.

- **Investice** – IOP, sponzoři. Je třeba předem ošetřit u zřizovatele – ideální je domluvit stejné množství peněz přibližně na 3 roky dopředu, aby se dala služba kvalitně naplánovat a byla zajištěna relativní finanční stabilita pro rozjezd nového způsobu poskytování sociálních služeb.
- **Lidské zdroje** – zaměstnanci (potřebují slyšet, že jsou velice důležití). „Zaměstnanci jsou největším bohatstvím organizace“. Zaměstnanci v přímé péči jsou ti, kteří nejlépe klienty znají, kteří s nimi umí pracovat, mají jejich důvěru. Bude třeba klienty připravit na přesun, pomoci jim získat potřebné dovednosti, dodat jim tolik potřebný pocit jistoty, důvěry, podporovat je. Hladký průběh celého procesu závisí ve velké míře na nich. Proto je zájmem organizace, co nejvíce pracovníků převést do nových služeb.
- **Zdroje materiální** – majetek, vybavení. Znamená to zmapovat vše ze stávajícího majetku, co všechno můžeme v nové službě využít. Služební automobily využít pro svoz klientů, pro potřeby terénního týmu. Dále se dají využít zvedáky, nábytek, postele, počítače, ledničky, mikrovlnné trouby, nádobí, sekačka na trávu, sprchová lůžka, apod.

1.2.7 Krok č. 7: Příprava zaměstnanců

Cíl: Ocenit práci pracovníků v přímé péči s klientem, zdůraznit dlouhodobost procesu a nutnost změny poskytování sociální služby vzhledem ke klientovi. Změna v počtu a složení zaměstnanců.

Pomůcky: cvičení (připravené podklady z plánování služeb) + zadání, A4 – specifikace obav a prostředky k jejich odstranění

Jsou jedni z prvních, kteří musí být informováni. Je třeba je informovat hned na začátku. Když se to podcení, oznámí se to nešťastnou formou, vznikají fámy apod. (viz oddíl komunikace)

Pracovníci by měli slyšet:

Chápeme, že když se zaměstnanci dozvědí o změně, v první řadě to vzbudí obavy, nejistotu.

Je třeba zdůraznit:

Důvodem proč dochází k transformaci a věci se mění, není jejich špatná práce, ale nevyhovující systém, který je přežitý a neumožňuje poskytovat službu s ohledem na individuální potřeby klienta a respektovat práva klientů. Je nutné, aby vedení dalo vědět, co se od pracovníků očekává, co je potřeba udělat, kam, kde a jak se s nimi počítá. Je logické, že v první fázi nemůžeme konkrétně všechno vědět dopodrobna. Je důležité dát pracovníkům najevo, že nás zajímá, jaké mají potřeby a obavy. Dát jim možnost vznášet

dotazy a zodpovídat na ně. Pro ty, kteří chtějí zůstat v anonymitě, zřídí schránku na anonymní dotazy a umístí ji na přístupném místě.

První setkání s pracovníky na téma transformace: Informace by měl podávat ředitel nejlépe za přítomnosti někoho z kraje – např. vedoucí sociálního odboru. Tím je zdůrazněna důležitost celého procesu a podpora zřizovatele. V průběhu celého procesu je velice důležité pracovníky soustavně informovat o dalších krocích, byť jen drobných, aby se u nich nevytvořil pocit, že jsou obcházeni, že se jim nic neříká.

Někdy se může stát, že se vytvoří potřeba intenzivnější informovanosti – pracovníci většinou pracují ve směnném provozu a nemohou být současně na jedné informativní schůzce ke konkrétnímu tématu. Takovými situacemi mohou být prvotní informace, sdělení nových lokalit k provozování služby, personální složení jednotlivých domácností. V takové situaci se osvědčilo poskytnout více termínů pro informační schůzky s ředitelem, vedením organizace.

Jinak informace by měly být jednotné, od porady vedení, přes porady vedoucích jednotlivých úseků po porady na domácnostech. Důležitým doplňkem je také podávání informací v elektronické podobě v rámci organizace. Samozřejmě stěžejní úlohu hraje multidisciplinární transformační tým. Zápisy z týmu jsou zasílány elektronicky v rámci celé organizace, aby měli možnost ostatní pracovníci sledovat činnost týmu.

Není zodpovědné říkat kategoricky, že všichni budou mít práci. Může se stát, že se to z různých důvodů nepodaří. Je dobré ujistit pracovníky, že jim budou nabídnuty rekvalifikace, že organizace bude mít zájem na tom, aby jich co nejvíce mohlo přejít na nové pracovní pozice. Pokud to však některým pracovníkům nebude vyhovovat a nebudou chtít pracovat na nových pracovních pozicích, není možné jim práci v nové službě zajistit.

Dospějeme k tomu, že dojde k nárůstu pracovníků v přímé péči. Ti by se měli zaměřit na přípravu na přesun.

V rámci měkkého projektu dojde ke vzdělávání, bude probíhat supervize i intervize. Vzdělávání by mělo probíhat jak pro sociální pracovníky, tak i pro pracovníky v přímé péči. Mělo by se týkat procesu transformace, individuálního posuzování, standardů kvality v sociálních službách, práce se specifickými skupinami klientů (autisti, klienti s poruchami chování, dětští klienti).

Existují i zážitková školení, která se snaží co nejvíce na vlastní kůži vyzkoušet si některé situace, ve kterých se klient běžně ocitá – pochopit situaci klienta (čištění zubů, přesun imobilního klienta, ...). Pracovníci v přímé péči jsou ti nejdůležitější během přípravy na přesun klienta. Je to psychicky náročná situace jak pro klienta, tak i pro pracovníka. Pracovník by měl být klientovi zdrojem bezpečí a jistoty

Cvičení – diskuze: vycházíme ze struktury zaměstnanců (součástí cvičení z plánování služeb) – ať specifikují svoje obavy

- Zmenší se zázemí managementu
- Zmenší se technicko- administrativní personál (pradleny, uklízečky, kuchaři...)

- Zvýší se počet pracovníků v přímé péči (odborní pracovníci, sociální pracovníci, centrum denních aktivit)

1.2.8 Krok č. 8: Příprava a přestěhování klientů

Cíl: zajistit, aby se klient cítil bezpečně, aby při přechodu do nového typu služby nedošlo ke klientově újmě

Pomůcky: cvičení (specifické skupiny klientů) specifikovat jejich přípravu

Velice důležitá je komunikace. Je nutno s klienty hovořit, pravidelně je vhodným způsobem informovat. Je třeba nové informace sdělovat promyšleně, postupně. Komunikaci musíme přizpůsobit schopnostem a možnostem klienta, můžeme si pomoci různými prostředky. Někteří klienti zvládají jednoduché texty, lze využít alternativní komunikace, obrázkového materiálu, fotografií apod.

Příprava klientů by měla probíhat zejména prostřednictvím klíčových pracovníků, ke kterým mívají klienti logicky nejbližší vztah. Obracet by se měli také na koordinátora transformace, pracovníka, který má za úkol komunikaci s klienty, vyřizování stížností, dále na sociální pracovníky a vedoucí pracovníky v přímé péči i na ředitele. Významnou součástí přípravy klientů jsou i opatrovníci a rodinní příslušníci, kteří mají na celkový postoj klienta ke změně v jeho životě významný vliv.

Určité skupiny klientů vyžadují speciální a důkladnější přípravu, každá skupina má svá specifika. Je nutné nepodcenit komunikaci s klienty s nejtěžšími formami postižení, kteří verbálně nekomunikují, a může se zdát, že jejich přestěhování proběhne bez problémů a s minimální přípravou. Bývají to lidé, kteří jsou fixováni na stávající personál a je třeba jim dodávat pocit bezpečí, snažit se, aby se do nové služby společně s nimi přemístil i personál, na který jsou zvyklí. Tím by se snížilo riziko hrozícího traumatu ze změny prostředí.

Také lidé ve starším věku (senioři) často špatně snášejí změny. Jsou případy, kdy bohužel se klient nedokázal přizpůsobit novému prostředí, příprava na přechod nebyla dostatečná a klient zemřel.

Je třeba se zaměřit i na přípravu klienta z hlediska získávání nových kompetencí, které dosud nepotřeboval, ale které bude třeba zvládnout v nových podmínkách. Jedná se např. o manipulaci s finančními prostředky, dále samostatné cestování, samostatný pohyb v okolí, příprava jednoduchých pokrmů, ovládání jednoduchých elektrospotřebičů, zapojení do chodu domácnosti, zvládnání vyšší míry soběstačnosti a sebeobsluhy.

Někteří klienti mohou klást odpor, jelikož si za léta „opečovávání“ zvykli na určité pohodlí a jistotu. Ne všichni se těší „jak si budou moci radostně sami uvařit a uklidit“.

Klient by měl být průběžně na přechod připravován. Osvědčily se i návštěvy jiných zařízení, kde klienti už žijí v nových domcích nebo bytech, aby měli možnost vidět v realitě, že mohou žít také jinak než doposud. Umožnit jim absolvovat návštěvu budoucího bydliště, jet se podívat jak pokračuje stavba, mít možnost podílet se na výběru vnitřního vybavení pokoje, nábytku, barvu závěsů, záclony, vymalování pokoje – nechat ho vybrat z katalogu z více možností.

Je dobré, aby se také podílel tím, že si něco pořídí ze svých úspor, nemusí mít všechno úplně nové – může si přestěhovat i starší nábytek a nově se zařídit až postupem času.

Pokud je schopen se podílet na přestěhování, je ideální ho zapojit – naložit oblečení, v novém bydlení si vybalit a uložit svoje věci apod.

Během celého procesu by měl mít klient pocit bezpečí – to je nejdůležitější úkol pracovníků v přímé péči!

Někdy pomáhá (tam, kde je to technicky možné) vytvořit cvičné domácnosti – ještě ve stávajícím zařízení sestěhovat klienty k sobě v novém složení, v jakém budou bydlet v nových objektech. Toto umožní sžít se v nové sestavě ještě před nastěhováním.

Zpočátku těsně před přestěhováním zkusit jít do nového bydlení třeba na odpoledne, na víkend (nemusí to být v plném počtu) – je to vlastně takový zkušební provoz.

Příklad - Zkušenosti z DDS Slatiňany:

- a) Je třeba počítat s určitým adaptačním obdobím v nových službách než si klienti i personál zvyknou na nové podmínky a dojde k vyladění, vychytání nedostatků, zvládnutí situací, které jsme nepředpokládali. Pokud zpočátku některý klient špatně zvládá pobyt v novém prostředí, je třeba vydržet a snažit se zvládnout počáteční obtíže, nepřestěhovávat ho příliš brzy. U nás adaptační období trvalo zhruba rok.
- b) Pracovníci se obávali, že volně přístupná lednice bude velkým lákadlem a bude docházet k „vyjídání“- zpočátku tomu tak skutečně bylo.
- c) I když jsme složení domácnosti pečlivě plánovali a promýšleli, přesto se stalo to, že někteří klienti se přes všechnu snahu nesžili s kolektivem a byli jsme nuceni je přestěhovat jinam.
- d) V současné době by se žádný klient, který žije v nových domcích, už nechtěl vrátit do ústavní budovy. Zároveň by se nechtěli vracet ani pracovníci.
- e) Za čas se potřeby klientů mohou měnit – někteří se posunou dál. V domku chráněného bydlení jsme začínali se 24 hodinovou službou, po třech měsících se zrušila noční směna a v současné době se zkouší jeden den o víkendu pouze namátková kontrola. Naopak s přibývajícím věkem se začínáme v některých domcích potýkat s tím, že nám přestávají klienti zvládat schody do patra.

1.2.9 Krok č. 9: Logistické plánování přesunu

Cíl: týmová práce k zajištění souběžně plynoucích aktivit

Pomůcky: tabulka s nabídkou aktivit

Během tohoto procesu musí paralelně běžet mnoho aktivit – aby nedošlo k opomenutí, aby se na něco nezapomnělo. Je nutné věci dobře načasovat, přesně nastavit kdo za co odpovídá, aby se činnosti nedublovali. Nezapomenout na „krizový scénář“.

Cvičení

tabulka s nabídkou aktivit – naplánovat pro skupinu klientů

1.2.10 Krok č. 10 Sledování a monitorování procesu

Cíl: nastavit srovnatelné nástroje sledování, zachycení kvantitativních i kvalitativních dat

Pomůcky: cvičení - A4 – sledování na situaci klienta (co je dobré sledovat)

V časových úsecích je dobré revidovat stav projektu a jeho vliv na aktéry procesu, podobně jako se děje v souvislosti se standardem č. 15 nebo vyhodnocením IP. Výstup cvičení je možné předat NC jako podklad k nastavení monitoringu.

1.3 Závěr

- Zopakovat důvodů transformace: vývoj v péči o klienta – důraz na individuální a partnerský přístup.
- Zhodnocení naplnění očekávání
- Prostor pro dotazy a závěrečnou diskuzi.

1.4 Zdroje informací

MPSV Doporučený postup č. 1/2010 Posuzování míry nezbytné podpory uživatelů

MPSV Doporučený postup č. 7/2009 Základní zjišťované údaje pro posuzování uživatelů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

Vyhláška č. 505/2006 Sb., v platném znění

Kol.: Hodnocení kvality služeb poskytovaných v ústavech přímo řízených, Praha, MPSV 2001

Kol.: Hodnocení kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb chráněného bydlení, Praha, MPSV 2001

Metodická příručka způsobilých výdajů pro programy spolufinancované ze strukturálních fondů a Fondu soudržnosti na programové období 2007 – 2013

Příloha č. 1 Vzdělávací program modul 1

Příloha č. 2 Prezentace str. 1 - 13

Příloha č. 3 Deset prvků deinstitucionalizace procesu, včetně časové linie, str. 1

Příloha č. 4 Financování transformace- schéma, str. 1

Příloha č. 5 Tabulka pro transformační strategii, str. 1

Příloha č. 6 Seznam služeb - plánování služeb, str. 1

Příloha č. 7 Plánování služeb – cvičení, str. 1 - 6

Příloha č. 8 Logistické plánování přesunu, str. 1

2 Modul 2: Individuální posuzování schopností a možností uživatelů

Autor: Mgr. Radek Rosenberger

Klíčová slova modulu:

lidský rozměr transformace, vztahy, lidé, přístupy, změna myšlení, potřebná míra podpory, potřeby, sociální služby poskytované v komunitě, inkluze – sociální začleňování

Cíl modulu:

Tento vzdělávací modul se věnuje potřebám klienta sociálních služeb a zjišťování, jak tyto potřeby poznat a stanovit potřebnou míru podpory v jejich naplňování.

Kombinací výkladu teoretických východisek a několika praktických skupinových cvičení se účastníci naučí efektivně využívat nástroj „Posuzování míry nezbytné podpory uživatelů“ na základě Doporučeného postupu MPSV č. 1/2010.

Cílem modulu je, aby si účastníci uvědomili, že proces transformace nespočívá ve vytvoření nových domů či v rekonstrukci bytů.

Koncept:

- Úvod: očekávání účastníků, představení lektora a programu modulu
- Praktické dopady transformace sociálních služeb na život klientů sociálních služeb
- Přizpůsobení transformace sociálních služeb potřebám klientů
- Metodický postup MPSV – Posuzování nezbytné míry podpory uživatele – popis nástroje a interpretace výsledků
- Metodický postup MPSV – Posuzování nezbytné míry podpory uživatele – zpětná vazba z dosavadní práce s nástrojem, doporučení pro změnu
- Závěrečné vyhodnocení 1. vzdělávacího dne
- Rekapitulace a zahájení 2. vzdělávacího dne
- Využití analytických částí nástroje Posuzování nezbytné míry podpory uživatele pro přípravu transformačního plánu služby
- Obavy a rizika – zjišťování očekávání a potřeb klientů vs. reálné možnosti projektu
- Návaznost na vyhodnocení míry nezbytné podpory uživatele – příprava osob na reálný život
- Závěr

Pomůcky a techniky výuky:

Metodický postup MPSV č. 1/2010 – 1 kompletní výtisk pro každého účastníka, power pointové prezentace (příloha č. 10, 11), materiály (příloha č. 12 – 17), flipchart a papíry na flipchart, fixy, lepicí a papírová páska, dataprojektor, notebook.

Představení: představení lektorů i jednotlivých účastníků školení a vyslovení očekávání účastníků. Hloubka mapování očekávání účastníků se odvíjí od počtu účastníků.

Úvod: očekávání účastníků, představení lektora a programu modulu

- **úvodní kolečko:**

Účastníci mají za úkol pozitivně představit svého kolegu z organizace – tento postup připraví účastníky na způsob přemýšlení o druhých osobách (klientech) při posuzování míry podpory.

V případě lichého počtu účastníků se zapojí lektor.

Výstup aktivity: účastník sdílí s ostatními svá očekávání.

- **představení kurzu:**

Lektor představí účastníkům svůj způsob učení a styl, jakým seminář vede.

Cílem je přijmout práci v týmu – vzájemná podpora a společné hledání cest.

Účastníci se dozvědí, že sdělované věci nemusí považovat za „univerzální pravdu“ - existuje spousta pohledů na věc a ten, se kterým se seznámí je jedním z možných a lektori jej považují za správný a osvědčený v praxi.

- **technické náležitosti:**

Lektor s účastníky domluví pravidla pro vzájemnou komunikaci, frekvenci přestávek, způsob oslovování, ztišení mobilních telefonů, apod.

2.1 Dopad transformace na život člověka

Účastníci sdělují na základě zkušeností z vlastní organizace, co považují za špatný scénář procesu transformace. Lektor zachytává nápady a zapisuje je na flip. Vzniká první náznak toho, že se může stát spousta věcí špatně. Účastníci zjišťují, že je zapotřebí hlídat mnoho dějů, které mohou způsobit efekt nazývaný „ústav doma“.

Aktivita:

Vymyslet znaky a parametry špatně (z)transformované služby, vytváříme společně špatný scénář procesu transformace.

Forma:

brainstorming s 5 minutovou samostatnou přípravou každého účastníka

Shrnutí: „kroužkování“ kategorií

Podle barev fixů se znázorní cílové skupiny procesu transformace, které mohou ovlivnit zmíněné děje

a/ klienti

b/ personál

c/ rodina, opatrovníci

d/ management

e/ zřizovatel

Účastníci kurzu jsou ten nejdůležitější článek v procesu transformace, co se přenosu informací o klientech týče.

Vizualizace

Lektor načrtává schéma řeky a mostu. Řeka je tok procesu transformace. Na jednom břehu stojí politici, kraj, zřizovatelé, apod., na druhém břehu je služba, klienti, personál apod. Účastníci kurzu, členové posuzovacích týmů, jsou mostem! Přenáší důležité informace z jednoho břehu na druhý, a to je nezbytné pro úspěšné zvládnutí přechodu na nový typ služeb, pro přizpůsobení služby potřebám klientů.

Výstup aktivity:

Uvědoměním si špatných návyků, chybných komunikačních strategií a všech podobných „kroků stranou“, je snazší nalézt cestu vedoucí k cíli. Nyní účastníci vědí, co si mají hlídat směrem nahoru k managementu, co směrem dolů k těm, které metodicky vedou, apod.

2.2 Přizpůsobení transformace potřebám člověka

Základním cílem sociálních služeb je podpora začlenění lidí v nepříznivé sociální situaci a předcházení jejich vyloučení ze společnosti. Tento cíl nejlépe naplňují služby poskytované v komunitě. Sociální služby jsou tu proto, aby vyrovnávaly společenský handicap lidí v sociálně nevýhodné situaci. Lidé v sociálních službách mají mít stejné postavení jako lidé mimo ně. Lidé v sociálních službách mají právo na stejnou kvalitu života jako my všichni, a to bez ohledu na jakékoliv předsudky.

Aktivita:

Výklad obsahu jednotlivých kritérií sociálního začlenění. Účastníci mají za úkol umět odpovědět na otázky, které z těchto kritérií sami splňují.

2.3 Kritéria inkluze podle Quip

- Lidé používají různé služby v místě a chtějí využívat možnosti místa, kde žijí.
- Lidé mají aktivní vztahy s rodinou anebo s přáteli, kolegy, sousedy. Lidé mají partnerské vztahy.

Aktivita:

Účastníci prezentují své představy o obsahu tohoto kritéria.

- Lidé se o něco anebo o někoho starají. Lidé se dobrovolnický podílejí na veřejných aktivitách ve svém okolí.
- Lidé mají placené zaměstnání.
- Lidé využívají služeb zaměstnanosti nebo jiných podpůrných služeb při přípravě na práci a při hledání zaměstnání.
- Lidé tráví volný čas (podle svého) smysluplnými aktivitami, které člověka naplňují, mají pro něj smysl a při kterých si odpočine a odreaguje se.

Aktivita:

Účastníci popisují aktivity, při kterých sami relaxují, kterými si tzv. „čistí hlavu“. Společně s lektorem pak hodnotí, zda celé toto spektrum činností mají možnost také využívat klienti v pobytových ústavních službách.

- Lidé se připravují studiem na zaměstnání a vůbec se účastní pravidelného dlouhodobého vzdělávání.
- Lidé mají běžný přístup k lékařské péči. Lidé mají dostatek informací a možností, jak se starat o své zdraví, a dostatek pomůcek, jak minimalizovat negativní dopady nemoci nebo zdravotních postižení.
- Lidé mají základní vědomí o svých právech a povinnostech a s tím související odpovědnost. Lidé vstupují do právních vztahů s ostatními. Lidé, pokud to potřebují, mají podporu a zastání při rozhodování o právních úkonech.

- Lidé plánují svůj život podle svých hodnot a pak své plány naplňují. Lidé se běžně rozhodují o každodenních záležitostech. Lidé mají možnost brát na sebe přiměřené riziko a jsou samostatní a soběstační jak jen je to možné.
- Lidé mají dostatečné hmotné zabezpečení a dostatečné příjmy na živobytí. Lidé mají možnost bydlet podle své volby.

pozn. Občanské sdružení **Quip - Společnost pro změnu.**

2.4 Naplnění inkluze

Dobře transformovat sociální služby a naplnit kritéria inkluze znamená dobře klientům (nejen) "naslouchat" a pomáhat jim jejich přání aktivně naplňovat.

Transformace sociálních služeb není o výstavbě nových domů („horizontálních ústavů“), ale o procesu přizpůsobení, ve kterém hrají klíčovou roli uživatelé těchto služeb.

2.5 Čtyři „P“

Co potřebujeme proto, aby naši klienti nebyli novými službami zavaleni? Potřebujeme k tomu v zásadě jen 4 věci. Říkejme jim třeba **Čtyři „P“**.

Potřebujeme **Příležitost**. Tou je pro nás projekt transformace. Abychom mohli nabízenou příležitost úspěšně využít, musíme mít dobře nastavený **Přístup** ke klientům – přístup zaměřený na člověka. K tomu potřebujeme znát jejich **Potřeby**, neboť znalost a respekt k potřebám klientů je pro úspěch transformace klíčový. K poznání těchto potřeb můžeme využít mnoho **Prostředků**.

2.5.1 Příležitost

Opakování, že cílem projektu transformace není stavět domy a kupovat byty, ale umožnit klientům žít normálně. Myslet na to, co je TADY a TEĎ ještě třeba udělat, aby klienti zvládli transformaci spolu s námi (pracovníky sociálních služeb). Myslet i na to, co bude, až se klienti přestěhují = připravovat všechny kolem, že *skutečně* transformace začne až teprve potom.

2.5.2 Přístup zaměřený na člověka

Věci se dějí způsobem, který si vybral sám klient.

Mění se zažitá role pomáhajícího. Pomáhající není vševěd, ale naslouchající a respektující osoba, která je pro osobu s postižením "pouhým" průvodcem v jeho životní etapě.

Člověk je uprostřed dění!

A je-li **uprostřed**, pak je **nejdůležitější osobou v celém procesu**.

Co můžeme společně udělat pro to, abyste se měl nyní a v budoucnu lépe?

2.5.3 Potřeby

V sociálních službách se zbytečně zapomíná na základní lidské potřeby, členěné třeba dle Maslowa nebo Pessa. Maslowova pyramida je tvořena od nejzákladnějších fyziologických potřeb, přes bezpečí, jistotu, lásku, vztahy, sebeúctu (sebepečení) až po seberealizaci. Je nutné vědět, že bez naplnění potřeb na nižším stupni, nelze naplňovat výše stojící potřeby. Potřeba, která je nejbližší vyšší a je nenaplněná, funguje jako nejvíce motivující.

Klíčovou kompetencí pracovníků sociálních služeb rozumět potřebám člověka a respektovat jeho potřeby.

Minulá praxe sociálních služeb rezidenčního typu

V minulosti se sociální služby (hlavně rezidenčního typu) zaměřovaly na plnění potřeb na úrovni fyziologických, jako je syčení jídlem, zajištění tepla a hygieny, atd.

Současné požadavky na sociální služby

V současné době se pobytové služby zaměřují na uspokojení potřeb bezpečí a lásky. Potřeby na úrovni sebepečení a seberealizace se dají zcela naplňovat, až jsou-li služby poskytovány v komunitě.

2.5.4 Prostředky – nástroje k lepšímu pochopení člověka

Rozhovory s rodinou, blízkými lidmi a přáteli člověka.

Neexistuje lepší zdroj informací o člověku, než jsou jeho skuteční blízcí!

Pozorování a „dobré rozhovory“.

Rozhovory u kávy, které jsou neformální, poskytují informace často potřebnější, než získané formálním dotazováním.

Zkušenosti z tréninků nebo z využití techniky "pokus – omyl".

I neúspěšné cesty poskytují mnoho užitečných poznatků o člověku a jeho potřebách.

Dobré individuální plánování.

Vzájemná komunikace v rámci "sítě pomáhajících služeb".

Komunikace s formálními i neformálními zdroji v komunitě (zaměstnavatel, obchodník, soused, farář a další).

Diagnostické nástroje – psychologické, lékařské aj.

Výstup:

Tyto nástroje nemusíme umět používat, ani častokrát nesmíme, neboť jsou licencované a je zapotřebí odpovídající vzdělání k jejich použití. Ale často se setkáváme s jejich výstupy – lékařská vyšetření, psychologické a jiné posudky, výsledky různých testů – doprovázejí klienty pobytových služeb celým jejich životem. Při rozumném přístupu k nim se i z nich můžeme dozvědět užitečné informace, např. o potřebách v oblasti péče o zdraví.

2.5.5 Nástroj Posuzování míry nezbytné podpory uživatele

Tento nástroj je součástí Doporučeného postupu č. 1/2010 vydaného MPSV.

Jedná se o dobrou praxi při hledání cesty, jak budoucí podobu služby přizpůsobit klientům.

- Jak můžeme poznat schopnosti a dovednosti klienta, které můžeme využít k posílení jeho kompetencí a důvěry?
- Jak můžeme poznat jeho potřeby, přání a oblasti, ve kterých potřebuje, k plnému využití svého potenciálu, určitou míru nezbytné podpory?

Ve skutečnosti nepracujeme jen s jedním člověkem, ale zpravidla s několika. Výstupy pak musíme sladit pro všechny klienty organizace, abychom mohli vytvořit odpovídající transformační plán, ve kterém bude např. vhodná struktura domácností či dostatečný počet personálu. Tento proces je velice náročný, časově i na kvalitu posuzovacích týmů. Proto je důležité plně využít informace, které nám poskytne nástroj Posuzování míry nezbytné podpory uživatele.

Aktivita ve skupině:

Účastníci se rozdělí do skupin, ideálně vznikají skupiny podle příslušnosti ke stejnému zařízení, abychom mohli pracovat s představou člověka, kterého ve skupině všichni znají. V případě vzniku heterogenní skupiny, zástupci organizace, jejíž klient nebyl vybrán pro představu, hrají roli nezávislých pozorovatelů a svými otázkami vedou posuzovatele k větší objektivitě. Úkolem je do pracovního listu domu s předepsanou strukturou doplnit informace (příloha č. 12), za co mohou klienta ocenit, co je pro něj v životě důležité, jak a v čem mu nejlépe pomáhat, co má mít klient za službu uvnitř, co vně, kdo má pomáhat a eventuálně další návazné služby. V tomto případě skupina společně hledá „značku ideál“.

2.6 Metodický postup MPSV

V této kapitole lektor představuje samotný nástroj doporučeného postupu MPSV. Tento nástroj je **jedním** z prostředků k poznání potřeb klienta. V průběhu prezentace se klade důraz na okolnosti vzniku a pochopení východisek, která vedla k jeho finální podobě. Samotný návod na jeho technické použití je popsán v metodice, která tvoří základ doporučeného postupu MPSV. Není cílem tohoto semináře čist metodiku bod po bodu, ale podat návod, jak nástroje skutečně využít pro dobro klientů sociálních služeb.

Aktivita:

Účastníci, kteří s nástrojem již pracovali, vyjádřili své zkušenosti. Dochází k přenosu dobré praxe.

Pracovní expertní skupina, oponentury

Na vytvoření metodiky a nástroje posuzování míry nezbytné podpory pracovala od konce roku 2009 do jara 2010 pracovní skupina ve složení: Martin Holub, Mgr. Radek Rosenberger a Mgr. Viktor Štástka.

V průběhu tvorby byla práce postupně konzultována v širším týmu složeném ze zástupců MPSV a CHLG*, ve finální fázi také odborníky z řad některých poskytovatelů sociálních služeb. Rámcově byl vytvořený nástroj (jednotlivé formuláře) před publikováním ověřen pracovníky v "domovských zařízeních": DOZP Stod, Sociální služby Česká a Pístina – DOZP.

* *mezinárodní neziskovou organizací Children's Level Group (CHLG)*

2.7 Východiska a limity při tvorbě posuzovacího nástroje

Existují jasná kritéria transformace – **pro některá pravidla musí najít posuzovací nástroj odpovědi** (především na oprávněnost zařazení - domácností pro osoby s vysokou mírou podpory do transformačních plánů s nárokem na příspěvek IOP).

Sociální služby dnes kladou důraz na individualizaci – **středem dění musí zůstat osoba s postižením** – při posuzování i při plánování přechodu do nové služby.

Chceme se opírat o teorie přístupu zaměřeného na člověka – nechceme bodovat diagnózy, postižení, (ne)schopnosti klientů, ale **hledat míru jejich nezbytné podpory – v ČASE a v POČTU POMÁHAJÍCÍCH** – více pro tuto část přípravy transformace nepotřebujeme.

Dáváme důvěru v posouzení do rukou multidisciplinárního týmu – možnost jednostranného subjektivního výsledku má objektivizovat právě širší tým.

Jako ucelený nástroj posuzování míry nezbytné podpory uživatelů byl vytvořen systém tří, respektive čtyř, vzájemně provázaných a po sobě jdoucích formulářů.

A – Dotazník posuzování míry nezbytné podpory uživatele (příloha č. 14)

Sebehodnotící dotazník uživatele, který zjišťuje míru nezbytné podpory v různých oblastech života. Není-li uživatel schopen sebehodnocení, pak slouží ke společnému hodnocení uživatele s jeho klíčovým pracovníkem.

B – Vyhodnocení míry nezbytné podpory uživatele (příloha č. 15)

Vyhodnocovací dotazník, díky němuž může tým služby posoudit a rozčlenit jednotlivé klienty z hlediska jejich míry potřebné podpory do tří pomocných kategorií.

B1 – Dotazník k upřesnění vysoké míry podpory uživatele (příloha č. 16)

Dotazník, který se vyplňuje pouze u uživatele, který byl posouzen jako osoba s potřebou vysoké míry podpory pro potřeby procesu podpory transformace a tvorby Transformačního plánu, a který slouží ke zjištění potřeb fyzické podpory.

C – Osobní profil uživatele ke strategickému plánování dalších kroků (příloha č. 17)

Profil uživatele služby, který slouží jednak pro plánování přechodu konkrétních uživatelů služeb a jednak jako individualizovaný podklad pro strategické plánování dalších transformačních kroků služby.

Je třeba zmínit skutečnost, že proces transformace směřuje k cíli v několika liniích, které můžeme vnímat jako souběžné pruhy na dálnici, či spíše na městské komunikaci, v nichž se jednotlivé akce a kroky pohybují různými rychlostmi. Pro nás jsou v tuto chvíli důležité pruhy určené pro zřizovatele a uživatele, potažmo nás, posuzovací a plánovací týmy. Ve chvíli, kdy v pruhu pro zřizovatele probíhá fáze zjišťování možností a mapování terénu, my v pruhu pro posuzovací týmy pracujeme s nástrojem a zjišťujeme informace potřebné pro správné nastavení transformačního plánu. K tomu používáme části nástroje označené A a B, respektive B1. Zjištěné informace předáváme do zřizovatelského pruhu, jako onen

zmiňovaný most přes řeku transformace. V tomto pruhu slouží ke strategickému naplánování transformace – třeba k naplánování odpovídajícího počtu vhodných domácností v lokalitách splňujících potřeby klientů ve vztahu k charakteru sídla (město vs. vesnice), dostupnosti blízkých osob, zasíťovanosti potřebnými službami, atd. K přenosu těchto dat používáme, část C. V našem pruhu využíváme, stejné informace pro individuální plánování přechodu klienta do nové služby.

2.7.1 A – Dotazník posuzování míry nezbytné podpory uživatele

Je koncipován jako sebehodnotící – v ideálním případě by ho mohl vyplnit sám klient.

Návodné formulace (popisy potřebné podpory) v dotazníku jsou záměrně uvedeny v 1. osobě (umím, potřebuji, jsem schopen apod.), a to pro lepší pochopení právě klientem.

Zároveň je zřejmé, že s vyplňováním dotazníku musí u většiny osob s postižením někdo pomáhat (klíčový pracovník, člen rodiny apod.).

U klientů s potížemi v komunikaci nebo u osob s vysokou mírou podpory bude dotazník vyplňovat za člověka pracovník, nejlépe pak v týmu. I tak je nutné dodržet co nejvíce „pohled na věc jeho očima“ – k tomu mohou být klíčovému pracovníkovi nebo týmu dobrou pomůckou opět i uváděné formulace odpovědí v 1. osobě.

Dotazník je postaven na dvanácti oblastech života:

1. Komunikace
2. Péče o sebe
3. Péče o domácnost
4. Bezpečí
5. Vztahy
6. Bydlení
7. Finance a úřady
8. Zdraví
9. Osobní uplatnění a spokojený život
10. Rozhodování a práva
11. Pečovatelé
12. Rizika a nepohoda

2.7.2 B – Vyhodnocení míry nezbytné podpory uživatele

Tento formulář slouží jako vyhodnocovací, v jeho závěru je konstatování stupně míry nezbytné podpory konkrétního člověka.

Z hlediska projektu Podpora transformace sociálních služeb má nejvíce „oficiální“ charakter, protože jeho výsledky podmiňují i další možnosti služby směrem k využití prostředků projektu.

Formulář je připraven pro tým pracovníků, kteří s konkrétním klientem běžně pracují (tým oddělení, skupiny atd.) a dobře ho tedy znají.

Týmová práce s formulářem je zde nezbytná – tým zde má možnost zpřesnit původní odpovědi z dotazníku a vzájemnou dohodou stanovit míru nezbytné podpory konkrétního člověka v jednotlivých oblastech.

2.7.3 B1 – Dotazník k upřesnění vysoké míry podpory uživatele

Formulář se vyplňuje pouze tehdy, pokud je člověk vyhodnocen jako osoba s potřebou vysoké míry podpory.

Vyplňuje se jako součást hlavního formuláře B – vyplňuje ho tedy stejný tým pracovníků a ve stejný čas.

Vyplnění tohoto formuláře je velice jednoduché. Spočívá pouze v označení odpovědi ANO či NE na položené otázky.

Výstupem z formuláře B1 je zjištění, zda je pro člověka nutné budovat či adaptovat podmínky odpovídající typu bydlení „domácnost pro osoby s vysokou mírou podpory“.

(dle Doporučeného postupu č. 4/2009 – Kritéria transformace, humanizace a deinstitucionalizace vybraných služeb sociální péče)

2.7.4 C – Osobní profil uživatele ke strategickému plánování dalších kroků

Část C – Osobní profil uživatele ke strategickému plánování dalších kroků slouží jako zjednodušený výstup pro zmiňované dvě větve plánování.

První směřuje ke klientovi a jeho plánování přechodu do nového typu bydlení.

Druhá má za cíl přinést nezbytné informace potřebné pro naplánování odpovídajícího počtu vhodných typů domácností.

Formulář vyplňuje opět pracovní tým – může se jednat o stejný tým, který se podílel na vyhodnocování míry nezbytné podpory, spíše se ale bude jednat o tým, který dokáže obsáhnout klienty celé služby – tedy ideálně Multidisciplinární transformační tým.

Aktivita ve skupině:

Po prezentaci nástroje a východisek jeho používání se skupinově pracuje s pracovním listem (příloha č. 13) „funguje/nefunguje“. Každá skupina obdrží po jednom kompletním nástroji a jednom pracovním listu. Skupiny do něj zapisuje, co podle nich v nástroji funguje či nefunguje, a to z různých pohledů – klienta, obslužného personálu či managementu.

Jednotlivé skupiny postupně prezentují výsledky své práce a všichni společně s lektory hodnotí, zda to vidí stejně a k čemu se zjištěné dá využít.

2.8 Využití analytických částí

Co všechno se můžeme o klientovi dozvědět?

- samozřejmě míru podpory
(zvládne pohyb po domě, úprava okolí, počet personálu, konkrétní pomůcky, míru času, kterou musíme klientovi věnovat apod.)
- vazba na konkrétní místo (místo mého srdce)
(má tam příbuzné, tíhne k nim, chce tam jezdit apod.)
- typ sídla
- typ bydlení
- konkrétní osoby, se kterými by chtěl bydlet
- z toho plynoucí vztahy (sociometrie)
- dokáže klient navazovat vztahy?
- konkrétní spolubydlíci (je-li nějaký), favorit
- má kamaráda?
- koníčky, záliby
- schopnost a ochota pracovat atd.

Co všechno z toho pro nás může plynout za úkoly (pomoci)?

- zajištění potřebného počtu personálu
- můžeme nabídnout klientovi lokalitu, v níž by chtěl žít?
- najít vhodný kompromis
- vhodně vybírat lokality, správný poměr vesnice x město
- správný poměr byty x domy x „řadovky“, nová výstavba x rekonstrukce x nákup
- z toho plyne ekonomika projektu
- můžeme zajistit odpovídající skladbu spolubydlících?
(abychom omezili případné konflikty)
- potřebuje klient pomoci při navazování vztahů
- můžeme využít kamarádství k případné motivaci
- můžeme zajistit dostupnost realizace vlastních zájmů klientů v nové lokalitě
- můžeme zajistit odpovídající zaměstnání, denní program atd.

Aktivita: Skupinová práce

Aktivita podporuje přemýšlení nad dosavadní prací s nástroji. Dává odpověď na otázku: „Jak moc se využilo možností nástrojů posuzování? Neskončilo se jen u samotného posouzení?“

Aktivita je zakončena ukázkou možného řešení.

2.9 Obavy a rizika

Zmírnit obavy z rizik transformace mohou kolegové, tým. Pomoci si navzájem je způsob jak obavám čelit společně.

Aktivita:

Lektor pro atmosféru opět promítne na plátno obrázek klienta zavaleného domem (příloha č. 10, obrázek prezentace č 9) a zadává úkol: **vzpomeňte si a vyjmenujte veškeré obavy a nejistoty, které nyní máte při zjišťování očekávání a potřeb klientů.**

Probíhá brainstorming v plénu, účastníci sdělují vše, co na ně doléhá, že nepůjde, bude zbytečné – ať již z pohledu papírů; marnosti toho, že budou posuzovat a všechno bude nakonec jinak, atd. Lektor vše zachytává a vypisuje na flip; u každé odrážky se po skončení brainstormingu zastavíme a společně hledáme kompromisy, řešení, hledáme zmírnění dopadů... „jak to udělat, abyste se toho už tolik nebáli?“

2.10 Příprava klienta na reálný život

(tréninkové plány, podrobné mapování potřeb klienta, vazba na systém individuálního plánování)

Cílem posledního bloku semináře je navázat na již vyřčené obavy a rizika. Účastníci pracují s „obavami z transformace“. Využívají, že si nějaké z nich objasnili a pokusit se popsat úkony, kterými se lze obavy minimalizovat nebo se jim vyhnout. Na konci aktivity se odpovědi vrací k prvnímu dni, a tím se modul uzavírá. Účastníci si rozpracují „domácí úkol“ a odnesou si ho do svých služeb. Zadání úkolu zní: **udělejte soupis všeho, co nyní musíme udělat, nebo už děláme, abychom doprovodili klienty do nové služby co nejdříve s respektem k jejich potřebám.**

Aktivita:

Aktivita znovu probíhá ve skupinách rozdělených podle příslušnosti ke konkrétním organizacím. Účastníci píšou na volný papír. Lektor zpřesňuje zadání: napište, jak dobře přejít do nových služeb; co klienty naučit, aby to zvládli; jak připravit sami sebe, aby to klienti zvládli apod. Společně hledáme opravdu konkrétní úkony, které „tady a teď“ potřebují udělat, aby společně s klienty služby a všemi vztahovými skupinami úspěšně prošli procesem změny. Po skončení skupinové práce se společně prezentují výsledky. Účastníci společně sdílejí nápady z jednotlivých služeb a znovu dochází k přenosu dobré praxe.

Závěr:

Na závěr lektor vyvěsí flip, na kterém účastníci první den zapisovali znaky špatně transformované služby. Účastníci zjišťují, že vědí, co dělat a znají postupy, které vedou k realizaci stanovených úkolů.

V závěrečném kolečku účastníci hodnotí přínos získaných informací a popisují, co konkrétního si ze semináře odnášejí, co v nich zůstává. Mají možnost sdělit, jaké ty dva dny vlastně z jejich pohledu byly. V úplném závěru ještě účastníci dostávají příležitost napsat lektorovi svou zpětnou vazbu pomocí jedné SMS. Tím mohou sdělit i věci, které třeba nechtěli sdělovat veřejně.

2.11 Zdroje informací

Příloha č. 1 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Činnosti pro hodnocení schopnosti zvládat úkony péče o vlastní osobu a úkony soběstačnosti a odchylný způsob hodnocení těchto úkonů u osob do 18 let věku

MPSV Doporučený postup č. 1/2010 Posuzování míry nezbytné podpory uživatelů

MPSV Doporučený postup č. 7/2009 Základní zjišťované údaje pro posuzování uživatelů

Příloha č. 9 Vzdělávací program modulu 2

Příloha č. 10 Prezentace Přizpůsobení transformace sociálních služeb uživatelů str. 1 - 16

Příloha č. 11 Postup MPSV 1/2011, Metodika posuzování míry nezbytné podpory, str. 1 - 20

Příloha č. 12 Ideální služba pro klienta, str. 1

Příloha č. 13 Nástroje posuzování, str. 1

Příloha č. 14 Dotazník A - posuzování, str. 1 - 22

Příloha č. 15 Formulář B - vyhodnocení, str. 1 - 6

Příloha č. 16 Formulář B1 - upřesnění, str. 1 - 2

Příloha č. 17 Formulář C - profil uživatele, str. 1 – 2

3 Modul 3: Plánování sociálních služeb

Plánování sociálních služeb probíhá ve dvou rovinách. Jedná se o plánování průběhu služby, které je zaměřené na člověka, tzv. **individuální plánování**. Druhou rovinou je plánování služby jako takové, její budoucnosti v krátko-, středně- i dlouhodobém horizontu. Sem patří vytváření rozvojových plánů, tedy i transformačních plánů, které probíhá nejčastěji na úrovni organizace a jejího zřizovatele. Třetí rovinou je střednědobé plánování rozvoje sociálních služeb, častěji se setkáváme s pojmem **komunitní plánování** sociálních služeb, zejména pokud se jedná o plánování na obecní úrovni.

3.1 Plánování zaměřené na člověka

Autorka: Mgr. Milena Johnová

Cíl modulu:

je posílení vědomí potřeby individuálního přístupu k řešení nepříznivé sociální situace osob s postižením. Seznámení s principy plánování zaměřeného na člověka. Představení vybraných metod a postupů při plánování průběhu služby. Zprostředkování dobré praxe účastníkům vzdělávání.

Koncept:

- Úvod, představení záměru a obsahu programu
- Zjištění představ a potřeb účastníků
- Teoretický vhled do dané části modulu
- Praktické ověřování předaných vědomostí
- Diskuze, vyhodnocení, naplnění očekávání, závěr

Motto:

*„Plánování zaměřené na člověka je cestou, při níž se ptáme,
jak se tento člověk může v běžném životě projevat jako dobrý přítel a přínosný občan“*

John O'Brien, 2008

➤ **Plánování - přístup zaměřený na člověka** (Carl Rogers, americký psychoterapeut)

Přístup zaměřený na člověka (Person Centred Approach - PCA) vychází z humanistické psychologie, která zdůrazňuje jedinečnost každého člověka, úctu a zájem o jeho prožívání. PCA patří k hlavním směrům humanistické psychologie (Vymětal, Rezková, 2001). Klade důraz na vztah mezi pomáhajícím a klientem, založený na nedirektivním přístupu ke klientovi. Rogers svůj přístup založil na základní důvěře v člověka. V každém člověku jsou podle něj sebeaktivační tendence, které umožňují osobnostní rozvoj.

PCA neboli rogeriánská psychoterapie patří k nejdůležitějším psychoterapeutickým směrům. Tento směr založil americký psycholog Carl Ransom Rogers (1902-1987). PCA považuje druhého člověka za bytost pozitivní, svobodnou, a tedy i za své činy a život odpovědnou. Zdůrazňuje meziosobní vztahy, které se vytvářejí tím, že druhého bezvýhradně a vstřícně přijmeme a usilujeme o co nejpřesnější empatické porozumění jeho osobního světa. Hlavním principem tedy je, že druhý pro nás není nějakou věcí, ale samostatnou individualitou a proto zde není prostor pro jakoukoli manipulaci.

➤ **Plánování je příležitost**

Poskytuje příležitost naslouchat lidem, poznávat, co je pro ně v životě důležité, a konat podle toho. Může vyústit do transformace lidského života, služby i společnosti.

(Michael Smull, Helen Sanderson, Bill Allen Essential Lifestyle Planning: A Handbook for Facilitators)

➤ **Plánování zaměřené na člověka**

Není specifická metoda, ale principy:

Ústřední postavou je člověk.

Zaměření na člověka, diagnóza až na 2. místě.

Přirozený jazyk spíše než odborná terminologie.

Posiluje se aktivní účast člověka s postižením a jeho blízkých.

Definují se žádoucí změny v životě člověka a to, co má zůstat nezměněno.

➤ **Plánování zaměřené na člověka**

Empatické porozumění – je snaha o přesné a citlivé pochopení prožívání a pocitů druhého člověka.

Úcta k osobnosti – je akceptací bez hodnocení.

Opravdovost – uvědomuji si své vlastní prožívání a dokážu je oddělit od toho, co vnímám u svého protějšku

➤ **Plánování zaměřené na člověka je soubor technik individuálního plánování**

Klíčovým principem je zde aktivní zapojení člověka a zaměření na jeho cíle. Plán zaměřený na člověka patří člověku samotnému, nikoli organizaci. Může proto přesahovat nabídku poskytovatele služby a zahrnovat neformální, neplacenou pomoc poskytovanou přirozeným sociálním okolím člověka. Plánování zaměřené na člověka může vést k velkým změnám nejen v jeho životě, ale i organizace a celého systému sociálních služeb.

Je proto nástrojem vhodným pro transformaci ústavní péče.

➤ **Plánování zaměřené na člověka vytváří portrét člověka**

Říká nám, kdo je tento člověk, co chce dělat se svým životem. Je to proces, do kterého jsou zapojeni lidé, kterým na člověku záleží, kteří jsou pro člověka důležití (rodina, přátelé, sousedi, asistenti a další ne/profesionálové) a vede ke skutečnému začlenění do společnosti a nezávislosti.

➤ **Výsledkem plánování zaměřeného na člověka**

Je život podle představ dotyčného člověka, není jím plán, který ho popisuje.

Plánování zaměřené na člověka je prostředkem, není však cílem.

3.1.1 Cyklus plánování a poskytování podpory

Je proces založený na přemýšlení a vědomém usměrňování dalších kroků v poskytování služeb.

Klíčovým prvkem plánování je definování žádoucí změny v životě člověka nebo toho, co má zůstat nezměněno a následná konkretizace způsobů/metod, termínů a úkolů pro jednotlivé členy týmu.

Jediným důvodem individuálního plánování musí být zlepšení kvality života lidí. Začít lze s cíli, které nevyžadují velké změny ve struktuře poskytování služeb.

Zkoumání situace (příběh člověka, důležití lidé, důležité pro člověka, analýza potřeb).

Plánování podpory (priority, rizika a jejich snížení, zdroje, metody, kroky ke splnění, termíny, odpovědnost).

Realizace plánu = poskytování podpory

Vyhodnocení (porovnání výsledků s kritérii, co se osvědčilo, co změnit, je zdrojem informací „co jsme se naučili“).

Konec podpory

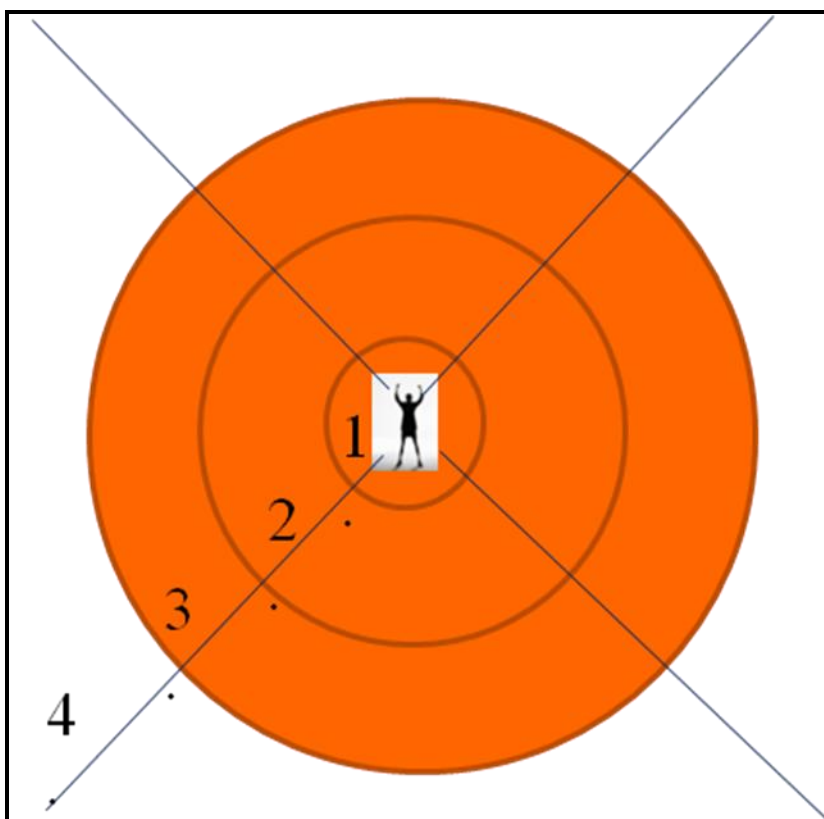
Kruh vztahů (příloha č. 19 – 22)

- Pomáhá pochopit, kdo je pro člověka důležitý.
- Pomáhá pochopit, jaké lidi chce mít kolem sebe.
- Pomáhá zjistit, zda v oblasti vztahů existují nějaké důležité otázky.
- Pomáhá určit, s kým hovořit při sestavování plánu.
- Pomáhá určit vztahy, které mohou být posíleny či podporovány.

U lidí, kteří nekomunikují běžným způsobem, lze použít fotky nebo obrázky lidí spojených s jejich životem. (příloha 19, prezentace str. 18, 20,21)

Kruh vztahů jako nástroj sociální práce

- mapují, kdo je důležitý v životě člověka
- identifikují, koho z důležitých v životě klienta zapojit a komu naslouchat
- zjišťují, s kým klient slaví svátky (vánoce apod.)
- podporují vytváření opravdových vztahů přemýšlením o tom, co může posílit, obohatit existující vztahy limitované zdroji nebo postoji
- ukazují vyváženost rodiny, přátel a placené podpory v lidském životě
- ukazují, čí přítomnost si klient cení
- pomáhají klientovi a sociálnímu pracovníku přemýšlet o tom, kdo je důležitý pro klienta



- 1. kruh:** lidé, kteří jsou tady za každých okolností
- 2. kruh:** lidé, kteří pomohou, když je oslovím
- 3. kruh:** lidé, kteří mají společné zájmy
- 4. kruh:** lidé, které bychom mohli oslovit, protože něco umí

Kruh vztahů – výhody pro pracovníky a organizaci

- učí, kdo je důležitý pro klienta
- pomáhá identifikovat, kdo má co říct k rozvoji nějaké stránky klienta/jeho života/plánu
- identifikuje vztahy, které mají být posilněny nebo podpořeny
- povzbuzuje kreativní myšlení týkající se podpory lidí v tom, aby zůstali spojeni/získali spojení s komunitou.

Komunikační tabulky

Jsou jednoduchou a účinnou cestou k záznamu toho, jak někdo komunikuje prostřednictvím svého chování. Každý, kdo je závislý na podpoře poskytované jinými lidmi, obzvláště potřebuje, aby bylo rozumět tomu, co říká.

Plánování zaměřené na člověka posiluje míru jeho kontroly nad svým vlastním životem.

Co je pro člověka důležité?

Z hlediska člověka samotného - Co lidé říkají slovy nebo chováním?

Z hlediska lidí, kterým na něm záleží (otázky zdraví a bezpečí) - Co je potřebné, aby člověka s postižením přijímala běžná společnost (aby byl hodnotným členem společnosti)?

Třídění toho, co je pro člověka důležité opět probíhá z pohledu člověka a z pohledu lidí kolem.

Hledisko člověka - Co mě drží nad vodou, co mě zajímá, posiluje, co bych chtěl/a, co mě unavuje, nudí, rozčiluje, stresuje, nebaví.

Hledisko lidí kolem (otázky zdraví, otázky bezpečí) - Co je potřebné, aby člověka s postižením přijímala běžná společnost (hodnotný člen společnosti)?

Kdo je klient?

- Co má a nemá rád?
- Jaké má sny a přání?
- Jaká má nadání a cenné vlastnosti?
- Co ho rozčiluje a trápí?
- Co chce změnit a co chce zachovat?
- Kdo jsou lidé v životě uživatele (rodina)?
- Jaké má kamarády, přátele, personál?

Co je pro klienta důležité?

Nástroje plánování zaměřeného na člověka

- Rozhovor s člověkem
- Pozorování - komunikační tabulka apod.
- Specifické nástroje (pracovní sešit apod.)

- Imaginativní techniky (kouzelná hůlka)
- Konzultace s odborníky

Hledání vhodného personálu (pomocné otázky)

- Kdo je člověku nejbližší?
- Kdo dělá pro člověka „dobré dny“? Co spolu dělají? Jsou lidé, kteří dělají „špatné dny“?
- Čí přítomnost udělá klientovi radost?
- Jací lidé to jsou – lidi takových vlastností musíme hledat?
- Kdo rozzáří oči člověka, když vstoupí do dveří?
- S kým rád tráví čas?
- Je někdo, jehož přítomnost člověk odmítá? Jaké vlastnosti takové lidé mají?

Hledání správného člověka

Výhody pro člověka

Dostává podporu od člověka, který má potřebné dovednosti a osobnostní vlastnosti. Zlepšuje to kvalitu jeho života i v případě, že chybí formální plán. Je větší pravděpodobnost, že člověk může dělat to, co je pro něj důležité a také větší pravděpodobnost, že naváže dobré vztahy v místní komunitě.

Výhody pro pracovníky

Když jsou pracovníci spokojeni v práci, zůstávají déle. Klesají případy zneužívání, manipulace a zanedbávání. Pracovníci i lidé, kteří potřebují podporu, se cítí respektováni a ceněni. Celý proces napomáhá vytváření skutečných vztahů. Je předpoklad, že bude nastartován individuální přístup a nebudou prováděny jenom povrchové kosmetické úpravy.

Proces plánování schůzky zaměřené na člověka

Nastínění situace, začátek setkání, sdílení a shrnutí informací a plánování činností, ukončení schůzky.

Plánování schůzky zaměřené na člověka

- Kde se bude konat?
- Koho pozvat a jak?
- Jaká bude forma občerstvení?
- Co je třeba zajistit, aby se člověk cítil pohodlně a bezpečně?
- Jakou roli bude klient během schůzky mít?
- Co je třeba udělat, aby člověk zůstal v centru všech učiněných rozhodnutí?
- Jak budou informace prezentovány a zaznamenávány?
- O co se na schůzce podělit, co netřeba sdělovat?

- Jaký je plán schůzky?

Role na schůzce

Moderátor – zajišťuje průběh schůzky a dodržování časového harmonogramu

Zapisovatel – přesně zaznamenává informace a má na starost, aby každý po schůzce dostal kopii záznamu

Všichni – sdělují si navzájem, co o člověku vědí a říkají své nápady pro plán činností

Určená osoba – dohlíží a kontroluje, že činnosti jsou uskutečňovány

Kdo hlídá čas – informuje moderátora o čase

Běžně užívaná základní pravidla

- Poslouchat bez přerušování
- Mluvit jednoduše – žádná hantýrka
- Důvěrnost – jen co potřebujeme vědět
- Všechno rozhodování spolu s daným člověkem
- Vypnuté mobily, nebo vypnuté zvonění
- Všechny příspěvky jsou cenné
- Neexistují hloupé otázky, „ *Pravopysné chibi nevadí*“
- Pravidlo 5ti minut

Výstupem je pak **Plán činností**, který je porovnáním současného života a zdůrazněním toho, co je pro něj důležité. Součástí Plánu činnosti je také diskuze, co funguje a co ne. Zváží se možné problémy a otázky. V rámci plánu je stanoveno kdo, co udělá, do kdy, je stanovena osoba, která toto ověří.

3.2 Zdroje informací

JOHNOVÁ, M. Plánování zaměřené na člověka a transformace ústavní péče. [online]

<http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/000046.pdf>

PÖRTNER, M. Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadující trvalou péči. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-582-0

O'BRIEN, C.L. , O'BRIEN, J. Kořeny plánování zaměřeného na člověka. [online]

<http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/013/001593.pdf>

SMULL, M. W. Pozitivní rituály a kvalita života. [online]

<http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/008/001035.pdf>

FOREST, M. PEARPOINT, J. Nástroje zdravého rozumu: MAPY a KRUHY pro inkluzní vzdělávání.
[online] <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/013/001597.pdf>

Praha: ISV nakladatelství, 2003. ISBN:8086642283

O'BRIEN, J. Prezentace. [online] <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/003/000411.pdf>

SMULL, M. W.: Naslouchat, učit se, jednat. [online] <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/013/001601.pdf>

Naslouchej mi! (pracovní sešit). [online] <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/010/001222.pdf>

Můj plán (pracovní sešit). [online] <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/013/001596.pdf>

SPMP. *Zjednoduš to!* Praha: SPMP ČR, 2003. ISBN 80-902494-9-3.

Příloha č. 18 Program modulu 3 - Individuální plánování, plánování služby, metody práce s uživateli a kvalita práce v sociálních službách

Příloha č. 19 Prezentace Individuální plánování (1 - 52 str.)

Příloha č. 20 – 22 Příklady kruhů vztahů

Příloha č. 23 Komunikační tabulka

Příloha č. 24 Metody práce s uživateli (1 – 68 str.)

3.3 Plánování sociálních služeb s ohledem na transformaci

Autor: Mgr. Jaromír Licek

Motto k řešenému modulu

„Plánování je proces zahájený vytyčením cílů. Určuje strategie, politiku a podrobné plány pro jejich dosažení. Využívá kontrolování realizace a zpětné vazby k zahájení dalšího plánovacího cyklu.“

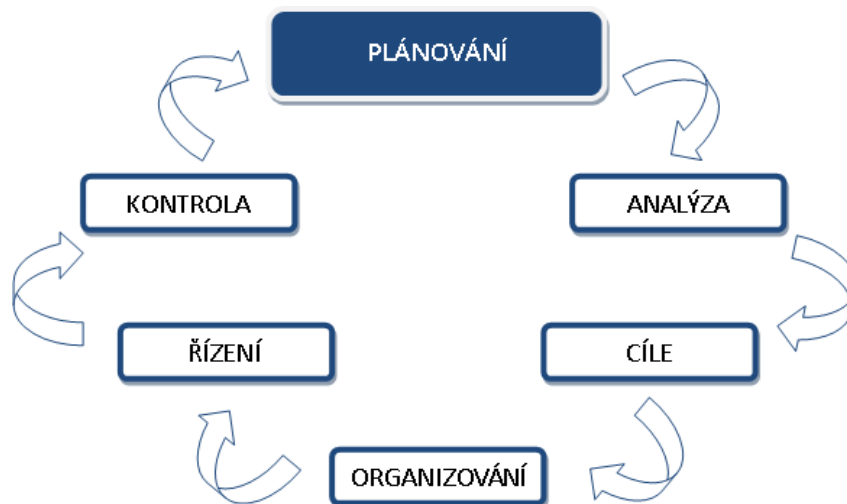
George A. Steiner

Strategické plánování sociální služby v kontextu transformace sociální služby

Na začátku plánovacího procesu je třeba si zodpovědět následující otázky:

- Kde jsme nyní?
- Kam se chceme dostat?
- Jak se tam dostaneme?
- Kam jsme se dostali a jak se nám to podařilo?

Plánovací cyklus



Cvičení – Diskuse: Výhody a nevýhody plánování v podmínkách sociální služby.

3.3.1 Podstata a výhody dobrého plánování

- přispívání k dosažení záměrů a cílů
- je prioritní mezi manažerskými činnostmi
- vztahuje se na veškeré aktivity
- umožňuje efektivní provádění činností
- je uskutečňováno ve všech stupních managementu
- jasnější představa o svých základních cílech
- pocit smysluplnosti každodenních činností
- metodičtější uvažování
- schopnost těžit ze silných stránek své aktivity
- možnost minimalizování slabých stránek

Vzorec úspěchu pro úspěšné plánování

jasně stanovené cíle + dobré plánování + týmová práce

3.3.2 Cíle v procesu plánování

Charakterizujeme jako vyjádření stavu, kterého chceme dosáhnout. Cíle tedy znamenají konečný stav, ke kterému by měly všechny aktivity směřovat. Cíle dávají směr plánům, které tyto cíle odrážejí a definují pro jednotlivé úseky až po nejnižší úroveň řízení. Specifikují očekávané výsledky a indikují koncový bod, což znamená, že určují, na co má být kladen důraz především a čeho má být dosaženo pomocí sítě strategií, taktik, postupů, pravidel a programů.

Vlastnosti cílů

- **specifický** (množství, kvalita a čas)
- **měřitelný** (lze poznat, jak jsme s ním daleko)
- **akceptovatelný** (zúčastnění ho berou za svůj)
- **realistický** (musí být dosažitelný s ohledem na zdroje, dovednosti a čas)
- **sledovatelný** (je možné sledovat jeho postupné plnění)

3.3.3 Plánování sociální služby v kontextu standardů kvality

Proces plánování v podmínkách sociální služby se projevuje také v kontextu požadavků na plnění **standardů kvality sociálních služeb (SQ)**. V rámci SQ 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb cíle analyzujeme vnitřní a vnější podmínky a následně definujeme cíle společně se způsobem jejich naplňování. V rámci SQ 15 – Zvyšování kvality služeb definované cíle prostřednictvím nastavených procesů vyhodnocujeme.

Plánování sociálních služeb podporuje poslání sociálních služeb v následujících oblastech:

- shoda se zákonem stanovenými zásadami poskytování sociálních služeb
- rozsah a forma pomoci a podpory zachovává lidskou důstojnost
- vychází z individuálně určených potřeb člověka
- podporuje rozvoj samostatnosti
- motivuje k překonání nepříznivé sociální situace
- posiluje sociální začleňování člověka s postižením

Příklady cílů služby v kontextu sociální služby

Strategický cíl:

Posílení individuálního přístupu ke klientům a snížení kapacity služby.

Dlouhodobé cíle:

Zavedený fungující systém IP do konce roku 2012, za naplnění tohoto cíle zodpovídá vedoucí úseku „A“.

Kapacita poskytovaných služeb snížena do konce roku 2014 o 15%.

Krátkodobé cíle:

Pracovníci v přímé práci jsou motivováni k individuální práci s klienty, každý se zúčastnil minimálně 3 seminářů nebo diskusních skupin k tomuto tématu březen – červenec 2012.

Jsou vybráni pracovníci odpovědní za vedení individuálních plánů, jsou v této činnosti vyškoleni a zacvičení srpen – prosinec 2012.

Cvičení – Diskuse: Identifikace cílů služby v prostředí transformované sociální služby a jejich vzájemná komparace.

3.3.4 Strategický plán

Cvičení – Diskuse: Základní prvky *Plánu transformace sociální služby*, zkušenosti účastníků s procesem strategického plánování.

Strategické plánování – přínosy a omezení

Přínosy

- Zlepšení výkonnosti organizace
- Stimulace myšlení, předvídavosti a vyjasnění budoucí orientace organizace
- Řešení nejdůležitějších organizačních problémů
- Schopnost přežít s omezenými finančními zdroji
- Změna reaktivního na proaktivní přístup
- Rozvoj týmové spolupráce uvnitř organizace
- Nástroj pro komunikaci s těmi, kteří se zajímají o budoucí záměry organizace

Omezení

- Náklady mohou převýšit přínosy
- Intuice může být upřednostňována před formálním plánováním
- Organizace řeší problémy ohrožující její existenci
- Implementace strategického plánu je nejistá

Analýza současného stavu poskytuje pevný základ pro pohled do budoucnosti a spočívá v určení:

- **silných stránek** (to, co funguje optimálně)
- **slabých stránek** (to, co lze a nutno zlepšit)
- **možností** (oblasti, které nabízejí příležitosti – trendy, pohyb v sociální sféře, technický vývoj, změny v zákonech)
- **ohrožení** (překážky – nová či existující konkurence, měnící se požadavky)

Analýza stavu organizace maticí SWOT

Tato metoda představuje koncepční rámec pro systematickou analýzu, která usnadňuje porovnání vnějších ohrožení a příležitostí se silnými a slabými stránkami organizace. Vyvinuta v 70. letech 20. století Albertem Humphreym na Stanfordské univerzitě. Spočívá v identifikaci silných a slabých stránek společnosti a oproti nim rozpoznání příležitostí a hrozeb s její pomocí lze komplexně vyhodnotit fungování firmy, nalézt problémy a překážky nebo nové možnosti růstu. Je součástí strategického (dlouhodobého) plánování.

SWOT analýza		Analýza vnitřního prostředí	
		Silné stránky (Strengths)	Slabé stránky (Weaknesses)
Analýza vnějšího prostředí	Příležitosti (Opportunities)	Strategie maximalizací silných stránek - maximalizovat příležitosti	Strategie minimalizací slabých stránek - maximalizovat příležitosti
	Hrozby (Threats)	Strategie maximalizací silných stránek - minimalizovat hrozby	Strategie minimalizací slabých stránek - minimalizovat hrozby

Cvičení (kasuistika chráněného bydlení) – realizace SWOT analýzy, stanovení vize, definování dlouhodobých a krátkodobých cílů.

Analýza STEP

- společenské/sociální faktory
- technické faktory
- ekonomické faktory
- politicko-právní faktory

Cvičení – Diskuse: Základní prvky *Plánu transformace sociální služby*, zkušenosti účastníků s procesem strategického plánování.

Analýza dostupnosti návazných služeb

- **bydlení** - chráněné bydlení, podpora samostatného bydlení
- **“pracovní aktivity”** (trávení času mimo domov) – pracovní příležitosti - sociálně terapeutické dílny, sociální rehabilitace, podpora samostatného bydlení, chráněné dílny, sociální firma
- **veřejné služby** - běžně dostupné služby v rámci “komunity” – obchod, pošta, kino, divadlo, kavárna hospůdka

Úspěšnost implementace strategického plánu

Co můžete udělat organizace pro to, aby uvedla do života co nejvíce ze svého strategického plánu?

Pro úspěšnost implementace strategického plánu může udělat nejvíc již během jeho vzniku. Aby totiž mohla uskutečňovat změny ze svého strategického plánu, musí na svou stranu získat co možná nejvíce spolupracovníků. Pravděpodobně nejúčelnější způsob, jak tohoto dosáhnout, je zapojit je do plánování a dát jim tak možnost spolupodílet se na přípravě změn, které je v budoucnosti čekají.

- Jakmile bude její strategický plán schválen, musí věnovat svou pozornost tomu, aby jej využila jako podklad pro své krátkodobé – roční – plánování.
- Stanovit takové krátkodobé cíle, které povedou k naplnění dlouhodobých cílů.
- Formulovat srozumitelné a všem jasné krátkodobé cíle.
- Přesvědčit se, že každý ze spolupracovníků ví, jaké jsou jeho hlavní úkoly pro následující období a jakým dílem přispívá k naplňování strategického plánu (a tedy poslání) organizace.
- Vytvářet organizační podmínky a klima, které přispějí k dosahování cílů.
- Dávat všem jasně najevo, že implementace strategického plánu je pro organizaci důležitá.
- Pravidelně vyhodnocovat výsledky při naplňování dílčích cílů ze strategického plánu.
- Pružně reagovat a měnit některé z dříve stanovených cílů v případě závažné události, které při svém plánování nepředpokládala.
- Dokázat poskytnout lidem kolem sebe dostatečnou podporu, kterou budou potřebovat při překonávání nejrůznějších obtíží a překážek během implementace strategického plánu.
- Dokázat jednou za čas zpomalit své tempo a podívat se s odstupem na to, čeho organizace již při implementaci plánu dosáhla.
- Nenechat si ujít příležitost oslavit i malá vítězství, jedině ta mohou dodávat energii k další práci.
- Každých šest měsíců vyhodnotit, jak úspěšná je implementace strategického plánu a upravit podle toho implementační akce tam, kde to bude potřebné.

- Na konci každého roku implementaci plánu znovu vyhodnotit předpoklady (vypracovat situační analýzu), na nichž byl plán postaven a zkontrolovat, zda se stále ještě chce ubírat směrem, který je popsán ve strategickém plánu.

3.3.5 Střednědobé plánování rozvoje sociálních služeb

Častěji se setkáváme s pojmem komunitní plánování sociálních služeb, zejména pokud se jedná o plánování na obecní úrovni. Jde o proces, který při aplikaci do praxe přispěje ke zkvalitnění života znevýhodněných osob, zmírní jejich diskriminaci na trhu práce a poskytne jim prostřednictvím nových projektů služeb i pracovní příležitosti.

Základem komunitního plánování sociálních služeb je spolupráce obcí a krajů s uživateli a poskytovateli sociálních služeb při vytváření plánu, vyjednávání budoucích služeb a realizaci konkrétních kroků. Společným cílem je zajistit dostupnost kvalitních sociálních služeb.

Metoda komunitního plánování

Umožňuje plánovat sociální služby na úrovni obcí nebo krajů tak, aby odpovídaly místním potřebám, podmínkám i lokálním odlišnostem, zvyšuje efektivitu investovaných finančních prostředků, protože je vynakládá jen na takové služby, které jsou potřebné a do tohoto procesu zapojuje všechny účastníky systému sociálních služeb (člověka s postižením, poskytovatele, zadavatele) čímž zvyšuje jejich dostupnost a kvalitu.

Nástrojem komunitního plánování je tzv. komunitní plán jako dokument, který je výsledkem vyjednávání mezi všemi účastníky procesu. Odpovídá místním podmínkám a potřebám a stanoví krátkodobé i dlouhodobé cíle a priority rozvoje sociálních služeb v dané obci (městě, kraji).

Komunitní plánování se uskutečňuje ve třech rovinách:

zadavatel - politická rovina

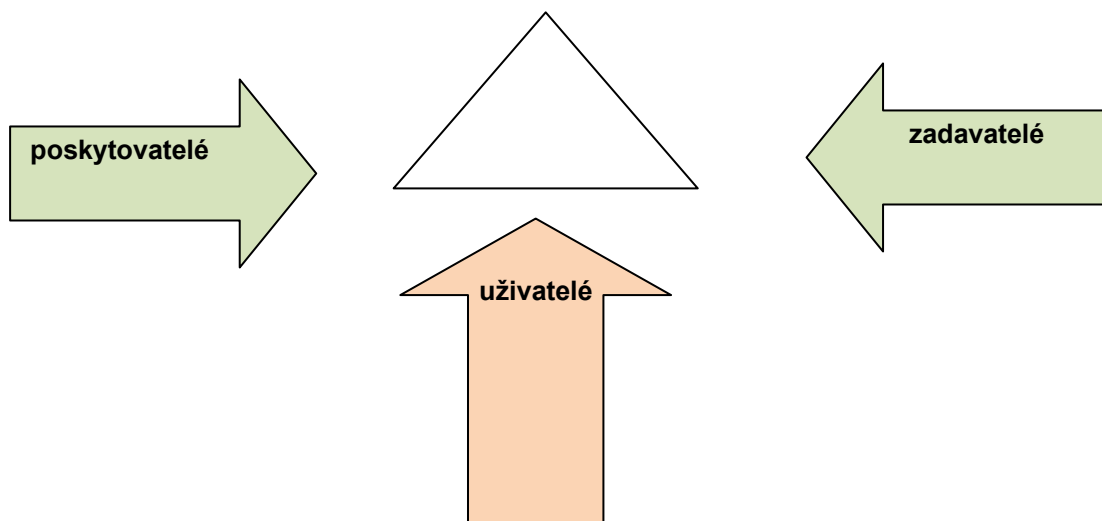
poskytovatel - odborná rovina

klient - uživatelská rovina

veřejnost

*Představíme-li si situaci jako stejnoramenný trojúhelník, tak na jedné straně jsou místní samosprávy a obce, mikroregiony či svazky obcí, které jsou nositeli veřejných prostředků, jimiž financují sociální služby a souhrnně se nazývají **zadavatelé**.*

*Na druhém rameni jsou subjekty, které vykonávají určitou službu pro cílové skupiny, které souhrnně vystupují pod názvem **poskytovatelé**. Mezi netypické poskytovatele bychom mohli zahrnout i zaměstnavatele, kteří vytvářejí nové pracovní příležitosti i pro sociálně znevýhodněné osoby na trhu práce. Na třetím rameni, zdánlivě nejslabším, jsou **osoby s postižením** jako koneční příjemci pomoci, služby či podpory, tedy skupiny znevýhodněné na trhu práce.*



Cvičení – Diskuse: Výhody a nevýhody zapojení transformované sociální služby do procesu komunitního plánování na obecní a krajské úrovni.

3.4 Zdroje informací

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

Vyhláška č. 505/2006 Sb., v platném znění

Metodická příručka způsobilých výdajů pro programy spolufinancované ze strukturálních fondů a Fondu soudržnosti na programové období 2007 – 2013

Metodický manuál pro naplnění vybraných národních standardů kvality sociálních služeb, Děčín, Charitní sdružení Děčín, 2005

Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb, Praha, MPSV, 2008

4. Komunitní plán péče města Ústí nad Labem na období 2010 – 2013, Ústí nad Labem, Centrum komunitní práce, 2010

Strategický plán rozvoje občanského sdružení Sociální agentura na období 2008 -2011, Sociální agentura,o.s.,2008

BÁRTA, J.: Strategické plánování, NROS, Praha 1997

KOONTZ, H. WEHRICH: Management, East Publishing, Praha 1993

KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E.: Sociální služby a příspěvek na péči, Praha: ANAG, 2009, ISBN:978-80-7263-559-7

STEINER, A. GEORGE: Strategic Planning, Free Press Paperbacks, NY 1997

4 Modul 4 - Metody práce s uživatelem

Autorka: Mgr. Radka Čebišová

Cíl modulu

seznámit účastníky s vybranými metodami práce s uživatelem dle jeho individuálních potřeb.

Obsah kurzu:

Vhled do vybraných metod práce s klientem (preterapie, bazální stimulace, totální komunikace, rozvoj kognitivních funkcí, ergoterapie, pohybová a taneční terapie, zooterapie, canisterapie, arteterapie, muzikoterapie, efektivní učení).

4.1 Terminologie

Preterapie je metoda, která pomáhá při komunikaci s klienty, jejichž schopnost navázat nebo udržet psychický kontakt je narušena. Umožňuje například zlepšit komunikaci lidí, kteří žijí v domovech pro osoby se zdravotním postižením.

Preterapie prokázala, že může být užitečným nástrojem psychoterapie, ale i metodou, kterou lze využívat i při běžném provozu v organizacích pro osoby se zdravotním postižením, proto je přínosná jak pro psychology a psychiatry, tak pro každého, kdo v této oblasti působí: zdravotníky, sociální pracovníky, pracovníky přímé péče, rodiče atd.

Metoda preterapie, kterou vyvinul psycholog Garry Prouty, je velkým přínosem v oblasti psychoterapie zaměřené na člověka. Preterapie umožňuje navázání kontaktu s lidmi, kteří mívají nálepku „ nereaguje na terapeutické působení“.

Prouty za výchozí bod považuje „psychologický kontakt“ mezi terapeutem a klientem, který Carl Rogers specifikoval jako jednu z nutných podmínek terapeutického procesu. Právě tento kontakt může být některým lidem cizí, nezvládnou ho. Proutyho metoda je založena na principu **zrcadlení též reflektování**, což znamená, že terapeut klientovi zrcadlí to, co vnímá. Metodu zrcadlení poprvé v praxi použil Otto Rank. Opakoval to, co mu klienti sdělovali, aby lépe pochopil jejich způsob uvažování. Carl Rogers metodu zrcadlení rozšířil na emocionální rovinu, aby přesněji poznal pocity a prožitky svých klientů. Prouty tento princip rozvedl ještě dále a reflektování používá proto, aby pomohl klientům navázat kontakt s realitou, se sebou samými i s druhými lidmi.

V Evropě byl tento přístup přijat a dále rozvíjen především v Belgii, Itálii a Nizozemsku, od roku 1992 jej odborníci aplikují v Německu.

Preterapie je další stupeň ve vývoji myšlení a praxe zaměřené na člověka. Rogersův přístup k terapii byl založen na třech nutných předpokladech (Rogers, 1957) či postojích:

1. **Bezpodmínečné pozitivní přijetí** – znamená vřelý, přijímající, pečující postoj k člověku, kterému poskytujeme podporu, vstřícnost a upřímný zájem, ať je to kdokoli.
2. **Empatie** - je spojena s jasným vyjadřováním porozumění pro klientovu zkušenost.
3. **Kongruence** - emoční opravdovost, otevřené projevování pocitů terapeuta vůči klientovi.

Přítomnost a vyjadřování těchto přístupů, včetně nedirektivního zrcadlení klientových pocitů a sdělování významů, představuje základ terapie zaměřené na klienta. Toto splývání postojů a technik je považováno za posilující faktor pro sebeuvěření a seberealizaci (Rogers, 1978).

Jako první podmínku terapeutického vztahu definuje Rogers **psychologický kontakt** (Rogers, 1959). Tato „první podmínka“ však bývá opomíjena. Preterapie je tedy vhodná především pro lidi, kteří nedokážou navázat kontakt, jelikož jejich *schopnost navázání kontaktu je omezená*.

Psychologický kontakt

Psychologický kontakt je vymezen na třech úrovních:

- **Kontaktní reflexe**, tj. práce na straně terapeuta
- **Kontaktní funkce** - proces na straně člověka samotného
- Zlepšení kontaktu se hodnotí podle projevů **kontaktního chování**.

Kontaktní reflexe

Kontaktní reflexe jsou techniky uskutečňování empatického kontaktu. Přicházejí ke slovu, když není navázán dostatečný kontakt pro realizaci terapie. Reflexe umožňují navázat kontakt mezi terapeutem a klientem, nedokáže-li klient navázat realitní, emocionální nebo komunikační kontakt. Tyto reflexe jsou velice konkrétní, realistické a duplikované.

Je nutné respektovat předřečové či nedostatečně jazykově vyjádřené pocity. Existuje pět druhů kontaktních reflexí:

1. **Situační reflexe** - sledujeme aktuální klientovu situaci, okolí a prostředí, v němž žije, a reflektujeme jeho chování.
Příklad: Pan Petr se upřeně dívá na nějakou skvrnu na podlaze. Reflektujeme: „Díváte se na velkou skvrnu na podlaze“.
Tento druh reflexí podněcuje kontakt s realitou.
2. **Obličejové reflexe** - díváme se člověku přímo do tváře a pozorujeme předexpresivní emoce.
Příklad: „Pavel se usmívá“, „Pavel se tváří rozzlobeně“.
Tento druh reflexí podněcuje kontakt na rovině emocí.
3. **Tělové reflexe** - pro některé lidi bývá typické bizarní držení těla, gesta, pohyby. Nezřídka se vyskytují nepřírozené a strnulé pozice. Můžeme je reflektovat slovně nebo tělesně.
Příklad slovního zrcadlení: „Eva má ztuhlé tělo“, „Jana se kolébá“
Příklad tělového zrcadlení: přesně opakujeme všechny pohyby, které člověk dělá.
Tyto reflexe pomáhají lidem snáze žít ve svém těle a překonávat tělesné odcizení.
4. **Slovní reproduktivní reflexe** - nemálo lidí žije na předřečové úrovni. Vyjadřují se jen úlomkovitou řečí, v nesouvislých větách či jen ojedinělými slovy. Objevují se příznaky echolálie (opakování slov a vět) a neologismy. Pozorně nasloucháme a reflektujeme slovo, byť jeho

významu nerozumíme, aby člověk byl přijat jako rovnocenný partner v komunikaci. Člověk tímto způsobem bývá povzbuzen a pak často svůj projev rozšíří.

Příklad: „(nesouvislý projev).....běžet, (nesouvislý projev).....strom, (nesouvislý projev).....papír“. Budeme reflektovat tři vyslovená slova. Příležitostně můžeme reflektovat i neverbální zvuky, což napomáhá rozvíjet komunikační kontakt.

5. **Zopakované reflexe** - ztělesňují základ opětovného kontaktu. Princip je prostý. Vidíme-li, že předchozí reflexe byla účinná, použijeme ji znovu. Zopakované reflexe mohou být dlouhodobé nebo krátkodobé.

Uvedených pět technik poskytuje člověku jakousi komunikační síť na různých úrovních, takže má dostatek příležitostí k tomu, aby vyjádřil, co potřebuje a mohl s námi navázat kontakt. Toto vše člověku pomáhá, aby se posunul z předkomunikačního stádia na úroveň exprese (vyjádření).

Kontaktní funkce

Jsou označovány jako realitní, emocionální a komunikační kontakt. Jsou koncipovány jako funkce vědomí a utvářejí teoretické cíle preterapie. Účelem preterapie je z tohoto hlediska obnova a rozvoj **realitního, emocionálního a komunikačního kontaktu**.

Realitní kontakt je popsán jako uvědomění si „světa“. Konkrétně je tím myšleno uvědomování si lidí, míst, věcí a událostí. Setkáváme se s lidmi na úřadech, v letadle, na ulici a podobně. Lidé jsou nedílnou součástí naší reality. Všechno na světě obývá nějaké místo - já jsem tady, ty jsi tam, babička je na Moravě,...Kolem nás jsou spousty věcí - knihy, jídlo, slunce, hvězdy,.....s věcmi jsme v neustálém kontaktu. Události jsou naopak dočasné: „V létě jsem byla v Egyptě“. „O víkendu pojedu k rodičům“. Součástí naší reality je samozřejmě i čas.

Emocionální kontakt lze definovat jako uvědomění si svých nálad, pocitů a emocí. Nálady jsou těkavé, nemají dlouhého trvání. Například můžeme říct: „Dneska mám opravdu špatnou náladu“. Stává se, že ani nevíme, proč tu či onu náladu máme, přesto je přítomná. Pocity jsou specifičtější, jsou přesněji vymezitelné, více přítomné a především mají konkrétní předmět: „Dneska jsem smutná, protože nemám čas na odpočinek“. Emoce jsou intenzivnější a obvykle se vztahují ke konkrétní události: „Jestli bouchneš babičku, strašně se rozzlobím“.

Emocionální kontakt se tedy vždy vztahuje k „JÁ“.

Komunikační kontakt je symbolickým vyjádřením reality (světa) a emocí (JÁ) určených druhým lidem prostřednictvím slov a vět či nějakého alternativního způsobu komunikace. Je to však víc než pouhý přenos informací, protože jeho součástí je smysluplné vyjádření našich prožitků světa a sebe samých pro druhé lidi.

Kontaktní chování

Kontaktní prvky chování jsou takové změny chování, které se objevují jako výsledek posilování kontaktních funkcí prostřednictvím kontaktních reflexí.

Výsledek: Navázání realitního, emocionálního a komunikačního kontaktu. Realitní kontakt - slovní projev týkající se lidí, míst, událostí a věcí.

4.2 Totální komunikace (TK)

Komunikace je nedílnou součástí pomoci lidem a zvláště důležitého významu nabývá při podporování lidí s potížemi v učení (tzv. mentálním postižením). Totální komunikace představuje komunikační filozofii, která prosazuje postupy zaměřené na člověka.

„Totální komunikace je komunikační filozofie, nikoliv komunikační metoda, natož výuková metoda. Totální komunikace představuje přístup pro vytvoření úspěšné a rovné komunikace mezi lidmi s rozdílným jazykovým vnímáním. Použití totální komunikace obnáší ochotu použít všechny dostupné prostředky za účelem pochopit a být pochopen.“

Hanson, B.

Totální komunikace je komplexní komunikace, která zahrnuje široké spektrum způsobů komunikace: mluvenou řeč, psaní, čtení, zpěv, pohyby celého těla, mimiku, gesta i specifické tzv. augmentativní a alternativní způsoby komunikace. **Augmentativní** systémy komunikace mají podporovat již existující, ale pro běžné dorozumívání nedostatečné komunikační schopnosti.

Alternativní komunikační systémy se používají jako náhrada mluvené řeči.

Podstata a principy totální komunikace (TK)

- Výchozí bod TK - právo každého člověka na komunikaci.
- Filozofie TK - lidé spolu chtějí vzájemně navazovat kontakty a každý člověk by měl respektovat a uznávat jazyk a způsoby vyjadřování jiných lidí.

Postřeh pro porozumění: Abychom mohli dobře totálně komunikovat, musíme se zaměřit na konkrétní osobu. Musíme vědět, které metody nebo které kombinace dané metody osobě nejlépe vyhovují.

Postřeh pro vyjadřování: Totální komunikace považuje všechny prostředky za rovnocenné a platné formy vyjadřování, a tak je potřeba k nim přistupovat.

Systémy s pomůckami: předměty, fotografie, písmena, psaná slova, kreslení, komunikační „záznamové“ tabulky, technické pomůcky s hlasovým výstupem, počítače, systémy grafických symbolů-PCS, Bliss, piktogramy.

Totální komunikace je pojem, který se používá ve dvou různých významech. Nejčastěji totální komunikaci označujeme jako filozofii určitého způsobu myšlení nebo komunikace. TK je praktická metoda pro navázání komunikace s neslyšícími.

Cílem totální komunikace je umožnit člověku využívat pro něj nejpřirozenější, "na míru šitý" komunikační prostředek

Mnoho lidí používá neformální komunikační styly, které jsou pro ně jedinečné. Někdy jsou tyto lidé značně závislí na lidech, kteří je znají a rozumějí jim.

Je opravdu důležité, aby tyto jedinečné komunikační styly byly zaznamenány, aby se lidé, kteří se kolem daného člověka pohybují, mohli o těchto konkrétních stylech komunikace dozvědět.

Komunikační tabulky

Jsou jednoduchá, ale účinná cesta k záznamu toho, jak někdo komunikuje prostřednictvím svého chování. Každý, kdo je závislý na podpoře poskytované jinými lidmi, obzvláště potřebuje, aby bylo rozumět tomu, co říká.

Komunikační tabulka

Když se děje toho:	Člověk dělá nebo říká:	Myslíme si, že to znamená:	Měli bychom udělat/děláme:

Facilitovaná (ulehčovaná) komunikace

je založena na mechanické podpoře ruky člověka, který chce něco sdělit. Umožňuje tedy jakékoliv osobě vyjádřit se tím, že ukáže na obrázek, předmět, písmeno či vyjádřit se celými větami na klávesnici. Jako komunikační metodu ji rozpracovala Australanka Rosemary Crossley v 70. letech. Cílem je omezit podporu ruky na nejmenší míru a nabídnout tak lidem možnost samostatnosti ve vlastním projevu. Tato metoda je nejrozšířenější v USA, Francii, Británii, Itálii a Belgii.

Osvědčené postupy pro podporu komunikace

Zahrnují ochotu skutečně naslouchat a poznat, jakým způsobem dotyčný člověk komunikuje s vámi a jak vy s ním. Poskytnutí dobré podpory člověku vyžaduje usilovné rozvíjení jeho vlastních schopností a dovedností.

Nositelé efektivní komunikace – komunikační partneři

Musejí umět naslouchat zvukům a po té slově, pozorovat – nejen tváře a výrazy ve tvářích, věnovat pozornost ostatním lidem, vystřídat se, aktivně se účastnit, mít zájem komunikovat.

Komunikační partner

- musí umět rozpoznat snahu člověka o komunikaci a reagovat na ni
- znát způsoby, jak udržet a rozvíjet konverzaci s člověkem s postižením
 - *nepokládat pouze uzavřené otázky, na které je odpověď typu ano/ne*
 - *pokládat jen jednu otázku*
 - *neužívat negativní otázky*
 - *dát druhé osobě dostatek času na odpověď*
 - *umožnit „výměnu“ při komunikaci*

Sociální pracovník potřebuje mít zároveň kontrolu, že člověk sdělení rozumí. Je třeba přijaté sdělení zopakovat a případně rozšířit.

4.3 Zdroje informací

KRAHULCOVÁ, B. Komunikace sluchově postižených. Praha: Karolinum, 2002.

ISBN 80-246-0329-2.

KUBOVÁ, L. Alternativní komunikace, cesta ke vzdělávání těžce zdravotně postižených dětí.

KUBOVÁ, L. Piktogramy-metodická pomůcka. Praha: TEACH-MARKET, 1997.

JANOVCOVÁ, Z. Alternativní a augmentativní komunikace. Brno: PdF MU, 2003.

ISBN 80-210-3204-9. Praha: TECH-MARKET, 1996. ISBN 80-902134-1-3.

PROUTY, G., Van WERDE, D., PÖRTNER, M. Preterapie. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-949-6

VEXIAU, A-M. Dej mi ruku ať mohu mluvit: vrátit slovo těm, kteří jsou odříznuti od světa.

Kol.: Děti mezi ústavní výchovou a rodinou. Praha: Sborník ke konferenci konané ve dnech 8. a 9. 11. 2007.

VALENTA, M.; MÜLLER, O. *Psychopedie*. Praha: Parta, 2007. ISBN 978-80-7320-099-2.

KLENKOVÁ, J. Logopedie. Havlíčkův Brod: Grada, 2006. ISBN 80-247-1110-9.

KUBOVÁ, L. *Alternativní komunikace – cesta ke vzdělávání těžce postižených dětí*. Praha: Tech-Market, 1997. ISBN 80-86114-00-7.

KUBOVÁ, L. *Piktogramy - učebnice*. Praha: Tech-Market, 1997. ISBN 80-902134-9-9.

KUBOVÁ, L., PAVELOVÁ, Z., RÁDKOVÁ, I. *Znak do řeči*. Praha: Tech-Market, 1999. ISBN 80-86114 23-6.

LAUDOVÁ, L. Alternativní a augmentativní komunikace In ŠKODOVÁ, E., JEDLIČKA. I. a kol. *Klinická logopedie*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-546-6

JANOVCOVÁ, Z. *Alternativní a augmentativní komunikace*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3204-9.

ROGERS, C. RANSOM. *The Problem of Being Human*. Lafayette: Real People Press, 1967.

HANSON, B. *et al. Education of deaf children and young people. Guides for Special Education*. UNESCO 1987.

4.4 Efektivní učení (Structured instructions)

Autorka: PhDr. Lada Furmaníková

Lidé s postižením mohou využívat podporu ve všech základních životních oblastech: v oblasti bydlení, práce nebo vzdělávání, při využívání volného času nebo v oblasti vztahů. Ve všech těchto oblastech je možné využít podporu prostřednictvím nácviku sociálních dovedností, která umožní lidem s postižením získat a udržet si dovednosti potřebné pro běžný, každodenní život.

Tato podpora by měla vždy respektovat specifické potřeby cílových skupin i jednotlivců. Při nácviku sociálních dovedností je vhodné uplatňovat základní psychologické zákonitosti a didaktické zásady – a to i přesto, že k nácviku a přenosu nedochází ve vzdělávacích zařízeních, ale v oblasti sociálních služeb. Respektování zákonitostí a zásad totiž může zjednodušit a zefektivnit spolupráci mezi klientem a pracovníkem.

Psychologické zákonitosti učení

1. Zákon motivace

Při spolupráci pracovníka a klienta je motivace jedním z klíčových faktorů ovlivňujících celkovou efektivitu intervence. Zejména zpočátku musí být využíváno motivace, která vychází z vnitřních pohnutek člověka, než motivace vnější. Člověk s postižením musí rozumět tomu, proč nácvik probíhá, k čemu mu získá nové dovednosti bude. Různými formami vnější motivace můžeme v procesu spolupráce klienta jen podporovat.

Obvykle bývá užitečnější využívat různé formy pozitivní motivace, která zviditelní úspěch klienta nebo zážitek úspěchu posílí, než motivace negativní, kdy je jeho výkon motivován a provázen strachem z očekávání nepříjemností a sankcí. Protože zážitek úspěchu má velmi silný motivační účinek, pracovník by měl podpořit jeho vznik i u těch klientů, jejichž schopnosti a dovednosti jsou na nižší úrovni (např. volbou postupů, kdy se činnost dělí na menší úseky, v nichž může zažít úspěch). Naopak prožitek neúspěchu obvykle motivaci spíše snižuje, zvláště pokud je zážitek neúspěchu opakovaný nebo není vyvážen úspěchy.

2. Zákon zpětné aferentace

Zpětná aferentace znamená konfrontaci stanoveného cíle s cílem skutečně dosaženým, tedy porovnávání předem stanoveného cíle spolupráce s tím, k čemu spolupráce skutečně vedla a jaké měla nakonec výsledky.

K tomuto srovnání je nejprve nutné splnění cíle vyhodnotit, a to v souladu s předem stanovenými kritérii. Pokud se jedná o plnění dlouhodobějších cílů, bývá obvykle efektivnější diskutovat o naplňování cíle a podávat zpětnou vazbu již v průběhu učení nebo nácviku. Tím lze nejen předejít zpevnění nesprávných vzorců v době, kdy nová dovednost nebo způsob chování ještě nejsou automatizované, ale také průběžně posilovat motivaci člověka ke splnění cíle a další spolupráci.

3. Zákon přenosu učení

Základem přenosu je zobecnění toho, co se člověk naučil takovým způsobem, aby byl schopen přenést nově naučené (např. novou dovednost) do podobné činnosti nebo prostředí.

Přenos dovedností a nových způsobů chování do jiných činností nebo prostředí bývá často kritickým bodem, protože vyžaduje určitou míru generalizace, abstrakce, vyhledání bodů, které jsou společné pro obě činnosti, jejich abstrahování a přenos do nových podmínek a situací – a právě tyto schopnosti mohou být u lidí s mentálním postižením omezeny. Přesto, že by tedy byl přenos dovedností do jiných situací nebo prostředí žádoucí, nelze očekávat, že k němu dojde automaticky. Je proto vždycky nutné zvážit, zda, v jakých oblastech a jakým způsobem může být nácvik realizován – a to zejména tam, kde nácvik neprobíhá v prostředí, v kterém bude činnost posléze realizována (např. příprava lidí, kteří budou odcházet z DOŽP na život v běžném prostředí).

4. Zákon opakování

Opakováním dochází k fixaci nových návyků a dovedností. Lidé s mentálním postižením mohou mít různá omezení v oblasti paměti a pozornosti, a proto je potřeba počet i způsob opakování přizpůsobit jejich individuálním potřebám.

Valenta a Müller (2007, s. 263 podle Linhart, 1967) doporučují při opakování respektování následujících zásad:

- opakovat stejné věci různými způsoby, v různých podmínkách
- postupovat systematicky a způsobem, který je klientovi srozumitelný
- při opakování využívat pozitivní zpětné vazby (např. pochvala) tak, aby byl účinek správně vykonaného úkonu posílen
- frekvenci opakování volit individuálně, přizpůsobit ho člověku a také tomu, co má být naučeno (např. složitost úkonu)
- respektovat psychohygienické zásady, tj. při nácviku dodržovat přestávky, střídat činnosti, metody, prostředí atd.
- motivovat člověka s postižením (pozitivní zpětnou vazbou, poukazováním na využití dovednosti atd.)

Didaktické zásady

Didaktické (výukové) zásady vycházejí většinou z výše uvedených psychologických zákonitostí učení. Zachycují a vyjadřují předpoklady a podmínky, kterými by se měl řídit proces nácviku sociálních dovedností. Jejich dodržování přispívá ke zvyšování jeho efektivity. Valenta a Müller (2007, s. 264) definují obecné didaktické zásady, které je efektivní respektovat při nácviku s lidmi s mentálním postižením:

1. Zásada uvědomělosti, aktivity a participace

Klienti sociálních služeb musí být v maximální možné míře a v různých podobách zapojeni do nácviku sociálních dovedností – tedy do naplňování svých cílů. Zapojení člověka by měl pracovník předpokládat

a umožňovat, a pokud jsou osoby spíše pasivnější, měl by aktivně vytvářet situace, ve kterých klient dostane prostor pro partnerskou účast (Jesenský, 2000, s. 168). Tato zásada vyžaduje, aby osoby rozuměly významu získávaných vědomostí, znalostí a dovedností pro svůj běžný život, ale také požadavkům, které jsou na ně kladeny (proč se mají toto učit tímto způsobem). Důraz je kladen na vlastní motivaci jedince. Pokud člověk není k získání dovedností motivován, může se jej pracovník pokusit motivovat například prostřednictvím objasnění významu a smyslu navrhovaných cílů (k čemu mu dovednost bude, co tím získá).

2. Zásada názornosti

To, co se má člověk naučit, co si má osvojit, by mu mělo být předkládáno tak, aby mohl do vnímání zapojit co možná nejvíce smyslů (zrak, sluch, hmat atd.). Uplatňování této zásady vede nejen ke zvýšenému zájmu osob, ale zejména k trvalejšímu zapamatování a dokonalejšímu osvojení učeného (Mužík, 2004).

Zásada upozorňuje, že nejčastěji vyžívaná metoda verbálního přenosu informací (výklad, tj. sdělím klientovi, jak má postupovat) nemusí být zejména u osob s mentálním postižením dostatečná. Proto je potřeba přenos a fixaci při nácviku dovedností podpořit nejen využitím vizuálních a audiovizuálních pomůcek (např. různá schémata a postupy, videa atp.), ale zejména realizací aktivit v běžném prostředí (zejména při nácviku specifických, rolových a instrumentálních dovedností). Tyto pomůcky nemusí být unifikované, jak je obvyklé ve školní prostředí, ale může je vytvářet i pracovník sám nebo ve spolupráci s klientem tak, aby odpovídaly jeho specifickým potřebám.

3. Zásada přiměřenosti

Výběr postupů (jak bude nácvik probíhat) i organizační záležitosti (kdy, jak často, jak dlouho) musí odpovídat specifickým potřebám klienta, ale také jeho aktuálním dovednostem, zkušenostem a motivaci. Přiměřený přístup pracovníka a volba postupu přímo souvisí s (ne)možností klienta zažít při nácviku úspěch a má tak vliv na jeho postoj k nácviku, k pracovníkovi i sobě samému. Čím méně člověk rozumí cílům učení, tím je nutno volit pestřejší a zajímavější postupy a také přizpůsobovat tempo výuky.

4. Zásada soustavnosti

Zásada upozorňuje, že je nutné, aby si lidé osvojovali vědomosti, dovednosti a návyky v ucelené soustavě, systému, jehož prvky na sebe srozumitelně navazují. Nové poznatky a dovednosti musí být prezentovány tak, aby umožňovaly jejich postupné zařazování do systému a poznání jejich vzájemných vazeb. Nesmí jich tedy být příliš mnoho najednou; pokud se jedná o složitější úkon nebo informaci, je potřeba ji nejprve bezpečně fixovat (např. metodou bezchybného učení, viz níže). Právě systematické uspořádání usnadňuje zapamatování a snazší vybavování informace nebo dovednosti.

5. Zásada trvalosti

Tato zásada je zaměřena na uchování a znovu vybavování poznatků a dovedností. Její naplňování přímo souvisí s dodržováním ostatních zásad, zejména se zásadou soustavnosti: pouze informace, které si osoba začlení do struktury nebo schématu, je možné udržet v paměti po delší dobu. Aby byly nové znalosti a dovednosti využitelné, musí pracovník podporovat záměrné zapamatování, logicky strukturovat věci, které se má člověk naučit a objasňovat význam nových znalostí a dovedností pro jeho běžný život (Mužík, 2004, s. 67).

Podmínkou trvalého osvojení je také pochopení a dostatečné procvičování a opakování. Dovednosti a návyky však musí být nejen naučeny, ale i dále udržovány. Aktualizace, procvičování a využívání

naučeného ve více či méně analogických podmínkách a situacích je podmínkou toho, aby se nově vytvořené návyky, dovednosti a poznatky udržovaly. Naučené je upevňováno, pouze pokud osoba naučené dovednosti dále praktikuje ve svém životě.

6. Zásada uplatňování reedukačních a kompenzačních postupů a technických podmínek

Tato zásada reflektuje, že obtíže osob s postižením a jejich důsledky v různých oblastech je možné ovlivnit prostřednictvím využíváním různých specifických postupů a úpravou podmínek (Jesenský, 2000, s. 168). Tyto úpravy mohou zefektivnit proces spolupráce a mohou i dále posilovat soběstačnost a samostatnost osob s postižením.

7. Zásada orientace na praxi

To, co se člověk učí, musí být přímo využitelné v běžném životě (Mužík, 2004). Člověk musí chápat, co je cílem spolupráce a jak nově naučené dovednosti a znalosti využije. Proto musí spolupráce maximálně zohledňovat představy a zkušenosti člověka.

8. Zásada aktuálnosti

Učební materiál musí odpovídat aktuálním, reálným potřebám osoby (Mužík, 2004).

Bezchybné učení - Errorless Learning

Bezchybné učení je metoda, která je využívána při nácvičování sociálních a pracovních dovedností a která kompenzuje některé obtíže charakteristické pro osoby s mentálním postižením (zejména obtíže v oblasti verbálního učení a paměti). Tato metoda využívá implicitní, procedurální učení, které zahrnuje takové psychomotorické akce, které se opakují v nezměněných podobách a mohou být naučeny „bez přemýšlení“ nebo uvědomování.

Nácvik je založen na podrobné analýze úkonu nebo dovednosti člověka, které mají být naučeny. Jednotlivé, nejmenší a nejjednodušší kroky jsou pak opakovány a postupně nacvičovány.

4.5 Strategie podpory

Hlavním cílem podpory je umožnit člověku, aby časem činnost vykonal zcela samostatně. Účelem tréninku je přejít od vyšší formy podpory k menší a nakonec k úplnému snížení, vytráčení podpory. Aktuálně zjišťujeme rozsah potřebné podpory a to tak, že nejdříve dáváme co nejmenší podporu (gestem, jemným dotykem), když nestačí, postupně podporu zvyšujeme. Podporu použijeme před činností pouze výjimečně, po činnosti až v pozdější fázi tréninku

Klíčové otázky strategie podpory

- jakou podporu poskytovat
- jak velkou podporu poskytovat
- kdy podporu poskytovat

Základem je podpora během činnosti (simultánní nápověda)

Výhody

- umožňuje samostatné rozhodování
- umožňuje mu předvést, co umí
- snižuje se chybovost
- minimalizuje narušení řetězce učení (náповěd a reakcí)

Podpora vychází z potřeb člověka s postižením, ne z očekávání sociálního pracovníka (tj. očekáváme, že klient to dokáže a zároveň zasahujeme, když je jednoznačné, že to nezvládne).

Práce s chybou

Člověk udělá činnost tak rychle, že nestihneme včas předejít chybě

- pracovník, asistent se omluví (chyba, že nezasáhl včas)
- poskytnete podporu, náповědu k nápravě - „**zkuste to jinak**“
- přenáší odpovědnost na člověka, zvyšuje jeho sebevědomí, umožňuje mu naučit se, jak z problému ven
- poukáže na předešlý podnět (naváže znovu řetěz učení)

4.6 Metodika nácviku

Zaznamenáváme, jakou podporu člověk potřeboval (slova, gesta), jaký krok zvládnul, případně co udělal špatně. Záznamy prioritně slouží ke sledování toho, jak se učí, pomohou při plánování tréninku, zajistí kontinuitu, pokud se pracovníci střídají, umožní předejít případným rizikům a může zajistit v určité podobě také sebekontrolu.

Pokud hodnotíme dosažení cíle, zaměřujeme se na rozlišení zvládnutí kroku x zvládnutí celé činnosti x opakované zvládnutí činnosti. Např. klient bude zvládat stlaní postele určitou rychlostí, po určitou dobu nebude dělat víc než z % chyb.

Metodika nácviku

Je vytvořena písemná **analýza nácviku**. Identifikujeme při ní **kritická místa a rozhodovací kroky**. Dále se určí kritérium **pro zvládnutí činnosti** (kdy člověk činnost skutečně zvládne), **čas** – jak dlouho bude trvat jeden tréninkový blok, v jakém **prostředí** budeme nacvičovat (přirozené, simulované nebo kombinované), jakou **motivaci** budeme používat (+ plán postupného odstraňování umělé motivace), jaká bude **struktura učení** (jaký druh řetězení použijeme), **způsob**, jak budeme později generalizovat naučenou činnost (rozšiřovat její zvládnutí v jiném prostředí, s jinými lidmi).

Přirozené x simulované prostředí struktury učení (řetězení)

1. řetězení kompletního úkolu
2. učení po trsech
3. řetězení dopředu
4. zpětné řetězení
5. kombinovaná struktura učení

GENERALIZACE - způsoby, jak rozšířit výkon uživatele za hranice původních podmínek, za kterých byla dovednost vyučována

Riziko závislosti na pracovníkovi, který připravuje klienta do nové služby, řešíme:

- omezit pochvaly během učení (Žádná zpráva = dobrá zpráva)
- omezit oční kontakt (očima sledujeme činnost)
- omezit osobní tón, emotivní komunikaci (nápovědy ve věčném tónu)

Činnost, kterou nacvičujeme, má být věkově přiměřená, hned využitelná (člověk si ji sám zvolil nebo s učením souhlasil).

4.7 Zdroje informací

MUŽÍK, J. *Androdidaktika*. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-045-9.

JESENSKÝ, J. *Andragogika a gerontagogika handicapovaných*. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-7184-823-9.

5 Modul 5 - Kvalita v sociálních službách

Autorka: Mgr. Martina Chlápková

5.1 Dobrá sociální služba

Je určena

- **kvalitou** tj. naplněním standardů kvality sociálních služeb, které jsou zaměřeny na dodržování práv člověka
- **dostupností** sociálních služeb (místní a časová)

Definice kvality

Kvalita je jistota a důvěra.

Kvalita je dosažení souladu s požadavky. (Philip B. Crosby – zdroj Akademický slovník cizích slov)

Kvalita je souhrnem kladných vlastností služby. (zdroj Akademický slovník cizích slov).

5.2 Kvalita v sociálních službách

Je dynamická rovnováha mezi objektivizovanými standardy kvality a subjektivním spokojeností člověka.

Kvalitní sociální služba

Umožňuje lidem v nepříznivé sociální zůstat rovnocennými členy společnosti a žít v kontaktu s přirozeným sociálním prostředím. Podporuje aktivní přístup k životu, podporuje hodnotu a důstojnost každého člověka. Kritériem kvality sociální služby je kvalita běžného života, života běžného vrstevníka.

Dobrá praxe v sociálních službách

Dobrou praxí rozumíme souhrn odborných postupů, přístupů a metod. Dobrá praxe vychází z důkladných znalostí problematiky vtažující se k dané oblasti, např. sestavení individuálního plánu u člověka s mentálním postižením, který nekomunikuje slovně.

Sociální služby musí být poskytovány v zájmu klienta a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. Aplikace standardů kvality - není univerzální řešení, není jedna cesta aplikace.

Kvalita života je tam, kde jsou ctěny základní lidské hodnoty:

- soukromí
- nezávislost
- důstojnost
- právo volby

5.3 Systémy řízení kvality

EFQM (European Foundation for Quality Management) je nezisková organizace založená v roce 1988 s cílem prosazovat do praxe principy TQM.

EFQM Excellence Model je model vyvinutý touto organizací jako rámec pro uplatňování metod řízení jakosti v organizaci. Jde o:

- praktický nástroj pro sebehodnocení
- návod pro zlepšování
- rámec pro manažerský systém organizace
- způsob sjednocení terminologie ISO 9001

Zákon o sociálních službách a standardy kvality sociálních služeb

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. byl schválen 14. 3. 2006 s účinností od 1. 1.2007. Standardy kvality sociálních služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb §88, §89, §90

Filozofie zákona o sociálních službách

(§ 2, odst. 2 - **Základní zásady**)

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

5.4 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality jsou vytvořeny ve spolupráci s klienty i poskytovateli sociálních služeb. Obsahují aplikaci obecných modelů hodnocení kvality. Využívají zkušeností evropských (VB).

Standardy kvality řeší následující oblasti:

- procedurální standardy - oblast procesní (vztahů mezi uživatelem a poskytovatelem)
- personální standardy - oblast personální
- provozní standardy – oblast provozní

Procedurální standardy

1. Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb (naplnění filozofie)
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu (potřeby)
4. Smlouva o poskytování sociální služby (srozumitelnost pro člověka s mentálním postižením)
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb (zpětná vazba o nastavení služby)
8. Návaznost dostupné služby na další dostupné zdroje (práce, volný čas, dostupnost lékařské péče apod.)

Personální standardy

9. Personální a organizační zajištění služeb (pravidla pro přijímání a zapracování pracovníků, stanovení týmu k potřebám cílové skupiny klientů, podpora pracovníků)
10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Provozní standardy

11. Místní a časová dostupnost sociální služby
12. Informovanost o službě
13. Prostředí a podmínky pro poskytování služby
14. Nouzové a havarijní situace (řízení rizik)
15. Zvyšování kvality sociálních služeb (hodnocení)

Standard č. 1: Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb

Každý poskytovatel sociální služby je povinen nabízenou službu jasně popsat:

- CO poskytuje – jakou má nabídku služeb,
- KDY a KDE lze služby čerpat,
- PRO KOHO – jaké cílové skupině osob je určena,

- JAK – za jakých podmínek a pravidel je poskytována,
- a PROČ – s jakým cílem.

Poslání služby

Chyby: nesrozumitelnost, neztotožnění pracovníků, veřejný závazek neodpovídá požadavkům standardů, nesoulad se skutečností – komplexní péče

Informace: název organizace, místo, komu je služba určena, typ služby, smysl služby, oč služba usiluje, základní poskytované služby (orientace pro budoucího zájemce o službu)

Cíle - konkrétní a měřitelné cíle, reálné plány, které jsou v souladu s posláním

Okruh osob, kterým je poskytována služba

Rozvojové cíle (SWOT analýza, komunitní plánování)

Principy – zásady služby (uplatňování vlastní vůle; předsudky a negativní hodnocení; okolnosti, za kterých se mění poslání služby – přehodnocení služby).

Základní prohlášení je naplněním veřejného zájmu. Poslání je hnacím motorem pro tým pracovníků poskytovatele.

TIP: „Pokud dáte přečíst prohlášení (poslání) Vaší služby někomu mimo obor, získáte informaci, jak si službu představuje a co za službu dostane“.

Standard č. 2: Ochrana práv uživatelů

Tím, že využíváme konkrétní sociální služby, neztrácíme lidská práva, svobodu ani právo rozhodovat o svém životě a řešení naší situace. Poskytovatel má dodržování práv uživatelů při poskytování sociální služby zajistit a podporovat při jejich prosazování. Mimo jiné vymezením situací, kdy by k porušování práv při poskytování sociální služby mohlo dojít, a rovněž způsoby, jak bude porušením předcházet, příp. jak tyto situace bude řešit.

Situace možného porušení práva x oblasti porušení práva:

- práva uživatelů a vnitřní pravidla služby
- střety zájmů, malé dary
- písemný postup při porušení práva

Zásada partnerského vztahu (rovnocenný vztah uživatele a pracovníka) se projevuje v právu volby, nedirektivním přístupu a v komunikaci dohodou.

TIP: jak ve Vašem týmu vnímáte práva sociálních služeb, si můžete zmapovat na výrociích uvedených níže nebo si vytvořit výroky vlastní s použitím škály odpovědí - jde o porušení práva uživatele, jde o porušení za určitých okolností, nejde o porušení práva, ale jde o nepřijatelnou praxi; jde o přijatelnou praxi

- čaj nebo káva jsou vždy servírovány již s cukrem z velkého hrnce
- někdo z personálu používá zdrobněliny nebo přezdívky, když mluví o klientech

- *je slunečný den, všichni jsou automaticky přesunuti ze společenské místnosti na zahradu, protože „je léto a je to pro ně dobré“*

Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu

Zájemce o službu se svobodně rozhoduje, kterou službu využije. Poskytovatel je povinen informace o své službě sdělit ve srozumitelné podobě, projednat požadavky, očekávání a osobní cíle, které služba pomáhá naplňovat.

Odmítne-li poskytovatel poskytnout službu, o kterou zájemce žádá, je jeho povinností sdělit důvody odmítnutí.

Jednání se zájemcem o službu

- zájemce o službu je seznámen se všemi podmínkami poskytování služby, informace o vnitřních směrnících včetně ceny za poskytovanou službu získává od pověřeného pracovníka
- zájemce formuluje přání, potřeby a jakým způsobem budou naplněny jeho osobní cíle
- informace o službě a plánování osobních cílů jsou poskytovány s ohledem na jeho schopnosti (např. s využitím alternativní komunikace)
- zařízení má zpracována kritéria odmítnutí zájemce o službu, je stanoven čas na rozhodnutí

Zásada: vžít se do situace žadatele o službu, předávat srozumitelným způsobem informace o typu nabízené služby, podporovat zájemce ve svobodném rozhodování o volbě služby

Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby

Poskytovatel uzavírá s uživatelem smlouvu o poskytování sociální služby. Smlouva je dojednáním rozsahu a průběhu služby, včetně konkrétních podmínek poskytování služby (např. co, kde, kdy, jak a za jakou cenu bude poskytováno). Obsah smlouvy má vycházet z toho, co si uživatel sám přeje a potřebuje. Celé jednání o smlouvě musí probíhat srozumitelně. Smlouva je závazný akt dvou rovnoprávných stran, který je možné v průběhu služby měnit. Neplnění smlouvy řeší občanský soud.

Smlouva o poskytování služby

- ústní nebo písemné zpracování smlouvy o poskytování služby - jasná úprava vztahů mezi klientem a poskytovatelem
- kontrola porozumění obsahu: osobní cíl, forma, způsob, rozsah služby, způsob možných změn, délka případné zkušební doby, postup při nedodržení dohodnutých podmínek, způsob ukončení služby, jak lze dohodu měnit apod.
- klient může vypovědět dohodu kdykoli, zařízení jen za podmínek stanovených v dohodě, zařízení má stanovený postup pro případ ukončení služby.

Standard č. 5: Individuální plánování průběhu sociální služby

Průběh poskytované služby si naplňuje uživatel společně s pracovníky poskytovatele. Způsob provedení závisí jak na schopnostech, možnostech či zdravotním stavu, tak na možnostech poskytovatele. Vše naplánované je průběžně hodnoceno. Cíle lze v průběhu poskytování služby měnit. Individuální plánování dává uživatelům možnost samostatně se rozhodovat, uplatňovat svá práva a zároveň přijímat povinnosti, které z těchto práv vyplývají.

Individuální plánování průběhu sociální služby

- písemně zpracovaná pravidla pro plánování služby
- poskytovatel plánuje společně s klientem průběh služby
- poskytovatel s klientem společně průběh služby hodnotí, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle
- je stanoven systém klíčových pracovníků
- existuje systém získávání a předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování služby jednotlivým osobám
- ošetření rizik v individuálních plánech

Zásada: poskytování služby vychází z osobních cílů a potřeb člověka, podporuje klienta sociálních služeb v soběstačnosti a v začleňování do běžné společnosti

Standard č. 6: Dokumentace o poskytování sociální služby

Poskytovatel eviduje a dále zpracovává informace o uživateli, které jsou nezbytně nutné pro bezpečné, odborné a kvalitní poskytování sociální služby. Uživatel musí mít dokumentaci, která je vedena, k dispozici, aby měl možnost do ní kdykoliv nahlédnout.

Dokumentace o poskytování sociální služby

- vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace
- je stanovená doba pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování služby
- problematika anonymní evidence
- údaje potřebné pro kvalitní poskytování služby

Zásada: objektivní dokumentace popisuje činnost, nehodnotí člověka, „zápis bez nálepky“, opakující činnosti se neuvádějí, dokumentují se změny

Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Tento standard zaručuje možnost podat stížnost na kvalitu či způsob, jakým je služba poskytována. Poskytovatel je povinen zaručit, aby podání stížnosti bylo pro uživatele bezpečné a nijak jej nepoškodilo. Uživatel má možnost podat stížnost anonymně, příp. nadřízenému či nezávislému orgánu. Poskytovatel informuje uživatele o tom, že si může stěžovat, jak, komu, na co a jakým způsobem bude stížnost vyřízena.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

- písemná pravidla pro podávání a vyřizování stížností, ve formě srozumitelné klientům
- poskytovatel informuje klienta o možnosti podat stížnost, informace mají i zaměstnanci
- poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě
- poskytovatel informuje klienta o možnosti obrátit se na nezávislý orgán nebo na nadřízený orgán

Zásada: na stížnost je nahlíženo jako na podnět k rozvoji a zvyšování kvality sociální služby (Standard č.15).

Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Povinností poskytovatele je vytvářet příležitosti a podporovat uživatele v kontaktech a vztazích s rodinou, přáteli, sousedy či známými. V případě zájmu uživatele a jeho potřeby dále spolupracovat s těmi, se kterými chce. Dále by měl poskytovatel zprostředkovat služby jiných organizací či osob. Uživatelé mají možnost využívat běžné služby (obchody, pošta, MHD, kadeřnictví, restaurace, banky, kina aj.).

Návaznost dostupné služby na další dostupné zdroje

- využívání běžných služeb, přirozených sítí (divadlo)
- odborníci, instituce (lékaři, školy)
- běžné služby (holič)
- smysluplné vztahy s rodinou (kruh vztahů)
- hranice zachování neutrality, komunikace s rodiči a opatrovníky

Příklad k zachování neutrality: poskytovatel buduje práva uživatelů a poskytuje jim podporu v soběstačnosti. Klienti dávají přednost přípravě na podporované bydlení místo stávajících aktivit. Dochází k přehodnocení služby. Poskytovatel opomíjí práci s rodinou klienta, podceněná je osvěta ve věci potřeb a přání člověka. Dochází k narušení neutrality.

Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby

Uživatel je seznámen s tím, kteří pracovníci, s jakými pravomocemi a povinnostmi, s jakou zkušeností, dovedností a vzděláváním jim bude k dispozici. Poskytovatel zaručuje, že všichni jeho noví pracovníci i dobrovolníci budou zaškoleni.

Počet pracovníků a jejich pracovní pozice poskytovatel volí podle druhu poskytované služby, její kapacity, počtu a konkrétních potřeb uživatelů služeb.

Standard č. 10: Profesionální rozvoj zaměstnanců

Poskytovatel se stará o odborný růst svých pracovníků, tedy lidí, kteří přímo poskytují sociální službu. Pracovníci mají sestaven plán profesního růstu, mají možnost konzultovat svou práci s nezávislým odborníkem a mohou se vzdělávat tak, aby mohli zajistit stanovené osobní cíle uživatelů a také naplnit veřejný závazek služby.

Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Poskytovatel určuje dobu a místo, kde je služba poskytována. Konkrétní místo poskytování služby odpovídá jak druhu a cílům služby, tak potřebám uživatelů.

Standard č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě

Poskytovatel podává informace o službě ve srozumitelné podobě. Zpracovává přehledný soubor informací o poskytované službě, ve které uživatele dostatečně, přesně a jasně informuje o nabídce služeb. Tyto informace jsou zveřejněny na internetu, v novinách, na nástěnkách apod.

Standard č. 13: Prostředí a podmínky

Místo, kde je služba poskytována, její materiální, technické a hygienické podmínky, zajišťuje poskytovatel. Sociální služba je poskytována v důstojném prostředí, které vyhovuje potřebám uživatele.

Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace

Sociální služba je vždy poskytována odborně, kvalitně a bezpečně. Otázku bezpečnosti a spolehlivosti řeší poskytovatel mimo jiné definováním situací, ke kterým může ve službě náhle a nepředvídaně dojít (požár, náhlé zdravotní obtíže uživatele apod.). Pro rychlé a správné řešení těchto situací poskytovatel stanoví postupy, jak se v těchto situacích zachovat. Uživatelé i pracovníci jsou s nimi seznámeni.

Nouzové a havarijní situace

- nouzové x havarijní situace
- stanovení situací, postupy
- záznam nouzových a havarijních situací
- prokazatelné seznámení pracovníků a klientů
- srozumitelnost popsaných pravidel.

Standard č. 15: Zvyšování kvality sociální služby

Pro zlepšení sociální služby by měl poskytovatel od uživatelů zjišťovat, zda a jak služby poskytuje, zda není v rozporu s veřejným závazkem a osobními cíli jednotlivých uživatelů služby. Poskytovatel od uživatelů zjišťuje, zda a jak jsou se službou spokojeni a zapojuje do hodnocení a rozvoje služby také své pracovníky.

Hodnocení kvality služby je naplněním základního prohlášení.

Pravidla zjišťování spokojenosti klientů

- způsoby zjišťování
- vyhodnocení a informace dotazovaným
- zapojení pracovníků do zvyšování kvality služby
- další možnosti zjišťování zpětné vazby na kvalitu služby
- důkazy
- stížnosti
- strategie a cíle ve zvyšování kvality služby

Aplikace standardů vyžaduje

- Změnu myšlení a přístupů k uživatelům
- Způsob posuzování kvality života klientů (život vrstevníka)
- Zjišťování individuálních potřeb, vypracování individuálních plánů
- Veřejné informování o službě
- Přehodnocení a předefinování základních dokumentů v zařízení

- Investice do vzdělání pracovníků
- Změnu přístupu zřizovatelů, komunitní plánování služeb
(prostředek, jak začlenit kvalitu do komunity)
- Uplatňování profesionality namísto entuziasmu

5.5 Zdroje informací

HOLUBOVÁ, V. a kol., Nový akademický slovník cizích slov A-Ž, ACADEMIA, 2005, vyd. 1
Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele. Zdroj: internetové stránky
MPSV ČR: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb Zdroj: internetové stránky MPSV ČR:
<http://www.mpsv.cz/cs/5962>

Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, Zdroj: internetové stránky MPSV ČR:
<http://www.mpsv.cz/cs/5962>

Metodický materiál MPSV. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - Průvodce
poskytovatele. Zdroj: internetové stránky MPSV ČR: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zdroj: internetové stránky MPSV ČR:

Vyhláška č. 505/2006 Sb., k provádění zákona o sociálních službách, příloha 2, ve znění pozdějších
předpisů

Kol.: Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (včetně transformace pobytových
sociálních služeb) – schválena zastupitelstvem kraje dne 26. 6. 2008 usnesením č. 24/2122.

Kol.: Hodnocení kvality služeb poskytovaných v ústavech přímo řízených. Praha: MPSV, 2001.

Kol.: Hodnocení kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb chráněného bydlení. Praha: MPSV,
2001.

Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb, MPSV, říjen 2008

CROSBY, Philip B., Quality and me: lessons from an evolving life, Jossey-Bass, 1999