**Lepší JITRO pro všechny**

Metodická příručka

**Jakým způsobem postupovat při zkvalitňování procesů pro zlepšení poskytovaných sociálních služeb**

Operační program Zaměstnanost, Podpora procesů ve službách a podpora rozvoje sociální práce. Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_023/0000971.

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem prostřednictvím Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost a státním rozpočtem České republiky.

*MOTTO:“ vnímáme kvalitu jako přirozenou součást naší image a pověsti“*

Červenec 2018

**OBSAH**

**Základní informace o denním stacionáři JITRO, o. p. s. a projektu ….….. 4**

**Rizika projektu a jejich eliminace………………………………………………. 6**

**Cíl projektu ………………………………………………………………………... 7**

**Metodika projektu ………………………………………………………………... 9**

**Realizační tým projektu ………………………………………………………… 11**

**Kontrolní mechanismy projektu ………………………………………………. 14**

**Klíčové aktivity projektu ……………………………………………………….. 16**

**Literatura a webové stránky …………………………………………………… 26**

**Příloha č. 1**

**Hodnotící zpráva nezávislého konzultanta ………………………………. 28**

**Příloha č. 2**

**Průběžný audit …………………………………………………………………. 35**

**Příloha č. 3**

**Kompetence a vzdělávání ……………………………………………………. 41**

**Příloha č. 4**

**Legislativa a základní pojmy a definice ……………………………………. 52**

Metodická příručka byla zpracována v rámci projektu „Lepší JITRO pro všechny“ na základě mapování reálných potřeb a nastavené výše míry podpory nejenom uživatelů JITRA, o.p.s. - sdružení rodičů a přátel postižených dětí, ale také mapování míry podpory a motivace pracovníků a rozvoj jejich pracovních kompetencí. Metodika je jedním z výstupů projektu „Lepší JITRO pro všechny“.

**Na zpracování metodiky se podílely:**

Členové užšího týmu:

Mgr. Eva Pogodová

Mgr. Martina Chlápková

Mgr. Naděžda Škrabalová

**Cíl metodiky**

Popsat nastavení a dosažení systému vyšší kvality poskytování sociální služby pro klienty JITRA Olomouc, o.p.s. v rámci projektu „Lepší JITRO pro všechny“.

**Základní informace o organizaci a cílové skupině zapojené do projektu**

1. **Popis organizace**

JITRO Olomouc, o.p.s.

Poskytuje lidem s mentálním a kombinovaným postižením a osobám s poruchou autistického spektra sociální službu denního stacionáře a od 1. 7. 2015 i službu chráněného bydlení (není součástí tohoto projektu) - (<http://www.jitro-olomouc.cz>).

1. **Specifikace zapojené organizace**

JITRO, o.p.s. je malým poskytovatelem sociálních služeb s počtem 19 zaměstnanců, sídlícím v centru města Olomouce.

1. **Zájem organizace o zapojení do projektu**

Organizace JITRO Olomouc, o.p.s. má prioritní zájem na realizaci plánovaných aktivit projektu, díky kterým by mohla docílit požadované systematizace procesů v rámci standardů kvality, která jí aktuálně chybí.

1. **Cílová skupina**

Pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci

1. **Způsob práce s cílovou skupinou:**

Za práci s cílovou skupinou je zodpovědný projektový manažer. Cílová skupina je motivována těmito závěry projektu:

1. vypracovaný systém procesů a metodických postupů naplňujících standardy kvality
2. kvalitnější týmová spolupráce opírající se o týmovou supervizi a prohloubení individualizace poskytovaných sociálních služeb klientům pomocí případových supervizí
3. poskytnutí cíleně zaměřených akreditovaných kurzů přinášejících cílové skupině nové dovednosti, kompetence a jistotu v práci

**Rizika projektu a jejich eliminace**

**a) Rizika**

1. Personální obsazení odborných pozic

2. Personální obsazení realizačního týmu

3. Odchylky od rozpočtu

4. Nedodržení cílové hodnoty monitorovacích indikátorů

5. Nedodržení časového harmonogramu realizace projektu

**b) Eliminace možných rizik:**

1. Na odborné pozice budou obsazeny osoby se zkušenostmi tak, aby splňovaly potřebná očekávání, která mají napomoci organizaci při realizaci projektových aktivit. Někteří odborníci s JITREM již někdy spolupracovali, další budeme hledat podle přísných kritérií odbornosti.

2. Personální obsazení realizačního týmu bude zajištěno odborníky, kteří mají zkušenosti s projekty ESF, tak aby bylo možno co nejlépe a nejefektivněji řídit projekt a dohlížet na všechny aspekty naplnění plánovaných cílů projektu.

3. Rozpočet vychází z cen služeb, práce a zboží obdobného charakteru v naší lokalitě. V rámci příprav projektu jsme provedli finanční analýzu a zjišťování jednotlivých cen vzdělávacích kurzů a domníváme se, že rozpočet je nastaven reálně a adekvátně.

4. Při stanovování monitorovacích indikátorů jsme postupovali velmi ostražitě a stanovili jsme co nejreálnější hodnoty. Průběžné plnění MI bude sledovat realizační tým projektu.

5. Harmonogram projektu byl s pečlivostí naplánován tak, aby byl realizovatelný jak z pohledu účastníků vzdělávání, tak v rámci odborných konzultací z pohledu časových možností pracovníků organizace i plánovaného obsazení odbornými pozicemi.

**Cíl projektu**

Zvýšit kvalitu a vzájemně provázat systém procesů zaměřených na plnění standardů kvality sociálních služeb a zaměřit se na zvýšení kvality poskytovaných služeb klientům a s tím související zaměření se na vyšší a kvalitnější podporu zaměstnanců JITRA Olomouc, o. p. s..

Vycházíme z toho, že klienti a zaměstnanci jsou spojité nádoby a je nezbytná spokojenost a pocit seberealizace u obou skupin. Jen tehdy můžeme mluvit o kvalitní a na osobu zaměřený přístup.

Jako nástrojů pro řešení tohoto problému bude využito poradenství odborných konzultantů pro systematické vytvoření systému procesních postupů splňujících požadavky standardů kvality, dále odborného poradenství se supervizory, kteří nám napomohou při řešení konkrétních problémů souvisejících s jednotlivými klienty, a ke zlepšení kvality poskytovaných služeb by mělo významnou měrou napomoci vzdělávání pracovníků organizace v cílených vzdělávacích kurzech.

1. **Dokladované dosažení cíle projektu**

Jasným důkazem realizace odborných konzultací budou nově vytvořené nebo inovované metodické postupy naplňující standardy kvality tak, aby odpovídaly aktuálním potřebám organizace. Přínosnost vzdělávání pracovníků organizace bude doložena srovnávacími dotazníky před započetím projektu a po ukončení vzdělávacích aktivit, kde bude zřejmé, že účastníci vzdělávacích kurzů znají nové metody práce s klienty tak, aby je mohli používat při své pracovní činnosti.

Naplnění cíle bude doložitelné následující dokumentací: vytvořené procesní postupy a interní metodiky standardů kvality, prezenční listiny z realizovaných vzdělávacích aktivit s podpisy účastníků, protokoly o realizaci poradenských dní s odbornými konzultanty a supervizory.

Cílů bude dosaženo do konce stanovaného termínu realizace projektu.

1. **Očekávané změny v rámci dosažení cílů projektu**

Díky realizaci projektu dosáhne JITRO Olomouc, o.p.s. stavu, kdy bude mít adekvátně nastaveny procesní postupy naplňující standardy kvality. To jejím zaměstnancům pomůže lépe plnit pracovní povinnosti díky pravidlům a metodikám práce, které budou moci využívat v konkrétních případech při poskytování konkrétní sociální služby. Díky nastavování procesních postupů s odborným konzultantem v rámci projektu se vedení i pracovníci organizace naučí, jakým způsobem samostatně vytvářet či aktualizovat metodické postupy tak, aby byly v souladu se standardy kvality a odpovídaly specifickým potřebám organizace a jejích klientů.

Dále si díky vzdělávání pracovníci stacionáře osvojí nové metody práce, které jim napomohou ke zlepšení podpory a péče o klienty. Doposud se organizace snažila vzdělávat své zaměstnance v rámci svých finančních možností, které však nejsou dostatečné pro vzdělávání, které by zaměstnanci potřebovali. Proto realizace projektu přispěje k rozvoji pracovních kompetencí zaměstnanců, což se následně příznivě odrazí při práci s klienty.

Změny v organizaci, které vzniknou díky realizaci projektu a pozitivně se odrazí na celkovém fungování organizace i jejích zaměstnanců, budou doložitelné zpracovaným systémem metodických pracovních postupů odpovídajících nastavení standardů kvality, srovnávacími dotazníky pracovních kompetencí zaměstnanců organizace a z celkové realizace projektu vznikne také metodika, která bude mapovat všechny aktivity, které byly v rámci realizace projektu provedeny a díky které budou moci organizace podobného typu postupovat ve chvíli, kdy budou chtít také rozvíjet a zkvalitňovat poskytování sociálních služeb klientům.

1. **Časová osa**

Zahájení projektu: 1. srpna 2016

Ukončení projektu: 31. červenec 2018

**Metodika projektu**

1. **Etapa před zahájením projektu a proč byl projekt takto nastaven**

V roce 2016 byl v JITRO Olomouc, o. p. s. proveden mini audit organizace (Mgr. Eva Pogodová) a na jeho základě byly zjištěny dílčí nedostatky a tím nezbytnost systematizace a zlepšení nastavení procesů v poskytování sociální služby. Na odstranění zjištěných nedostatků byla nezávislým konzultantem (Mgr. Eva Pogodová) vypracována doporučení, na jejichž základě organizace a její zaměstnanci pracovali na přijetí opatření pro zkvalitnění procesů a metodických postupů, a to v rámci standardů kvality a také posílení odborné kompetence pracovníků jako prostředků ke zlepšování kvality poskytované služby denního stacionáře. Mini audit zjistil, že pracovní procesy nejsou nastaveny podle aktuálních potřeb organizace a klientů, což komplikovalo práci jak vedení organizace, tak pracovníkům v přímé péči.

Druhým problémem byla potřeba rozvoje pracovních kompetencí zaměstnanců. Metodické procesní postupy se organizace snažila již dříve nastavit a průběžně aktualizovat, a tím se projevila potřeba specializované podpory ze strany externích odborníků, kteří by pomohli s lepším nastavením procesů, tvorbou metodiky a jejich implementací do praxe.

Realizací projektu chceme docílit aktualizaci procesních metodik a dotvoření chybějících metodických postupů v rámci standardů kvality podle jejich jednotlivých kritérií tak, aby splňovaly potřeby organizace a byly aktuálně zcela využitelné právě pro organizaci, její lepší vedení, a především pro poskytování služeb klientům. Realizace vzdělávacích aktivit nám pomůže vyřešit problém s nedostatečnými pracovními kompetencemi pracovníků organizace.

1. **Plánované metody projektu**

Jako nástrojů pro řešení tohoto problému bylo využito poradenství odborných konzultantů pro systematické vytvoření ucelených procesních postupů splňujících požadavky standardů kvality, dále odborného poradenství supervizorů, kteří nám napomohli při řešení konkrétních problémů souvisejících s jednotlivými klienty a ke

zlepšení kvality poskytovaných služeb. Významnou měrou napomohlo vzdělávání pracovníků organizace v 11 vzdělávacích kurzech

1. **Očekávání**

Díky realizaci tohoto projektu dosáhlo JITRO Olomouc, o.p.s. stavu, kdy jsou adekvátně nastaveny procesní postupy a kontrolní mechanizmy naplňující standardy kvality. To zaměstnancům pomáhá lépe plnit pracovní povinnosti díky pravidlům a metodikám práce, které mohou využívat v konkrétních případech při poskytování sociální služby. Díky nastavování procesních postupů s odborným konzultantem v rámci projektu se vedení i pracovníci organizace učili, jakým způsobem samostatně vytvářet nebo aktualizovat metodické postupy tak, aby byly v souladu se standardy kvality a odpovídaly specifickým potřebám organizace a jejích klientů.

Pracovníci stacionáře si osvojili nové metody práce, které jim pomáhají ke zlepšení podpory a péče o klienty. Doposud se organizace snažila vzdělávat své zaměstnance v rámci svých finančních možností, které však nejsou dostatečné pro vzdělávání, které by zaměstnanci potřebovali. Proto realizace projektu přispěla k rozvoji pracovních kompetencí zaměstnanců, což se následně příznivě odráží při práci s klienty.

Změny v organizaci, které vznikají díky realizaci projektu a pozitivně se odráží v rámci celkového fungování organizace i jejích zaměstnanců, jsou doložitelné zpracovaným systémem metodických pracovních postupů, které odpovídají nastavení standardů kvality, srovnávacími dotazníky pracovních kompetencí zaměstnanců a z celkové realizace projektu vzniká také metodika, která bude mapovat všechny aktivity, které byly v rámci realizace projektu provedeny a díky které budou moci organizace podobného typu postupovat ve chvíli, kdy budou chtít rozvíjet a zkvalitňovat poskytování sociálních služeb klientům.

**Realizační tým projektu**

Skládá se z odborného konzultanta, supervizorů, odborných konzultantů, metodičky, a sociální pracovnice a ředitelka.

1. **Mgr. Škrabalová** - odborná konzultantka:

vykonávala především následující činnosti:

- aktualizace metodiky k jednání se zájemcem o službu denního stacionáře, konzultace a záznamy z jednání se zájemcem,

- aktualizace cílové skupiny a její přehodnocení

- definování nepříznivé situace klienta

- úprava dokumentace k SQSS 1

- konzultace k nastavení cílové skupiny a možnosti odmítnutí zájemce

- aktualizace klientské smlouvy a metodiky k uzavírání smlouvy

- řešení případu agresivní klientky a záznamů z případu

- dopracování postupů k problémovému chování klientů

- nastavení pravidel pro hodnocení služby klientem

- rozhovory s klienty - hodnocení v praxi

- práce na metodice k hodnocení služby

- týmové dohody, individuální dohody klientů

- aktualizace metodiky k cílům

- metodika k SQSS 4

- cíle spolupráce

- práva klientů, povinnosti klientů, pravidla služby, SQSS 2

1. **Mgr. Chlápková** - odborná konzultantka a supervizorka

 úzce spolupracovala s Mgr. Škrabalovou v oblasti evidence poskytované podpory klientům, jednání se zájemcem o službu denního stacionáře, procesu uzavírání smlouvy s klientem, procesu hodnocení služby, nastavení formulářů na použití OOPO, poskytování základních činností a práv klientů. Spolupracovala na případových supervizích jednotlivých vytipovaných klientů.

1. **Mgr. Eva Pogodová** – supervizorka a metodička

Vytvářela metodiku projektu Lepší JITRO pro všechny, a to ve spolupráci s oběma odbornými konzultantkami. Vedla týmové supervize.

1. **Dana Vaňková, Dis,** sociální pracovnice

Podílela se na zpracování všech výše uvedených dokumentů projektu a jejich zavádění do praxe

1. **Ing. Anna Taclová**, ředitelka – podílela se na aplikaci závěrů projektu JITRA, o.p.s. do praxe, a to v rámci strategického plánování s důrazem na propojení procesů poskytování služby do praxe – a to i v rámci procesů řízení

**Propagace projektu**

webové stránky: <http://www.jitroolomouc.cz>.

**Základní části projektu vytvářející logický kruh:**

1. Byl definovat problém na základě mini auditu, před zahájením projektu, sběr relevantních informací vedoucích k definici a uchopitelnosti problému a základní

dotazníky pro zaměstnance za účelem zjištění jejich vnímaní postavení v rámci organizace a zjištění potřeb vzdělávání a sebevzdělávání.

1. Nastupuje systematická postupná novelizace individuálních plánu jednotlivých klientů, metodických pravidel, postupu služby a jejich realizace.
2. Následuje nastavení celého procesu vedoucího k vyšší kvalitě poskytování sociální služby – supervize, akreditované kurzy, rozhovory s pracovníky, klienty apod., dotazníky, kooperace vedení organizace a pracovníků, komunikace s rodiči klientů apod., metodická příručka.
3. Průběžný audit

S blížícím se koncem projektu (březen 2018) byl navíc zařazen průběžný audit služby, který vyplynul z potřeby znát zpětnou vazbu dosavadní práce.

Cílem bylo zjistit případnou potřebu realizovat ještě nějaké změny do konce projektu – červenec 2018. a abychom zjistili, jaké metodiky je třeba ještě zrevidovat nebo doplnit na základě pohledu jiné osoby (auditora).

1. Zhodnocení celého procesu

Práce na vyšší kvalitě sociální služby nekončí, je nezbytné se znovu k tomuto systému práce vracet, objeví-li se jakákoliv potřeba – vznik nového problému, nový klient, nový pracovník, další typ sociální služby apod. a tím začíná nový kruh řešení v rámci organizace.

Cílem je opět vyhodnocení celého projektu a nastavení nového projektu. Práce na kvalitě poskytované sociální služby nikdy nekončí, je živá a vždy vychází z potřeb klientů.

**Kontrolní mechanismy projektu**

1. Mini audit kvality

Auditorka: Mgr. Eva Pogodová

Termín: 2015 - 2016

Hodnocení jednotlivých oblastí poskytované služby a doporučení změn a doplnění v oblasti:

* Dostupnost a srozumitelnost informací o službě
* Informování zájemce o podmínkách služby
* Ochrana práv podporovaných osob
* Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy
* Plánování poskytování sociální služby
* Smlouva o poskytování sociálních služeb
1. Dotazníky pro pracovníky

a) Na začátku projektu vyplnili pracovníci JITRA dotazník mapující jejich vědomosti a znalosti práce s klienty a související znalosti poskytované služby. Vyhodnocené dotazníky pomohly stanovit plány vzdělávání jednotlivých pracovníků a plány zaměření případových supervizí.

b) Srovnávací dotazníky pro pracovníky

Srovnávací dotazníky vyplnili pracovníci na začátku projektu. Cílem bylo zachytit přínosnost vzdělávání realizované v rámci projektu pro pracovníky. Otázky kopírují oblasti vzdělávání plánovaného v rámci projektu. Stejné dotazníky na konci projektu nám odpoví na otázku, zda byly naplněny cíle projektu.

c) Srovnávací dotazníky – supervize.

Cílem je zachytit na kolik byly supervize přínosem pro pracovníky a jejich zvýšení kompetencí.

1. Schůzka s rodiči a opatrovníky:

Smyslem bylo ověřit si cíle možné spolupráce, a cíle jednotlivých klientů. Následně byly výše uvedené cíle projednány na poradě JITRA a to včetně vyjádření klíčových pracovníků a celého týmu a doplněny do individuálních plánů jednotlivých klientů a došlo k nastavení nových dohod.

Termín: říjen 2016 až leden 2017.

1. Audit individuálních plánů jednotlivých klientů

Auditor: Mgr. Martina Chlápková

Termín: září až prosinec 2016, dále podle individuálních potřeb

Na začátku projektu samého se znovu ověřovaly a aktualizovaly potřeby jednotlivých klientů. Překvalifikovaly se profily jednotlivých klientů jako základ kvalitní případové práce a to na základě aktualizovaných potřeb. Byli přizváni odborníci na různá témata, viz PAS, poruchy chování, případová práce, alternativní komunikace, sexualita apod..

1. Průběžný audit

Auditor: Mgr. Kateřina Krčmářová

Termín: březen 2018

 Cílem bylo zjistit případnou potřebu realizovat ještě nějaké změny do konce projektu – červenec 2018. Zjistit, jaké metodiky je třeba ještě zrevidovat nebo doplnit na základě pohledu jiné osoby (auditora).

Audit (po dohodě o obsahu auditu) byl zaměřen mimo jiné i na plánování budoucích služeb, dalšího nastavení procesů a metodik v souvislosti s přípravou změny zákona vyhlášky (např. snížení počtu standardů na 5, změna cílových skupin) tak, abychom i nadále splňovali požadavky zákona a vyhlášky.

**Klíčové aktivity projektu**

**KA 01 - Vzdělávání pracovníků organizace JITRO Olomouc, o. p. s.**

Cílem vzdělávání pracovníků je rozvíjet pracovní kompetence sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách formou otevřených a uzavřených akreditovaných kurzů. V rámci monitorovacího období 08/2016 - 07/2018 se zaměstnanci služby denního stacionáře zúčastnili následujících akreditovaných kurzů:

**2016**

30. 8. – (8 vyuč. hodin) - Sexualita a vztahy lidí s postižením (proškolen 1 SP a 11 PSS)

27. 9.– (8 vyuč. hodin) - Rozhodování s podporou (proškoleni 2 pracovníci v sociálních službách)

15. 10. - (8 vyuč. hodin) - Základy metod a technik de-eskalace napětí v sociálních službách (proškolen 1 SP a 10 PSS)

1. 12. – (8 vyuč. hodin) - Totální komunikace (proškolen 1 SP a 3 PSS)

10. 12. - (8 vyuč. hodin) - Úvod do komunikace s klientem s rizikem v chování

(proškolen 1 SP a 9 PSS)

**2017**

4. 2. – (8 vyuč. hodin) - Plánování zaměřené na člověka - úvod do tématu

(proškoleno 6 pracovníků v sociálních službách)

1. 4. - (8 vyuč. hodin) - Základy komunikace s vizuální podporou u klientů s PAS (proškoleno 9 pracovníků v sociálních službách a 1 sociální pracovník)

**2018**

13. 1. – (16 vyuč. hodin) - Metody alternativní a augmentativní komunikace JINAK - 1. část, (proškoleno 9 pracovníků v sociálních službách).

20. 1. - (8 vyučovacích hodin) - Zvládání náročného chování klientů s autismem,

27. 1. – (16 hodin) Metody alternativní a augmentativní komunikace JINAK – 2. část

27 a. 28. 3. - Snoezelen v teorii a praxi-základní pojetí – otevřený kurz pro 2 PSS

12. 5. – Úvod do problematiky PORUCH AUTISTICKÉHO SPETRA

Workshopy:

10. a 14.2. - podpora komunikace s pomocí IPadu – Mgr. Bohdana Herzánová

16. 3. – práce se skupinou klientů s autismem – PhDr. Hynek Jůn

1. Shrnutí hodnocení účastníků vzdělávání za všechny proběhlé kurzy

Na základě pozitivní evaluace kurzů účastníky školení lze konstatovat, že úroveň všech kurzu i jejich harmonogram a školící prostory byly hodnoceny pozitivně. Vysoce hodnotili lektory, kteří byli otevřeni dotazům účastníků a své teoretické poznatky podpořili konkrétními příklady z praxe. Zpětně lze hodnotit účastníky jako pozitivně přijímající informace a aktivně se zapojující do probíraných témat.

1. Srovnávací dotazník:

Účastníci školení rovněž vyplnili srovnávací dotazník na počátku projektu, jehož cílem je zachytit přínosnost vzdělávání realizovaného v rámci projektu pro pracovníky. Otázky v dotazníku kopírují oblasti vzdělávání plánovaného v rámci projektu.

**KA 02 - Systematizace procesů v rámci standardů kvality**

Hlavním cílem je vytvoření systému procesů a na ně navazujících metodických postupů.

Cesta systematizace vedla od aktualizace písemných metodik a pravidel ke kvalitě/standardům – úpravě metodik.

Odborné konzultantky:

Mgr. Martina Chlápková

Mgr. Naděžda Škrabalová

Na základě srovnávacích dotazníků na začátku a konci projektu bylo vyhodnoceno pozitivně to, že došlo ke zkvalitnění vědomostí a posílení jednotlivých kompetencí pracovníků. U pracovníků stoupla míra jejich aktivního zapojení do týmu a snaha o získání nových poznatků a metod práce

Velmi pozitivní vliv na zkvalitnění poskytovaných služeb mělo přijetí dvou linií procesu:

1. **nastavení postupu při projednání a zapracování podnětů z praxe**
2. nový podnět, potřeba řešení nové situace nebo nová informace je předá na poradě JITRA, která se koná vždy 1x za 2 týdny
3. Proběhne diskuze týmu, vzejdou návrhy možných řešení
4. Konzultant navrhne zapracování výstupu z porady do pravidel, IP
5. Pokud nedojde ke konsensu, návrh se konzultuje s odborníky – externisty zejména formou případové supervize
6. Následně se řešení probere na dalším pracovním setkání s týmem a doplní se konečné verze.

Systém zvyšování kvality přináší také nově nastavené procesy, které nejsou přímo obsahem písemných pravidel a týkají se např. spolupracujících subjektů – škola, rodina apod.

1. **Přijetí principů případové práce**

JITRO, o. p. s. se jasně deklarovalo, že jeho práce, procesy a metodiky budou vycházet z případové práce.

K základním fázím procesu případové práce patří:

1. mapování a vyhodnocování potřeb a očekávání člověka, který je v nepříznivé sociální situaci a potřebuje podporu sociální služby,

2. plánování (včetně stanovení cílů),

3. realizace plánu,

4. vyhodnocení výsledků.

Prioritou je získání základních informací o tom, co člověk/klient potřebuje, jaká má očekávání a přání – tyto informace zjišťujeme od klientů, opatrovníků nebo rodičů. Následně s nimi porovnáváme zjištěné informace s tím, co jako poskytovatelé sociální služby můžeme nabídnout. Průsečík těchto zjištění se nazývá cíl spolupráce. K tomuto kroku jsme přistoupili u stávajících klientů.

Následně jsme všechny informace a dohodnuté cíle spolupráce zakotveny v dohodách, cílech klientů nebo v plánech podpory.

U nových zájemců o službu je toto mapování v náplni sociálního pracovníka a vyústí v uzavření nebo neuzavření smlouvy o poskytování sociální služby.



 **CÍLE, DOHODY**

Vždy je nutné mít na zřeteli, že se jedná o spirálový proces, který se opakuje, přehodnocuje a nově nastavuje.

**KA 03 – Supervize**

Cílem KA 03 je formou supervizí /týmových a případových/ napomoci JITRU a jejím pracovníkům v práci s klientem a vzájemné kvalitnější komunikace mezi pracovníky a pracovníky a vedením organizace.

Supervizoři:

Mgr. Eva Pogodová – týmová supervize

Mgr. Martina Chlápková – případová supervize

Petr Eisner, Dis. - případová supervize

Bc. Jan Straka - případová supervize

Mgr. Pavel Drexler - případová supervize

PhDr. Hynek Jůn – případová supervize

Termíny:

**Mgr. Eva Pogodová** – týmová supervize včetně přípravy a následného hodnocení a zápisu ze supervize

12. 9. 2016, 15. 11. 2016, 4.10 2017, 6. 12. 2017, 22. 3. 2018, 10. 5. 2018

**Mgr. Martina Chlápková** – vedla případové supervize zaměřené na práci s cílovou skupinou DS (včetně přípravy a následného vyhodnocení a zápisu ze supervize), které proběhlo v následujících termínech:

22. 8. 2016 - Individuální plánování v organizaci

1. 9. 2016 - Poskytování podpory

30. 9. 2016 - Profil klientů

23. 11. 2016 - Rozbor klienta

7. 12. 2016 - Dohody s klienty

12. 1. 2017 - Sociální šetření

10. 2. 2017 - návazné služby pro klienty (cílovou skupinu)

29. 3. 2017 - agresivní chování klientky, cíl spolupráce

26. 4. 2017 - individualizace smlouvy klienta

18. 5. 2017 - hodnocení poskytování služby klientem

1. 6. 2017 - omezení pohybu klientů ze zdravotních důvodů

26. 7. 2017 - řešení omezení klientů ze zdravotních důvodů, nastavení návazného projektu, potřeby klientů, jejich identifikace

11. 9. 2017 - analýzy potřeb klientů a analýzy cílové skupiny

27. 9. 2017 - mimořádné situace

24. 11. 2017 - potřeby dvou nových klientů DS a možnosti služby

11. 12. 2017 - potřeby klientů a možnosti služby

18. 1. 2018 - cílová skupina klientů DS

15. 2. 2018 – SQSS a GDPR

7. 3. 2018 – přijímání nových klientů

26. 4. 2018 – vyhodnocení auditu

9. 5. 2018 – evidence poskytované podpory

31. 5. 2018 – případová supervize klienta

1. 6. 2018 - případová supervize 2 klientů

14. 6. 2018 – komunikace s rodinou klienta

18. 7. 2018 – zhodnocení přínosu projektu, doporučení k další činnosti

**Petr Eisner** na pozici supervizora vedl dne 7. 3. 2017 dvě případové supervize zaměřené na práci s na vztahy, partnerství, sexualitu lidí s MP (včetně přípravy,

vyhodnocení, zápisu ze supervize a rozboru výsledků supervizí s vedením organizace.).

**J. Straka a P. Drexler** na pozici supervizorů vedli dne 5. a 6. 4. 2017, 17. a 18. 4. 2018 případové supervize zaměřené na rozbor, praktické postupy a hledání řešení agresivního chování klientky.

**PhDr. Hynek Jůn, Ph.D**. na pozici supervizora vedl dne 22. 9. 2017 dvě případové supervize zaměřené specifické projevy chování klientů s mentálním postižením a autismem (včetně přípravy, vyhodnocení, zápisu ze supervize a rozboru výsledků supervizí s vedením organizace)

Na konci projektu (viz výše) vyplnili pracovníci dotazník a hodnotili přínos jednotlivých supervizí ke konkrétním problémům.

**KA 04 – Tvorba metodické příručky**

**Metodička: Mgr. Eva Pogodová**

Mgr. Pogodová se na pozici metodičky věnovala především podrobnějšímu rozpracování osnovy a konzultacím v zařízení spojeným s přípravou metodiky, zpracování popisu mapování procesu, popis jednotlivých aktivit, zpracování metodiky.

Metodická příručka JITRA Olomouc, o.p.s. s názvem "**Jakým způsobem postupovat při zkvalitňování procesů pro zlepšení poskytování sociálních služeb klientům",** bude využitelná také pro další organizace podobného typu, kterým nabídne a poskytne návod na kroky pro zlepšení jejich vnitřních procesů a následné zlepšení jimi poskytovaných služeb klientům. Tato metodika bude po ukončení projektu k dispozici ke stažení na webových stránkách. Jedním z hlavních nástrojů vedoucích ke zkvalitnění poskytování poskytovaných sociálních služeb je navýšení kompetencí pracovníků JITRO Olomouc, o. p. s.

Popis činnosti v rámci monitorovacího období:

Od zahájení projektu se metodička věnovala mapováním situace organizace a sběrem relevantních informací a podkladů. Patří sem seznámení se s aktivitami projektu a výstupy projektu. Seznámení se s procesy poskytované služby a postupným posunem v aktualizaci metodik, nové nastavení cílů služby a rámcového obsahu metodiky.

Metodička se zúčastňovala porad realizačního týmu, na kterých byli přítomni všichni členové odborného realizačního týmu projektu a ředitelka organizace Ing Anna Taclová. Hlavními body porad bylo např. stanovení harmonogramu kurzů, seznámení se s projektovou žádostí, nastavování systému komunikace v rámci projektu, seznámení se s postupem pro aktualizaci metodik, hodnocení jednotlivých fází probíhajícího projektu, seznamování se s jednotlivými výstupy projektu, seznámení se s výstupy, kontrola a stanovení úkolů do příští plánované porady, viz zápisy z porad.

**Literatura a webové stránky**

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

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění

Individuální projekt MPSV, inovace systému kvality sociálních služeb, MPSV, 2013

Hynek Jůn: Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví, Portál, 2012

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele, MPSV 2003

Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník. Výstupy z tematických diskuzních setkání a práce týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb, MPSV, 2008

Práce s klientem s rizikem v chování, MPSV, 2005

Věra Čadilová, Hynek Jůn, Kateřina Thorová a kol.: Agrese u lidí s mentální retardací a s autismem, Portál, 2007

PÖRTNER, M. Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči. Praha: Portál, 2009

Josef Slowík: Komunikace s lidmi s postižením, Portál, 2010

SOBEK, J. a kol. Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením. Praha:, Portus, 2007

Tony Farley: Praktický systém zabezpečení kvality pro malé organizace a projekty, ISBN, 1999

Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění

[www.kvalitavpraxi.cz](http://www.kvalitavpraxi.cz)

[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

[www.restrikce.cz](http://www.restrikce.cz)

**PŘÍLOHY**

**Příloha č. 1**

**HODNOTÍCÍ ZPRÁVA NEZÁVISLÉHO KONZULTANTA**

V NÁVAZNASTI NA KVALITU POSKYTOVANÉ SLUŽBY

V RÁMCI PROVEDENÉHO MINIAUDITU V ORGANIZACI JITRO OLOMOUC, O. P. S.

**PŘED PROJEKTEM**

Na základě žádosti JITRA Olomouc, o. p. s. jsem vypracovala hodnotící zprávu, kterou chce organizace využít k přijetí opatření ke zkvalitnění metodiky a průběhu poskytované sociální služby. Vycházela jsem z dokumentace o průběhu služby, pravidel a metodických postupů organizace, analýzy potřeb cílové skupiny služby a osobní dokumentace vybraných klientů. Při zpracování hodnotící zpráv jsem kromě studia dokumentace čerpala i z poznatků, získaných rozhovory se zaměstnanci v přímé práci a s managementem a s vlastních pozorování.

Jako nezávislý konzultant jsem se zaměřila v návaznosti na okruh osob, kterým je služba poskytována v kontextu standardů kvality sociálních služeb, na identifikaci oblastí stěžejních pro zjištění specifických individuálních potřeb klientů služby.

Zjištěné nedostatky organizace jsem rozdělila do následujících deseti oblastí:

1. **Práce s agresivitou a neklidem klienta**

**Zjištěné nedostatky:**

Práce s klientem s rizikem v chování – JITRO má zpracována pravidla pro postup při nezbytnosti omezit pohyb uživatele (§89). Nejsou proškolení pracovníci v této oblasti. Zpracovaný materiál se nedostatečně věnuje metodám a technikám, které předcházejí nutnosti použít omezení pohybu.

**Popsaná opatření:**

Zajistit akreditovaný kurz: De-eskalace napětí a Úvod do problematiky práce s klientem rizikem v chování. V souvislosti s tím, je potřeba revidovat stávající metodiku, zajistit konzultace odborníka v oblasti předcházení nutnosti použití opatření omezující pohyb, včetně případových konzultací.

1. **Práce s rizikem a podporou klienta**

**Zjištěné nedostatky:**

Nedostatečné zpracovaná metodika a z toho plynoucí nejistota pracovníků v oblasti rizikových situací, bezpečnostních a ochranných opatření a práva uživatele na přiměřené riziko.

**Popsaná opatření:**

Vzdělávací kurz pro pracovníky v přímé péči na téma práce s rizikem, externí podpora – konzultace při revizi písemných pravidel pro práci s rizikem a jejich zavedením do běžné praxe služby.

1. **Partnerství a sexualita**

**Zjištěné nedostatky:**

Poskytovatel nemá zpracovaný metodický materiál, který by zohledňoval principy služby při podpoře lidí s mentálním postižením v této oblasti a vymezoval pracovníkům v přímé péči hranice pro podporu klientů v rámci individuálního plánování služby.

**Popsaná opatření:**

Zajistit kurz pro pracovníky v oblasti partnerství a sexuality osob s mentálním postižením. Zajistit podporu ve zpracování metodických materiálů a jejich zavedení do praxe služby, zajistit případovou supervizi pro pracovníky v přímé péči.

1. **Individuální plánování - na osobu zaměřený přístup, podpora v rozhodování**

**Zjištěné nedostatky:**

V systému individuálního plánování je nutné více zaměřit pozornost na hodnocení průběhu poskytované služby za účasti uživatele, případně dalších osob jako je opatrovník.

Zařízení se snaží o uplatňování plánování zaměřeného na člověka, zdá se, že tento přístup není však vždy správně aplikován na jednotlivé případy.

V rámci individuálního plánování bude vhodné se více zaměřit na podporu dospělých osob s mentálním postižením v oblasti vlastní volby. Více využívat v praxi již zpracovanou metodiku. Pro Rozhodování s podporou.

**Popsaná opatření:**

Zajistit kurz s tématem plánování zaměřené na člověka, v případě potřeby zajistit možnost konzultace v rámci individuálního plánování. Doplnit chybějící části metodiky do systému plánování zaměřeného na klienta ve spolupráci s odborným konzultantem.

proškolení dalších pracovníků ve vzdělávacím kurzu s tématem rozhodování s podporou. Zajištění odborných konzultací v konkrétních případech

1. **Hodnocení služby - pravidla pro zjišťování spokojenosti**

**Zjištěné nedostatky:**

Písemná vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti klientů se způsobem poskytování sociální služby nejsou dostatečně zpracována. Vázne zpracování zjištěných dat a propojení se stížnostmi na kvalitu poskytované služby.

**Popsaná opatření:**

Ve spolupráci s odborným konzultantem vytvořit kompletní metodický materiál pro zjišťování spokojenosti s poskytovanou službou. Více se zaměřit se na získávání zpětné vazby od uživatelů s PAS a uživatelů s těžkým mentálním postižením. Zajistit školení ohledně zpracování získaných dat z dotazníků. Případně dotazníky s podporou odborníka přepracovat tak, aby data byla lépe uchopitelná. Doplnit metodiku o konkrétní a účelný sebehodnotící plán, tak aby organizace byla schopna rozeznat své silné stránky, vyhodnotit rizika a vytýčit oblasti pro zlepšování v poskytované službě.

1. **Profesní rozvoj zaměstnanců**

**Zjištěné nedostatky:**

Profesní rozvoj zaměstnanců není dostatečně systematicky plánován, volba kurzů vychází spíše z nabídky kurzů než ze skutečných potřeb uživatelů.

**Popsaná opatření:**

 Podpora odborného konzultanta v mapování potřeb uživatelů s návazností na vzdělávání pracovníků. Nastavení vzdělávacích plánů jednotlivých pracovníků v návaznosti na sebehodnocení a hodnocení zaměstnanců a na cílovou skupinu podle struktury klientů.

Zajistit efektivitu vzdělávání – pracovníkům, kteří nemají v dané oblasti žádný kurz zajistit základy, pracovníkům, kteří již základy absolvovali, zajistit návaznost dalšího vzdělávání.

1. **Práce s klienty s PAS**

**Zjištěné nedostatky:**

Pracovníci v dostatečné kvalitě nereagují na individuální potřeby klientů s poruchou autistického spektra.

**Popsaná opatření:**

Pro všechny pracovníky zajistit základní vzdělávací kurz v oblasti týkající se PAS Vytvořit tým pracovníků, který by se specializoval na potřeby osob s PAS. Těmto pracovníkům zajistit návazné kurzy a konzultace odborníka, včetně případových konzultací.

1. **Naplňování potřeb osob s těžkým kombinovaným postižením**

**Zjištěné nedostatky:**

 Nejsou dostatečně rozpoznány a naplněny potřeby osob s těžkým kombinovaným postižením. Při polohování klientů se pracovníci snaží o empatii, ale např. jejich polohování působí spíše jako pocitová záležitost, využívání polohovacích pomůcek je ze strany pracovníků spíše náhodná a intuitivní.

Nabídka aktivit pro osoby s těžkým tělesným a mentálním postižením není dostatečná. Zařízení má vybudovaný a výborně zařízený snoezelen, ale pouze jednoho pracovníka, který má akreditovaný kurz, který jej opravňuje k provádění terapií.

**Popsaná opatření:**

Základní kurz s tématem bazální stimulace – (IBS = Institut bazální stimulace) pro všechny zaměstnance, kteří se věnují podpoře osob s těžkým kombinovaným postižením.

Prohlubující kurz s tématem bazální stimulace – pro pracovníky, kteří se na tuto oblast budou specializovat a zajistí klientům rozmanitější nabídku aktivit. Proškolení pracovníků v dalších metodách:

1. **Podpora komunikace u osob s omezenou nebo chybějící schopnosti verbální komunikace.**

**Zjištěné nedostatky:**

Nedostatečně poskytovaná podpora v komunikaci osobám, které obtížně nebo vůbec verbálně nekomunikují.

**Popsaná opatření:**

Zaměřit se na AAK (augmentativní a alternativní komunikaci) tak, aby pracovníci byli schopni získávat zpětnou vazbu od klienta, který verbálně nekomunikuje.

Proškolit pracovníky v AAK:

VOKS – výměnný obrázkový komunikační systém

Zajistit kurzy ZNAK DO ŘEČI a TOTÁLNÍ KOMUNIKACE.

Zajistit konzultace odborníka v oblasti AAK a podpořit spolupráci s blízkými osobami uživatele.

1. **Personální standardy**

**Zjištěné nedostatky:**

JITRO má vypracována pravidla pro hodnocení zaměstnanců. Hodnocení probíhá formou sebehodnocení i hodnocení nadřízeným, ale vázne zpracování zjištěných údajů. Také pravidla pro působení dobrovolníků nejsou dostatečně ujasněná.

**Popsaná opatření:**

Vytvořit pravidla pro zpracování výstupů z hodnocení pracovníků a pro působení dobrovolníků.

V Olomouci 26. 8. 2015 Mgr. Eva Pogodová

**Příloha č. 2**

**PRŮBĚŽNÝ AUDIT**

S blížícím se koncem projektu (březen 2018) byl navíc zařazen průběžný audit služby, který vyplynul z potřeby znát zpětnou vazbu dosavadní práce.

Cílem bylo zjistit případnou potřebu realizovat ještě nějaké změny do konce projektu – červenec 2018. Zjistit, jaké metodiky je třeba ještě zrevidovat nebo doplnit na základě pohledu jiné osoby (auditora).

Audit (po dohodě o obsahu auditu) byl zaměřen mimo jiné i na plánování budoucích služeb, dalšího nastavení procesů a metodik v souvislosti s přípravou změny zákona vyhlášky (např. snížení počtu standardů na 5, změna cílových skupin) tak, abychom i nadále splňovali požadavky zákona a vyhlášky

Audit proběhl ve 3 dnech a byl zaměřen na 7 oblastí.

1. **Dostupnost a srozumitelnost informací o službě**

Kladně audit hodnotil:

Veřejný závazek je ve všech zdrojích zveřejněn ve shodném znění (webové stránky organizace, registr poskytovatelů sociálních služeb, informační leták, dokumenty používané při jednání se zájemcem o službu). Dostupnost informací srozumitelné cílové skupině je zajištěna mj. faktem, že je možné v DS strávit půldenní nebo celodenní „zkušební“ pobyt ještě před uzavřením smlouvy. Při jednání se zájemcem používá sociální pracovnice také fotografie zachycující činnosti ve stacionáři.

Provedenou Analýzu cílové skupiny klientů, a to z hlediska věku, míry podpory a zdravotního postižení se závěrem, že někteří lidé by potřebovali menší intenzitu podpory, než nabízí DS, na což poskytovatel reaguje tak, že vyjednal možnost zaregistrovat službu STD (bude rovněž psát projekt na rekonstrukci a vybavení prostor STD – ze zdrojů výzvy IROP). Dokument mj. obsahuje hodnocení cílů klientů v návaznosti na cíle stanovené veřejným závazkem – cíle korespondují.

Doporučeno bylo:

* formální přeformulování cílů

Do koncepce organizace (směru organizace) pak vzhledem k nedostatku služeb v regionu bylo doporučeno:

* Realizovat záměr zřízení STD
* Zvážit do budoucna možnost vytvoření nabídky odlehčovacích služeb pro pečující osoby a reagovat tak na poptávku po službě, která v regionu chybí.
1. **Informování zájemce o podmínkách služby**

Kladně audit hodnotil:

Předložená pravidla pro jednání se zájemcem obsahující postup jednání, zásady jednání, účastníky jednání, čas a místo jednání apod., pomůcky pro jednání se zájemcem: popis realizace služby, Vnitřní řád stacionáře JITRO Olomouc, o. p. s., obrázkový týdenní plán Kladně byl hodnocen vícefázové jednání - zájemci často nejdříve zavolají pro prvotní informaci, pak přicházejí do DS a proběhne rozhovor o očekáváních zájemce, o jeho představách a o nabídce služeb ze strany DS, na příští se předkládají dokumenty k ujištění se, že zájemce spadá do cílové skupiny.

Za dobrou praxi auditor označil možnost zájemce absolvovat bezplatně až jeden celý den pobytu v DS tak, aby si utvořil představu o tom, co DS nabízí a informovaně se rozhodl o využití či nevyužití služby.

Z rozhovoru se sociální pracovnicí a z předložených pravidel vyplynulo, že poskytovatel usiluje o to, aby při uzavírání smlouvy zájemce rozuměl obsahu a účelu smlouvy. Sociální pracovnice věnuje dostatek času projednání obsahu smlouvy.

Doporučeno bylo:

* Popsat dobrou praxi podrobněji do pravidel pro jednání se zájemcem.
1. **Ochrana práv podporovaných osob**

Kladně audit hodnotil:

Poskytovatel vytváří při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.

V průběhu realizovaného auditu bylo zjištěno, že poskytovatel podporuje osoby v uplatňování vlastní vůle. Z rozhovoru vyplynulo, že se klienti účastní pravidelných porad klientů, kde mají možnost spolurozhodovat o programu denního stacionáře, klienti jsou podporováni v tom, aby uměli prosadit svůj názor ve skupině.

Z auditu vyplynulo, že je poskytovatel klienty aktivně podporuje v nastavení alternativní komunikace tak, aby mohli vyjadřovat svou vůli a rozhodovat o aktivitách, které budou vykonávat. Rovněž veřejný závazek obsahuje v cílech podporu klientů v rozhodování.

Pravidla pro předcházení porušování práv uživatelů služby upravují výčet situací, které mohou v praxi nastat. K situacím jsou definována opatření a také sankce, pokud k porušování práv dojde. V praxi nebylo zjištěno ani pozorováno porušení práv podporovaných osob.

Z rozhovorů a pozorování vyplynulo, že se poskytovatel snaží vytvářet optimální podmínky pro poskytování sociální služby.

Doporučeno bylo:

 Do pravidel pro řešení střetů zájmů doplnit střetové situace s rodiči a mechanismy k jejich řešení (např. dobrou praxi služby při svolání případového setkání).

Uspořádat supervizní setkání, kde se prodiskutuje problematika tykání dospělým lidem a nastaví se pravidla tak, aby odpovídala normalitě a byla dodržována plošně všemi pracovníky.

Do koncepce organizace (směru organizace) pak bylo doporučeno: Realizovat záměr rekonstrukce a rozšíření prostor umožňujících individualizaci podpory zejména dětem s PAS.

1. **Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy**

Kladně audit hodnotil:

Dokument Vnitřní řád JITRO Olomouc, o. p. s. upravuje fungování denního stacionáře a obsahuje také práva a povinnosti klientů služby, která jsou ještě obsažena také v dokumentech Práva uživatelů denního stacionáře JITRO a Povinnosti uživatelů. Rozhovory bylo zjištěno, že klienti ví, jaká jsou jeho práva a povinnosti.

Doporučeno bylo:

Zpracovat pracovní postupy ke všem základním činnostem poskytovaným DS, včetně pravidel pro podporu při užívání léků.

1. **Plánování poskytování sociální služby**

Kladně audit hodnotil:

Poskytovatel plánuje průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytuje sociální služby, vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotí průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisuje hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů. Poskytovatel má stanovena pravidla pro realizaci individuálního plánování a podle těchto pravidel postupuje. Poskytovatel plánuje sociální službu s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

Z rozhovorů vyplynulo, že poskytovatel průběžně hodnotí to, jak se daří stanovené cíle naplňovat.

Z pravidel vyplývá, že je v zařízení zaveden funkční systém tzv. klíčových pracovníků. Ze studia dokumentace a záznamů o průběhu služby vyplynulo, že je v zařízení uplatňován funkční systém předávání informací. Záznamy o průběhu služby jsou převážně psány s respektem k podporovaným lidem.

Doporučeno bylo:

Do pravidel vytvořit schéma toho, jak probíhá individuální plánování v organizaci, tak, aby bylo zřejmé, co čemu předchází a co následuje – zpřehlednění systému.

Zvážit možnost psát záznamy na počítači.

1. **Smlouva o poskytování sociálních služeb**

Kladně audit hodnotil:

Ze studia dokumentace a rozhovoru s pracovníkem vyplynulo, že poskytovatel uzavírá s osobami smlouvu o poskytování sociální služby.

Předložený vzor smlouvy i smlouvy obsažené v osobní dokumentaci obsahují náležitosti dané zákonem.

Doporučeno bylo:

Ke smlouvě do přílohy přikládat i Listinu opatrovníka.

Změnu rozsahu poskytované podpory ošetřit vždy dodatkem ke smlouvě.

Zjednodušit ceník a začít účtovat úhradu podle skutečně spotřebovaného času poskytnuté podpory. Čas poskytnuté podpory např. ověřit formou pravidelně se opakujícího časoměření u jednotlivých podporovaných osob.

Zrevidovat výpovědní důvody tak, aby odpovídaly realitě a charakteru cílové skupiny.

1. **Opatření omezující pohyb osob**

Kladně audit hodnotil:

Poskytovatel předložil pravidla pro používání opatření omezující pohyb osob. Z osobní dokumentace vyplývá, že jsou používána opatření omezující její pohyb v případě velkého neklidu. Praxe byla konzultována s Hynkem Jůnem. O použití opatření jsou vedeny podrobné záznamy a jsou informováni zákonní zástupci klienta.

Doporučeno bylo:

Dopracovat pravidla po používání opatření omezující pohyb osob, včetně zahrnutí takových opatření, jakými jsou postranice u lůžka nebo koule na dveřích a těmito se důsledně řídit.

**Závěrem lze konstatovat,** že audit potvrdil, že díky projektu se aktualizovaly metodiky, zavedly se funkční procesy, zlepšila se individuální podpora klientů. Služba reagovala se na původní nedostatky z prvního miniauditu (před projektem). Jako dobrá praxe se ukázaly díky projektu uskutečňované případové supervize. Do kvality služby se pozitivně otiskly proběhlá školení (AAK, deeskalace napětí, plánování).

Jako úkoly do dalšího období projektu bylo navrženo (v souladu s výstupy auditu) dopracovat dvě metodiky – na základní činnosti a na opatření omezující pohyb osob). A upravit stávající metodiky jednání se zájemcem a střety zájmů (doladění s praxí služby), vizualizovat systém individuálního plánování (pro jednodušší pochopení) a upravit některé z bodů smlouvy včetně zjednodušení ceníku.

**Příloha č. 3**

**KOMPETENCE A VZDĚLÁVÁNÍ**

**1. Kompetence účinné a vstřícné komunikace**

1. 1. Schopnost komunikovat s klienty (otevřeně, vstřícně, přátelsky a pro klienty srozumitelně).

1.1.1. Závazné indikátory

Pracovník

- dbá o srozumitelnost své komunikace a opakovaně si ověřuje, že pro klienty je jeho komunikace srozumitelná

- aktivně naslouchá a navazuje na komunikaci kolegů nebo klientů

- v komunikaci se dokáže rychle rozhodovat a směřovat k jádru věci a drží se cíle diskuze

- umí srozumitelně a přesvědčivě formulovat argumenty

1.1.2. Negativní indikátory

Pracovník

- je v komunikaci agresivní a manipulativní

- bez závažného důvodu odmítá komunikovat

1.2. Cíle vzdělávání v této oblasti

Ve vztahu ke klientům

* znalost základních pravidel slušného chování a pravidel verbální a  **nonverbální** komunikace a dovednost jich užívat
* posilování dovednosti použít rozhovoru jako základní nástroj pracovníka a prostředku pro řešení situace klienta
* dovednost aktivně naslouchat a rozvíjet komunikaci
* znalost specifických limitů a bariér v komunikaci a možností jejich překonávání
* znalost zásad asertivní komunikace a dovednost je používat
* znalost úskalí manipulativní komunikace a dovednost konstruktivně reagovat
* znalost komunikačních malignit a schopnost je eliminovat ve vlastním jednání
* znalost a dovednost komunikovat i v nepříjemných situacích, při poskytování zpětné vazby a sdělování kritiky
* dovednosti a znalosti předpokladů pro účinnou komunikaci s rodinami klientů
* znalost a dovednost komunikace prostřednictvím alternativních a augmentativních metod komunikace a schopnost používat technické pomůcky pro komunikaci
* dovednost komunikovat s klienty s rizikem v chování (zvyšování napětí, agrese a odpor)
* Schopnost pomocí komunikace motivovat klienty

Ve vztahu k týmu

* vést diskusi, přinášet argumenty, sdílet informace, otvírat problémy a poskytovat zpětnou vazbu
* zdokonalovat se v mediačních technikách
* Znalost základních principů komunikačních dovedností

**3. Kompetence k týmové spolupráci**

3. 1. schopnost spolupracovat s kolegy, v týmu a vidět i přes hranice vlastního pracoviště

3.1.1 Závazné indikátory

Pracovník

* je přístupný spolupráci a ochotný zapojit se do týmu
* podporuje výměnu informací v týmu
* respektuje odlišná stanoviska a názory ostatních s cílem dosáhnout společných výsledků
* bere na sebe rizika a odpovědnost v zájmu spolupráce
* buduje dlouhodobé pozitivní vztahy v týmu

3.1.2. Negativní indikátory

Pracovník

- aktivně se brání spolupráci

- brzdí spolupráci ostatních a prokazuje neochotu a nedůvěru ke kolegům

3. 2. Cíle vzdělávání v této oblasti:

* dovednost účinně komunikovat v týmu: vést diskusi, přinášet argumenty, sdílet informace, otvírat problémy a poskytovat zpětnou vazbu
* znalost výhod práce ve skupině
* dovednost najít si v týmu své místo a maximálně jej využít ve prospěch týmu
* dovednost zapojovat ostatní kolegy do procesu rozhodování a delegování úkolů
* dovednost rozpoznat a eliminovat zdroje konfliktů v týmu
* dovednosti z oblasti podpory motivace pracovního týmu
* Znalosti a dovednosti z oblasti vedení lidí a řízení, dovednost vést tým
* dovednost plánovat práci týmu, hodnotit výsledky a poskytovat zpětnou vazbu
* znalosti z oblasti psychologie a dovednost je využít pro řízení týmu

**4. Kompetence ke sdílení společných hodnot**

4. 1. znalost hodnot své organizace a schopnost je trvale zastávat. Soulad mezi tím, co pracovník dělá a říká. Schopnost udržet si své osobní hodnoty, a to v souladu

 s hodnotami JITRA Olomouc, o.p.s. a ochota jít do rizika pro to, co je správné.

4.1.1. Závazné indikátory

Pracovník

* rozumí hodnotám JITRA Olomouc, o.p.s. a stará se o to, aby jeho jednání bylo v souladu s nimi
* upozorňuje na procesy, které jsou v rozporu s hodnotami JITRO Olomouc, o. p. s

4.1.2. Negativní indikátory:

Pracovník

* necítí povinnost jednat v souladu s hodnotami JITRO Olomouc, o. p. s
* je ochoten nedodržovat stanovené hodnoty, i když je pro to jen malý nebo žádný důvod

4. 2. Cíle vzdělávání v této oblasti:

* Znalost hodnot JITRA
* Dovednost slovně obhájit hodnoty JITRA
* Znalosti základních povinností a práv pracovníků JITRA

**5. Kompetence k orientaci na člověka**

5. 1. schopnost rozumět klientům, připravenost poskytovat jim služby, rozumět jejich potřebám klientů.

5.1.1. Závazné indikátory

Pracovník

- vytváří a udržuje profesionální vztahy s klienty

- umí rozpoznat potřeby klienta a umí na ně reagovat

- chápe význam vztahů s klienty a umí je rozvíjet

- respektuje priority svých klientů a zohledňuje je při práci

5.1.2. Negativní indikátory

- Pracovník ignoruje nebo nebere v úvahu klienta

5. 2. Cíle vzdělávání v této oblasti:

- znalost procesu individuálního plánování zaměřeného na člověka

* schopnost vytvářet s klientem plány podpory a v praxi je naplňovat
* znalost základních právních dokumentů a dovednost jich využít při ochraně práv klientů
* znalost obecných zásad pro poskytování dobré služby
* znalosti standardů kvality sociálních služeb a způsobů jejich aplikace v praxi
* znalost a pochopení souvislostí mezi Listinou základních práv a svobod, zákonem o sociálních službách, standardy kvality a praxí v sociálních službách
* dovednost navrhnout opatření ke zlepšení kvality poskytovaných sociální služeb

**6. Kompetence k plánování postupu a rozhodování**

6. 1. Umění plánovat postup a vytvářet plán postupu jako součásti rozhodovacího procesu, schopnost rozhodovat se adekvátně situaci, schopnost samostatně a dobře plnit pracovní úkoly.

6.1.1. Závazné indikátory

Pracovník

- své pracovní činnosti plánuje v souladu s plánem činnosti denního centra JITRO Olomouc, o. p. s

- potřebná rozhodnutí dělá včas

- chápe plánování a samostatné rozhodování jako podstatnou součást své práce

- nebojí se dělat i nepopulární rozhodnutí

6.1.2. Negativní indikátory

Pracovník:

* rozhoduje se, aniž by postup plánoval
* není schopen samostatně plnit běžné pracovní úkoly

6. 2. Cíle vzdělávání v této oblasti:

* Znalost procesu individuálního plánování zaměřeného na člověka
* Schopnost vytvářet individuální plán spolu s klientem a podporovat ho v jeho naplňování
* Znalost specifických metod a dovednost je využít pro saturaci potřeb klientů
* Znalost rozvíjejícího směru, který může mít zásadní vliv na klienty sociálních služeb
* Znalost a dovednost významných nových postupů v poskytování služeb klientům
* Znalost klientů, služeb, činnosti celého JITRO Olomouc, o. p. s

**7**. **Kompetence k řešení problémů**

7. 1. schopnost samostatně řešit problémy spojené s pracovní činností, schopnost být aktivní a umět nést odpovědnost za svá rozhodnutí, umět se přiměřeně rychle rozhodovat a v případě nutnosti umět převzít vůdčí roli pro realizaci řešení problému. Pracovníci kompetentní k řešení problémů vykazují velké nasazení pro neustále zlepšování organizace.

7.1.1. Závazné indikátory

Pracovník

* na problémy reaguje v přiměřené době odpovídajícím způsobem
* problém přijímá jako výzvu
* umí za svá rozhodnutí spojená s řešením problémů nést odpovědnost
* umí převzít vůdčí roli při řešení problémů, pokud je to třeba
* při hledání řešení umí zformulovat několik možných řešení a poté jedno vybrat a realizovat

7.1.2. Negativní indikátory

Pracovník

* neumí samostatně řešit problémy spojené s pracovní činností, přestože k tomu má vytvořeny podmínky
* svou činností soustavně problémy vytváří i tam, kde reálně nejsou

7. 2. Cíle vzdělávání v této oblasti:

* Znalost zásad asertivní komunikace a dovednost je používat
* Znalost a dovednost komunikovat i v nepříjemných situacích, při poskytování zpětné vazby a sdělování kritiky
* Dovednost účinně komunikovat v týmu: vést diskusi, přinášet argumenty, sdílet informace, otvírat problémy a poskytovat zpětnou vazbu

7.2.1. Řešení problémových situací

* znalosti a dovednosti umožňující řešit běžné problémy v rámci pracovní činnosti
* znalosti a dovednosti umožňující řešit mimořádné problémy v rámci pracovní činnosti i mimo ni
* znalosti a dovednosti umožňující účinnou primární prevenci problémů
* znalost zásad bezpečnosti práce, požární ochrany a postupů při evakuaci klientů
* znalosti a dovednosti související s poskytování první pomoci
* znalosti standardů kvality sociálních služeb a způsobů jejich aplikace v praxi

**8**. **Kompetence ke strategickému uvažování**

8. 1. schopnost ovládat a slovně zformulovat cíle v dlouhodobém horizontu, schopnost využít strategické myšlení na všech úrovních organizace, způsobilost komplexního myšlení, analytické schopnosti a koncepční způsobilost.

8.1.1. Závazné indikátory

Pracovník

* formuluje vizi rozvoje JITRO Olomouc, o. p. s v širších kontextech (rozvoj organizace, společenské změny a trendy)
* vidí v rámci organizace nebo služby rizika i možnosti dlouhodobého rozvoje
* umí vize rozpracovat do plánů organizace
* na tvorbě vizí organizace spolupracuje s celým týmem inspirativním způsobem, aby je lépe přijali za své a byli dobře motivováni pro jejich realizaci

8.1.2. Negativní indikátory

Pracovník

* nedoceňuje význam strategického plánování
* nemá schopnost podívat se na věci s nadhledem

8. 4. Cíle vzdělávání v této oblasti:

* Znalosti a dovednosti z oblasti vedení lidí a řízení, dovednost vést tým
* Dovednost definovat a sdílet společné hodnoty
* Znalost výstupů a doporučení v různých oblastech práce JITRO Olomouc, o. p. s
* Znalost procesů plánování (popis současného a budoucího stavu, hodnocení, popis rizik) a dovednost je v praxi uplatnit
* Znalosti a dovednost směřující k vytvoření plánu jako nástroje řízení, včetně jeho obhájení a získání podpory pro jeho naplnění
* Dovednost analýzy a schopnost dívat se na věci s odstupem

**9**. **Kompetence k seberozvoji**

9. 1. schopnost brát celoživotní vzdělávání a rozvoj za nedílnou součást své profesní dráhy, aktivně se zapojovat do vzdělávacích rozvojových aktivit na pracovišti, případně je vyhledávat i mimo, schopnost přijímat znalosti a zkušenosti s pokorou.

9.1.1. Závazné indikátory

Pracovník

* rozumí významu osobního rozvoje a podporuje ho
* otevřeně přijímá kritiku a dokáže uznat, že se mýlí, protože omyly chápe jako příležitost k růstu
* aktivně vyhledává příležitosti k osobnímu rozvoji
* vytváří ovzduší a kulturu, ve které se lidé chtějí dále rozvíjet, protože vědí, že osobní rozvoj má vysokou cenu

9.1.2. Negativní indikátory

Pracovník

* aktivně se brání osobnímu rozvoji
* nepřijímají odpovědnost za individuální rozvoj

9. 2. Cíle vzdělávání v této oblasti:

Pracovník sociálních služeb:

* Znalosti standardů kvality sociálních služeb a způsobů jejich aplikace v praxi
* Znalost a ochota využívat různých technik osobního rozvoje (kurzy, výcviky, supervize, stáže)
* Znalosti základních povinností a práv pracovníků JITRO Olomouc, o. p. s.

**10**. **Kompetence ke zvládání zátěže**

10. 1. schopnost dlouhodobě efektivně pracovat v zátěži, aniž by tím byla poznamenána kvalita práce, mít vypracované osobní strategie zvládání zátěže.

10.1.1. Závazné indikátory

Pracovník

* projevuje pozitivní nastavení (optimismus) i v případech, kdy se nedaří
* nebere si negativní zpětnou vazbu osobně
* ve vypjatých situacích dokáže zachovat chladnou hlavu a hledá řešení vzniklé situace
* v zátěžových situacích se snaží rozložit práci na celý tým

10.1.2. Negativní indikátory

Pracovník

* není schopen pracovat v emočně vypjatých situacích (reaguje neadekvátně)
* vykazuje ve svém chování známky vyhoření nebo akutní stresové poruchy (negativní zpětná vazba výrazně negativně ovlivňuje jeho další činnost, projevuje se pesimisticky i ve chvílích, kdy se daří)

10. 2. Cíle vzdělávání v této oblasti:

* Znalost příčin a projevů syndromu vyhoření
* Dovednost hovořit o svých pocitech spojených s vlastní pracovní činností
* Znalost a dovednost užití běžných antistresových opatření (aktivní a pasivní relaxace)
* Dovednost zvládnout situace, kdy dochází k přímému ohrožení života, zdraví a důstojnosti klientů nebo zaměstnanců JITRO Olomouc, o. p. s
* Základní znalost z oblasti managementu stresu (diagnostika, projevy)
* Porozumění supervizi jako základní metodě řešení problémů související s výkonem pracovních činností
* Pochopení souvislostí mezi neřešením problémů a vyhořením pracovníků, mezi neřešením problémů a snižováním kvality a produktivity práce.
* Vysoká znalost a dovednost z oblasti managementu stresu umožňují dobře zvládat dlouhodobý stres a vysokou zátěž
* Znalosti a dovednosti z oblasti týmového řízení, které vedou ke zvýšení odolnosti týmu vůči zátěži

10.2.1. Oblast komunikace

* Znalost zásad asertivní komunikace a dovednost je použít
* Znalost a dovednost komunikovat i v nepříjemných situacích, při poskytování zpětné vazby a sdělování kritiky
* Dovednost účinně komunikovat v týmu: vést diskusi, přinášet argumenty, sdílet informace, otvírat problémy a poskytovat zpětnou vazbu

10.2.2. Řešení problémových situací

* Znalosti a dovednosti související s poskytování první pomoci
* Znalosti a dovednosti umožňující řešit mimořádné problémy v rámci pracovní činnosti i mimo ni

**Příloha č. 4**

**Legislativa a základní pojmy a definice**

Úvodem metodiky uvádíme základní paradigmata, na kterých v ČR a v rámci Evropy mají fungovat sociální služby a jejich poskytovatelé. Existuje mnoho mezinárodních dohod, českých zákonů, vyhlášek a dalších dokumentů, které se dotýkají sociálních služeb, uvádíme dokumenty, které považujeme pro nás zásadní.

**1. Listina základních práv a svobod**

Jedná se o deklaraci základních lidských práv a svobod a podle Ústavy České republiky tato listina je součástí ústavního pořádku (jedná se o ústavní zákon č. 2/1993 Sb.). Ve vztahu k naší práci je třeba zdůraznit, že základní lidská práva mají všichni lidé a bez rozdílu – tedy. i lidé s jakýmkoliv zdravotním postižením /mentálním postižením nebo např. duševním onemocněním.

**2. Bílá kniha o sociálních službách**

Tato odborná publikace vznikla v roce 2002 na základě spolupráce MPSV, odborníků zaměřených na poskytování sociální služby ČR a odborníků, zvláště z Velké Británie. Tato publikace byla předobrazem a základem historicky prvního zákona o sociálních službách v ČR, který byl legislativně schválen o pět let později, tedy 1. 1. 2007.

**3. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

(dále jen „zákon o sociálních službách“)

Zákon o sociálních službách je základní právní předpis, který ukotvuje fungování systému sociálních služeb v ČR.

Zdůrazňujeme zde alespoň část §2, o který se opíráme v našem projektu:

§ 2 – Základní zásady

Odst. 2: 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 náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

**4. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění (dále jen „vyhláška č. 505/2006 Sb.“)**

Ve vyhlášce k zákonu jsou rozpracována některá ustanovení zákona o sociálních službách, např. základní činnosti jednotlivých druhů služeb nebo jejich cena.

V příloze č. 2 této vyhlášky jsou všechny standardy a jejich kritéria kvalitní sociální služby, která musí poskytovatelé sociálních služeb při své práci naplňovat. Pokud poskytovaná sociální služba odpovídá kritériím kvality sociálních služeb, naplňuje tak zásady § 2 zákona o sociálních službách.

Přímo v § 88 zákona o sociálních službách je dána poskytovatelům sociálních služeb přímo povinnost naplňovat standardy kvality sociálních služeb

**5. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění**

Klienty JITRA Olomouc, o.p.s. také nezletilé děti, a proto je nutné znát a pracovat také se zákonem o sociálně-právní ochraně dětí.

**6. Evropský dobrovolný rámec pro kvalitu sociálních služeb**

Kvalita sociálních služeb souvisí také s mezinárodním dokumentem Evropský dobrovolný rámec pro kvalitu sociálních služeb, který byl schválen v roce 2010 sociálním výborem Evropské komise pro sociální ochranu. Cílem tohoto rámce je vytvořit jednotné chápání kvality sociálních služeb v rámci Evropské unie prostřednictvím definování principů kvality, jež by sociální služby měly splňovat, jako je dostupnost, individualizovaná podpora člověka, orientace na výsledky, respekt k právům člověka, zapojování lidí do řešení své nepříznivé sociální situace, partnerství a mnoho dalších.

**7. Úmluva o právech osob se zdravotním postižením (dále jen „úmluva“)**

Úmluva byla přijata Organizací spojených národů v roce 2006 a v roce 2009 byla ratifikována Českou republikou. Úmluva zajišťuje lidem se zdravotním postižením rovný přístup, ochranu a uplatnění všech lidských práv a podporuje jejich aktivní zapojení do života společnosti.

Článek 12 úmluvy hovoří o „rovnosti před zákonem“. Státy, které úmluvu přijaly, zde uznávají, že lidé se zdravotním postižením mají právní způsobilost ve všech oblastech života. Zároveň se státy zavazují přijmout taková opatření, aby umožnily lidem s postižením přístup k asistenci, kterou budou potřebovat k tomu, aby mohli svou právní způsobilost uplatnit. Česká republika na tuto svou povinnost reaguje v zákoně č. 89/2012 v tzv. „novém občanském zákoníku“, kde ruší možnost člověka zbavit způsobilosti k právním úkonům a zároveň nastavuje mechanismy podpory v rozhodování lidem, kteří to potřebují. Podpora v rozhodování je nezbytným předpokladem pro zapojení člověka do řešení jeho nepříznivé sociální situace, tudíž je nezbytným předpokladem pro realizaci kvalitní sociální práce.

Článek 19 úmluvy garantuje „nezávislý způsob života a zapojení do společnosti“. Je zde zakotveno rovné právo lidí se zdravotním postižením žít v rámci komunity, s možnostmi volby a stejnými právy, jako mají ostatní lidé. Státy mají zajistit, aby lidé s postižením měli možnost si zvolit místo pobytu, kde a s kým budou žít, a nebyli nuceni žít ve specifickém prostředí; měli přístup ke službám poskytovaným v domácím prostředí, rezidenčním službám a dalším komunitním podpůrným službám včetně osobní asistence, nezbytným pro nezávislý způsob života a začlenění do společnosti.

(Úmluvu ve snadném čtení najdete na stránkách Společnosti pro podporu lidí s mentálním postižením www.spmpcr.cz.)

**8. Úmluva o právech dítěte**

Dalším závazným dokumentem je pro naši práci Úmluva o právech dítěte, která byla přijata Valným shromážděním OSN dne 20. listopadu 1989. Od té doby ji postupně ratifikovaly téměř všechny státy světa a stala se tak nejšíře přijatou smlouvou o lidských právech v historii. Upravuje čtyři oblasti práv dětí: právo na život a přežití; právo na osobní rozvoj; právo na ochranu a participační práva dětí (např. právo svobodně vyjádřit svůj názor) - www.unicef.cz.

**Principy normality**

V souvislosti s úmluvou je nezbytné zmínit tzv. principy normality, na něž budeme

v rámci dalšího textu metodiky velmi často odkazovat. Principy normality definoval

v roce 1968 švédský psycholog Bengt Nirje. Jedná se o vyjádření toho, co je v životě

člověka normální a na co má každý člověk – i člověk s postižením – právo:

1. zachování rytmu běžného dne a týdne,

2. oddělení sféry práce (vzdělávání) od sféry bydlení a volného času,

3. prožívání běžného ročního rytmu,

4. respektování vývojové fáze člověka,

5. respektování vlastních přání, potřeba rozhodnutí a nárok na uznání,

6. akceptování života ve světě obou pohlaví,

7. dostupnost běžného životního standardu jako základní předpoklad pro samostatný život,

8. život v běžných životních podmínkách.

Pro aplikaci principů normality do praxe je při práci s klienty vždy potřeba porovnávat klientův život s normálním životem jeho vrstevníka. Náš projekt se snaží vycházet právě z principů normality.

**Právo na přiměřené riziko**

V návaznosti na význam práva na normální život v běžných podmínkách je třeba zdůraznit také právo na přiměřené riziko, které je často prubířským kamenem poskytování kvalitní sociální služby. V sociálních službách se každodenně dostáváme do situace, kdy řešíme uplatnění práv člověka v souvislosti s jeho bezpečím a hodnotíme, zda situace, do níž se člověk dostane, již pro něj není příliš riskantní, nebezpečná. Je třeba si uvědomit, že prožívání rizikových situací je běžnou součástí života každého člověka a jejich překonáváním se učí rizika zvládat a tím si upevňovat vlastní sebevědomí a prožívat radost z vítězství nad překonaným rizikem Není možné ze života klientů odstranit všechna rizika. Je nutné podpořit klienta tak, aby se z příliš velkého rizika stalo riziko přiměřené – běžné, to znamená srovnatelné s rizikem, které prožívá běžný vrstevník klienta. Práce s rizikem je nezbytnou součástí realizace procesu individuálního plánování.

(SOBEK, Jiří, a kol.: Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením. Praha: Portus,2007.

**A) Komunikace**

Nedílnou součástí života lidí a důležitým znakem kvality sociální služby je vzájemná komunikace a nesmí být v projektu opominuta. Proto jsou součástí vzdělávání cílové skupiny kurzy alternativní a augmentativní komunikace. Klienti organizace musí mít možnost vyjádřit co přejí/chtějí a co si přejí/nechtějí.

Komunikaci dělíme na verbální a neverbální. Často je pro pracovníky velmi důležité porozumět právě neverbální komunikaci klienta, která v jeho životě hraje významnou roli. Častým nešvarem některých pracovníků je konstatování: „David nekomunikuje“. Ne, všichni naši klienti jsou schopni verbálně komunikovat. Neznamená to ale, že by

jejich potřeba komunikovat byla menší než u ostatních lidí. Kromě nutnosti naplnění této lidské potřeby je nezbytné si uvědomit, že není možné podporovat člověka

v řešení jeho nepříznivé sociální situace bez toho, aniž bychom s ním komunikovali. Chceme tedy zdůraznit, že navázání účinné komunikace s člověkem, kterého podporujeme, je jednoznačně jedna z nejdůležitějších podmínek pro spolupráci

a rovněž základním předpokladem pro respektování práv člověka, který má obtíže

v komunikaci. Síla komunikace spočívá v tom, že nejde jen o slova, ale o možnost ovlivnit svět kolem mě a přizpůsobit ho mým potřebám. Klienti, kteří nepoužívají běžně mluvenou řeč, jsou nejzranitelnější cílovou skupinou sociálních služeb. Jejich potřeby jsou často opomíjeny, z důvodu nemožnosti o nich hovořit, srozumitelně je pojmenovávat, říci si o pozornost. Často tedy volí jiný způsob vyjádření – pro okolí spojené s eskalací napětí až agresivní chování, které má sice okamžitý zpětnovazebný efekt, avšak prohlubuje propast mezi klientem a okolím, např. pracovníky. „Bezmocnost osoby a ani to, že nemluví, nás nesmí svádět

 k podceňování její schopnosti přijímat řečové projevy. Co vnímá klient, který jednoznačně reaguje na řeč v mimice nebo tělem? Intonaci hlasu, emocionální kvalitu vyřčených slov nebo skutečně někdy rozumí slovům a stylu projevu ostatních lidí. Zde se vracíme opět k potřebě systematicky pracovat se schopností neverbální komunikace - www.alternativnikomunikace.cz.

**B) Klient s rizikem v chování**

Další velmi důležitá oblast práce s klientem, a to zvláště u klientů s poruchami autistického spektra. Je nezbytné vzdělávání pracovníků v užívání technik snižování napětí a zvládání agrese pomocí metod stanovených v §89 Z. O sociálních službách. Každý z personálu má jinou představu normality. Proto se obvykle stává, že personál stejnou situaci s klientem vyhodnocuje různě a že jeden pracovník hodnotí projevy klienta jako agresivní a jiný jako neproblémové chování.

Obvykle se personál snaží terapii nastavit tak, aby klient změnil své chování, které je podle personálu problémové. Cílem je, jak klienta motivovat ke vhodnému chování, čím ho trestat ve chvíli, kdy se bude chovat problémově, a jak ho přesvědčit, že je

v jeho zájmu své chování změnit. Terapie je tak v mysli personálu často jednostranně cílená pouze na klienta.

V určitých případech problémové chování mizí změnou postoje personálu. Personál také v dobré víře se snaží ovlivňovat chování i v oblastech, které mu nepřísluší, a to vede k opaku – agresi klienta.

Základem pochopení rizikového chování není hodnocení takového chování, ale respektující postoj, uznání osoby jako plnohodnotné bytosti, uznání jejich pocitů, potřeb a hledaní odpovědí na otázku CO se snaží uživatel svým chováním vyjádřit, co asi cítí. Tedy NE, proč se tak chová.

Chování personálu výrazně ovlivňuje chování uživatelů jak pozitivně, tak negativně. Platí to i u dalších skupin uživatelů s postižením rozumových schopností. Chování personálu může výrazně ovlivnit také pocit pohody nebo nepohody uživatele služby,

 a to bez ohledu, zda pracovník jedná v dobré víře nebo své jednání dokonce považuje za bezvadné.

(Hynek Jůn: moc pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví, Portál, 2010)

**C) Pojmy a definice**

Sociální služba – soubor činností zajišťujících podporu a pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začleňování a prevence sociálního vyloučení. Jejím cílem umožnit klientovi žít běžným způsobem a ve svém přirozeném prostředí.

Poskytovatel – právnická nebo fyzická osoba, která má oprávnění poskytovat sociální služby, vedena v Registru poskytovatelů sociálních služeb – http://iregistr.mpsv.cz//

Zaměstnanec – pracovník poskytovatele, který je v pracovněprávním vztahu.

Klíčový pracovník – zaměstnanec, který je stanoven poskytovatelem jako odpovědná osoba za plánování a průběh služby konkrétním klientům/uživatelům sociální služby, za hodnocení naplňování osobních cílů klienta. Vychází ze zájmů, potřeb, hodnot a cílů jednotlivých uživatelů sociální služby.

Cílová skupina – okruh osob, kterým je poskytována sociální služba.

Klient/uživatel – osoba, které je poskytována sociální služba.

Veřejný závazek – soubor zveřejněných informací o sociální službě (poslání, cíle, zásady a okruhy osob), které se poskytovatel zavazuje plnit.

Inspekce poskytování sociálních služeb – státní kontrola naplňování registračních podmínek, povinností a standardů kvality, provádí i KÚ nebo MPSV ČR.

Audit – jedna z forem externí nezávislé kontroly poskytovatele.

Dobrá praxe – souhrn odborných postupů, přístupů a metod. Vychází z důkladných znalostí problematiky vztahující se k dané oblasti. Např. je sotva možné zpracovat s klientem kvalitní individuální plán pro člověka s mentálním handicapem, pokud zpracovatel neovládá potřebné komunikační dovednosti a nemá specifické znalosti, na jejichž základě je schopen dohodnout s uživatelem cíl a cestu k němu vedoucí. Výsledkem dobré praxe je taková služba, o které by zúčastněný člověk mohl říci: “Tuto službu bych v případě nutnosti využil sám, sem bych se nerozpakoval umístit své dítě nebo svého rodiče“. Proto je důležité zjišťovat, jak sociální služby naplňují společenské zadání a zda jsou skutečně místem dobré praxe.

Blízké osoby – osoby, které jsou pro člověka v nepříznivé sociální situaci důležité a mají k němu nějaký vztah. Často jsou (nebo mohou být) zdrojem neformální podpory člověku v nepříznivé sociální situaci.

Individuální podpora v průběhu poskytování služby – jedná se o podporu poskytovanou klientům sociální služby tak, aby podpora zohledňovala individuální specifické potřeby každého klienta. Jedná se také o jednu z povinností poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 zákona o sociálních službách 3.

Kompetence – předpoklady nebo schopnosti zvládat určitou funkci, činnost nebo situaci. Jedná se tedy o určité dovednosti pracovníka, které jsou nezbytné pro vykonání odborné práce s klientem.

Komunitní služba – služba, která plně respektuje principy normality, je poskytována v běžném prostředí a směřuje k sociálnímu začleňování klientů.

Komunita – běžné sociální prostředí zahrnující rodinu, sousedy, přátele, známé a místa, kde lidé běžně žijí, pracují, vzdělávají se a vykonávají běžné sociální aktivity.

Metoda – metodu chápat jako každý plánovitě použitý postup, který slouží k dosažení nějakého cíle. Podobně jsou vysvětlovány např. i metody sociální práce - specifické postupy sociálních pracovníků definované cílem nebo cílovou skupinou.

Nástroj – prostředek k dosažení určitého cíle.

Nepříznivá sociální situace – nějaký tip handicapu, krizová situace, týrání v rodině, která je důvodem proč, člověk potřebuje podporu nějaké sociální služby nebo jinou pomoc. Podpora při řešení nepříznivé sociální situace pak vede k sociálnímu začlenění a pomáhá zamezení vyloučení člověka, který se v takové situaci ocitl. Pro popis nepříznivé sociální situace musíme znát potřeby, zdroje a rizika.

Potřeba – to, co člověku chybí a co způsobuje jeho nepříznivou sociální situaci. Rozumět potřebám člověka, který vyhledal podporu sociální služby je důležitou vstupní informací pro formulaci cílů spolupráce. Potřebou může být také to, co člověk slovně nevyjadřuje, ale ze zkušeností a srovnání s normálním životem vrstevníka (viz principy normality) se dá předpokládat, že by taková potřeba mohla vzniknout.

Rizika v sociálních službách – riziko je běžnou součástí života. Metoda práce s rizikem umožňuje individuálně vyhodnotit jednotlivé rizikové situace, do kterých se dostávají klienti služeb a snížit případné ohrožení na přijatelnou míru. Tímto způsobem je možné zajistit pro klienty co největší bezpečí při současném zachování jejich maximální samostatnosti. Systematická a písemně doložená práce s rizikem rovněž chrání před případným postihem i poskytovatele služeb.