



Projekt „Podpora a rozvoj služeb v komunitě pro osoby se zdravotním postižením v Libereckém kraji“ reg. č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0003862

Popis realizace poskytované sociální služby

- 1. Druh sociální služby** Podpora samostatného bydlení
- 2. Identifikátor sociální služby:** 3596108
- 3. Forma sociální služby:** terénní
- 4. Působnost služby:** ORP Česká Lípa, Nový Bor
- 5. Poskytovatel sociální služby** Fokus Liberec Nezvalova 662 Liberec 15 Starý Harcov 46015
- 6. Adresa zařízení sociálních služeb:** Fokus Liberec Nezvalova 662 Liberec 15 Starý Harcov 46015
- 7. Okruh osob, kterým je služba určena – Osoby s chronickým duševním onemocněním** Cílová skupina:

Dorost (16 – 18 let),
Mladí dospělí (19 – 26 let),
Dospělí (27-64 let)

8. Popis průběhu služby:

VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY

Obecně o prvokontaktu:

FOKUS Liberec, obecně prospěšná společnost (dále jen FOKUS) poskytuje sociální služby lidem s duševním onemocněním. Poskytované sociální služby - chráněné bydlení (CHB), sociálně terapeutické dílny (STD), podpora samostatného bydlení (PSB), sociální rehabilitace (SR) vycházejí při jednání se zájemcem o službu z tzv. **PRVOKONTAKTU** - strukturovaného způsobu mapování potřeb a informování zájemce o službu.

V prvokontaktu zájemce v souladu s obecným posláním FOKUSu prokazuje, že má zájem spolupracovat na řešení své sociální, pracovní, zdravotní situace. FOKUS zjišťuje potřeby zájemce o službu a informuje ho o poskytovaných službách, jeho právech i povinnostech. **Zkráceným prvokontaktem** procházejí i zájemci, kteří přicházejí s vyhraněným zájmem o zaměstnání na našich chráněných pracovních místech a patří do naší cílové skupiny. Dále bývalý uživatel, který nebyl více jak 1 rok v kontaktu s naším zařízením a který by rád s námi obnovil spolupráci nebo zájemci, kteří se chtějí zapojit do služby Artedílna a kreativní ateliér pod STD.

Tři hlavní cíle prvokontaktu

- **informovat zájemce o:**
 - cílové skupině, poslání, cílech a principech naší práce
 - nabídce služeb (kapacita, pravidla, doba trvání, systém spolupráce)
 - systému psychosociální rehabilitace (vysvětlit rozdíl mezi službou sociálně terapeutické dílny a zaměstnáním na chráněných pracovních místech)
 - spolupráci naší organizace s komunitou (nabídka jiných služeb)





Příloha č. 2

- **zjistit o zájemci:**
 - zda je naší cílovou skupinou
 - jaký má vztah ke své nemoci (má-li dostatek informací o své nemoci, zda spolupracuje s lékařem aj.)
 - jaké jsou jeho potřeby
 - jaké je jeho sociální zázemí (možnost spolupráce s jeho rodinou)
 - jaká jsou jeho očekávání = stanovení základního osobního cíle v poskytnuté sociální službě
- **uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytování služby, popřípadě mu doporučit sociální služby jiného vhodného zařízení.**

Základní zásady prvokontaktu:

- ✓ Lidé s duševní nemocí se potýkají s poruchami pozornosti, vůle a motivace, potřebují dostatek prostoru a času pro rozhodování zda vůbec chtějí pracovat na svém individuálním plánu a využívat službu – proto je prvokontakt rozložen zpravidla **do 4 setkání**
- ✓ Při jednání se zájemcem o službu dbáme na to, aby měl každý zájemce během jednotlivých setkání dostatek času na vstřebání všech poskytnutých informací, na rozhodování o výběru služby včetně stanovení osobního cíle a na uzavření smlouvy o poskytování služby
- ✓ Důležité je místo setkání – vhodná je místnost izolovaná od společenského hluku (**bez telefonu**) v **klidném a příjemném prostředí (hovorna, kancelář pracovníka, který si vypne při jednání telefon)**
- ✓ Vyjadřovací prostředky, tempo řeči, množství poskytnutých informací přizpůsobujeme možnostem duševně nemocného - jeho schopnosti rozumět, soustředit se a udržet pozornost, pamatovat si
- ✓ **Nikdy zájemce nehodnotíme** (jak v kladném, tak záporném smyslu) ani nesrovnáváme jeho možnosti a schopnosti se schopnostmi uživatelů služeb nebo jiných lidí
- ✓ **Mluvíme pozitivně** - důraz klademe na zachovalé schopnosti zájemce, na to co umí, co zůstalo zdravé, na čem je možno stavět, co může rozvíjet
- ✓ Dobu jednotlivých setkání vždy časově ohraničíme podle možností klienta – maximálně však na 60 min
- ✓ Intenzitu setkání necháváme vždy na zájemci, nedoporučujeme však více jak 2 setkání za týden

Během prvokontaktu (2-4 schůzka) se snažíme také o **zapojení rodiny**, pokud s tím budoucí klient souhlasí. S rodinou mluvíme vždy za účasti zájemce, během hovoru se obracíme vždy přímo na něj. Do rozhovoru se snažíme zapojit všechny rodinné příslušníky. Se souhlasem zájemce je možné domluvit i další, následné schůzky s rodinou. Rodinu informujeme o našich službách i mimo prvokontakt (např. při telefonickém dotazu - osobně, propag. materiály, internet).

Kdo je oprávněn v prvokontaktu jednat se zájemcem o službu:

1. informativní setkání:
 - pracovník vybrané služby (SR, STD, PSB, CHB)
 - vedoucí služby (SR, STD, PSB, CHB), vedoucí psychosociální rehabilitace, ředitelka
- b) 2 - 4 schůzka:
 - * vedoucí vybrané sociální služby (SR, PSB, CHB, STD)
 - * její zástupce - pověřený pracovník

Kdo je oprávněn podepisovat smlouvu o službě:

- ředitelka Fokusu Liberec (zastupuje vedoucí psychosociální rehabilitace)





Příloha č. 2

- v České Lípě vedoucí střediska

Kdo je oprávněn podepisovat pracovní smlouvu:

- * ředitelka Fokusu Liberec (zastupuje vedoucí psychosociální rehabilitace)

První informativní schůzka:

! Je důležitou **fází připojování** (navození důvěry mezi budoucím klientem a pracovníkem může ovlivnit zásadním způsobem vztah klienta k FOKUSu pro další období).

Pokud je zájemce rozhodnutý již před první schůzkou pro konkrétní službu, může si informativní schůzku domluvit přímo s pracovníkem dané služby, o kterou má zájem. Pokud rozhodnutý není, jsou oprávněni provést první informativní schůzku pracovníci kterékoliv sociální služby, vedoucí psychosociální rehabilitace a ředitelka organizace. Pracovník seznámí zájemce s aktuálními službami naší organizace. Pracovník dotazem zjistí, zda zájemce patří do naší cílové skupiny a sepíše s ním *Záznam z 1. informativní schůzky prvokontaktu* a vysvětlí zájemci způsob práce, individuální plánování služby, ochranu práv i informací atd. Pokud přijde rodina se zájemcem společně již na 1. informativní schůzku a chce mluvit s ředitelkou (velmi obvyklé) – ředitelka udělá informativní schůzku pro zájemce i rodinné příslušníky.

Podrobný obsah schůzky:

- vzájemně se představíme - krátký společenský úvod, aby se zájemce rozmluvil
- zeptáme se na cestu, kdo mu doporučil FOKUS, jak se o nás dozvěděl, co od nás očekává, o jakou pomoc žádá, důvod proč k nám přišel apod
- informujeme ho o podstatě prvokontaktu (průběh jednání, cílech)
- vezmeme si od zájemce základní informace, které zapíšeme do *Záznamového archu* (zaznamenáváme pouze jméno zájemce, kontakt - adresu, telefon) a informujeme ho o zacházení s těmito údaji – pro případ dokončeného/ nedokončeného prvokontaktu a o předávání informací vedoucímu služby
- informujeme o poslání, cílech, cílové skupině a základních principech naší práce ve FOKUSu
- informujeme o nabízených sociálních službách (sociálně terapeutické dílny – pracovní rehabilitace, chráněné bydlení, podpora samostatného bydlení, sociální rehabilitace) o jejich podmínkách, včetně způsobu ověření cílové skupiny
- hovoříme o metodách psychosociální rehabilitace (individuální práce s osobním cílem klienta, týmová spolupráce - předávání informací v týmu a mlčenlivost, práce s komunitou)
- informujeme o vnitřních pravidlech organizace
- informujeme o možnostech zaměstnání na chráněných pracovních místech (Liberec, Jablonec n/N), vysvětlíme rozdíl mezi zaměstnáváním a službou sociálně terapeutická dílna
- předáme zájemci propagační materiály a doporučí mu, aby do jednání o službě zapojil i svoji rodinu
- v případě, že chce zájemce v prvokontaktu pokračovat, sepíšeme s ním *Žádost o poskytnutí služby* (pokud tak zájemce neučinil již dříve)
- domluvíme se zájemcem a vedoucím vybrané služby termín další schůzky

Na druhou schůzku přinese zájemce potvrzení od svého ambulantního psychiatra, že splňuje naši cílovou skupinu. Pokud lékař cílovou skupinu nepotvrdí, jsou zájemci doporučeny jiné sociální služby v jiných sociálních zařízeních a prvokontakt je s ním ukončen (viz. Odmítnutí zájemce o službu). Pokud zájemce souhlas nedonese (např. nedostavil se k lékaři), požádáme ho znovu a





Příloha č. 2

pokračujeme v prvokontaktu, případně hledáme se souhlasem zájemce jiný způsob ověření cílové skupiny (telefon lékaři, ověření v PN, apod...)

Další schůzky prvokontaktu

Druhé setkání

Setkání probíhá ve vybrané službě. Na začátku druhého setkání představí pracovník, který prováděl 1.informativní schůzku zájemci vedoucí vybrané služby (popř.pověřeného zástupce).

- * přivítáme zájemce, ujistíme ho, že jsme rádi, že přišel
- * shrneme informace, které zájemce získal
- * doplníme informace o vybrané službě (kapacita, trvání, podmínky, cena apod.)
- * v případě, že bude v době jednání kapacita zcela naplněna, informujeme o dalších možnostech či postupech (např. pořadník do služby - žádost) a započatý prvokontakt nedokončíme

Dále zjišťujeme základní informace o zájemci:

- * cílovou skupinou (pokud dosud nedonesl potvrzení od lékaře) a vztah zájemce ke své nemoci
- * jaké jsou jeho potřeby, očekávání = stanovení základního osobního cíle
- * jaké je jeho sociální zázemí (možnost spolupráce s rodinou)
- * doplníme *Záznamový arch* o budoucím klientovi, který zájemce podepíše a poté se ukládá do databáze a písemně k vedoucí psychosociální rehabilitace
- * sepíšeme *Záznam z mapování a schůzek*, dáme zájemci k souhlasu a podpisu

Třetí setkání

Setkání probíhá s vedoucí vybrané služby nebo pověřeným pracovníkem.

1. přivítáme zájemce, zopakujeme stručně obsah předchozí schůzky
2. seznámíme zájemce s prostředím, kde je služba poskytována
3. pomůžeme zájemci formulovat osobní cíl, který bude uveden ve smlouvě a vysvětlíme mu systém spolupráce na individuálním plánu s jeho **"klíčovým pracovníkem"**
4. informujeme budoucího uživatele (na základě vnitřních pravidel) o kompletní nabídce vybrané sociální služby a o všech povinnostech, které pro něho vyplývají ze smlouvy a jejích příloh, včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny. Připravíme veškeré podklady pro uzavření smlouvy, návrh smlouvy dostane zájemce domů k prostudování

Čtvrté setkání

Setkání probíhá s vedoucí vybrané služby nebo pověřeným pracovníkem.

1. Projdeme si s budoucím klientem znovu obsah smlouvy a zeptáme se ho, zda nechce něco změnit
2. Každého zájemce před podpisem Smlouvy o poskytování služby seznámíme s možnostmi, kdykoliv službu ukončit, se svým právem nahlížet do údajů o něm vedených a poskytnutím dobrovolného souhlasu se zařazením do databáze FOKUSu
3. Zájemce podepíše *Zápis ze schůzek prvokontaktu* a doplněný *Záznamový arch*, obojí je archivováno podle vnitřních směrnic organizace
4. Informujeme zájemce, že smlouvu za sdružení podepisuje vedoucí psychosociální rehabilitace nebo ředitelka sdružení a je nutno jejich podpis zajistit
5. Během 2-4 setkání může dojít také k tomu, že si zájemce rozmyslí výběr služby a bude chtít službu jinou. V takovém případě vedoucí služby popř. její zástupce předá zájemce vedoucí služby, kterou si zájemce vybral. Postup při jednání je pak stejný (viz. 2-4 setkání)

Poznámka:





Příloha č. 2

Témata rozhovorů jsou při každém setkání různá a záleží na tom, jak dochází k navozování vztahu a vytváření atmosféry důvěry. Nemá smysl držet se striktního postupu – hierarchie témat. Přístup k zájemci by měl být individuální a mělo by se vycházet z jeho zakázky.

Podrobný popis vstupu zájemce do služby, doplněný o specifika jednotlivých služeb je popsán v metodice jednotlivých služeb (př. zkušební pobyt ve službě chráněného bydlení).

Zkrácené formy prvokontaktu

a) jednání se zájemcem o službu SR

Lidem, kteří přicházejí do naší organizace se zájmem o tuto službu, nabízíme formu tzv. zkráceného prvokontaktu. Tento prvokontakt je rozdělen do 1-3 informativních setkání, která probíhají s pracovníkem služby.

b) jednání se zájemcem, který nebyl v kontaktu s FOKUSEM 1 rok a méně

Lidem, kteří již spolupracovali s FOKUSEM, ale z nějakého důvodu spolupráci ukončili a přicházejí znovu s žádostí o službu, doporučujeme formu zkráceného prvokontaktu - 2 setkání.

Při prvním setkání pověřený pracovník služby (SR, PSB, CHB, STD) informuje zájemce o změnách v naší organizaci a předá mu důležité informace o poskytovaných službách a domluví termín jednání s vedoucí vybrané služby.

Při druhém setkání vedoucí služby nebo pověřený pracovník služby informuje o kompletní nabídce vybrané sociální služby a o všech povinnostech, které pro něho ze smlouvy pro poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny. Dále ho informuje o kapacitě služby a v případě, že bude v době jednání zcela naplněna, sdělí mu další možnosti (např. poradník do služby). V případě, že bude zájemce přijat do služby, seznámí ho s obsahem smlouvy o poskytování služby a připraví s ním veškeré podklady nezbytné pro uzavření smlouvy. Pomůže mu se stanovením jeho základního osobního cíle a informuje ho o systému spolupráce na individuálním plánu s jeho klíčovým pracovníkem. Doplní nebo obnoví *Záznamový arch klienta* a napíše *Záznam ze schůzky prvokontaktu*. Smlouvu o poskytování služby s ním podepíše pověřený pracovník (viz. výše).

c) jednání se zájemcem, který je již uživatelem naší služby a pro splnění svého cíle potřebuje další

V tomto případě odpadá první informativní schůzka a dojde ke dvěma až třem setkáním (individuálně, podle potřeb klienta) přímo ve vybrané službě. Další službu si podle schopností zajistí klient sám nebo mu pomůže jeho klíčový pracovník.

d) Jednání se zájemcem, který je naší cílovou skupinou, o službu Artedílna a kreativní ateliér / rukodělné činnosti/ workshop v STD

Lidem, kteří přicházejí do naší organizace s vyhraněným zájmem o některý z těchto programů, nabízíme formu tzv. zkráceného prvokontaktu. Tento prvokontakt je rozložen do 1 – 3 informativních setkání, která probíhá s vedoucí služby STD nebo pověřeným pracovníkem.

Odmítnutí zájemce o službu při prvokontaktu:

Odmítnutí zájemce o službu se může stát pouze v případě, že:

- neposkytujeme sociální službu, o kterou zájemce žádá (včetně nesplnění podmínky cílové skupiny)
- nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá
- zdravotní stav zájemce, který žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby (tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis)





Příloha č. 2

- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, byla vypovězena v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Postup při odmítnutí:

Při odmítnutí zájemce o službu jednáme vždy na základě aktuální situace.

- v případě, že zájemce žádá o službu, kterou neposkytujeme, doporučíme mu jiná zařízení (podle Katalogu sociálních služeb, podle seznamu kontaktů).
- v případě, že je zcela naplněná kapacita, vedoucí služby provede záznam o odmítnutí zájemce - záznamy eviduje vedoucí psychosociální rehabilitace, vedoucí služby pak evidují zájemce v pořadníku služby. Je-li pak doba čekání na přijetí do služby delší než půl roku, zájemce před vstupem do služby prochází tzv. zkráceným prvkontaktem. Domluvíme si s odmítnutým žadatelem postup při informování o uvolnění kapacity ve vybrané službě.

V případě, že bylo zájemci přijetí do služby zamítnuto, dostává, na jeho žádost, písemné odůvodnění. Dále jsou mu předány kontakty na jiné organizace. Odmítnutý zájemce má možnost odvolat se proti rozhodnutí k vedení Fokusu a k Správní radě. Odmítnutému zájemci vedoucí služby předává (v písemné formě) telefonické a emailové kontakty na vedení organizace a emailové kontakty na Správní radu. Písemné vyjádření k odvolání zaslá písemně ředitelka organizace do 14-ti dnů od přijetí odvolání.

Některé otázky pro mapování potřeb Základní oblasti při mapování potřeb

Pomoc v nemoci:

Jak se Vám daří zacházet s nemocí? Kdy přichází nemoc? Co vám vadí a stresuje? Co je pro vás důležité? Jakým situacím se raději vyhnete? Jak se nemoc projeví? Co pomáhá?

Vzdělání, získání dovedností:

Máte zájem rozšířit si (dokončit) vzdělání? Mimo Fokus, přímo ve Fokusu viz. nabídka? Co Vás baví a rád byste se naučil? Jsou nějaké překážky učení...?

Jak vypadá Váš den-mapování struktury dne

Volný čas:

Jaké máte koníčky? Co Vás baví, ale z nějakého důvodu se tomu nevěnujete? Máte s kým trávit volný čas? Jak odpočíváte? Chcete zkusit i něco jiného?

Finance:

Jak vycházíte s penězi? Hospodaříte sám, někdo Vám pomáhá? Co Vám dělá potíže? Máte představu, kolik byste potřeboval peněz na jídlo pro sebe na den, na měsíc?

Rodina, sociální kontakty:

Rodiče, sourozenci, příbuzní, manžel, manželka, druh, družka, děti, přátelé. Vztahy s rodinou? Kdo je nejbližší, komu důvěřujete? Jak doma mluvíte o vaší nemoci? Co by teď asi říkala maminka, kdyby tu byla? Mohli bychom ji na příští schůzku pozvat?

Bydlení:

Jak bydlíte? Jste spokojený? Něco vám vadí? Co můžete změnit sám? S naší pomocí? Máte zájem o podporu v bydlení?

Práce:

Máte zájem o práci? Kolik hodin denně spíte? Chcete pomoci při hledání zaměstnání? (mimo Fokus) Jaká práce by Vás bavila? Kolik hodin denně? Kde jste pracoval? Proč jste odešel? Chcete být zaměstnán ve Fokusu? Máte zájem o rehabilitaci, o pracovní poměr?





Příloha č. 2

Aktivní naslouchání:

Pravidla:	Techniky:
<ol style="list-style-type: none">1. dát druhému vědět, když nerozumím2. nikdy neinterpretovat3. po několika větách zopakovat, jak sdělení rozumím4. umět vyjádřit zaujatost pro pochopení	<ol style="list-style-type: none">1. povzbuzování, stimulace k hovoru2. objasňování, dovysvětlování k získání lepšího obrazu3. parafrázování, rezonance4. zrcadlení, reflexe5. shrnutí, sumarizace6. validizace, uznání potřeb a myšlenek druhého

Po informativní schůzce prvokontaktu je zájemce seznámen s pracovníkem služby, kterou si vybral. V tomto případě s vedoucí služby nebo s asistentem služby podpora samostatného bydlení. **Žádost o službu** si zájemce může podat kdykoliv před prvokontaktem nebo během první schůzky. Zájemce je seznámen s postupem přijetí a kritérii, která musí splnit. Požadujeme také doporučení ambulantního psychiatra a ověření, že zájemce spadá do naší cílové skupiny. Jednání o vstupu do služby probíhá podle metodického materiálu Metody sociální práce při prvokontaktu.

Žádost je zařazena do pořadníku služby a zaevidována. Evidenci žádostí provádí vedoucí služby, seznam žádostí předává vedoucí psychosociální rehabilitace jednou za čtvrtletí.

Pokud je volná kapacita, je uživatel do služby přijat po dokončení prvokontaktu. V případě, že je kapacita služby naplněna, sepíše vedoucí služby záznam o nenastoupení do služby (založí u vedoucí psychosociální rehabilitace) a žádost nechá v pořadníku.

V případě uvolnění kapacity dochází k posuzování žádostí v pořadníku, podle následujících kritérií:

a) datum přijetí žádosti

b) možnost pomoci v rodině – zájemce bez pomoci bližních bude upřednostněn oproti zájemci, který má v blízkosti osoby, se kterými je v dobrém vztahu a které mu poskytují podporu

Někteří zájemci o službu / uživatelé služby mají zájem i o možnost uzavřít smlouvu v pod/nájemním bytě Fokusu. Tito zájemci jsou také řazeni v pořadníku, rozhodování o uzavření smlouvy o pod/nájmu probíhá na základě těchto kritérií:

a) datum přijetí žádosti

b) současné bydliště – lze rozdělit na osobu bez domova 5b., osobu žijící s příbuznými za nevhodných podmínek 4b., osobu trvale žijící v PN 3b., osobu žijící v rodině, která je nemocnému oporou 2b., osobu žijící ve vlastní domácnosti 1b.

c) schopnost hradit náklady

K posuzování žádostí dochází na týmových poradách, z nichž je pořízen písemný zápis.

Zájemce je během přípravné fáze informován o:

- službě a cílech služby
- formě a charakteru spolupráce s pracovníkem
- svých právech a povinnostech, způsobu podávání stížností a podnětů
- má možnost se seznámit s metodikou naší práce, výroční zprávou, strukturou organizace, stanovami atd.





Příloha č. 2

V případě, že zájemce bude službu využívat v pod/nájemním bytě Fokusu je seznámen se správcem bytu, který mu připraví pod/nájemní smlouvu, seznámí ho s bytem a pravidly soužití v bytě.

MOTIVACE A ZAPOJOVÁNÍ KLIENTŮ DO SLUŽBY

Individuální plánování

Stanovování cíle

Předběžný cíl formulujeme se zájemcem již při prvokontaktu. Na základě mapování stanovujeme dlouhodobé a potom krátkodobé cíle. Cíl si stanovuje uživatel ve spolupráci s klíčovým pracovníkem. Procesu plánování se účastní uživatel služby, který má při plánování hlavní roli, sám si rozhoduje o svých cílech a sám je i hodnotí a mění a klíčový pracovník, v roli poradce, který pomáhá a navrhuje uživatele, pomáhá hledat kroky k naplnění uživatelského cíle.

Dlouhodobý cíl

- * směřuje k tomu, co chce uživatel v jedné či více oblastech dosáhnout
- * směřuje k získání nebo udržení žádoucí situace
- * směřuje do vzdálenější budoucnosti
- * je pozitivně definovaný

Cíl nemusí být vždy uskutečnitelný, záleží na procesu, na jehož základě uživatel dojde k reálnému cíli. Cíl se může během poskytování služby měnit. Uživateli je umožněno měnit osobní cíle a plány. Změny osobních cílů a plány uživatelů jsou přirozeným jevem. Dlouhodobý cíl musí být sestaven do dvou měsíců od nástupu do služby.

Dílčí (krátkodobý) cíl

- * potřebuje další mapování, vypracování dalších osobních kritérií a sbírání dalších informací o možnostech a omezeních klienta a jeho okolí
- * zaměřeny na zmenšení nebo překonání překážek na cestě k celkovému cíli
- * musí být dosažitelný, realizován v krátké době, je srozumitelně formulovaný, je daný konkrétní termín realizace i hodnocení, používat aktivní slovesa, pojmenovat konkrétní místa, činy, osoby, popsat co má být dosaženo a za jakou dobu

Plánování

Dlouhodobý plán:

- * plán obsahující konečné cíle ve všech oblastech, kde je to potřeba
- * plán se může zabývat pouze jednou oblastí
- * důležitá je formulace potřeb, na těchto jsou pak postaveny krátkodobé IP
- * u uživatelů, kteří z nějakého (závažného) důvodu nemohou sami sepsat IP, je třeba na dlouhodobý plán zdůvodnit, proč tomu tak je a že uživatel si přeje, aby za něj IP psal klíčový pracovník, na plánech pak však nesmí chybět uživatelův podpis, že s IP, tak jak je sepsán, souhlasí
- * Sestavení DIP je zahájeno ihned po uzavření smlouvy o službě, vychází se z předběžného cíle, který je ve smlouvě stanoven.

Dílčí (krátkodobé) plány:

- zabývají se jedním nebo dvěma dílčími cíli, které jsou zaměřeny na zmenšení nebo řešení potřeb k dosažení cíle dlouhodobého
- plány jsou rozděleny na malé kroky, kde je přesně stanoveno – kdo a jak na plnění cíle pracuje
- po každém termínu se hodnotí, zda a jak se to podařilo, případně proč se nepodařilo
- v krátkodobém plánu nesmí chybět datum zpracování a datum (příp. periodičita hodnocení)





Příloha č. 2

- KIP je sestaven nejdéle do 1 měsíce od podpisu smlouvy o službě
- KIP může být zpracován v el. podobě (je nutná čitelnost textu), je uložen ve složce uživatele, je doporučeno podepsat uživatelem. Originál KIP má u sebe uživatel služby.

Hypotéza:

- Pokud uživatel není schopen posoudit a vyjádřit své potřeby a současně nemá náhled na svůj zdravotní stav, dojde k sestavení *hypotézy*.
- Hypotézu sestavují nejméně dvě osoby, které uživatele nejlépe znají a jsou s ním v úzkém a pravidelném kontaktu (klíčový pracovník, rodinný příslušník, opatrovník, lékař). Hypotéza je zaměřena převážně na plán péče. Tento plán zmíněné osoby také pravidelně hodnotí.

proč mít individuální plán:

- systematická práce
- plnění malých kroků zvyšuje motivaci, lze se k nim vracet
- plán je cestou k dosažení cíle
- plán je pomocníkem pro klienta i pracovníka
- konkrétní podklad pro hodnocení

plánování:

- plán musí být vytvořen podle tempa uživatele
- plán směřuje k rozvoji dovedností a s tím spojené samostatnosti a soběstačnosti - tomu odpovídá míra poskytované podpory.
- kroky v plánu nesmí být příliš velké, náročné

realizace plánu:

- uskutečňuje se to, co je naplánováno.
- pro přehlednost používáme při tvorbě IP a na jejich hodnocení jednotné formuláře:
 - dlouhodobý plán
 - dílčí (krátkodobý) plán
 - hodnocení individuálního plánu

Hodnocení naplňování cílů

Uživatel s klíčovým pracovníkem společně hodnotí cíle, hodnocení musí být:

- konkrétní
- obsahovat to, co se podařilo i to co se nepodařilo
- hodnocení je zaměřeno na proces i na výsledek

ústní

písemné - musí být vždy ústně vysvětleno, ale je lepší, protože se k němu můžeme vracet

Vždy hodnotíme tak, aby převažovala pozitiva, podpora a ocenění nad negativy a věcmi, které se nepodařily. Přímo v plánech je stanovena periodičita nebo nejzazší termín přehodnocení plánu, uživatel se přehodnocení plánu účastní.

dlouhodobý cíl

- je hodnocen průběžně po roce, příp. v polovině trvání smlouvy o službě
- nehodnotí se, zda je cíle dosaženo, ale zda se daří odstraňovat překážky, které k němu vedou





Příloha č. 2

dílčí (krátkodobý) cíl

- je hodnocen průběžně po každém kroku, nejdéle po 3 měsících
- hodnotí klient, klíčový pracovník i další člověk, který se plánu účastní
- jako první hodnotí klient

cíle hodnocení:

- zpětná vazba pro klienta i pracovníka
- poskytuje ocenění a podporu
- vyjádření emocí, nejasností, radosti
- zvyšuje motivaci a sebevědomí
- učí se přijmout i negativní zpětnou vazbu

V případě, že naplánované hodnocení neproběhlo z nějakého důvodu (uživatel nepřišel na schůzku, je hospitalizovaný, pracovník byl nemocný) sepíše hodnocení klíčový pracovník. Nejzazší termín hodnocení krátkodobého individuálního plánu jsou tři měsíce. U dlouhodobého by mělo k hodnocení dojít minimálně v půlce trvání smlouvy o službě (tedy min. 1 za rok).

Klíčový pracovník

Určení klíčového pracovníka vychází zejména z naplněnosti kapacity jednotlivých pracovníků služby. Pokud není uživatel se svým klíčovým pracovníkem spokojen nebo má větší důvěru v pracovníka jiného, je toto možné řešit změnou KP (o změně rozhoduje vedoucí služby po konzultaci s vedoucí psychosociální rehabilitace).

O určení klíčového pracovníka je veden záznam, který je založen ve složce uživatele, dále se do něj zaznamenávají změny a důvody těchto změn.

Vedoucí služby je klíčovým pracovníkem 2 uživatelů. Obecně lze říci, že na jeden úvazek ve službě PSB připadá 8 uživatelů, se kterými pracovník individuálně plánuje. Při zkráceném úvazku se poměrně krátí i počet uživatelů, který na klíčového pracovníka připadá.

K navýšení počtu uživatelů může dojít v případě, že není zcela využita kapacita klíčového pracovníka (60% pracovní doby by měl strávit přímou prací s uživateli služby).

Složka uživatele uložená u klíčového pracovníka

Složka uživatele musí být zabezpečená zámekem, aby se k ní nemohly dostat osoby, které nejsou pracovníky v soc. službách. Povinností pracovníků je ukládat složky do skříně (trezoru). Porušení této povinnosti je závažným porušením Etického kodexu a bude řešeno stanovenými nápravnými prostředky (viz. Směrnice č. 14).

Po ukončení smlouvy je složka klíčovým pracovníkem odevzdána vedoucí služby do 3 týdnů, včetně hodnocení cílů.

Složka uživatele uložená u klíčového pracovníka obsahuje:

- Karta z uživatele z databáze – změny v záložce detail klienta aktualizuje klíčový pracovník a do 1 měsíce aktualizovanou kartu založí i do složky u vedoucí psychosociální rehabilitace
- Krizový plán - kopie
- Dlouhodobý plán - kopie
- Dílčí (krátkodobý) plán – kopie
- Finanční plán - kopie
- Zhodnocení plánu - kopie
- Tiskopis „Souhlas o úschově věcí“ - na dobu určitou max. 1 rok - originál
- Tiskopis „Souhlas s uložením financí“ – na dobu určitou, max. 1 rok – originál
- Seznam uložených dokumentů – časově omezeno, zdůvodněno v IP





Příloha č. 2

- Přidělení klíčového pracovníka – originál
- Záznamy ze schůzek s uživatelem – není povinné
- Souhrnná zpráva o předání – originál
- Hodnocení schopností uživatele
- Dokumentaci je možno doplnit i vytisknutím poskytovaných služeb z databáze Highlander2. Podmínkou je to u uživatelů, jimž je služba poskytována v PN.

Na schůzky na práci na individuálních plánech si uživatelé nosí vlastní složku s originály IP, klíčový pracovník pomůže uživateli se správou těchto plánů, tak aby byla složka přehledná, aby se v ní vyznal jak uživatel, který má na plánech pracovat, tak klíčový pracovník, aby nedocházelo ke ztracení IP a jejich zhodnocení.

ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti, připomínky, podněty k naší práci, předávejte ústně, písemně (na adresu Fokusu nebo do schránky na stížnosti) nebo mailem svému klíčovému pracovníkovi, se kterým pracujete na svém individuálním plánu. Chcete-li si stěžovat na práci klíčového pracovníka, obraťte se na **vedoucího služby**

Pokud stížnost nebude vyřízena k vaší spokojenosti, dále se obraťte na:

Růženu Bergmanovou, DiS. – vedoucí psychosociální rehabilitace.

Pokud ani zde s řešením nebudete spokojeni, obraťte se na **PhDr. Janu Horákovou** - ředitelku o.p.s. Fokus Liberec.

- Anonymní stížnosti se prošetřují, výsledky jsou zveřejněny na nástěnce u hlavního vchodu do Fokusu v Nezvalově ulici.
- Odpověď na stížnost vám zašleme do 30 dnů po doručení zprávy.
- Pokud nebudete spokojeni/a s vyřízením stížnosti a budete se odvolávat dále k vedení Fokusu (vedoucí psychosociální rehabilitace, ředitelka) je **maximální** lhůtou pro vyřízení stížnosti 60 dní.
- Stížnosti, připomínky, podněty týkající se *soužití v chráněném bydlení* jsou zaznamenávány do sešitu nazvaného „Schůzky s klienty bydlení“ a řešeny vždy při nejbližším setkání. Pokud by nedošlo k uspokojivému vyřešení, použijte výše uvedený způsob – předání: 1. vedoucímu služby, 2. řediteli.

Zcela nezávislou osobou pro řešení vašich stížností je veřejný ochránce práv:

Kontaktní údaje:

Údolní 658/39, 602 00 Brno-město

Telefon: +420 542 542 111, Fax: +420 542 542 112

E-mail: podatelna@ochrance.cz, WWW: <http://www.ochrance.cz>

Každý uživatel služby má právo zvolit si svého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Písemně můžete stížnost zaslat na adresu: **FOKUS LIBEREC Nezvalova 662 Liberec 15 PSČ 46015. E-mailem na adresu j.horakova@fokuslbc.eu**

Zajímají nás nejen vaše stížnosti, ale také připomínky a podněty.

Úkolem **stížnosti** je upozornit vedení Fokusu, **že již došlo k porušení** stávajících pravidel nebo práv uživatelů služeb





Příloha č. 2

Úkolem **připomínky** je upozornit na nedostatky stávajících pravidel (pracovních metod, postupů, apod.) tak, aby v budoucnu lépe vyhovovaly Vaším potřebám.

Podnětem se rozumí konkrétní návrh směřující k doplnění, zlepšení, zefektivnění stávající služby (pracovní metody, pravidla apod.).

Připomínky a podněty jsou zjišťovány zejména na **pravidelných schůzkách** s uživateli služeb (v bydlení, v pracovní rehabilitaci, terénní a ambulantní službě), u všech uživatelů služeb probíhá šetření pomocí dotazníkové metody.

UPOZORNĚNÍ:

Zaměstnanci se zdravotním postižením pracující v chráněných dílnách, nebo zaměstnanci na chráněných pracovních místech (recepce, úklid, údržba) své připomínky, stížnosti, podněty sdělují svému vedoucímu dílny, vedoucí zaměstnávání, dále pak ředitelce sdružení nebo Správní radě.

PODMÍNKY UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Ukončení smlouvy, výpovědní důvody a lhůty

Ze strany uživatele

- Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran.
- Uživatel může odstoupit od smlouvy kdykoliv a bez udání důvodů, a to písemnou formou.
- Výpovědní lhůta je u výpovědi ze strany uživatele 7 kalendářních dní a začíná běžet ode dne podání žádosti o ukončení poskytování služby.
- Záznam o ukončení Smlouvy je uživateli předán osobně nebo odeslán do místa bydliště do týdne od ukončení Smlouvy o službě.

Ze strany poskytovatele

- Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran.
- Uživatel splnil svůj dlouhodobý cíl a další si nestanovil.
Uživatel opakovaně porušil ustanovení ve Smlouvě – viz. níže - Postup při porušení ustanovení smlouvy o službě
- Uplynutí sjednané smluvní doby.
- Ukončení ze strany poskytovatele je učiněno vždy písemnou formou. Výpovědní lhůta je u výpovědi ze strany poskytovatele 7 kalendářních dní, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Lhůta začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.
- Záznam o ukončení smlouvy je uživateli předán osobně nebo odeslán do místa bydliště do týdne od ukončení smlouvy o službě.

Dokumentace vedená klíčovým pracovníkem je archivována po dobu 10 let.

Postup při porušení ustanovení smlouvy o službě

Porušení ze strany uživatele

Nedodržování pravidel služby může vést k ukončení smlouvy. Postup při porušování pravidel:

- a. Ústní napomenutí – oficiální ústní výzva k nápravě
- b. První písemné napomenutí – uživatel je písemně upozorněn svým klíčovým pracovníkem na nedodržování podmínek vyplývajících z této smlouvy
- c. Druhé písemné napomenutí – uživatel je písemně upozorněn vedoucí služby PSB na nedodržování podmínek vyplývajících z této smlouvy
- d. Třetí písemné napomenutí vede k okamžitému ukončení Smlouvy o službě, které provádí vedoucí služby po dohodě s vedoucí psychosociální rehabilitace.





Příloha č. 2

Při každém napomenutí je uživateli nabídnuta pomoc při zvládnání daného problému. Uživatel má možnost změnit své cíle - přehodnotit individuální plán. Má právo žádat pomoc při hledání odborníků ke zvládnání svého problému. K ukončení Smlouvy přispívá, když uživatel se svými potížemi nechce nic dělat.

Při zvláště závažných přestupcích je uživateli Smlouva ukončena okamžitě bez předchozího upozornění (poškození majetku organizace či uživatelů, prokázaná krádež, fyzická agrese vůči uživatelům nebo zaměstnancům).

Uživatel má právo se proti ukončení Smlouvy odvolat k vedoucí psychosociální rehabilitace nebo k řediteli sdružení (adresa je v této smlouvě pod názvem Poskytovatel nebo v záhlaví). Uživatel má právo se do služby opět přihlásit po 6 měsících, kdy musí projít opět prvkontaktem.

Porušení ze strany poskytovatele

Při nedodržování podmínek sjednaných v této smlouvě má uživatel právo domáhat se nápravy ústně, přímo u klíčového pracovníka. Pokud není uživatel spokojen a klíčový pracovník situaci neřeší, má právo podat stížnost k vedoucí služby PSB nebo přímo k vedoucí psychosociální rehabilitace (viz. Pravidla pro vyřizování stížností), uživatel má právo odstoupit od Smlouvy.

MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ SLUŽBY

Podpora samostatného bydlení je terénní služba.

Služba PSB má v pronajatém objektu v Ruské ul 3332 v České Lípě k dispozici kancelář, kuchyňku, sociální zařízení a automobil. Kancelář je vybavena psacími stoly, PC, tiskárnou, uzamykatelnými skřínkami na šanony s dokumentací o uživatelích služby.

ČASOVÝ ROZSAH SLUŽBY

Služba je poskytována od pondělí do pátku, mimo státem uznané svátky mezi 8,00 a 16,00 hodinou. Uživatelé mají možnost v naléhavých případech kontaktovat pracovníky na služebních telefonech.

POPIS PERSONÁLNÍHO ZAJIŠTĚNÍ

Vedoucí v podpoře samostatného bydlení – popis pracovního místa

Znalosti (vzdělání):

Požadované minimum:

Vyšší nebo vysokoškolské odborné vzdělání v sociální, nebo speciálně pedagogické oblasti. Minimálně 3 roky praxe v oboru (s lidmi duševně nemocnými nebo mentálně postiženými apod.) specializovaný kurs (min. 200 hodin) - rehabilitace, rehabilitační plány, nácvik Schopnost týmové práce a vedení týmu lidí.

Znalost práce na PC

ŘP skupiny B (aktivní znalost)

Výhodou:

Manažerské kurzy, vzdělání v oblasti práce s individuálním a krizovým plánem, v oblasti psychosociální rehabilitace, absolvované stáže, znalost světového jazyka AJ, NJ....

Dovednosti (zkušenosti):

- * Komunikační dovednosti (včetně komunikace se zdravotními službami).





Příloha č. 2

- * Organizační schopnosti - vedení lidí při práci, koordinace služeb
- * Administrativní dovednosti (psaní projektů, žádostí, základy účetnictví aj.)
- * Adaptibilita, flexibilita, kreativita.
- * Schopnost pracovat v týmu (předávání informací, spolupráce)
- * Umět prezentovat sdružení navenek (jednání s úřady, médii, poskytovateli služeb, aj.)

Postoje (vztah k lidem)

- * Empatie, schopnost udržet si hranici vztahu.
- * Spolehlivost, samostatnost, seberealizace, sebereflexe, tolerance.
- * Respekt k duševně nemocným a akceptace jejich specifík.
- * Kladný vztah k supervizi.

Asistent ve službě podpora samostatného bydlení – popis pracovního místa

Znalosti (vzdělání): Sociálně - právní, zdravotnické nebo pedagogické

Minimálně SŠ + specializovaný kurs (min. 200 hodin) - rehabilitace, individuální plánování, nácvik sociálních dovedností, krizová intervence tváří v tvář.

Znalosti práce s psychiatricky nemocnými – (minimálně však Rekvalifikační kurs - sociální rehabilitace, nebo 1 rok praxe v psychiatrickém zařízení, stacionáři, Fokusu apod.)

Stáže v obdobných zařízeních - jednorázové nebo průběžné (min. 30 dnů).

Schopnost týmové práce.

Základní znalost práce na PC.

ŘP skupiny B (aktivní znalost)

Dovednosti

Komunikativní dovednosti

- navázat vztah, vést konstruktivní rozhovor, umět naslouchat, přiblížit se jazyku klienta, přirozené chování.

Organizační schopnosti

- samostatnost při rozhodování, schopnost samostatného a okamžitého rozhodnutí v krizové situaci, aktivní přístup při řešení problémů

Postoje

Respekt k duševně nemocným a akceptace jejich specifík, respektování etického kodexu Fokusu, empatie.

Možnost absolvovat supervizi.

Kontinuální vzdělávání.

Schopnost udržet si hranici vztahu.

Aktivní schopnost bránit se vyhoření a frustraci - důsledně oddělovat práci a soukromí.

Služba podpora samostatného bydlení

Pro region (ORP): Česká Lípa, Nový Bor

Pracovní pozice	Úvazek
SP	0.15 Přemysl Holeš
SP	0.975 Lenka Schneiderová





Příloha č. 2

PSS	0.50
PSS	0.75
PSS	0.625

SP 1.125

PSS 1.875

Celkem 3.0

EVALUACE DOSAHOVÁNÍ CÍLŮ PLNĚNÍ ZAKÁZKY

Cílem zakázky je zajištění terénních služeb lidem s chronickým duševním onemocněním v lokalitách, kde dosud tato služba chybí nebo je nedostatečná.

V průběhu zakázky bude probíhat pravidelné hodnocení individuálních plánů, 4 x do roka klíčoví pracovníci s každým uživatelem provedou mapování jeho potřeb a podle tohoto mapování upraví i cíle individuálních plánů. Dvakrát ročně uživatelé služeb hodnotí dopad služby na kvalitu svého života i spokojenost s klíčovým pracovníkem.

Plnění zakázky bude dále hodnoceno podle hodnotících indikátorů daných zadavatelem:

- Počet časových jednotek
- Počet podpořených osob
- Počet osob, které využili službu za dobu trvání smlouvy
- Personální zabezpečení
- Vykazování efektivity práce v přímé péči

Na základě výsledků hodnocení budou přijímána nápravná opatření.

Průběžně bude probíhat vyhodnocování ekonomických ukazatelů a úprava čerpání zdrojů.

Okamžitá kapacita služby: 5

V registraci služby je nyní okamžitá kapacita 4.

Navýšení kapacity je zajištěno.

9. Údaje o kapacitě služby

Okamžitá kapacita služby

počet osob
5

Okamžitou kapacitou se rozumí maximální kapacita osob, které je sociální služba schopna obsloužit/učinit v jednom okamžiku.

Jednotka okamžité kapacity služby: osoba = klient.

Pro účely zpracování nabídky musí být okamžitá kapacita služby jednotlivých forem poskytování sociální služby rovna nebo vyšší než minimální okamžitá kapacita poptávaná v zadávací dokumentaci.

Pokud je sociální služba již registrovaná a jednotky okamžité kapacity v registru poskytovatelů sociálních služeb se liší od jednotek uvedených v zadávací dokumentaci, uveďte navíc okamžitou kapacitu v jednotkách (jednotky upřesněte) podle registru, případné rozdíly okomentujte. Pokud je okamžitá kapacita v registru menší, než je požadovaná kapacita dle





Příloha č. 2

zadávací dokumentace, sdělte, kdy a jakým způsobem bude tato zabezpečena (nejpozději je nutno okamžitou kapacitu zabezpečit na požadovanou dle zadávací dokumentace, a zároveň ji prokázat platným rozhodnutím o registraci sociální služby před podpisem smlouvy o poskytování sociální služby).

Unikátnost klientů musí být poskytovatel sociální služby schopen prokázat zadavateli veřejné zakázky při kontrolách zakázky.

Pro účely zpracování nabídky musí být minimální kapacita služby za celou dobu trvání projektu jednotlivých forem poskytování sociální služby rovna nebo vyšší než minimální okamžitá kapacita poptávaná v zadávací dokumentaci.

Klient služby – osoba, která uzavřela písemný nebo ústní kontrakt o poskytování sociální služby; započítává se pouze jednou po dobu trvání projektu, i když během něj využije službu/uzavře kontrakt opakovaně. S takovou osobou je individuálně plánováno.

Veškeré údaje v popisu služby jsou pravdivé a jsem si vědom(a) případných následků, které by pro mne z nepravdivých údajů vyplývaly.

V Liberci dne 27. 9. 2017

Podpis statutárního zástupce

