



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Sociální služby Vsetín



Metodika poskytování sociálních služeb Chráněných bydlení

sdružených pod Centrem bydlení pro osoby se zdravotním
postížením Valašské Meziříčí

projekt O krok dál (registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_037/0001930)

Obsah

	Úvod	4
1	Spolupracujeme v Centru bydlení	5
1.1	Jednání se zájemcem	5
1.2	Stěhování klientů a jejich adaptace	7
1.3	Dědictví minulosti a rozvoj kvality sociálních služeb Centra bydlení	8
1.4	Metodická spolupráce a společná tvorba vnitřních pravidel	9
1.5	Systémová komunikace a tok informací	10
2	Spolupracujeme v Chráněném bydlení	11
2.1	Orientace zaměstnanců a klientů na rozvoj	11
2.2	Dodržování práv klientů a vzájemná reflexe	13
2.3	Rozvoj citlivosti na práva a svobody klientů	15
2.4	Metodika práce se sexualitou klientů	15
2.5	Týmová tvorba a realizace metodiky Individuálního plánování	16
2.6	Metodika práce s riziky a střety zájmů	17
3	Kam směřujeme v CHB	19
3.1	Pracovní uplatnění klientů	19
3.2	Rozvoj sociální služby CHB	20

Úvod

Třetí etapa transformace umožnila realizovat poskytování sociálních služeb v nových podmínkách, tožných či podobných možnostem běžného společenského prostředí. Sociální služby Vsetín, příspěvková organizace, pomáhaly během třetího transformačního projektu s názvem **O krok dál** (registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_037/0001930) klientům bývalého ústavního zařízení Domov Zašová za- bydlet se, zorientovat se a začít žít život s výrazně lepšími a většími možnostmi.

Transformační úsilí dalo vzniknout pěti zařízením poskytujícím sociální služby typů Chráněné bydlení (dále jen CHB) a Domov pro osoby se zdravotním postižením (dále jen DOZP), které jsou sdruženy jako Centrum bydlení pro osoby se zdravotním postižením (dále jen CBOZP).

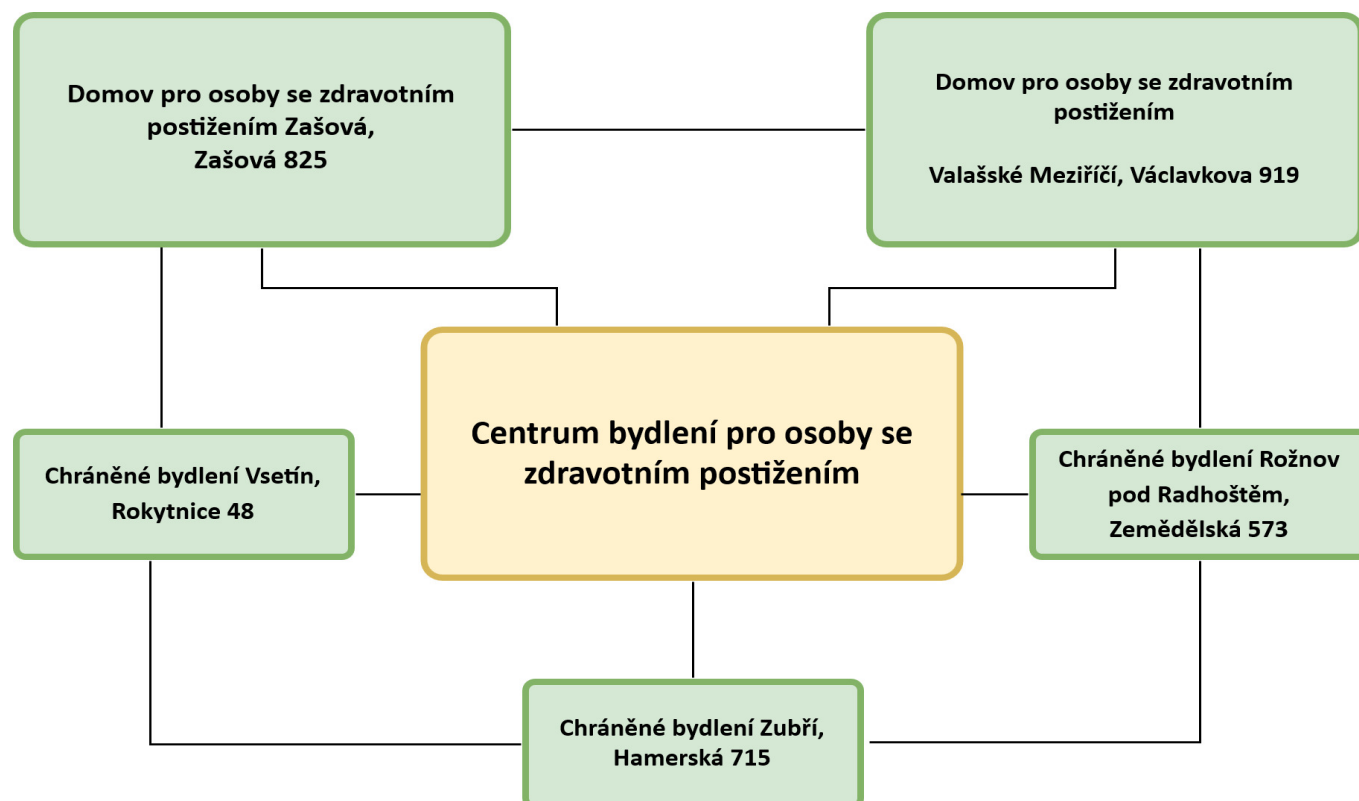
Byť klienti stále žijí v prostředí sociální služby, je jejich život velmi osobitý, uzpůsobený jejich potřebám a zejména otevřený novým možnostem. Limity a omezení klientů nejsou středem zájmu, nýbrž naopak jejich schopnosti, zájmy a potenciál. Těžiště rozhodování a projevů vůle je přenášeno na klienty. Služby CBOZP se snaží o otevřenost, transparentnost a navázání co nejlepší spolupráce s místní komunitou – sousedy, úřady, spolky a službami.

Dva Domovy pro osoby se zdravotním postižením a tři Chráněná bydlení poskytují sociální služby s následujícími znaky:

- skupinové soužití
- individuální podpora
- zapojování se do chodu domácnosti
- běžný průběh dne
- stálá sociální interakce
- běžný kontakt se společenským prostředím
- začleňování do místních komunit
- podpora samostatnosti a projevů vůle
- učení se zodpovědnosti a odolnosti
- osobnostní rozvoj a osvojování sociálních norem a rolí
- různá míra nezávislosti na sociální službě

1 Spolupracujeme v Centru bydlení

Centrum bydlení pro osoby se zdravotním postižením (dále jen CBOZP) zastřešuje činnost pěti zařízení:



Vzájemná spolupráce mezi jednotlivými zařízeními Centra bydlení odhalila úskalí, ale i množství výhod této kooperace. V průběhu projektu se podařilo nastavit pravidla vzájemné spolupráce, která mají výrazný vliv na kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

Přínosy vidíme zejména:

- ve vzájemné zastupitelnosti zaměstnanců při interní fluktuaci,
- ve škále nabídky pracovních možností a uplatnění pro zaměstnance i pro klienty,
- v možné profesní specializaci zaměstnanců,
- v objektivnějším poskytování zpětné vazby na kvalitu a průběh poskytovaných sociálních služeb,
- v komplexnější nabídce sociálních služeb pro zájemce i klienty,
- v prostupnosti služeb a vzájemné metodické i praktické spolupráci.

1.1 Jednání se zájemcem

Vzájemná spolupráce zařízení CBOZP ovlivňuje průběh poskytování sociálních služeb již od samého počátku. Vzhledem ke stejnému nebo podobnému okruhu osob, kterým jsou služby Centra bydlení určeny, je spolupráce již během jednání se zájemce velmi žádoucí a přínosná. Při jednání se zájemcem předáváme kompletní informace o službách pro osoby s mentálním postižením v rámci CBOZP tak, aby se zájemce mohl rozhodnout, která služba nejvíce odpovídá jeho potřebám.

Osobním jednáním, sociálním šetřením a mapováním potřeb, schopností a očekávání není zájemce

o službu zbytečně zatěžován. Informace si se souhlasem zájemce předávají sociální pracovníce Centra bydlení (dále jen SP) navzájem.

Jednání a šetření se mohou účastnit SP za obě služby CHB i DOZP, je-li to třeba. Spolupráce v této oblasti probíhá až do té doby, než je rozhodnuto, který typ služby a které konkrétní zařízení bude zájemci vyhovovat.

Zásady jednání se zájemcem:

- jednáme vždy přímo se zájemcem nebo za jeho přítomnosti,
- zájemce má možnost mít při jednání své podpůrce,
- předáváme informace srozumitelnou formou,
- ověřujeme srozumitelnost vhodnými otázkami,
- délku a obsah jednání upravujeme potřebám zájemce,
- zájemce o službu či jeho zástupce mohou podat stížnost či připomínky (např. k veřejnému závazku, informacím či průběhu jednání).

Okruhy osob, kterým jsou služby CBOZP určeny

DOZP Valašské Meziříčí

Lidem s mentálním postižením středního až hlubokého stupně (případně s přidruženým tělesným či smyslovým postižením), jejichž vstupní věk do Domova je od 19 do 80 let a jejichž situace vyžaduje pravidelnou podporu a pomoc jiné fyzické osoby z důvodu snížené soběstačnosti.

DOZP Zašová

Lidem s mentálním postižením středního až hlubokého stupně (případně s přidruženým tělesným či smyslovým postižením), jejichž vstupní věk do Domova je od 19 do 80 let a jejichž situace vyžaduje pravidelnou podporu a pomoc jiné fyzické osoby z důvodu snížené soběstačnosti.

CHB Vsetín

Dospělým lidem s mentálním postižením lehkého a středně těžkého stupně, případně kombinovaným s tělesným postižením, ve vstupním věku 26–60 let, kteří potřebují pomoc a podporu druhé osoby.

CHB Zubří

Dospělým lidem s mentálním postižením lehkého a středně těžkého stupně ve vstupním věku 26–60 let, kteří potřebují pomoc a podporu druhé osoby.

CHB Rožnov pod Radhoštěm

Dospělým lidem s mentálním postižením lehkého a středně těžkého stupně, případně kombinovaným s tělesným postižením, ve vstupním věku 26–60 let, kteří potřebují pomoc a podporu druhé osoby.

1.2 Stěhování klientů a jejich adaptace

Přestože letos slavíme 10 let transformace a klienti původního zařízení Domova Zašová mohli 6 let prožívat postupnou přípravu na očekávané změny, byla pro ně třetí etapa transformace – adaptace na nové prostředí – velmi zátěžová. Zejména pro klienty, kteří v Domově Zašová prožili více let nebo zde dokonce vyrůstali.

V počátcích projektu *O krok dál* byla možnost stěhování klientů mezi službami CBOZP stěžejním faktorem, který usnadňoval klientům s výraznými vzájemnými vazbami nebo vazbami na původní ústavní zařízení adaptaci na nové prostředí. Tato dobrá praxe – stěhování klientů mezi zařízeními – se začala postupně využívat i v případě změny zdravotního stavu klientů, ať již jeho zlepšení nebo zhoršení.

Ke stěhování klientů mezi službami CBOZP dochází na základě vzájemné domluvy a postupné adaptace na nové prostředí. Přičemž jsou vždy respektovány dvě oblasti – potřeby a schopnosti klienta a možnosti poskytovatele.

V počátcích projektu kvalita a způsob poskytovaných služeb v CBOZP odhalily potenciál některých klientů, kteří byli schopni posunu ze služby DOZP do služby CHB. V současnosti k těmto změnám dochází zřídka, protože průběh jednání se zájemcem a proces mapování potřeb a schopností zájemce jednoznačně odhalí, které zařízení je pro něj vhodné. Samozřejmě usilujeme o rozvoj a zlepšení schopností klienta a v případě potřeby mu můžeme nabídnout změnu v poskytování jiné sociální služby. Rovněž při zhoršení zdravotního stavu klienta a jeho potřeby vyšší míry pomoci a také vzhledem ke skutečnosti, že zájem a potřeby klienta odporují veřejnému závazku CHB, dochází ke stěhování klienta ze služby CHB do služby DOZP.

K tomuto stěhování klientů v rámci služeb CBOZP dochází pouze při uvolnění místa. Dříve, než je volné místo nabídnuto zájemcům o službu zvenčí, umožňují vnitřní pravidla stěhování klientů uvnitř CBOZP. Metodicky i prakticky je proces stěhování rozdělen do **tří fází**:

1. Fáze přípravná

Během poskytování sociální služby je průběžným mapováním v rámci individuálního plánování zjištěna potřeba stěhování. S klientem je tato možnost probírána a je mu ponechán velký prostor pro zvažování. O změnách informujeme i opatrovníky. Součástí rozhodování je návštěva zvoleného zařízení. Výsledkem rozhodnutí klienta a jeho zástupce je podání Žádosti o poskytnutí sociální služby ve vybraném zařízení CBOZP. Klient je průběžně na tuto skutečnost upozorňován a dle svých schopností se na změnu připravuje.

2. Fáze postupné adaptace

S vybraným zájemcem a jeho zástupcem probíhají jednání a zájemci je umožněno seznámení se službou prostřednictvím několikahodinových pobytů. Na tuto fázi je kladen velký důraz, protože je nutné, aby klient prožil a přijal změny plynoucí z přestěhování do jiné sociální služby. Průběh jeho adaptace v novém prostředí je mapován a rozebírán na poradách pracovních týmů obou zařízení.

3. Fáze poskytování nové sociální služby

V případě uvolnění místa je klient přestěhován a podepisuje Smlouvu. Novému klientovi je poskytována

intenzivní podpora. Pro usnadnění klientovy adaptace na nové prostředí jsou zapojovány všechny jeho podpůrné zdroje (vztahové osoby, opatrovníci, externí specialisté – psycholog, psychiatr, oblíbené věci a činnosti) a průběh služby je dle provozních možností přizpůsoben klientovým potřebám.

1.3 Dědictví minulosti a rozvoj kvality sociálních služeb Centra bydlení

Život klientů v původní službě Domov Zašová byl i přes všechny snahy zaměstnanců a kvalitu poskytované péče svým způsobem velmi omezený a vzdálený běžnému způsobu života. Každodennost klientů byla podmíněna limity prostředí – mnohalůžkovými pokoji, univerzálností přístupu zaměstnanců, odosobněným péče, minimálním důrazem na naplňování práv a zachovávání důstojnosti klientů. Způsob kolektivního života, nutnost dodržování řádů a pravidel neumožňoval klientům rozvoj individuality, samostatnosti ani společenských norem a rolí.

Rozměry nového způsobu života v transformovaných službách, které klientům nabízejí i přes jejich postižení mnoho možností, jsou rovněž vlivem dědictví minulosti využívány jen částečně. V průběhu projektu *O krok dál* si zaměstnanci služeb CBOZP a část klientů uvědomila, že kromě předsudků společnosti a limitů vlastního postižení je třeba také překonávat původní ústavní zvyklosti, vzorce jednání a způsob myšlení jak klientů, tak i zaměstnanců.

Na základě výstupů z různých kontrol a hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb byl nastaven systém zacílený na odstraňování ústavních prvků. Zaměstnanci CBOZP identifikovali následující ústavní prvky, na které se chtějí zaměřovat a nalézat způsoby jejich účinného odstraňování.

Ústavní prvky přetrvávající u klientů DOZP

1. Oblast soukromí – nezavírání dveří na WC, vstup do cizího pokoje bez dotazu či zaklepání, braní věcí druhým klientům.
2. Oblast intimity – veřejná nahota, společné zdržování se v koupelně.
3. Oblast společenského chování – překračování společenských norem zejména při poptávání cigaret od kolemjdoucích, vyhrabávání odpadků.
4. Oblast individuality a uplatňování vlastní vůle – kolektivní chování versus individualismus, nízké sebevědomí, věty typu: „Jsem hodný?“ „Já už nebudu zlobit!“

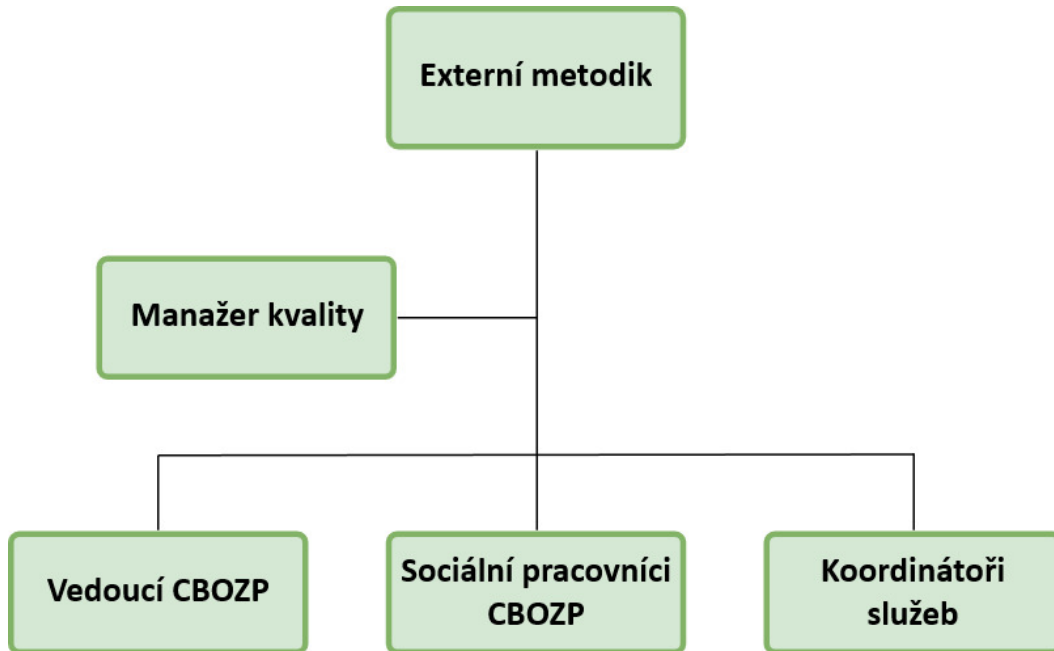
Ústavní prvky přetrvávající u klientů CHB

1. Oblast soukromí a intimity – nezavírání dveří do domácnosti, pokoje, koupelny, na WC, vstup do soukromí druhých bez klepání, bez dovolení, klient se pohybuje po bytě pouze ve spodním prádle (před zaměstnanci, cizími lidmi).
2. Oblast společenského chování – nevhodné chování – sbírání cigaretových nedopalků, vybírání kontejnerů, věty typu – „Já už budu hodný!“ nebo „Já už nebudu zlobit!“, automatické tykání cizím lidem.
3. Oblast samostatnosti a uplatňování svobodné vůle – pasivita, pohodlnost, nesamostatnost – klient čeká na pokyn zaměstnance, neschopnost rozhodovat se o každodenních věcech.

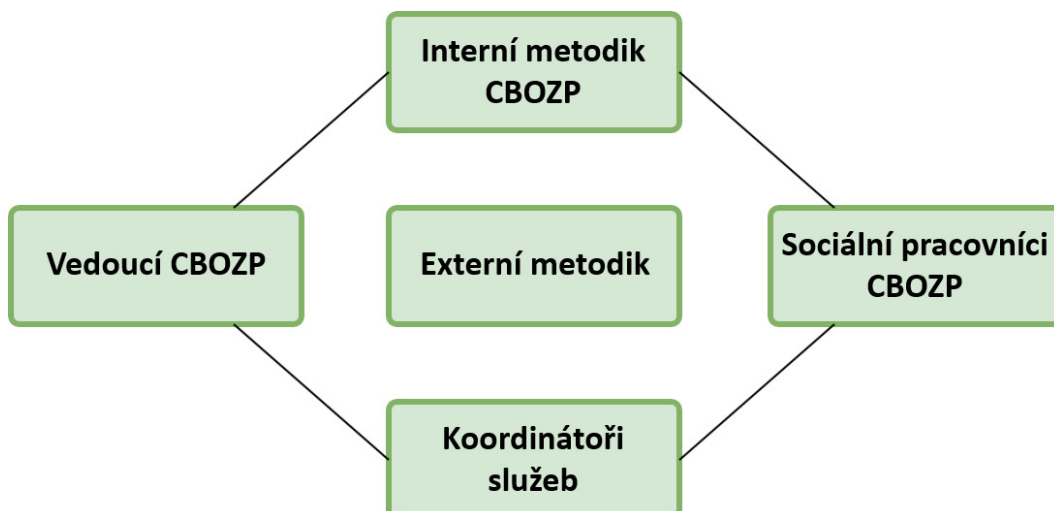
1.4 Metodická spolupráce a společná tvorba vnitřních pravidel

Součástí projektu *O krok dál* byla průběžná metodická podpora externího odborníka a jeho zapojení do tvorby vnitřních pravidel. V průběhu projektu vyvstala přirozená potřeba zaměstnanců zapojovat se do tvorby metodik ve snaze, aby pravidla odrážela praxi a zároveň byla zaměřená na progres kvality služeb CBOZP.

Původní schéma metodického vedení:



V průběhu projektu vzniklé schéma metodické spolupráce a tvorby:



Těžiště spolupráce a tvorby bylo přeneseno do jedné úrovně mezi zaměstnance CBOZP, kteří se rozdělení podle typu služeb začali scházet na pravidelných pracovních skupinách CHB a DOZP. Toto schéma se ukázalo jako neefektivnější a bude používáno i nadále. Role externího metodika zůstala v poradní a konzultační rovině.

Zapojení pracovníků v sociálních službách (dále jen PSS) do společné tvorby vnitřních pravidel bylo jen další přirozenou fází vývoje schématu spolupráce a tvorby metodik.

Začleňování zaměstnanců do tvorby vnitřních pravidel, jako jsou standardy kvality či pracovní postupy, se úročí mnoha způsoby:

- Zaměstnanci se s pravidly lépe ztotožňují a znají je.
- Pravidla jsou pro zaměstnance srozumitelná.
- Pravidla jsou v neustálé interakci s praxí – vycházejí z praxe a zase se do ní vrací.
- Snadnější způsob implementace novinek – nové podněty, nápady či potřeby se v praxi ověřují a přezkoumávají a následně je z nich tvořena norma/pravidlo.
- Naplňování zásad poskytovatele – partnerství a důvěry. Plynulý obousměrný tok informací od zaměstnanců k managementu a od managementu k zaměstnancům.

PSS jednotlivých zařízení CBOZP používají pro své příspěvky interní platformu sdílených složek. K zapojení jsou zaměstnanci vždy vyzváni a dopředu je oznámena i časová lhůta. Zapojení zaměstnanců je dobrovolné. Týmová tvorba je průběžná a zaměstnanci jsou vyzýváni k zapojení se v různých fázích práce na dokumentech. Zároveň se k funkčnosti pravidel, nutnosti aktualizace nebo vzniku nového postupu mohou PSS vyjadřovat kdykoli u sociálního pracovníka nebo na poradách pracovního týmu.

1.5 Systémová komunikace a tok informací

Zaměstnanci jednotlivých zařízení CBOZP se scházejí na pravidelných měsíčních poradách nazvaných Porady pracovních týmů. Zápisy z porad jsou sdíleny ve společných interních složkách a vedoucí CBOZP, pokud není na poradě pracovního týmu přítomna, má tímto způsobem možnost dozvědět se o tématech porady. PSS mohou vyjadřovat své názory průběžně nebo oficiálně na poradách a ty jsou dále přenášeny na Porady vedoucího týmu.

Sociální pracovníci a koordinátoři služeb jednotlivých zařízení CBOZP se schází s vedoucí CBOZP na pravidelných měsíčních poradách nazvaných Porady vedoucího týmu.

Vedoucí CBOZP navštěvuje jednotlivá zařízení průběžně, účastní se porad, řeší personální i provozní záležitosti, kontroluje a hodnotí průběh a kvalitu poskytovaných služeb.

Pracovní problémy, stejně jako dobrou praxi, mohou koordinátoři služeb a také sociální pracovníci sdílet na svých pravidelných poradách. Zároveň slouží tyto porady ke vzdělávání či společné metodické tvorbě. Z porad jsou činěny zápisy, které stejně jako doporučené metodiky a jiné pracovní materiály mohou zaměstnanci sdílet na intranetu. Intranet je neveřejná část webových stránek určená pro zaměstnance SSLVS pro vnitřní komunikaci a pro sdílení platných interní dokumentů.

2 Spolupracujeme v Chráněném bydlení

2.1 Orientace zaměstnanců a klientů na rozvoj

Život klientů v jednotlivých zařízeních CHB je odlišný a specifický. Je podmíněný:

- geografickou polohou CHB,
- věkovým složením klientů,
- dostupností služeb,
- přístupem zaměstnanců (práce s rizikem x tendence přepečovávat, implementace a dodržování prvků normálnosti).

V průběhu projektu *O krok dál* se vyselekovaly oblasti, které naznačily směr k rozvoji kvality sociální služby v CHB. Patří mezi ně:

- Vzájemné soužití klientů
- Život v komunitě
- Uplatnění klientů na trhu práce

Vzájemné soužití klientů

Tato oblast je přirozeným zdrojem možností osobnostního a sociálního rozvoje klientů. Vztahy mezi klienty se rozvíjejí v každodenní interakci a společnými činnostmi. Zejména soužití mužů a žen je žádoucí, protože je normální. Genderovým soužitím se muži a ženy přirozeným způsobem učí svým sociálním rolím a zároveň se rozvíjí jejich sebeuvědomění a sebevědomí. Zaměstnanci mohou skupinu ovlivňovat vytvářením nových možností vzájemné interakce ve dvou hlavních oblastech:

- **Společné koordinované činnosti** – při těchto příležitostech, ať už se jedná o společnou přípravu oběda, práci na zahradě nebo výlet, mohou zaměstnanci výrazně ovlivňovat komunikaci mezi klienty, ovlivňovat budování vzájemné důvěry a spolupráce mezi nimi.
- **Klientské komunity** – mají v rozvoji vzájemné komunikace, otevřenosti a důvěry mezi klienty nezastupitelnou roli. Komunity jsou podstatnou platformou (místem setkávání), na které mohou klienti rozvíjet kritické a konstruktivní myšlení, společné plánování, sebeobhajobu, argumentování a také naslouchání či oceňování. Klientské komunity se bez mediace zaměstnance neobejdou. Pravidelným setkáváním klientů při řešení témat společného soužití a rozvojem komunikace mezi klienty se však postupně může potřeba mediace snižovat.

Rozvojem spolupráce a komunikace mezi klienty se regulace vzájemného soužití může postupně přenášet ze zaměstnanců na klienty samotné. Průběžné a vhodné využívání možností plynoucí ze společného soužití se zúročí v rozvoji sociálních a komunikačních dovedností klienta. Tím se společné soužití stává pro klienta jeho podpůrným zdrojem.

Život v komunitě

Již původním záměrem projektu transformace bylo usnadnit zapojení klientů do života v místní komunitě, a to umístěním všech zařízení CHB do místních bytových zástaveb v různých obcích a městech bývalého okresu Vsetín. Integrace klientů CHB do místní komunity je podmíněna zejména dostupností a nabídkou služeb a mírou sociálních kompetencí klientů. Samotné začleňování klientů je proces, který má tyto náležitosti:

1. Zjištění nabídky.
2. Podpora klientů při orientaci v nabídce služeb.
3. Podpora klientů při využívání nabídky.
4. Postupné osamostatňování se klientů při využívání služeb – nácviky samostatné orientace při docházení nebo dojíždění, samostatná komunikace se službami (domlouvání termínů, omluvy atd.).

Nedílnou a významnou součástí zapojení klientů CHB do komunitního života je spolupráce CHB s návaznými službami typu:

- sociálně terapeutické dílny,
- sociální rehabilitace,
- sociálně aktivizační služby pro osoby se zdravotním postižením.

Návazné služby disponují potenciálem, který může klientovi výrazně pomoci v osamostatňování. Spolupráce klienta s návaznými službami se pro něj může stát významným podpůrným zdrojem. K tomu je nezbytná dobrá a průběžná spolupráce mezi zaměstnanci CHB a návaznými službami. Efektivní spolupráce CHB s návaznými službami je nositelem následujících znaků:

- předávání dostatků informací,
- společná kooperace ve prospěch klienta,
- zaměření na rozvoj schopností a dovedností klienta směrem k sociálnímu začlenění a pracovnímu uplatnění,
- společným cílem je samostatnost klienta a jeho nezávislost na službě.

Vzhledem k povinnostem poskytovatelů podle zákona O sociálních službách č. 108/2006 Sb. je vhodným nástrojem vzájemné spolupráce mezi zaměstnanci CHB a návaznými službami společná realizace osobních cílů klienta v rámci jeho individuální plánování.

Uplatnění klientů na trhu práce

Uplatnění klienta na trhu práce je možnou a žádoucí výslednicí spojených snah zaměstnanců CHB a návazných služeb. Mít práci, mít vlastní zdroj příjmu, být dle svých schopností nezávislým znamená velký krok v rozvoji sebevědomí klienta a je významným předělem na jeho cestě k samostatnému životu. Svě důležité místo má spolupráce služeb zaměřená na pomoc a podporu osob se zdravotním postižením také na úrovni komunitního plánování.

Spojeným úsilím se snadněji otevírají cesty k pozitivním změnám v regionu zejména v oblastech:

- Nabídky a dostupnosti služeb (podpora samostatného bydlení, asistenční služby)
- Možnosti k uplatnění na trhu práce– vznik nových míst pro OZP
- Vlivu na místní veřejnou správu – zřizování sociálních bytů

Nezávislost klienta na službě CHB a běžné rozdělení dne mezi práci, zábavu a odpočinek je cílem, na který je zaměřeno úsilí všech zdrojů klientů CHB.

Důkazem progresivního přístupu zaměstnanců CHB ke klientům je závazek stanovený v cílech pro období 2019–2024 ve všech službách CHB Centra bydlení:

1. Přiměřenou podporou rozvíjet zodpovědnost klientů za vlastní rozhodnutí a jejich samostatnost v každodenních činnostech.
2. Zvyšovat kvality poskytované služby cíleným odstraňováním ústavních prvků.
3. Dávat klientům individuální podporu k tomu, aby se dle svých schopností připravili na přechod k samostatnému bydlení.

2.2 Dodržování práv klientů a vzájemná reflexe

Veřejným závazkem deklarujeme zaměření přístupu zaměstnanců a způsobu poskytování služeb na práva klientů. Zaměstnanci v průběhu projektu inovovali a definovali základní hodnoty, o které se opírá Etický kodex poskytovatele. Z něj vychází další díl Veřejného závazku – Zásady poskytování sociální služby.

Důvěra – mluvíme otevřeně

- dbáme na potřeby, přání a představy člověka o vlastním životě,
- každý může vyjádřit svůj názor, přicházet s návrhy, připomínkami, stěžovat si,
- společně se scházíme a mluvíme spolu, předáváme si a máme informace, rozhodnutí o vzájemném soužití děláme společně.

Partnerství – spolupracujeme

- se zájemcem o službu/s klientem se domlouváme na podobě služby, kterou mu poskytujeme,
- spolupracujeme v týmu, dodržujeme dohodnutá pravidla a postupy, při jejich tvorbě a uplatňování jsme aktivní.

Respekt – dodržujeme práva

- respektujeme lidská práva a jednáme v souladu s nimi,
- respektujeme jedinečnost, rituály a specifické potřeby člověka, poskytujeme každému prostor pro sebevyjádření,
- ke každému člověku přistupujeme s úctou a podle jeho individuálních potřeb.

Zodpovědnost – rozhodujeme se s důsledky

- podporujeme a motivujeme klienty k vlastní aktivitě,
- směřujeme klienty k využívání svých dovedností, k co největší samostatnosti a přebírání povinností

- a odpovědnosti za vlastní rozhodnutí a k získávání zkušeností z důsledku vlastního jednání,
- podporujeme klienty v dodržování oboustranně dohodnutých pravidel a dohod,
 - běžné riziko vnímáme jako zdravou součást života – zohledňujeme právo člověka na přiměřenou míru rizika, využíváme tyto situace k učení se ze zkušenosti.

Lidskost – máme funkční vztahy /cítit, vnímat/

- přistupujeme k člověku s citlivostí a porozuměním,
- aktivně nasloucháme a jsme trpěliví,
- díváme se na věci z pozitivní stránky,
- dbáme na dodržování etických principů.

Metodický, tedy teoretický základ práce s klienty CHB je prosycený dodržováním práv a svobod člověka. V praxi realizuje vzájemnou reflexi opírající se o důvěru a otevřenou spolupráci ve prospěch klienta. Zvolili jsem následující postup, přičemž základním pravidlem je povinnost vstoupit do situace, kdy dochází k porušení práv klientů nebo kdy je podezření na toto porušení. Každý zaměstnanec je povinen upozornit svého přímého nadřízeného na tuto situaci.

Prvotní postup při porušení práva klienta (jednání bez jeho souhlasu, jednání proti jeho zájmu, zdraví nebo bezpečnosti klienta/klientů):

- omluva klientovi,
- náprava jednání,
- sebereflexe nebo reflexe ze strany kolegy.

Navazující postup ze strany nadřízeného pracovníka (sociální pracovník, koordinátor):

- připomenutí a vysvětlení vhodného postupu,
- ověření znalostí,
- projednání porušení práv v týmu.

Postup vedoucího zařízení při závažnějších či opakujících se porušení práv klientů:

- osobní rozhovor s nabídkou supervize
- vedoucí zařízení postupuje podle vnitřního pravidla – Pracovní řád (oddíl 6.4 Porušení povinností vyplývajících z právních předpisů vztahujících se k vykonávané práci)

Jednání při závažném (ohrožující zdraví a bezpečnost, cílené zneužívání) či opakujícím se porušování práv klientů:

- okamžité podání trestního oznámení i při podezření na trestný čin,
- vedoucí zařízení postupuje podle vnitřního pravidla – Pracovní řád (oddíl 6.4 Porušení povinností vyplývajících z právních předpisů vztahujících se k vykonávané práci).

2.3 Rozvoj citlivosti na práva a svobody klientů

Jsme si vědomi toho, že v průběhu poskytování sociální služby může docházet k porušování práv a svobod klientů zejména z následujících důvodů, které jsou zmapovány:

- **profesní slepota** – dlouhodobý zaměstnanec, který staví na svých zkušenostech a má tendence k intuitivnímu rozhodování, k usnadňování práce a svého nadřazeného jednání si často není vědom
- **osobnost zaměstnance** – pečovatelský typ (tendence k přepečování, ochraně), opatrný typ (tendence k přepečování, podceňování)
- **dědictví minulosti** – zdomácnění ústavních prvků
- **organizační a metodické chyby** – nedostatečný přenos informací, nízká úroveň spolupráce, nejistota při práci s riziky

Kromě viditelného porušování sociálních norem je největší úskalí skryto v nízkém sebevědomí klientů, jejich sklonům k pohodlnosti a návykům, kterými klienti poškozují sami sebe.

Citlivost na práva klientů v praxi CHB podporují následující nástroje:

- systém porad v rámci CBOZP a přenos informací,
- otevřené, diskusní, tvořivé porady pracovních týmů,
- využívání vnitřního informačního systému Cygnus 2,
- průběžné hodnocení a kontrola průběhu poskytování sociální služby,
- hodnocení průběhu poskytování sociální služby osobami blízkými, zaměstnanci, externími osobami, spolupracujícími organizacemi,
- reflexe od spolupracovníků z jiných zařízení,
- vzdělávání zaměstnanců.

2.4 Metodika práce se sexualitou klientů

Naplňování potřeb v oblasti intimity a sexuality osob je nedílnou součástí běžného života. V této oblasti jsme v přípravné fázi. Víme, jakým směrem chceme jít. Každodenní společné soužití mužů a žen v domácnostech CHB nám potvrzuje, že je třeba tuto oblast prakticky a metodicky zabezpečit.

Základem pro dobře nastavenou a prováděnou práci s intimitou a sexualitou u klientů v CBOZP je:

- orientovanost a otevřenost zaměstnanců (s respektem k osobním hranicím) v této oblasti,
- spolupráce v zařízení a jednotný přístup týmu dle vytvořených postupů.

Metodicky i prakticky postupujeme v CBOZP následovně:

1. Fáze přípravná

Klienti – otvírání témat sexuality klientů, postupné mapování jejich potřeb. Cílem této fáze je podpora autosexuality v soukromí a nastavení hranic v rámci společného soužití (např. rozlišování vhodného chování ve společnosti a v soukromí apod.)

Metodika a praxe se zaměřuje na nácviky zavírání dveří při hygieně, obecná pravidla při dodržování soukromí. Při konkrétních základních úkonech mapujeme fyzické kontakty mezi zaměstnanci a klienty, navrhuje postupy zaměstnanců při erekci klienta ve sprše, jak se zachovat při masturbaci klienta na chodbě či při otevřených dveřích pokoje apod.

Zaměstnanci – proškolení v základech práce se sexualitou vlastní i klientskou. Na tomto školení si každý zaměstnanec nastaví své vlastní hranice. Zjišťuje, do jaké míry je schopen s tímto tématem otevřeně pracovat, mluvit o něm, mapovat konkrétní potřeby klientů. Zaměstnanci objevují na tzv. ose sexuality „své místo“. Cílem této fáze je určení a proškolení zaměstnance – konzultanta pro zařízení CBOZP.

2. Fáze mapování a tvorby

Spolupráce dle domluvy, podpora zaměstnanců a přenos informací do týmu prostřednictvím zvoleného konzultanta v oblasti sexuality klientů. Základní proškolení celého týmu, rozdělení úloh v mapování a naplňování konkrétních potřeb klientů a domluva na dalším postupu.

Angažovanost klíčových pracovníků (dále jen KP) podle vlastní zvolené a nastavené míry otevřenosti při zjišťování potřeb klientů.

Průběžná podpora zaměstnanců ze strany konzultanta.

Rozhovory konzultanta s klienty.

Tvorba Protokolu sexuality v rámci pracovních skupin pro DOZP a CHB, přičemž každé zařízení definuje a popíše svá specifika vycházející z praxe.

3. Fáze realizace

Mapování a sběr návrhů řešení konkrétních otázek a zakázek klientů (partnerské otázky, praktikování bezpečného sexu, ochrana muže a ženy, potíže s erekcí, těhotenství a rizika atd.).

Řešení konkrétních zakázek – podpora při hledání partnerů, naplňování konkrétních potřeb předem domluveným způsobem.

Konkrétní řešení případného partnerského soužití i v rovině společného soužití v domácnostech CHB.

Spolupráce s odborníky nebo jinými službami vhodnými pro cílovou skupinu (např. sexuální asistence).

2.5 Týmová tvorba a realizace metodiky Individuálního plánování

Individuální plánování chápeme jako základ práce a přístupu celého týmu ke klientům CHB a zároveň jej používáme jako prostředek dalšího rozvoje klienta.

Těžiště individuálního plánování leží ve spolupráci na více rovinách:

- mezi klientem a klíčovým pracovníkem (dále KP),
- mezi klientem a celým týmem zaměstnanců,

- mezi KP a týmem,
- mezi sociálním pracovníkem a týmem.

Všechny roviny jsou důležité, ale nejdůležitější je spolupráce mezi klientem a KP a nastavení balance mezi důvěrou a otevřeností v jejich vztahu. Přičemž je naším společným zájmem, aby role KP byla podpůrná a doporučující, nikoli rozhodující.

Pravidla realizace individuálního plánování jsou následující:

Zaměřeno na klienta

- Vycházíme z individuálních potřeb a schopností klienta.
- Stále hledáme oblasti možného rozvoje schopností a dovedností.
- Mapujeme schopnost úsudku v různých situacích a míru zodpovědnosti.
- Podporujeme klienty v samostatném rozhodování.
- Klient zná své cíle, na kterých spolupracuje.

Zaměřeno na zaměstnance

- Přenášíme informace (dostupnost informací v IS Cygnus, pracovní či metodické porady).
- Plánujeme a přehodnocujeme v týmu.
- Zaměstnanci jsou jednotní v přístupech ke klientům a při zabezpečování jejich potřeb a naplňování cílů.
- KP dokumentují průběh Individuálního plánování (dále IP).
- SP průběžně metodicky podporuje tým.
- Pravidla IP tvoříme společně.

2.6 Metodika práce s riziky a střety zájmů

Každodennost v CHB může být různorodá a nevyzpytatelná, zejména pokud se život v CHB a klienti otevírají novým možnostem. Čím více se prohlubují vzájemné sociální interakce, tím častěji klienti či zaměstnanci čelí novým situacím.

Bezpečným prostorem pro postup jednání v ohrožujících situacích jsou zmapovaná a zdokumentovaná rizika a schopnosti úsudku, orientace, komunikace klientů. Při řešení nových nezmapovaných ohrožujících situacích postupujeme následovně:

1. Zapišeme novou situaci (IS Cygnus, Zápis mimořádné události).
2. Projednáme situaci na směně v multidisciplinárním týmu (koordinátor, SP a PSS) a navrheme postup a opatření.
3. Určený zaměstnanec navržená opatření zapiše.
4. Dle závažnosti situace o ní zpravujeme nadřízené osoby.
5. Situace je projednána na poradách (minimálně na Poradě pracovního týmu v daném zařízení).
6. Na základě domluvy týmu je postup zapsán do metodických materiálů.

I když se partnerským a motivačním přístupem snažíme vést klienta k samostatnému rozhodování, víme, že existují situace, kdy musí zaměstnanci CHB jednat za klienta nebo proti jeho vůli. Podle kritérií zákona o sociální službě č. 108/2006 Sb. máme popsány střetové situace. Přičemž střetem zájmů je míněna situace, kdy proti sobě stojí dva oprávněné zájmy – zájem poskytovatele, potažmo zaměstnanců CHB, a zájem klienta.

Ve vnitřním pravidle máme popsány následující situace:

- **zájem klienta na větší péči, než potřebuje** (projevy ústavního chování – potřeba bezpečí, naučené chování, vlastní pohodlnost) × **zájem poskytovatele vést klienty k samostatnosti, v souladu s veřejným závazkem**
- **zájem klienta na naplňování jeho přání** × **zájem poskytovatele naplňovat veřejný závazek** (přání klienta nejsou v souladu s veřejným závazkem nebo možnostmi služby)
- **právo klienta na osobní svobodu** × **zájem poskytovatele chránit zdraví a zdravé prostředí klientů i zaměstnanců** (klient svými zvyky ohrožuje své zdraví a zdraví ostatních).
- **právo klienta na vlastní volbu denního režimu** × **zájem poskytovatele vést klienty k dodržování sjednaných povinností**
- **Právo klienta trávit svobodně svůj volný čas** (možnost zvolit si aktivity, informovat se o možnostech, nabídka návazných služeb, práce) × **zájem poskytovatele předcházet sociální izolaci klientů**
- **právo klienta přijímat návštěvy** × **zájem poskytovatele chránit bezpečí a soukromí klientů a majetek poskytovatele**

Kromě postupů při zmíněných střetech zájmů postupují zaměstnanci v situacích ohrožujících bezpečnost klientů podle Pravidel CHB.

3 Kam směřujeme v CHB

Kde je vůle, je i cesta. Toto přísloví je pro rozvoj klientů, případně kvality poskytování sociální služby, zásadní, stává se pravidlem. V praxi to znamená, že zapojit se musí obě strany, ale poskytovatel je ten, kdo otevírá cesty k novým možnostem klienta.

3.1 Pracovní uplatnění klientů

Podstatným znakem transformovaných služeb je přiblížení průběhu dne v sociální službě běžnému rytmu dne. Pro klienty je normální zapojování do chodu domácnosti od vaření přes úklid, praní či práci na zahradě až po využívání návazných služeb. Aktivní zapojení klientů do běžných činností má přímý dopad na rozvoj jejich pracovních kompetencí, jako jsou vědomí zodpovědnosti, splnění úkolu/povinnosti, spolupráce, vytrvalost a jiné. Na mapování a možném rozvoji pracovních dovedností klientů CBOZP se podílejí tyto faktory:

- schopnosti a vůle klienta,
- motivační přístup zaměstnanců,
- sdílení zkušeností mezi klienty samotnými a jejich vzájemné ovlivňování a inspirování.

V průběhu realizace projektu *O krok dál* se objevila přímá úměra mezi postupným rozvojem pracovních dovedností klientů, vzájemnou spoluprací mezi CHB a návaznými službami a výskytem možností pracovního uplatnění klientů. V současnosti probíhá průběžná spolupráce mezi CHB a návaznými službami:

- formou konzultací, osobních případových studií,
- aktivním využíváním návazné služby klientem,
- pozorováním a „testováním“ pracovních dovedností klienta, zapojováním do různých činností,
- podporou samostatnosti při cestování a orientace ve městě,
- hledáním a komunikací s možnými zaměstnavateli,
- podporou při podpisu pracovní smlouvy,
- následná podporou dle domluvy a potřeby směřující k postupnému osamostatnění klienta.

Také Sociální služby Vsetín, p. o., jsou díky vzájemné spolupraci mezi zařízeními přínosem pro klienty v oblasti rozvoje jejich pracovních dovedností a následného pracovního uplatnění.

V průběhu této spolupráce jsme zvolili následující postup:



Následující kroky:

- komunikace vedoucí CBOZP s ředitelstvím Sociálních služeb Vsetín, p. o.,
- specifikace pracovní smlouvy (náplň, četnost),
- uzavření pracovní smlouvy,
- komunikace mezi zařízeními SSL VS pro zajištění nutné podpory při realizaci pracovní činnosti klientů.

3.2 Rozvoj sociální služby CHB

Rozvoj sociální služby Chráněného bydlení vidíme zejména v těchto vzájemně prolínajících se oblastech:

Prohlubování kvality poskytované služby – odbourání nočních služeb.

Efektivní spolupráce a rozvoj důvěry mezi klienty a zaměstnanci jednoho ze zařízení CHB již vedl ke zrušení nočních směn. Tento krok, kterému předcházela dlouhodobá práce a nácviky s klienty, výrazně rozvíjí sebedůvěru a kompetence, které klienti potřebují ke vzájemné samostatné kooperaci. Přítomnost zaměstnanců v CHB má pro klienty zabezpečující a uklidňující efekt. Nicméně nová situace, které musí klienti čelit, by pro ně bez nácviků, zvýšené podpory a cíleného motivačního povzbuzování byla mnohem rizikovější.

Zaměstnanci CHB zvolili následující postup:

1. *Akceptace změn týmem* – komunikace na poradách, prostor pro vnitřní přijetí změn a důsledků pro provoz CHB. Domluva postupu jednání s klienty – postupné přenášení kompetencí a zodpovědnosti na klienty, průběžné uklidňování nejistot a ošetřování obav.
2. *Práce s klienty* – Zaměstnanci instruuji klienty podle pravidla Nouzové a havarijní situace. Učí je, jak vhodně a samostatně reagovat. O nastávající situaci hovoří pouze v náznacích ve smyslu, co by klienti dělali, kdyby tu zaměstnanec nebyl.

3. *Mapování nočního života v CHB* – zaměstnanci zapisují zvyky klientů na noční směně, kdo v kolik chodí spát a v kolik vstává, jestli chodí na WC a hlavně, zda situace zvládá samostatně, nebo s dopomocí.
4. *Týmové vyhodnocení průběhu příprav a rozhodnutí, kdy začít realizovat.* Výběr nejzodpovědnějšího klienta za každou domácnost – ten kdo má mobil, umí s ním samostatně přivolat pomoc, po probuzení se dokáže rychle zorientovat.
5. *Konzultace s managementem organizace* – představení chystaných změn, diskuse o dopadu na metody, směrnice a provoz CHB.
6. *Prostor pro přijetí změn klienty* – poznání reality dedukcí, motivační a zklidňující přístup.
7. *Tvorba srozumitelných postupů pro klienty.*
8. *Praktické nácviky a doladění postupů.*
9. *Postupné odbourávání nočních směn* – zvětšování časového prostoru absence zaměstnanců v průběhu noci (cca 14 dní režim odpoledních směn do 21:00 a nočních až od 00:00 – vzniká tříhodinový úsek, kdy v CHB není přítomen zaměstnanec), pozorování zvenčí.
10. *Zkušební doba bez nočních směn + jeden pohotovostní zaměstnanec.* Komunikace s klienty o tom, jak na ně změny působí, jak je prožívají.

Rozšíření služby směrem k podpoře samostatného bydlení klientů CHB

Postupný rozvoj samostatnosti u některých klientů přirozeně přechází v potřebu samostatně bydlet. Klienti jsou i v této potřebě podporováni a směřováni k jejímu naplnění běžnými způsoby. Nejčastěji klienti podávají žádosti o byt na obci a své žádosti urgují a aktualizují.

V případě přestěhování klienta do bytu se domníváme, že z počátku bude klient potřebovat podporu v zabydlení, v orientaci v nových podmínkách či ve zvládnutí právních důsledků změn.

Nabídnout a realizovat tuto podporu na základě dosavadní spolupráce a funkčních vztahů se nám jeví jako lidské, sociální a normální.

Rozšíření služby o seniorský program

Stárnutí klientů v zařízení CHB je běžné a při spolupráci mezi zařízeními CBOZP řešitelné. Zároveň zůstává otázka, zda by klient nemohl v zařízení zestárnout důstojně a v klidu, bez stresu z nutnosti službu ukončit a stěhovat se.

Jsme si vědomi toho, že poskytovat službu CHB seniorům by znamenalo podstatné změny provozní i metodické. Přičemž zabezpečení zdravotních potřeb by bylo realizovatelné ve spolupráci s návaznými službami typu domácí péče či domácí hospic.

Oba možné směry rozvoje služby CHB shledáváme potřebnými, nicméně jejich realizaci musí předcházet potřebná rozhodnutí a opatření:

- vyčlenění CHB pro dané směry,
- průběžné mapování situace a sběr argumentů,
- vyhodnocení dopadu změn na provozní a personální zabezpečení služby,
- vytvoření plánu,
- průběžná komunikace a otevírání problematiky na regionální úrovni – s obcemi (komunitní plánování) a krajem.

