



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



**Sociální služby
Vsetín**

**Podpora procesu transformace pobytových služeb a podpora služeb
komunitního typu vzniklých po transformaci**

O KROK DÁL

Registrační číslo: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001930

Závěrečná evaluační zpráva

Obsah

Úvod	3
1. Výstupy z auditů.....	4
2. Výstupy hodnocení dle „Znaků a vodítek procesu deinstitucionalizace“	8
3. Výstupy hodnocení změn v životě klientům sociální služby	16
4. Nastavení procesů ve službě směrem k většímu začleňování klientů do společnosti.	46
5. Nastavení procesů k většímu zapojování klientů služby do rozhodování o sobě a o průběhu služby.....	51
Závěr	61

Úvod

Souhrnná evaluační zpráva se zabývá průběhem transformace sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením Sociálních služeb Vsetín, příspěvkové organizace, v kontextu deinstitutionalizace. Teoretickými východisky závěrečné zprávy jsou teorie implementace a prvky praktického rámce sociální konstrukce cílové skupiny klientů, kterým je poskytována sociální služba. Kvalita evaluačního šetření byla hodnocena pomocí čtyř základních kritérií:

- ✓ užitečnost – možnost výsledky evaluace dále aplikovat/vyhodnocovat,
- ✓ proveditelnost – evaluace měla zajištěny podmínky pro uskutečnění,
- ✓ oprávněnost – evaluace má zohledňovat etická pravidla,
- ✓ technická adekvátnost – evaluace byla prováděna citlivě, metodicky správně a technicky na vysoké úrovni.

V souhrnné evaluační zprávě je popsán posun v realizaci projektu „O KROK DÁL“ za sledované období, který byl schválen v rámci výzvy Podpora procesu transformace pobytových služeb a podpora služeb komunitního typu vzniklých po transformaci, a dále vyhodnocení změn ve vazbě na způsobu poskytování komunitních služeb. Jsou zde popsány:

1. Výstupy z hodnocení interních a externích auditů.
2. Výstupy z hodnocení dle Znaků a vodítek procesu deinstitutionalizace.
3. Změny v životě klientům sociální služby – možnosti a míra rozhodování v těchto oblastech života, kde to ústavní institucionalizované služby neumožňují, či jen v malé míře.
4. Nastavení procesů ve službě směrem k většímu začleňování klientů do společnosti.
5. Nastavení procesů k většímu zapojování klientů služby do rozhodování o sobě a o průběhu služby.

1. Výstupy z auditů

Vyhodnocení změn v poskytování sociální služby bylo prováděno také na základě interních a externích auditů a byly posuzovány po dobu projektu ve třech úrovních:

- ✓ poskytování služby dle dostupnosti, srozumitelnosti a specifika podle jednotlivých cílů služby,
- ✓ individuální plánování služby na základě osobních cílů (potřeb klienta a možností poskytovatele);
- ✓ zvyšování a hodnocení kvality poskytované sociální služby.

Výstupy z auditů prováděných v Chráněných bydleních

- Zaměstnanci nepovažují vymezující veřejný závazek služby deklarovaný na webových stránkách organizace a v Registru poskytovatelů sociálních služeb za příliš významný, od jeho znění se mnohdy vnitřně distancují („*Podporujeme klienty, aby žili co nejvíce samostatně a dokázali přitom využít své schopnosti a dovednosti*“).
- Zaměstnanci si uvědomují, že současná praxe některé klienty „přepečovává“, přičemž organizace nemá doposud pro rozvoj klientů v chráněném bydlení a jejich soběstačnosti a sociálního začlenění jiné možnosti, např. získání kompetencí umožňujících přechod do sociální služby s nižší mírou podpory samostatného bydlení apod.
- Zaměstnanci si nejsou plně vědomi významu kontrol (zaujímají k nim spíše negativní postoj) a hodnocení souladu poslání, cílů, poslání a zásad služby s jejím obsahem a osobními cíli klientů.

Výstupy z auditů prováděných v Domovech se zdravotním postižením

- Zaměstnanci vnímají veřejný závazek služby deklarovaný na webových stránkách organizace a v Registru poskytovatelů sociálních služeb jako příležitost klientů k využívání nových možností plynoucích ze změn po přestěhování do komunitní služby během procesu transformace pobytové sociální služby (např. obsluha výtahu, větší míra soukromí, bezpečnější pohyb v budově a zahradě).
- Zaměstnanci intuitivně pracují se stanovenými konkrétními kritérii hodnocení naplňování zásad při poskytování sociální služby. Zásadu zodpovědnosti zaměstnanci vnímají jako cyklickou edukaci klienta při jeho socializaci a schopnosti převzít zodpovědnost za své jednání.
- Zaměstnanci v přímé péči obsahu některých vnitřních pravidel sociální služby často nerozumí, neboť se jejich tvorby neúčastní.

- Zaměstnanci znají zásady sociální služby a umí je podložit příklady poskytované praxe. Zásada partnerství je v situacích autoritativního jednání zaměstnance v zájmu klienta neuplatnitelná, neboť jde o situace, kdy je chráněno zdraví klienta.
- Zaměstnanci pouze výjimečně pracují s přirozenými riziky u klientů a možnými důsledky jejich rozhodnutí, např. v oblasti porušení dietních opatření, odmítání oblečení, obutí často vnímají jako své pochybení při poskytování sociální služby klientům.
- Posun a rozvoj služby vnímají zaměstnanci retrospektivně. Zároveň dosud do dalšího směřování služby nedostatečně začleňují princip normality a hledání nových možností rozvoje potenciálu klientů nebo řešení jejich problémů. Klienti využívají zejména běžné návazné služby v obci.

Zhodnocení

Cíle v jednotlivě poskytovaných službách navazují na stanovené poslání a vycházejí z vize, jak byl naplánován proces transformace. Přičemž definované cíle klientů ne vždy splňují podmínky SMART, neboť dosahování těchto cílů musí být měřeno a verifikováno pomocí nastavených indikátorů. Názory a požadavky na poskytovanou službu klientům se mnohdy neshodují s názory zaměstnanců nebo jejich rodinných příslušníků, opatrovníků, kteří se často vyjadřují za klienta, pokud sám není schopen adekvátně zareagovat. Ve všech službách je jen velmi malé procento zapojení rodinných příslušníků a opatrovníků klientů do procesu transformace.

Současná realita tzv. přepečování klientů souvisí mimo jiné s historií samotné služby, neboť změna myšlení dlouhodobých zaměstnanců, kteří přešli spolu s klienty do komunitních služeb, si žádá více času. V tomto ohledu je nutné cílené metodické vedení nejen zaměstnancům poskytující sociální službu klientům, ale i středního managementu jednotlivých služeb Centra bydlení pro osoby se zdravotním postižením. Změna myšlení je však potřebná také u samotných klientů, kteří v původním ústavu nebyli zvyklí na individuální přístup, samostatné rozhodování, tudíž se u nich často projevuje bázlivost, nejistota, spoléhání na zaměstnance. Je proto důležité klást důraz na rozvoj kompetencí i samotných klientů.

V některých oblastech poskytování sociální služby klientům v transformované službě nedošlo k významným a tolik očekávaným změnám. Je to především způsobeno samotnou historií příchodu klienta do transformované služby. Převážná část klientů žila v předchozím ústavním zařízení dlouhodobě, někteří i přes 15–20 let. Dříve klienti neměli jinou možnost volby. Příjem do ústavního zařízení vyplýval z obecných měřítek společnosti a tehdejších předpisů. Historii není možné změnit, a proto v některých oblastech života klientů, ale i zaměstnanců, nebylo možné ani v průběhu projektu zaznamenat tolik očekávané výrazné změny.

Klíčové oblasti, se kterými bylo v průběhu projektu podrobněji pracováno:

- ✓ Metodické postupy – jednotlivé služby mají revidované či nově vypracované pracovní postupy na všechny relevantní činnosti, kterými se zabývají, a podle těchto postupů jsou sociální služby klientům zajišťovány.
- ✓ Rizika – jednotlivé služby mají identifikovány a revidovány základní rizikové oblasti při poskytování soc. služby a vydefinovány postupy a strategii, jak jim předcházet aj.
- ✓ Individuální plánování v jednotlivých službách Centra bydlení pro osoby se zdravotním postižením prošlo v průběhu transformace výraznými změnami. Zpočátku nebyly cíle nastavovány podle potřeb klientů, ale spíše podle potřeb zaměstnanců. Zaměstnanci jednotlivých služeb si byli vědomi těchto nedostatků, a rovněž prošli několika školeními v průběhu transformace na téma *Individuální plánování průběhu sociální služby*. Následně zaměstnanci aplikovali výstupy ze školení a nastavili daleko více osobní přístup ke klientům, zrevidovali osobní složky klientů, zhodnotili míru podpory, jež koresponduje s nastavením plánu péče v programu IS Cygnus. To vše pomohlo změnit přístup zaměstnanců a jejich dřívější všeobecnou nechuť k individuálnímu plánování. Zaměstnanci začali u klientů zjišťovat a mapovat jejich schopnosti a dovednosti, kdo co umí a do jaké míry. Na základě toho byly klientům tvořeny plány nácviků v soběstačnosti. Mnozí klienti Chráněného bydlení se naučili prát prádlo, zapnout pračku, pověsit prádlo, vařit, uklízet apod. Zvětšila se tak rozmanitost skutečných potřeb a cílů klientů.
- ✓ Standardy kvality sociálních služeb – v průběhu projektu byly aktualizovány všechny procesní standardy, jež jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, jimiž lze průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby. Jednotlivé služby musí i nadále rozvíjet a pravidelně aktualizovat tyto vnitřní dokumenty s ohledem na obecnost kritérií a přizpůsobit je pro konkrétně poskytovanou službu. Jedná se o dlouhodobý proces, protože sama služba si musí definovat jednotlivé standardy, musí si uvědomit, jak a čím je budou naplňovat a prokazovat. Vyžaduje to spolupráci všech zúčastněných (sami zaměstnanci připustili, že ne vždy se tohoto procesu účastní), neboť samotná obecnost standardů nezachycuje specifika jednotlivých služeb a také rozměr pojmu „*kvalita poskytované služby*“. Otázkou zůstává, jestli všechny služby, které splňují kritéria popisu standardů, vycházejí z dosavadní praxe, tj. zda jsou nastavovány a aktualizovány v souladu s cíli a potřebami klientů, neboť je zásadní, aby tyto potřeby naplňovaly.
- ✓ Model řízení – poskytovatel vychází z procesů řízení dle cílů standardů kvality. Tato metoda řízení je velmi přirozená a klade důraz na výsledek, zatímco způsob jeho dosažení závisí jednoznačně na realizátorech. Zaměstnanci mají větší volnost a mohou se rozhodnout, jaký způsob pro dosažení cíle je nejvhodnější, tím také ale na sebe přebírají větší zodpovědnost za finální splnění cíle. Nejvýraznější omezení této metody spočívá v tom, že vyžaduje zaměstnance, kteří jsou schopni samostatné práce, nebojí

se přijmout odpovědnost a mají k tomu vhodné kompetence, což se pro dané služby nedaří vždy dost dobře naplňovat.

2. Výstupy hodnocení dle „Znaků a vodítek procesu deinstitucionalizace“

Výstupem procesu jsou rovněž níže popisované vybrané *Znaky a vodítka deinstitucionalizace* – *Podpora rozvoje a rozšiřování nástrojů pro identifikaci a odstraňování dopadů institucionalizace na uživatele pobytových služeb*, u nichž byla nastavena základní vodítka pro proces transformace s důrazem na zapojení, spolupráci a vývoj všech zainteresovaných subjektů:



VÝBĚR POSUZOVANÝCH ZNAKŮ A VODÍTEK PROCESU DEINSTITUCIONALIZACE

1. Vůle ke změně

Cílový stav: Všechny rozhodovací struktury jasně a veřejně vyjadřují závazek k deinstitucionalizaci (tj. k transformaci ústavní péče v péči komunitní).

Provedení:

- Zlínský kraj je iniciátorem transformace – vzniklo 5 nových zařízení: 2 DOZP a 3 Chráněná bydlení.
- Každá služba má zpracovány své analýzy vycházející z hodnocení a potřeb zaměstnanců a vypracován plán vzdělávání zaměstnanců.
- Poskytovatel je v podnětech ke kraji aktivní.
- Došlo ke změně způsobu práce zaměstnanců.

- Na webu organizace mají všechny transformované služby informační leták a prezentace, které jsou určeny k prezentaci jednotlivých služeb a pro jednání se zájemci, s opatrovníky, ke spolupráci s úřady, návaznými službami. Rovněž PR aktivity podporují vnímání veřejnosti jednotlivých transformovaných služeb.

Závěr: Všechny sledované indikátory byly splněny.

2. Plánování a koordinace deinstitucionalizace na všech úrovních

Cílový stav: Transformace proběhla na základě plánu a spolupráce všech subjektů, se zohledněním všech podstatných souvislostí.

Provedení:

- Klienti se postupně v komunitní službě adaptují a zapojují se do běžného života s cílenými aktivitami, které jsou v souladu s cíli a principy komunitní služby.
- Spolupráce s veřejnými opatrovníky je na dobré úrovni. Opatrovníci spolupracují se zařízeními a vyřizují záležitosti ve prospěch svého opatrovance.
- Jednotlivé služby spolupracují s návaznými službami v místě poskytování SSL (sociální rehabilitace, sociálně terapeutické dílny) – probíhají společná setkávání a účast na komunitním plánování měst a obcí.
- Všichni zaměstnanci mají aktuální informace v elektronické i tištěné podobě a jsou průběžně dále proškolení v rozpoznávání prvků institucionalizace. Probíhají pracovní rozhovory ve všech službách. U nových zaměstnanců dochází k internímu zaškolení podstaty transformace – vize, cíle, prvky života v komunitní službě.
- Všichni zaměstnanci se pravidelně účastní provozních porad a schůzek k individuálnímu plánování, ze kterých jsou vyhotovovány zápisy.
- Všichni zaměstnanci se pravidelně účastní plánovaných supervizí a mají možnost výběru z individuální a skupinové supervize.
- Probíhají pravidelné interní kontroly prováděné vedoucí Centra bydlení pro osoby se zdravotním postižením, koordinátorem služby, sociálním pracovníkem a také probíhají externí kontroly.

Závěr:

Transformace proběhla na základě plánu a byla navázána spolupráce s dalšími službami v regionu. Organizace spolupracuje s návaznými službami Diakonie, Elim, Sociálně terapeutickou dílnou I šikovných oveček, s Domečkem, SONS, Nadějí a do návazných služeb dochází více jak třetina klientů. Dopusud někteří z klientů nesplňovali kritéria návazných služeb, nebo o využívání služeb neměli samotní klienti zájem. V DOZP Zašová nedošlo ke

spolupráci s Diakonií v nasmlouvání úkonů osobní asistence, nebo asistence ve formě doprovodu, neboť tyto činnosti nejsou cílem návazné služby. Ale současná podpora a spolupráce i nadále funguje. Nepodařilo se nám nalézt dostatečný počet dobrovolníků, kteří by s klienty mohli spolupracovat způsobem, jakým bychom si přáli.

3. Zapojování lidí se zdravotním postižením, jejich rodinných příslušníků a blízkých osob (případně opatrovníků) do procesu deinstitucionalizace.

Cílový stav: Lidé se zdravotním postižením, jejich rodinní příslušníci, blízké osoby, případně opatrovníci, jsou plnohodnotnými partnery v procesu poskytování komunitní péče.

Provedení:

- Zaměstnanci byli v průběhu projektu proškolení v oblasti empowermentu, vedou klienty k samostatnosti, zjišťují jejich individuální potřeby. Probíhají individuální nácviky samostatnosti, individuální i skupinové rozhovory v souladu s IP ve spolupráci s opatrovníky, rodinou.
- K této aktivitě probíhaly konzultace zaměstnanců s externími odborníky.
- Klienti jsou pravidelně informováni o nabídce služeb a o společenských, kulturních, sportovních aktivitách v okolí.
- Na společných setkáních klientů jednotlivých domácností jsou probírána témata týkající se jejich vzájemného soužití – nastavení spolupráce a společných pravidel (např. při úklidu, vaření).
- Klienti úzce spolupracují s klíčovými pracovníky, kteří aktivně zjišťují jejich potřeby, dávají klientům možnost výběru apod. Zaměstnanci naslouchají a podporují klienty v jejich rozhodování, předávají si informace v týmu a společně vyhodnocují míru podpory jednotlivých klientů.
- Klienti jsou průběžně, individuálně informováni o nabídce a možnostech poskytované sociální služby. Informace jsou klientům předávány v takové podobě, které rozumí. Veškeré zásadní informace pro klienty jsou průběžně převáděny do obrázkové formy.
- Oslovování rodinných příslušníků a opatrovníků se zintenzivnilo. Jednotlivé služby působí i jako prostředník, který vysvětluje rozhodnutí klientů.
- Je funkční spolupráce při zapojování rodinných příslušníků a opatrovníků do všech záležitostí souvisejících s klientem.
- Rodinné vazby, pokud je klient má, jsou udržovány. Část klientů už nemá vazby na rodinu a má veřejného opatrovníka. Vše je řešeno individuálně a dle konkrétní situace. Pokud vazby nefungují, hledají se nové možnosti ke zlepšení (navázání) kontaktu.

- Zaměstnanci podporují klienty, aby projevovali přání, udržovali kontakty nejen s rodinou, ale i s okolní komunitou a majoritní společností.
- Rodinní příslušníci jsou pravidelně zváni ke společnému setkání nad řešením různých záležitostí týkajících se klientů. Pokud se nedaří osobní setkání, probíhá telefonická konzultace za přítomnosti klienta.

Závěr:

Posuny u klientů jsou evidentní, a to zejména u klientů s vysokou mírou podpory. Vše probíhá na základě mapování, vyhodnocování potřeb klienta. U nekomunikujících klientů je vše nastavováno v týmu, kde jsou dále sledovány klientovy reakce, projevy. Proto ověřování skutečností, zda klient porozuměl předávaným informacím, zůstává i nadále úkolem pro klíčového pracovníka. Tento pracovník je podporován koordinátorem a metodicky veden sociální pracovníci. V některých případech je velmi těžké určit, zda klient opravdu porozuměl. Opatrovníkům se při vyřizování záležitostí svých opatrovanců ne vždy daří pružně komunikovat se službou. Proto často služba působí i jako prostředník, který vysvětluje rozhodnutí klientů vůči opatrovníkům a obráceně. I nadále je zapotřebí intenzivní spolupráce a zapojování opatrovníků do všech záležitostí, které se jejich opatrovanců týkají.

4. Předcházení další institucionalizaci

Cílový stav: Vyhodnocování žádostí nových zájemců o služby.

Provedení:

- Všechny služby Centra bydlení pro osoby se zdravotním vždy spolupracují se zájemci o sociální službu, ať už na úrovni základního poradenství, když se na ně obrátí zájemce, který nesplňuje cílovou skupinu, nebo zájemce, který má aktivní zájem službu využít. Jsou jim předávány základní informace o cílové skupině, kapacitě, předány informační materiály, nabídnuta návštěva některé domácnosti při osobní návštěvě žadatele s již podanou žádostí, a to vždy bez narušení soukromí klientů a s jejich souhlasem.
- Zařízení informuje zřizovatele prostřednictvím benchmarkingu – jenž má zřizovatel zaveden pro všechny služby.

Závěr:

Všechny služby mají vypracovanou metodiku, kterou se řídí při jednání se zájemcem o sociální službu. V ní jsou popsána pravidla:

- Jak informace (také v tištěné podobě) předávat zájemci o službu.
- Jaké informace potřebujeme získat od zájemce o sociální službu.
- Průběh jednání se zájemcem o sociální službu.

- Postup zpracování žádosti.
- Pravidla pro odmítnutí uzavření Smlouvy s žadatelem o službu.

5. Využití existujících zdrojů v komunitě a vytváření nových komunitních sociálních služeb

Cílový stav: Všechna potřebná péče a podpora lidí se zdravotním postižením, kteří přešli prostřednictvím transformace do komunitních služeb.

Provedení:

- U všech klientů je zmapovaná míra podpory a pomoci.
- Poskytování sociální služby je individualizované, zaměřené na cíle a potřeby klienta.
- Jsou zmapovány a osloveny dostupné služby v okolí nových komunitních služeb.
- Zařízení spolupracuje s návaznými službami v lokalitě poskytované služby. Zřizovatel podporuje spolupráci terénní a ambulantní služby provozované neziskovými organizacemi v místě bydliště klientů.
- Klienti rozhodují o svém životě, svých zájmech, o průběhu dne, o míře zapojení do aktivit poskytovaných sociální službou. Služba jim při tom poskytuje přiměřenou podporu na základě individuálního plánování.
- Podporujeme rozvíjení vztahů mezi klientem a jeho rodinnými příslušníky a neformální vztahy v širší komunitě.
- Aktivní spolupráce s rodinnými příslušníky klientů a informovanost o změnách a novinkách. Spolupráce na úrovni právních záležitostí – podepisování smluv, zpráv soudu, hospodaření klienta.

Závěr:

Průběžně se aktualizuje síť návazných a veřejných služeb dle přání klientů. Služby jsou využívány v místě bydliště klienta, kde se vyskytuje komunitní služba. Klienti jsou zapojováni do rozhodování o sobě a jsou podporováni k větší samostatnosti a získávání nových kompetencí. Z pohledu služby jsou kladeny požadavky na zaměstnance, aby byli schopni samostatné práce, nebáli se přijmout odpovědnost a měli k tomu vhodné kompetence, což se nedaří vždy dost dobře naplňovat nejen pro transformované služby, ale napříč celou organizací.

6. Uzavírání ústavu

Cílový stav: Ústav je zavřen.

Provedení:

Zlínský kraj je iniciátorem transformace, vzniklo 5 nových zařízení – 2 DOZP a 3 Chráněná bydlení.

Závěr:

Poskytovatel (Zlínský kraj) ukončil v původním objektu poskytovat pobytovou sociální službu. Vzniklo 5 nových transformovaných služeb v regionu.

7. Vzdělávání a příprava na změnu

Cílový stav: Všichni účastníci transformace získali dostupné dostatečné informace pro zvýšení znalostí a dovedností pro proces odstraňování prvků institucionalizace.

Provedení:

- S klienty jsou prováděny nácviky vedoucí k podpoře větší samostatnosti, které jsou zaznamenány v individuálním plánu každého klienta. Rizikové plány jsou aktualizovány o další nové rizikové situace související s odstraňováním prvků institucionalizace. Zařízení získává zpětnou vazbu od spolupracujících subjektů.
- Klienti jsou podporováni ve vlastním rozhodování a je s nimi pracováno individuálně. Je jim dáván dostatek času na vlastní rozhodnutí. Jsou zapojováni do rozhodování o vlastní osobě, hospodaření, jejich léčbě. Jsou informováni o všech činnostech, které se s nimi nacvičují, mají právo volby.
- Klienti jsou podporováni ve využívání veřejných služeb. Součástí individuálního plánování sociální služby jsou i plány nácviku. Zaměstnanci jsou v této oblasti již iniciativnější. Znalí schopnosti a dovednosti jednotlivých klientů, se kterými plánují a nastavují jejich potřeby a osobní cíle.
- Jednotlivé služby Centra bydlení pro osoby se zdravotním postižením zprostředkovávají potřebné informace institucím, s nimiž spolupracují (úřady, soudy, lékaři apod), míra spolupráce se postupně zvyšuje vzhledem k fungování jednotlivých komunitních služeb.
- Plány dalšího vzdělávání zaměstnanců jsou nastaveny v souladu s procesem vývoje a zaměstnanci jsou dále vzděláváni v rámci projektu, účastní se stáží v nově vzniklých komunitních službách v regionu, workshopů, supervizí apod.

Závěr:

Jednotlivé služby Centra bydlení pro osoby se zdravotním postižením zprostředkovávají informace, postupně se zvyšuje povědomí u majoritní společnosti přímou úměrou k době fungování nových komunitních služeb. Stále pracujeme na zapojení rodinných příslušníků a opatrovníků do vzdělávání např. v oblasti sexuality, které bylo dříve tabuizováno. Zaměstnanci prošli školením v oblastech intimity klientů, ochrany soukromí a osobních věcí, sexuality (nově byly do služby přijaty i klientky – ženy).

8. Využití stávajících zkušeností a zdrojů

Cílový stav: Zdroje na zajištění komunitních sociálních služeb jsou dostatečné.

Provedení:

- Pro zaměstnance je stanoven vzdělávací plán. Jsou vyhodnocovány schopnosti zaměstnanců, jsou zmapovány klíčové kompetence potřebné na jednotlivé pracovní pozice.
- Probíhají individuální rozhovory se zaměstnanci. Motivace zaměstnanců při poskytování sociální služby klientům je jedním ze současných cílů organizace.
- Probíhá vzájemná motivace – zaměstnanci vidí příklady dobré práce, že transformace byla úspěšná a je-li třeba, na supervizích řeší vzniklé problémy. Je i nadále potřeba motivovat tým zaměstnanců ke spolupráci, vysvětlovat význam poslání, zásad a cíle služby zvláště novým zaměstnancům.
- Zaměstnanci se vzdělávají nad rámec stanovené doby dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, průběžně se vyhodnocují jejich individuální potřeby, očekávání, možnosti a předpoklady.
- Na základě poskytování dotací v sociální oblasti jsou města a obce, jejímž klientům (obyvatelům) je poskytována sociální služba, žádány o finanční dotaci. Tyto žádosti jsou ve větší míře naplňovány.

Závěr:

Problémem v této oblasti je personální situace – nedostatek zaměstnanců potřebných k poskytování sociální služby klientům. Také profesní rozvoj a využití potenciálu zaměstnanců by mělo být ve prospěch klientů, jimž jsou sociální služby poskytovány s ohledem na jejich aktuální změny a potřeby.

9. Komunikace, osvěta, působení na klíčové osoby

Cílový stav: Proces transformace je přijímán odbornou i širokou veřejností.

Provedení:

- Komunikace je zaměřována zejména na změnu postojů vůči osobám s postižením, a to na workshopech, pořádáním výstav fotografií klientů a jejich prací, komunikací s veřejností při běžných příležitostech. Jednotlivá zařízení se účastní společných setkání poskytovatelů sociálních služeb, klienti se účastní kulturních a společenských akcí apod.
- V komunikaci jsou prezentovány potřeby klientů a charakter poskytovaných služeb. Setkávání s veřejností probíhá individuálně i skupinově.
- V komunikaci s dalšími zařízeními a opatrovníky se řeší přiměřená rizika i špatná praxe přepečovávání.

Závěr:

Informace o proběhlé transformaci jsou cíleně předávány majoritní většině při společných setkáváních. Jsou prezentovány životní příběhy klientů a jejich posun k osamostatnění, jejich potřeby a přání v životě. Veřejnosti dále nejsou zatajovány i špatné zkušenosti a nezdary,

kterými si jednotlivé služby procházely během procesu transformace a deinstitucionalizace. Zaměstnanci Centra bydlení během stáží a praxí předávali a sdíleli dobré, ale i špatné zkušenosti, s nimiž jsme se v průběhu procesu setkali. Poskytovatel také uspořádal konferenci odborné i laické veřejnosti s mezinárodní účastí na téma transformace. Probíhala také společná setkání zaměstnanců, klientů a zástupci z komunity. Všechny tyto aktivity byly nejen přínosem pro zúčastněné strany, ale i ověřením implementace postupů a dobré praxe pro poskytovatele služeb Centra bydlení pro osoby se zdravotním postižením.

10. Vyhodnocování procesu podpory deinstitucionalizace

Cílový stav: Proces deinstitucionalizace je sledován, cíle procesu jsou vyhodnocovány a revidovány.

Provedení:

- Nastavené strategické a dlouhodobé cíle se přehodnocují a je s nimi operativně pracováno.
- Podněty klientů směřují např. k zaměstnávání – zjišťují se další nové možnosti zařazení do širší komunity.
- Pracujeme s majoritní veřejností, jak se chovat k lidem se zdravotním postižením. Probíhá edukace a snaha o postupné odstraňování stigmatizace.
- Výstupy jsou probírány při setkávání s rodinnými příslušníky a opatrovníky.
- Jsou přehodnocovány cíle služby, naplánován strategický rozvoj a finanční možnosti služby.
- Je zjišťována zpětná vazba od praktikantů, stážistů a jejich informace rovněž vedou ke zkvalitnění života klientů v jednotlivých službách Centra bydlení pro osoby se zdravotním postižením.
- Od zaměstnanců se zjišťují podněty, které budou sloužit ke zlepšení poskytované služby klientům.
- Zaměstnanci jsou zapojováni do tvorby pracovních postupů a metodik týkající se SSL.

Závěr:

Nově jsou vypracovány výstupy z dotazníkového šetření, na jejichž základě jsou přehodnocovány jednotlivé cíle poskytované sociální služby. Od respondentů jsou zjišťovány a vyhodnocovány podněty, které budou sloužit zejména pro zlepšení následného průběhu poskytované služby. Předmětem hodnocení je soulad mezi veřejným závazkem a způsobem poskytování sociální služby, zjišťování spokojenosti klientů se způsobem poskytování sociální služby a využívání stížností jako nástroje pro rozvoj kvality sociální služby. Zaměstnanci Centra bydlení aktivně pracují také s připomínkami všech klientů, které se evidují, zpracovávají, vyhodnocují.

3. Výstupy hodnocení změn v životě klientů sociální služby

Dotazníkový „Záznam o změnách v životě klienta sociální služby“ byl významným nástrojem pro zjišťování toho, co a jak se mění v konkrétních oblastech života klienta sociální služby v průběhu procesu transformace sociálních služeb od typu ústavního ke komunitnímu.

Dotazník opakovaně zaznamenával aktuální situaci konkrétního klienta, sledoval zejména možnosti a míru rozhodování v těch oblastech života, kde to ústavní, institucionalizované služby neumožňují, či jen v omezené míře.

Dotazník si nekladal za cíl sledovat celkovou životní situaci klientů služeb s jejich unikátní životní zkušeností, s jejich přáními a ambicemi. Pro tyto účely slouží mnohem efektivněji nástroje, jako je vyhodnocování potřeb nebo individuální plánování, kterému se s klienty věnují klíčoví a sociální pracovníci v jednotlivých službách Centra bydlení pro osoby se zdravotním postižením. Společně dokáží konkrétněji a věcněji zachytit potřeby každého klienta tak, aby je mohl využít skutečně pro svůj prospěch.

Dotazníkové šetření se stalo pravidelnou součástí hodnocení kvality poskytování sociální služby. Z důvodu zachování zásady dobrovolnosti se domluvili zaměstnanci na dodržování následujícího postupu:

- ✓ Seznámení klienta s možností se zapojit do dotazníkového šetření.
- ✓ Nabídnutí podpory podle zájmu a potřeb klienta.
- ✓ Variabilní časové vyplňování – průběžné či jednorázové.
- ✓ Dodržování zásad komunikace s klienty – zjednodušování, názorné ukazování, použití piktogramů, vysvětlování, opakování a respektování tempa klienta.

Průběh a popis dotazníkového šetření

Dotazníkového šetření se zúčastnilo v závislosti na ochotě spolupracovat 24–30 klientů služeb Chráněného bydlení (dále „CHB“) z celkového počtu 34 klientů a 33–36 klientů služeb Domov pro osoby se zdravotním postižením (dále „DOZP“) z celkového počtu 36 klientů. Počet zapojených klientů dokazuje jejich přetrvávající vysoký zájem o zapojení do hodnocení kvality poskytované služby, potažmo do utváření vlastního života.

V průběhu projektu bylo tímto způsobem dotazováno 60–66 klientů. Text dotazníku byl pro klienty s různou mírou podpory připraven jak v textové podobě, tak i ve formátu snadného čtení, aby byla zajištěna potřebná míra porozumění otázkám dotazníkového šetření.

Základním benefitem pro zařízení je zpětná vazba o přínosu transformačního procesu konkrétním lidem, kteří využívají těchto služeb. Záznam se zaměřuje na klíčové oblasti života klienta, se záznamem je možné pracovat dál jako s jedním z podkladů (podnětů) pro individuální plánování s klienty jednotlivých služeb Centra bydlení. Souhrnné výsledky ze záznamů jsou cennou zpětnou vazbou pro zařízení a plánování dalších změn v poskytování

sociálních služeb. K zodpovězení výzkumných cílů byla použita teorie hodnot cílové skupiny CHB a DOZP pro zjištění, zda respondenční skupinu klientů ovlivňovala a dále ovlivňuje nastavená transformace sociálních služeb v zařízení, které oblasti jeho života jsou procesem změn ovlivněny a zda transformace sociálních služeb posiluje klientovu odpovědnost a rozhodování, zda mu umožňuje žít běžným způsobem života majoritní společnosti.

Z výchozích dat ve všech sběrech byla u všech respondentů zjišťována preference volby na škále za danou oblast. V grafech je možné vidět změny ve volbě a tvrzení na hodnotové škále, které v průběhu projektu nastaly. Výsledek jsme získali rozdílem mezi prvním a posledním sběrem, který jsme prováděli pomocí kvantitativního výzkumu a vyjádřil změnu v kvalitě poskytované služby. Výsledek je prezentován formou grafu a slovním vyjádřením.

Oblasti, kterými se dotazník blíže zabýval

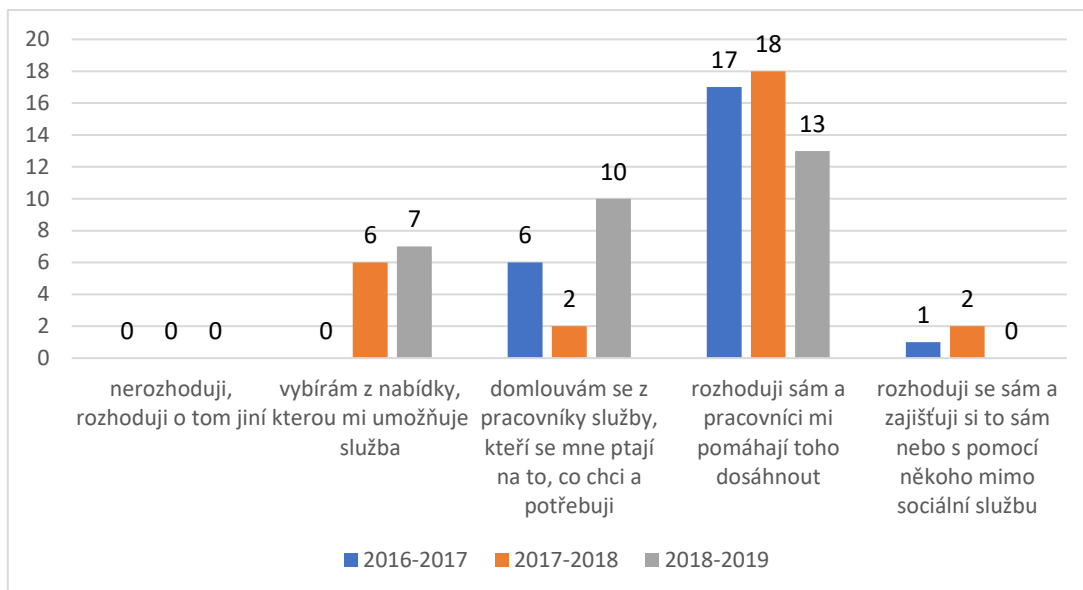
- 1. Kde bydlím** – v této oblasti nás zajímalo, jak může klient rozhodovat o tom, kde a jak bude bydlet. Zda bydlí tam, kde chce, v konkrétní obci, na vesnici nebo ve městě, v bytě nebo v rodinném domě apod.

KLIENTI CHB

Výstup – klienti vědí o svých možnostech. Velký vliv na kvalitu života měl dopad přestěhování klientů do domácností podle míry podpory. Zde se kupodivu nepromítl fakt, že o tom, kde klienti bydlí, rozhodli jiní. Z výsledku souhrnu změn v oblasti bydlení došlo k nárůstu podpory a spolupráce klienta se zaměstnanci a úbytek v samostatnosti klientů v této posuzované oblasti.

Ale i tak je zřejmé, že se klienti (vzhledem ke svému postižení) v některých věcech nedokáží sami rozhodnout, nebo s nimi neumíme jejich přání řádně vykomunikovat. Je potřeba také více zapojit veřejné a rodinné opatrovníky, aby o tomto byli informováni a mohli takovéto informace předávat dále svým opatrovancům.

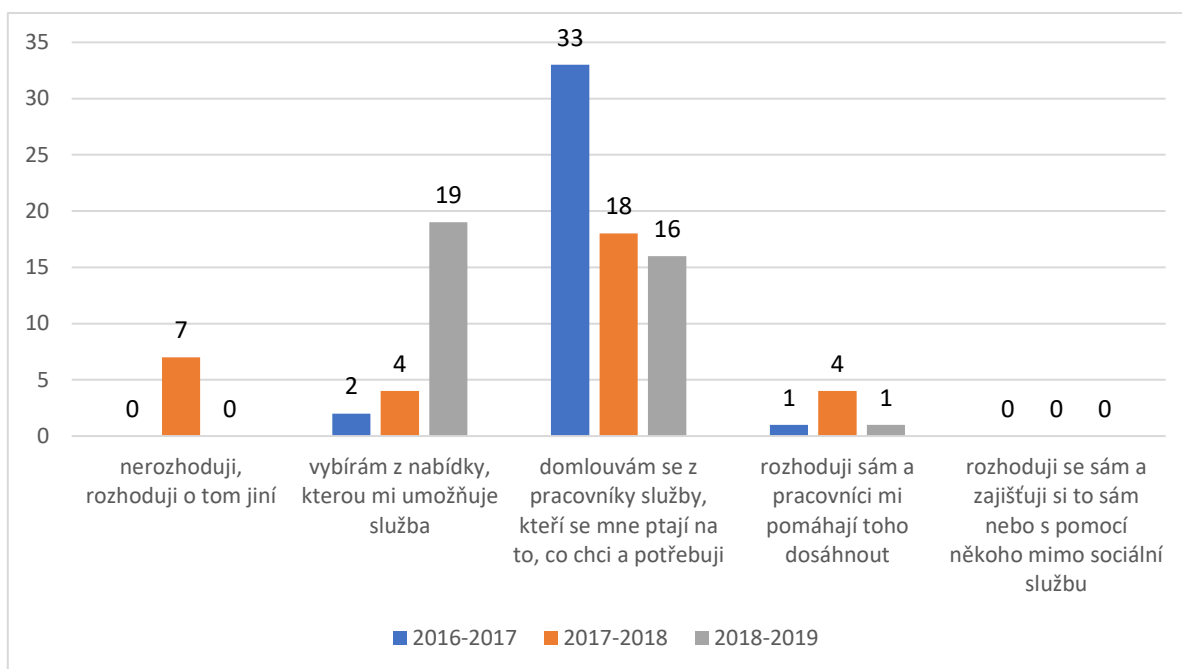
KDE BYDLÍM	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	0	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	6	7
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	6	2	10
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	17	18	13
rozhodují se sám a zajišťuji si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	1	2	0
CELKEM	24	28	30



Klienti DOZP

Výstup – v průběhu celého období projektu je zřejmá závislost klientů na zaměstnancích, přičemž vlivem poskytnuté podpory dokáží alespoň z části rozhodovat o podobě či formě svého bydlení. Klienti jsou rozděleni do dvou početně téměř totožných skupin, kdy první skupina je schopná projevit vůli a vybrat z nabídky zaměstnanců, druhá skupina klientů se dokáže ke svému bydlení vyjadřovat konkrétněji. Je potřeba také více zapojit veřejné a rodinné opatrovníky, aby o tomto byli informováni a mohli takovéto informace předávat dále svým opatrovancům.

KDE BYDLÍM	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	7	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	2	4	19
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	33	18	16
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	1	4	1
rozhodují se sám a zajišťují si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	0	0	0
CELKEM	36	33	36

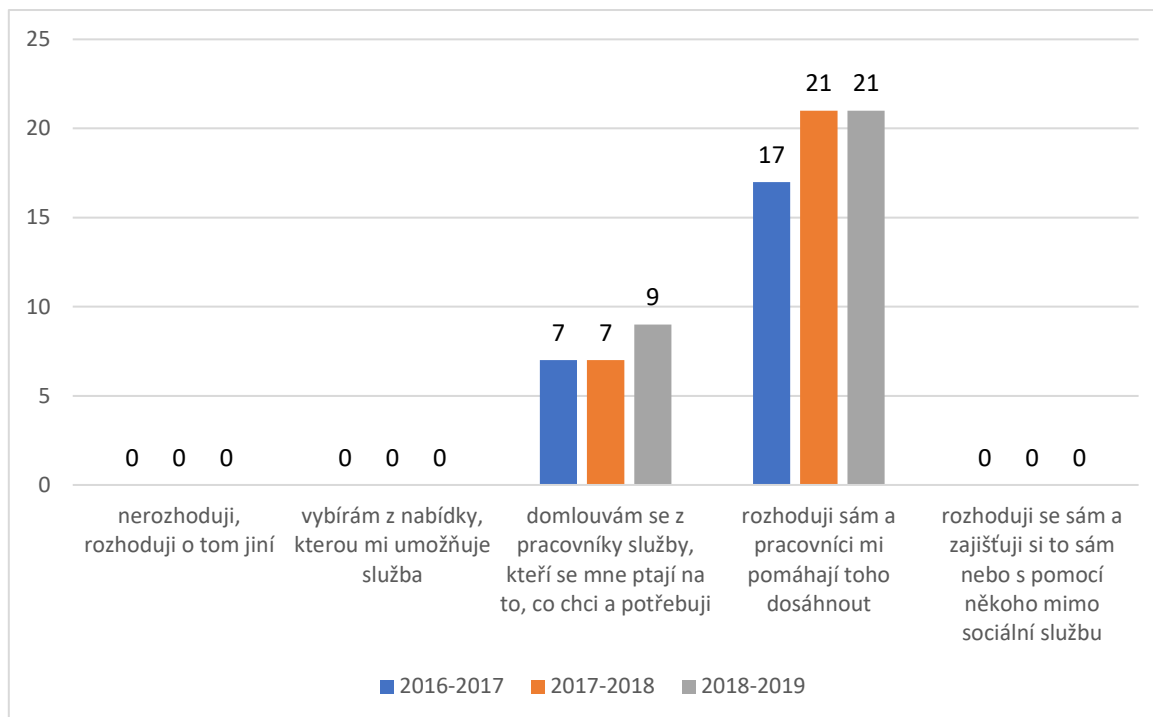


2. Jak vypadá moje bydlení – v této oblasti nás zajímalo, jak klient může rozhodovat o tom, jak má jeho bydlení vypadat. Dále jaké má jeho bydlení vybavení, jakými barvami je vymalován jeho pokoj nebo byt, co všechno v jeho bydlení je a není apod.

Klienti CHB

Výstup – ze souhrnu oblasti ve změně podoby životního prostoru je zjevný setrvalý stav a převaha míry samostatnosti ve volbách úprav a vzhledu vlastního životního prostoru klientů, kteří si dokáží sami říct, co potřebují, a zároveň požádat zaměstnance o pomoc.

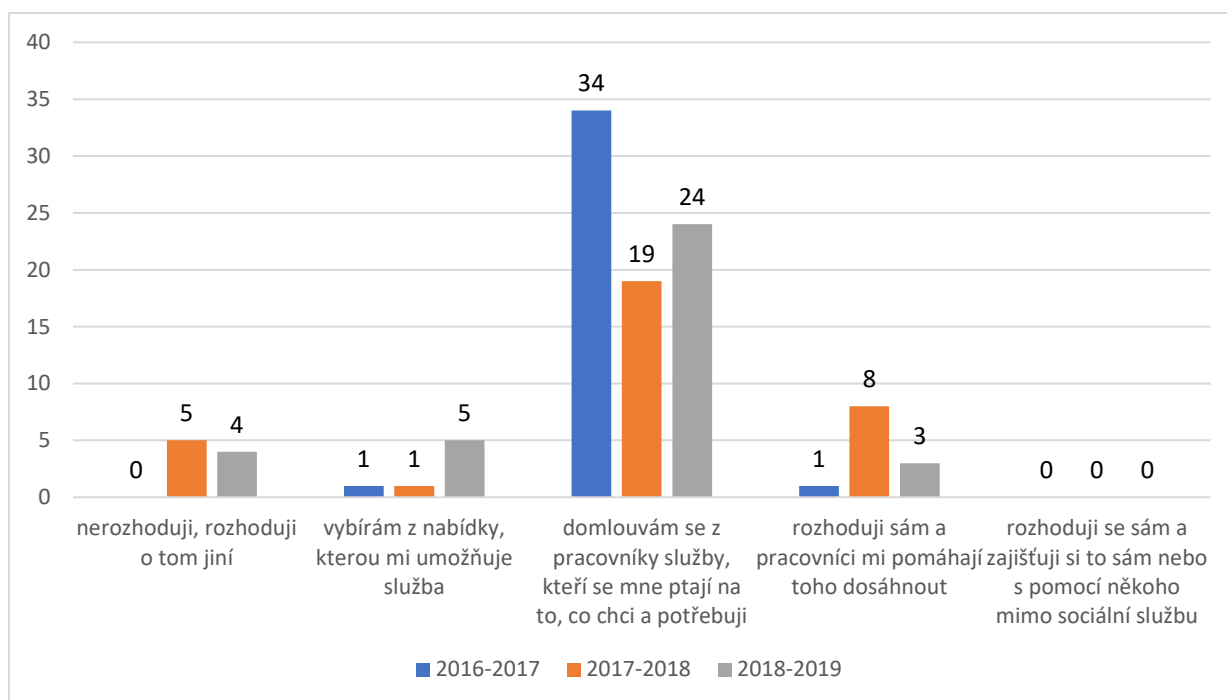
JAK VYPADÁ MOJE BYDLENÍ	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	0	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	0	0
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	7	7	9
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	17	21	21
rozhodují se sám a zajišťuji si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	0	0	0
CELKEM	24	28	30



Klienti DOZP

Výstup – v oblasti vybavení svých pokojů se klienti rozhodují ve spolupráci se zaměstnanci. Poslední šetření dokazuje úbytek klientů, kteří si rozhodují sami, ve prospěch skupiny, která spoléhá na podporu ze strany zaměstnanců, či si vybírá z nabídky, kterou jim poskytovaná sociální služba umožnila. I zde je zřejmý deficit participace veřejných a rodinných opatrovníků.

JAK VYPADÁ MOJE BYDLENÍ	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	5	4
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	1	1	5
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	34	19	24
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	1	8	3
rozhodují se sám a zajišťují si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	0	0	0
CELKEM	36	33	36

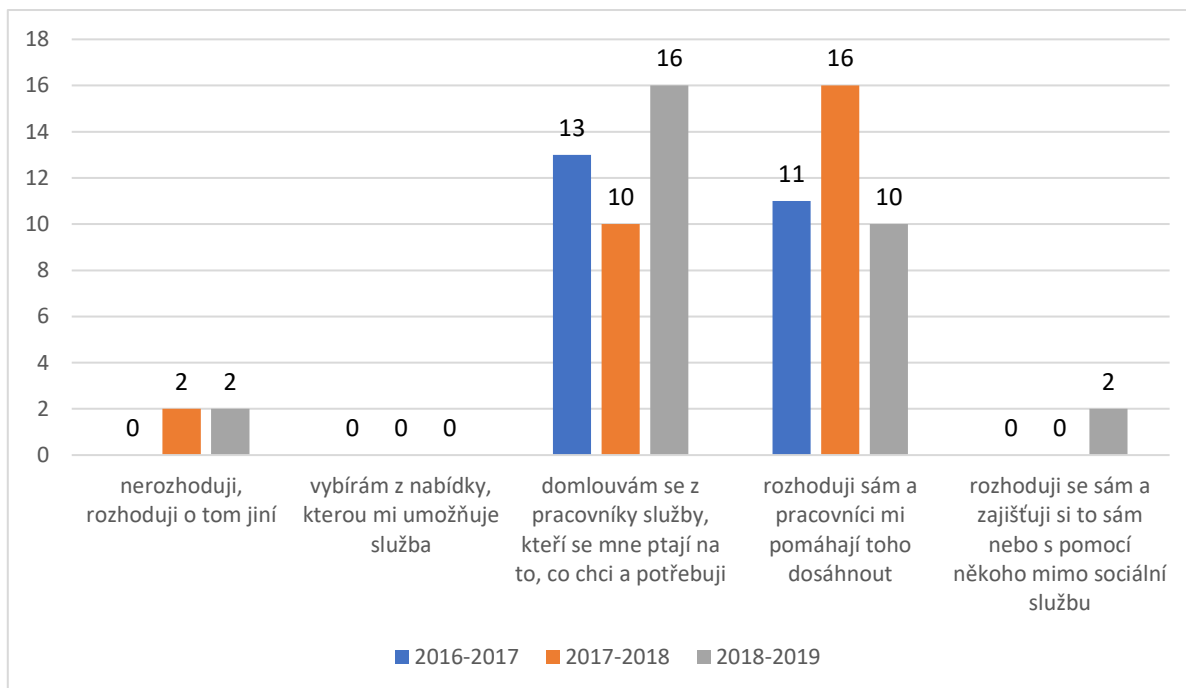


3. Moje léčba – v této oblasti nás zajímalo, jak klient může rozhodovat o tom, jaké má ošetřující lékaře, zda bere léky, které mu vyhovují, o způsobu léčby, či zda se může léčit i jiným způsobem, zda má dostatek informací o své léčbě apod.

Klienti CHB

Výstup – Souhrn změn v oblasti zdravotních potřeb dokazuje nárůst závislosti klientů na podpoře ze strany zaměstnanců. Jedná se zejména o oblast rozpoznání symptomů nemoci či dovednosti popsat své potíže.

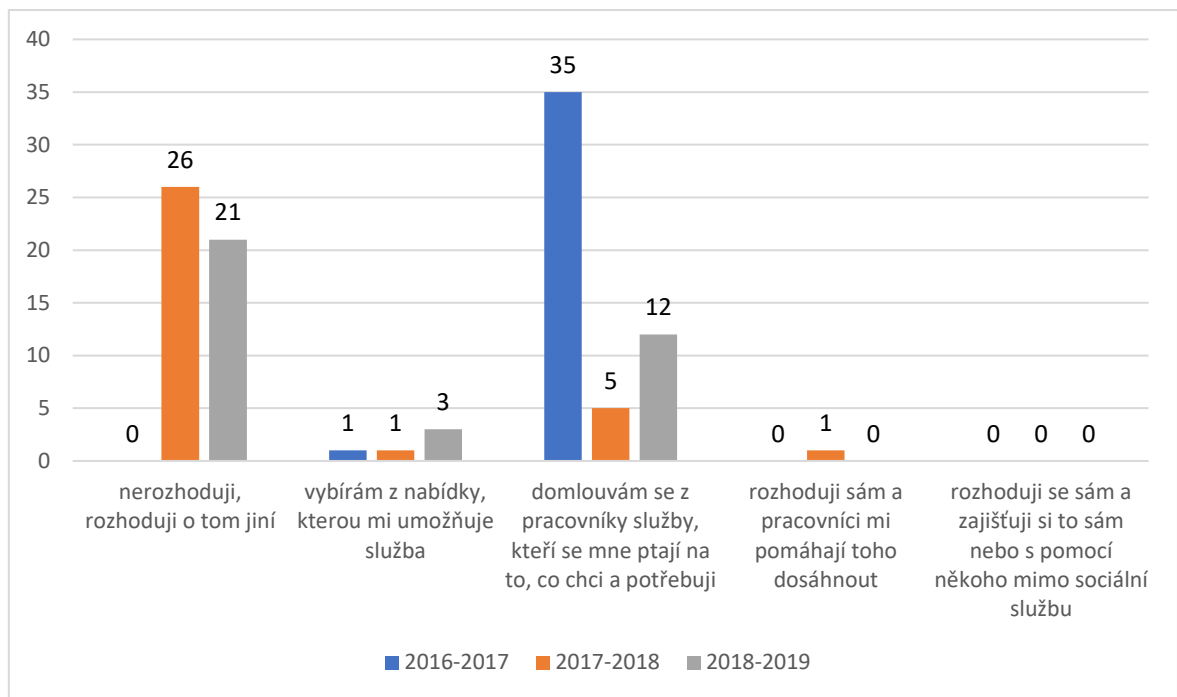
MOJE LÉČBA	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	2	2
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	0	0
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	13	10	16
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	11	16	10
rozhodují se sám a zajišťuji si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	0	0	2
CELKEM	24	28	30



Klienti DOZP

Výstup – Klienti i jejich opatrovníci jsou o případné léčbě informováni, s klienty se mluví o tom, že si svého lékaře mohou vybírat. Otázkou je, zda správně nerozumí tomu, co jim lékař v odborné terminologii sděluje. Také proto se do návštěv u lékaře zapojuje zdravotník, nebo rodinní opatrovníci.

MOJE LÉČBA	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	26	21
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	1	1	3
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	35	5	12
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	0	1	0
rozhodují se sám a zajišťují si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	0	0	0
CELKEM	36	33	36

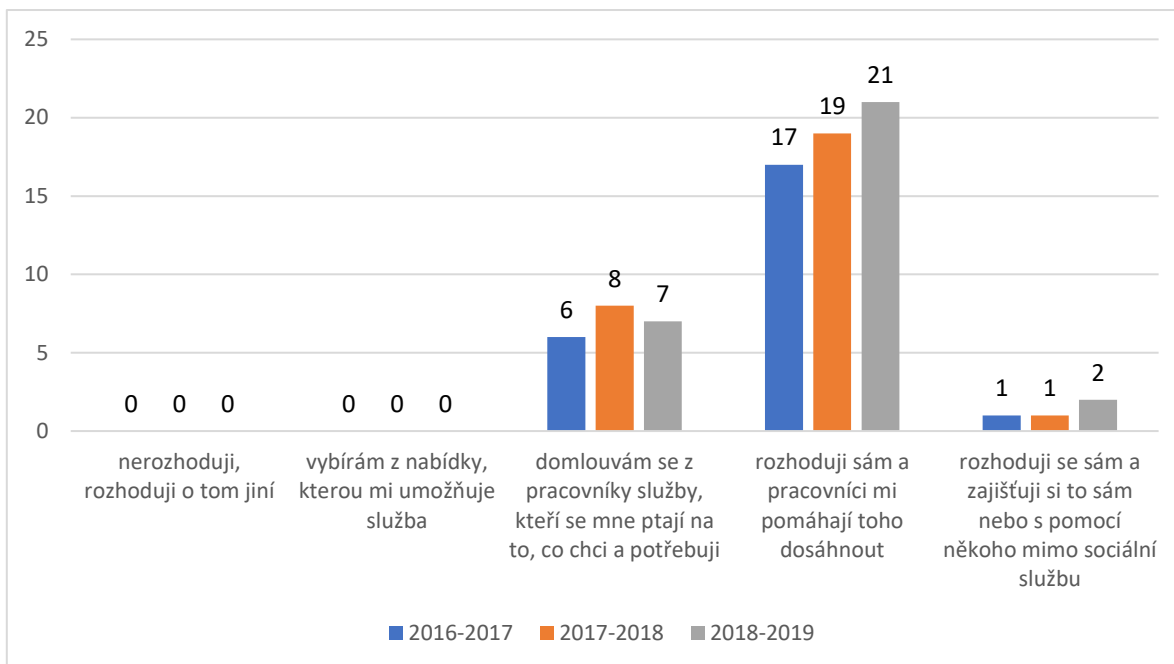


4. Moje životospráva – v této oblasti nás zajímalo, do jaké míry klient může rozhodovat o tom, co a kdy jí, co a kdy pije, kdy chodí spát a kdy vstává, co a jak dělat pro prevenci nemocí, v čem být aktivní apod.

Klienti CHB

Výstup – v provedeném souhrnu změn v oblasti životosprávy převažuje nárůst samostatnosti klientů související s rozvojem v oblasti přípravy stravy, vaření a pestrosti jejich jídelníčku. Pravidelný životní rytmus podobný běžné populaci se odrazil i na pravidelnosti stravovacích návyků.

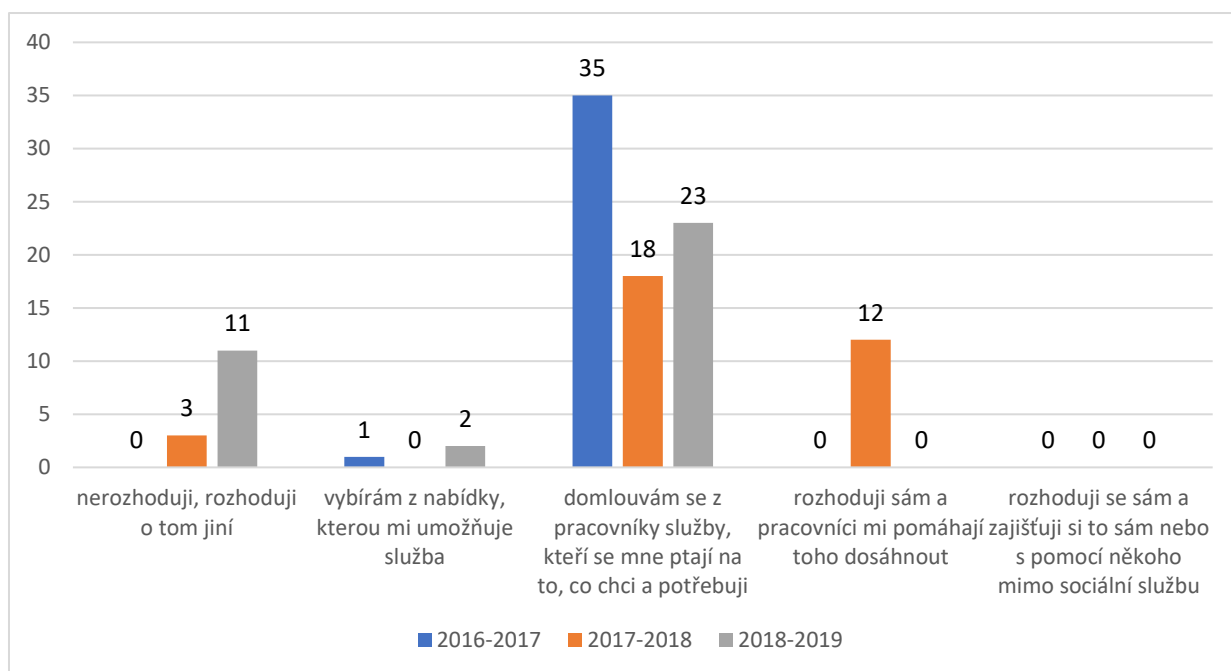
MOJE ŽIVOTOSPRÁVA	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	0	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	0	0
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	6	8	7
rozhoduji sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	17	19	21
rozhoduji se sám a zajišťuji si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	1	1	2
CELKEM	24	28	30



Klienti DOZP

Výstup – ze souhrnné analýzy je zjevné, že klienti jsou vzhledem ke svému hendikepu více závislí na zaměstnancích. Nicméně je zde zřejmá spolupráce mezi klientem a zaměstnanci. Zároveň však souhrn dokazuje zvýšený výskyt nesamostatného rozhodování a závislosti na rozhodnutích zaměstnanců v této oblasti.

MOJE ŽIVOTOSPRÁVA	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	3	11
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	1	0	2
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	35	18	23
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	0	12	0
rozhodují se sám a zajišťují si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	0	0	0
CELKEM	36	33	36

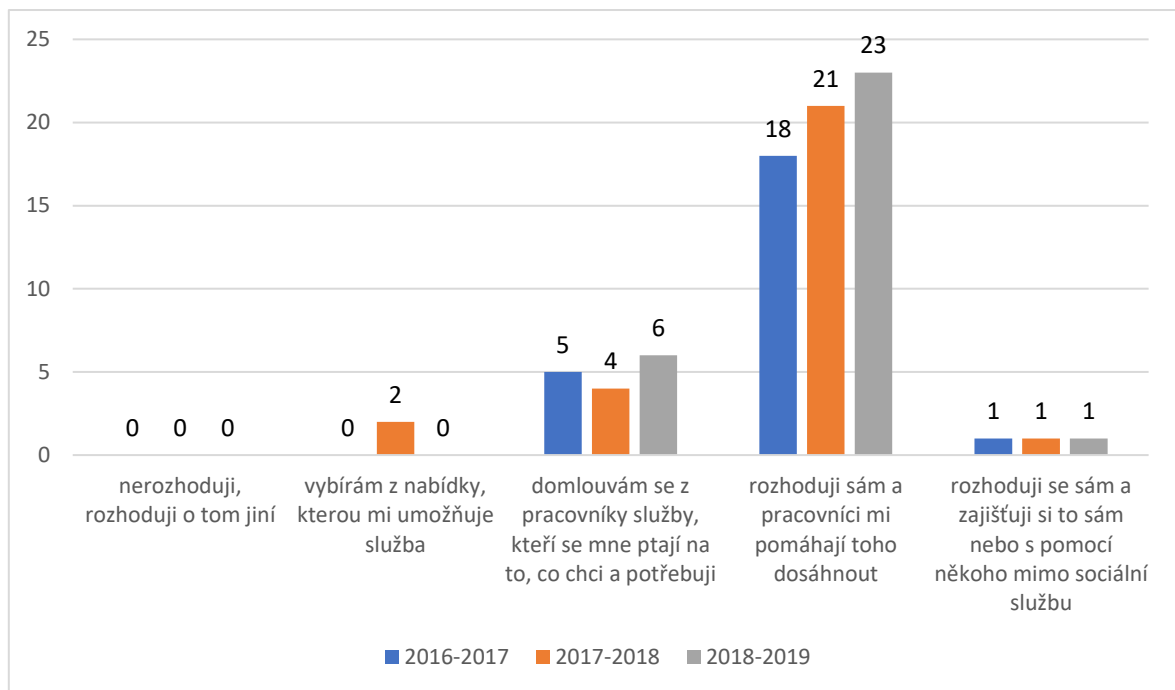


5. Jak trávím svůj volný čas – v této oblasti nás zajímalo, jak klient může rozhodovat o tom, jakým způsobem tráví svůj volný čas. Kam ve svém volném čase chodí, s kým svůj volný čas tráví, jakými aktivitami svůj volný čas vyplňuje, zda má prostor nedělat nic ve svém volném čase apod.

Klienti CHB

Výstup– ze souhrnu změn v oblasti volného času došlo k navýšení odpovědí ve prospěch vyššího hodnocení klientů, kteří měli možnost zvolit si trávení času podle svého uvážení a dokázali si s pomocí pracovníků tuto potřebu naplnit. Daný fakt dokazuje rozvoj samostatnosti klientů ve volbách určování způsobu trávení volného času.

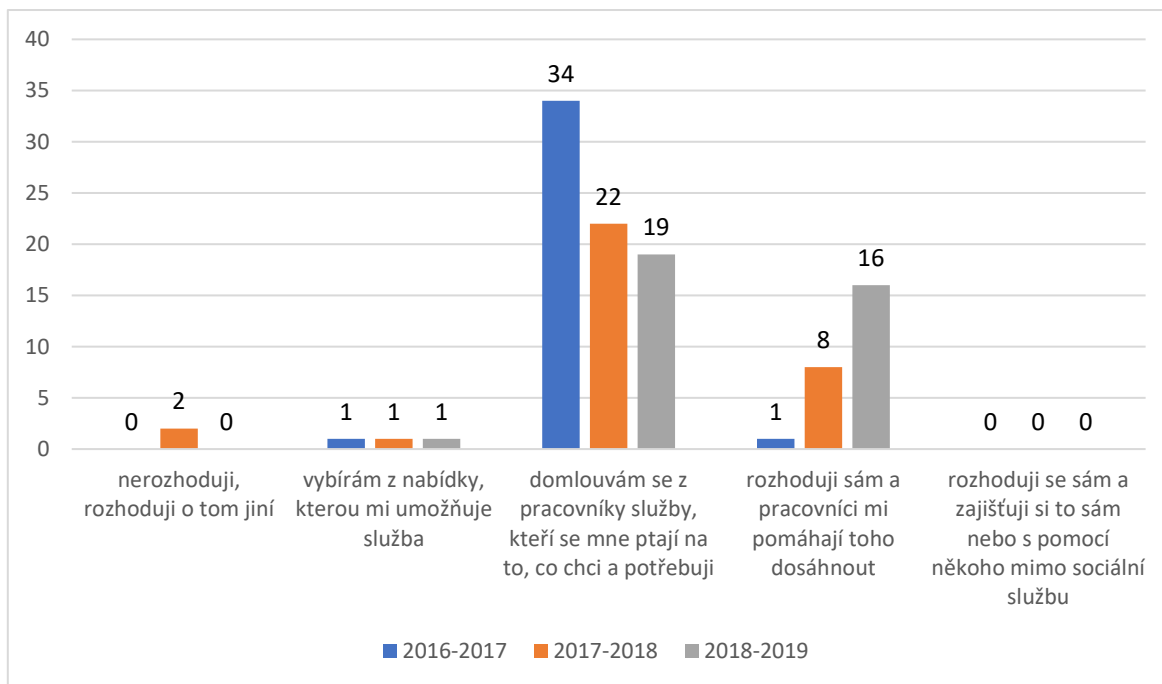
JAK TRÁVÍM SVŮJ VOLNÝ ČAS	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	0	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	2	0
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	5	4	6
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	18	21	23
rozhodují se sám a zajišťuji si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	1	1	1
CELKEM	24	28	30



Klienti DOZP

Výstup – v oblasti trávení volného času byly v průběhu výzkumu zaznamenány výrazné změny. Zatímco v počátku výzkumu většinu tvořili klienti, kteří sami nerozhodovali o svém volném čase, v průběhu projektu došlo k navýšení odpovědí ve prospěch vyššího hodnocení u možnosti zvolit si trávení času podle svého uvážení a s pomocí zaměstnanců tuto potřebu naplnit.

JAK TRÁVÍM SVŮJ VOLNÝ ČAS	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	2	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	1	1	1
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	34	22	19
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	1	8	16
rozhodují se sám a zajišťují si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	0	0	0
CELKEM	36	33	36

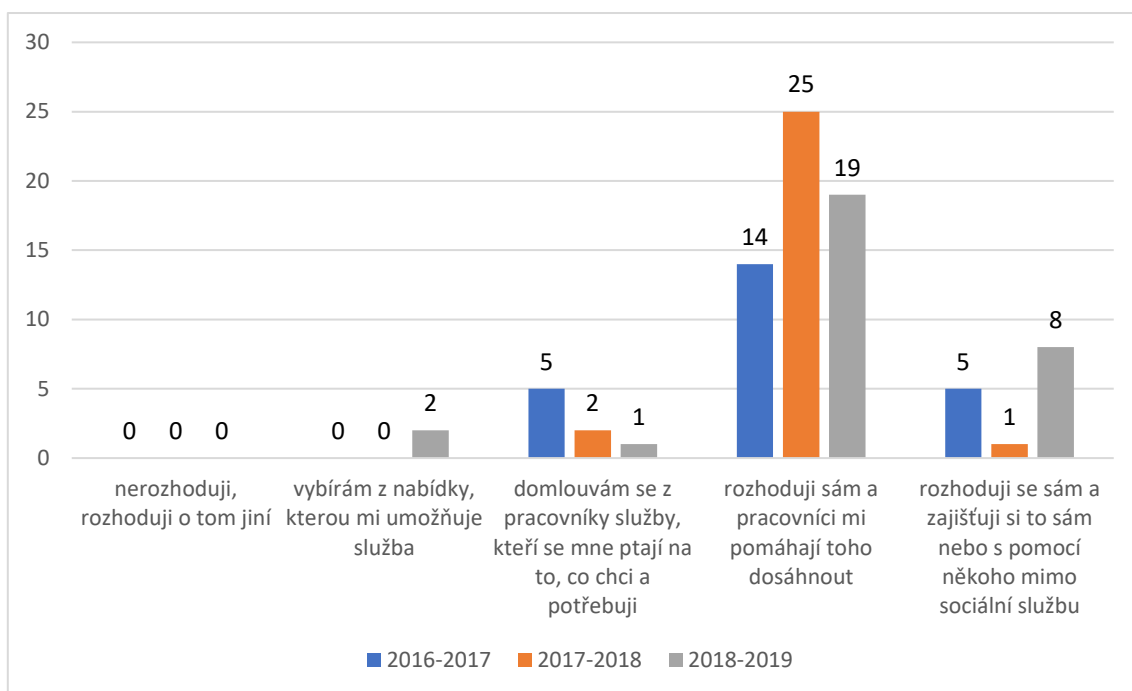


6. Kdy, kde a s kým budu o samotě – v této oblasti nás zajímalo, jak klient může rozhodovat o tom, jak tráví čas s blízkými lidmi. Kdy má možnost být s nimi o samotě, na jakém místě apod. Zda za ním mohou přijít návštěvy kdykoli, bez omezení, nebo je třeba návštěvy předem dohodnout, nebo je lze uskutečnit pouze v určený čas a na určeném místě (návštěvní hodiny, návštěvní místnost).

Klienti CHB

Výstup – ze souhrnu změn v oblasti soukromí jsou zřejmé výrazné posuny v rozvoji samostatnosti klientů v oblasti rozhodování o svém soukromí.

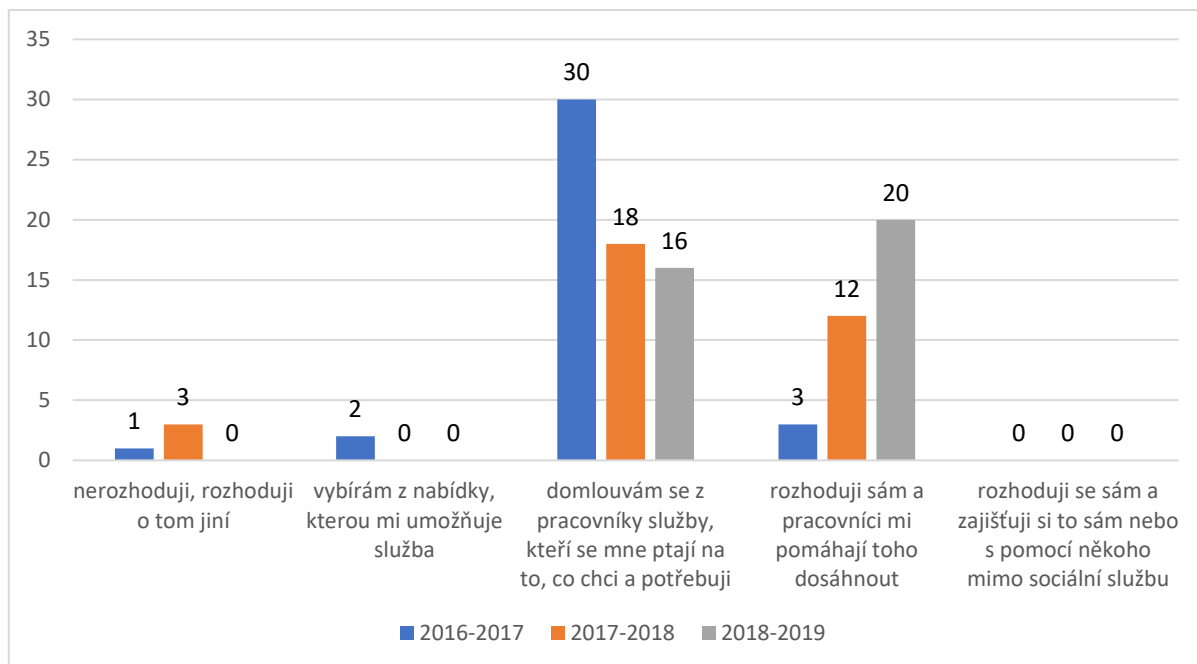
KDY, KDE A S KÝM BUDU O SAMOTĚ	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhoduji, rozhoduji o tom jiní	0	0	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	0	2
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	5	2	1
rozhoduji sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	14	25	19
rozhoduji se sám a zajišťuji si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	5	1	8
CELKEM	24	28	30



Klienti DOZP

Výstup – ze souhrnu změn v oblasti soukromí jsou zřejmé výrazné posuny v rozvoji samostatnosti klientů v oblasti rozhodování o svém soukromí. Klienti se rozhodují více samostatně, za podpory zaměstnanců si určují kde, kdy a s kým budou v soukromí.

KDY, KDE A S KÝM BUDU O SAMOTĚ	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	1	3	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	2	0	0
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	30	18	16
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	3	12	20
rozhodují se sám a zajišťuji si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	0	0	0
CELKEM	36	33	36

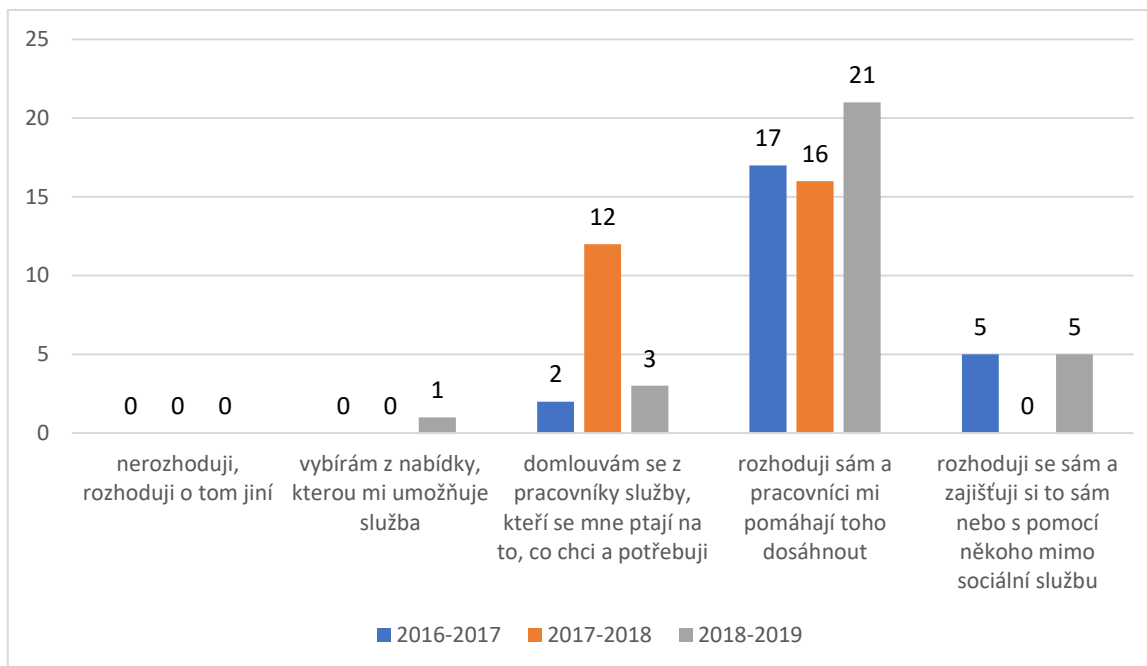


7. Kdy a kdo vstupuje do mého obydlí – v této oblasti nás zajímalo, jak klient může rozhodovat o tom, kdy a kdo může vstoupit do jeho pokoje, bytu či domu. Zda se v tomto prostoru může chovat svobodně, zda se například musí domlouvat se svým spolubydlícím nebo někomu něco oznamovat, žádat o souhlas apod.

Klienti CHB

Výstup – ze souhrnu změn v oblasti vstupování do pokoje/ domácnosti je zřejmé, že klienti si jsou vědomi možností využití svého soukromí a přehled změn ukazuje plynulý rozvoj tohoto vědomí spojeného s ochranou soukromí a rozvojem sociálních kompetencí.

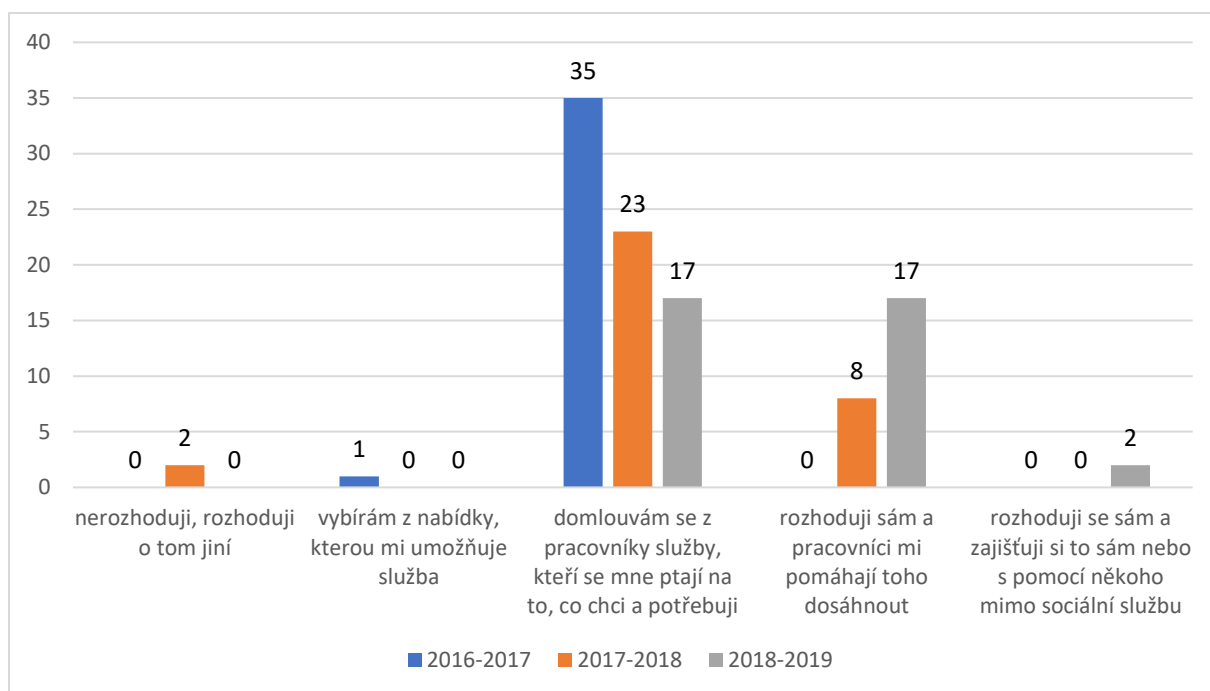
KDO A KDY VSTUPUJE DO MÉHO OBYDLÍ	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	0	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	0	1
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	2	12	3
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	17	16	21
rozhodují se sám a zajišťují si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	5	0	5
CELKEM	24	28	30



Klienti DOZP

Výstup – ze souhrnu změn v oblasti rozhodování o vstupech do pokojů dokazují počty odpovědí respondentů nárůst samostatnosti klientů. Daný fakt poukazuje na rozvoj a posun schopností a dovedností klientů žádoucím směrem, kdy se klient dokáže rozhodnout a s pomocí zaměstnanců si své potřeby zajistit.

KDO A KDY VSTUPUJE DO MÉHO OBYDLÍ	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	2	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	1	0	0
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	35	23	17
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	0	8	17
rozhodují se sám a zajišťují si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	0	0	2
CELKEM	36	33	36

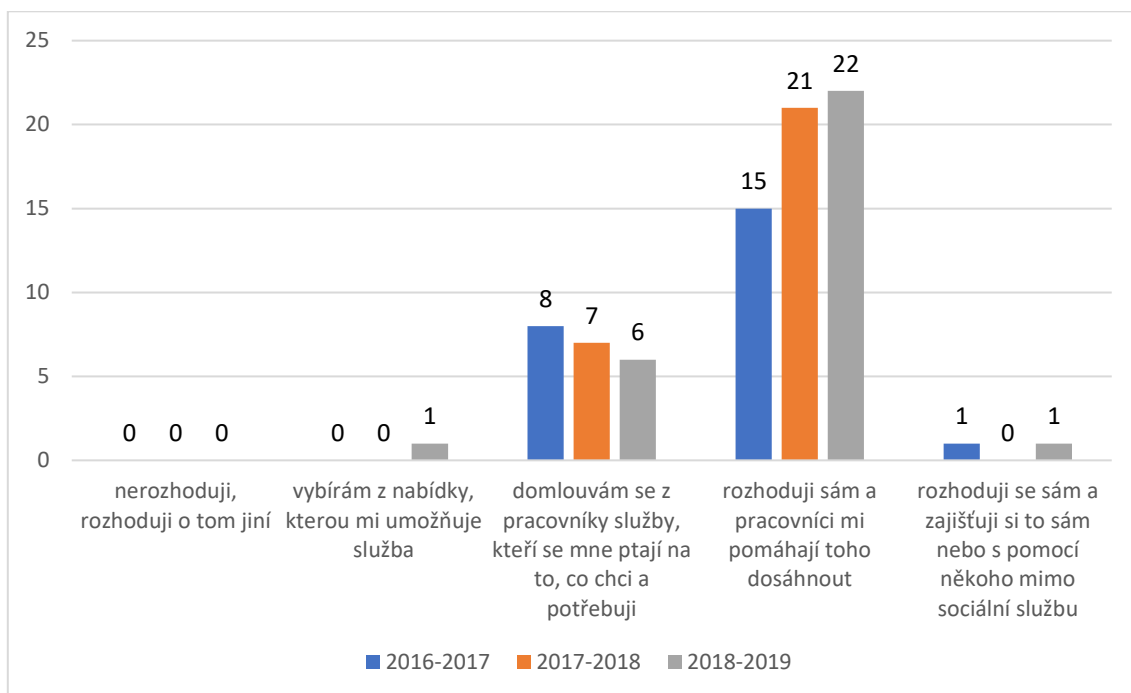


8. Pomoc při péči o sebe – v této oblasti nás zajímalo, jak klient může rozhodovat o tom, jakou pomoc a podporu využívá při péči o sebe – míra rozhodování uživatele o pomoci při péči o sebe (např. při osobní hygieně, oblékání apod.). Zda si klient může vybrat, kdo a v čem mu pomáhá, nakolik ovlivní druh a míru pomoci, kolik lidí mu při péči o sebe pomáhá, zda mu pomáhají lidé, kteří mu vyhovují, zda je pomoc dostatečná a vyvážená apod.

Klienti CHB

Výstup – ze souhrnu změn, které byly vyhodnoceny v oblasti péče o vlastní osobu, je zřejmý posun v rozvoji klientů směrem k samostatnosti a vlastnímu rozhodování v oblasti péče o svoji osobu a uspokojování potřeb za různé míry podpory zaměstnanců.

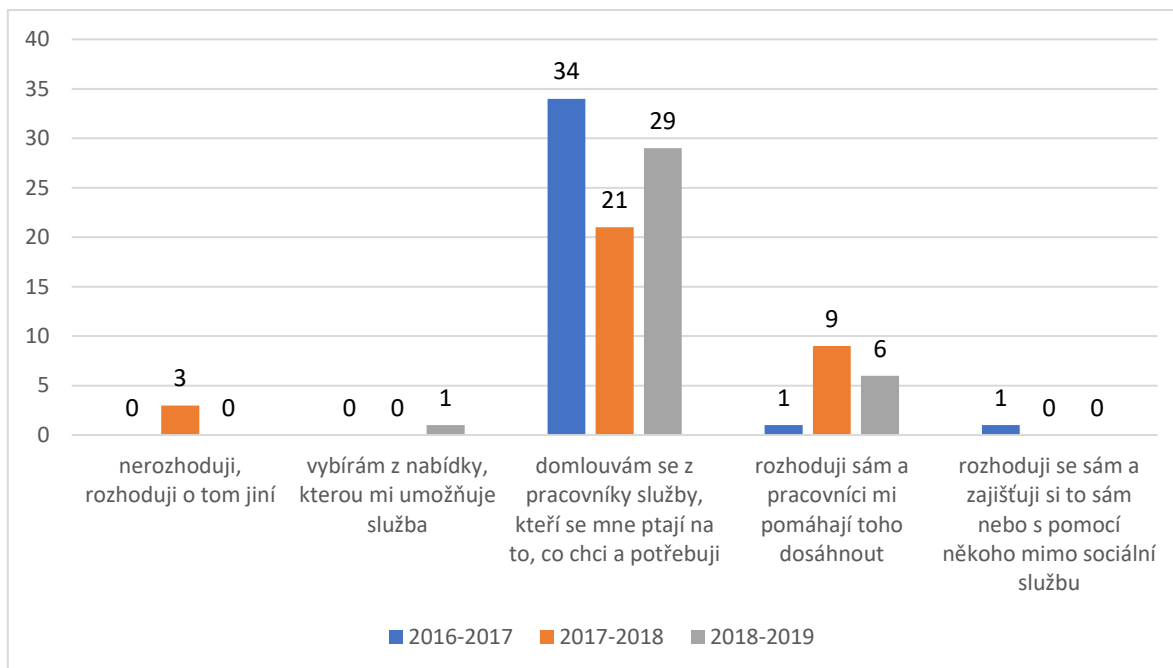
POMOC PŘI PÉČI O SEBE	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	0	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	0	1
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	8	7	6
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	15	21	22
rozhodují se sám a zajišťují si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	1	0	1
CELKEM	24	28	30



Klienti DOZP

Výstup – zaměstnanci jednájí partnersky s klienty při nastavování a plnění úkonů péče o jejich osobu. Klienti jsou dotazováni během plánování činností v péči o svou osobu. Ze souhrnu změn je zřejmá spolupráce mezi zaměstnanci a klienty v této oblasti.

POMOC PŘI PÉČI O SEBE	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	3	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	0	1
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	34	21	29
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	1	9	6
rozhodují se sám a zajišťují si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	1	0	0
CELKEM	36	33	36

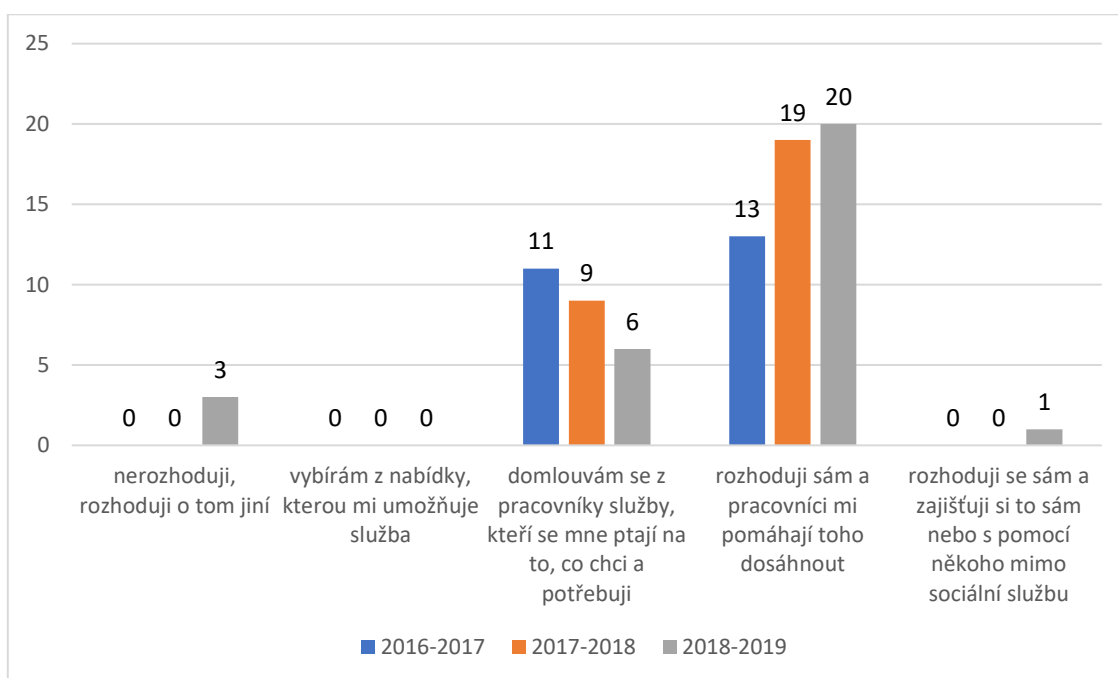


9. Používání mých peněz v každodenním životě – v této oblasti nás zajímalo, zda si klient mohl rozhodnout o tom, jak samostatně hospodařit s penězi v běžných situacích, zda si může na něco šetřit apod. Zda platí nákupy, poplatky za chod domácnosti nebo za využívání sociální služby, do jaké míry rozhoduje o tom, za co peníze vydá.

Klienti CHB

Výstup – klienti mají povědomí a ve většině případů se sami rozhodují v oblasti hospodaření. Mají tak větší povědomí o tom, jaké jsou jejich výdaje, než tomu bylo na počátku projektu. Je zřejmé, že v oblasti finanční gramotnosti došlo ke vzrůstající tendenci klientů rozhodovat samostatně a realizovat svá rozhodnutí za podpory zaměstnanců. Rozvoj kompetencí klientů by mohl být podpořen např. účastí na kurzu finanční gramotnosti apod.

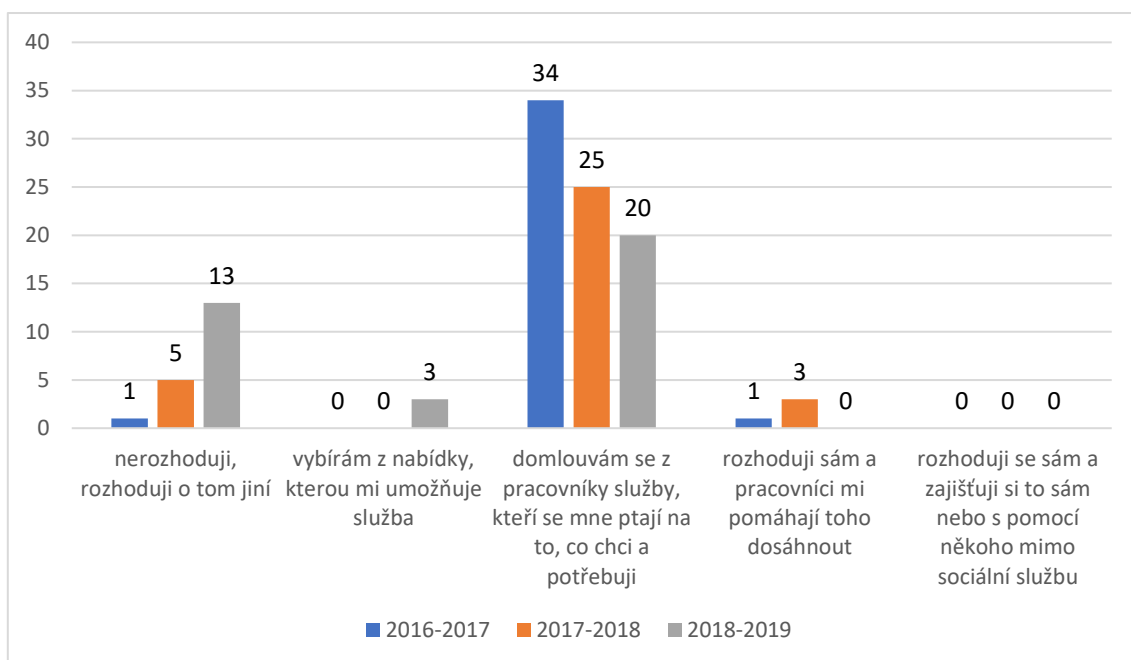
POUŽÍVÁNÍ MÝCH PENĚZ V KAŽDODENNÍM ŽIVOTĚ	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	0	3
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	0	0
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	11	9	6
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	13	19	20
rozhodují se sám a zajišťuji si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	0	0	1
CELKEM	24	28	30



Klienti DOZP

Výstup – v oblasti nakládání s hotovostí se u klientů DOZP odhaluje skutečnost zvýšené míry závislosti klientů na službě. Tato skutečnost je podložena soudními rozhodnutími v oblasti nakládání s finanční hotovostí.

POUŽÍVÁNÍ MÝCH PENĚZ V KAŽDODENNÍM ŽIVOTĚ	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	1	5	13
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	0	3
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	34	25	20
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	1	3	0
rozhodují se sám a zajišťuji si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	0	0	0
CELKEM	36	33	36

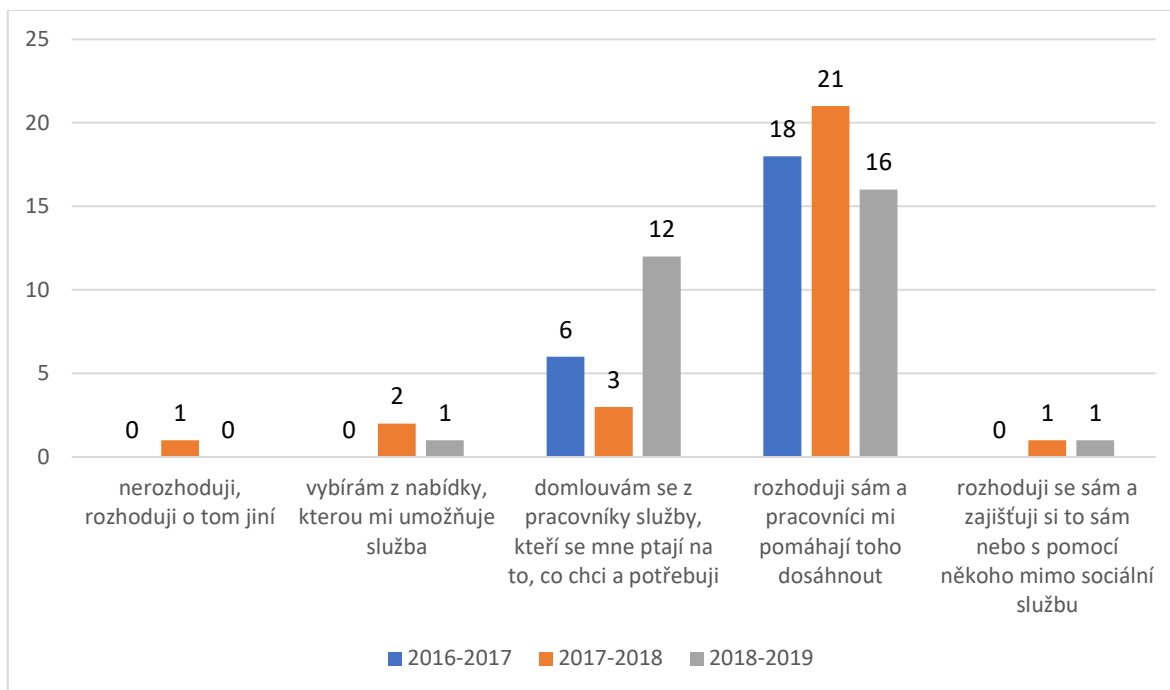


10. Moje plány do budoucna a jejich naplňování – v této oblasti nás zajímalo, jak klient rozhoduje o plánování svého vlastního života. Jakou možnost má dělat si plány do budoucna a následně si tyto plány realizovat, zda se může o svých plánech poradit, zda má kolem sebe prostor své plány svobodně sdílet, zda má podporu pro jejich realizaci apod.

Klienti CHB

Výstup – v oblasti plánování budoucnosti a jejím naplňování je zapotřebí více zapracovat v rovině interdisciplinární spolupráce mezi klíčovým pracovníkem a sociální pracovnící, potažmo sociální pracovnící a sociální rehabilitací Diakonie. Jedná se zejména o předávání informací o klientovi a udržení, nebo rozvoji jeho kompetencí, neboť v souhrnu změn v této oblasti je vidět pokles ve schopnosti klientů samostatně se rozhodovat a realizovat své osobní plány.

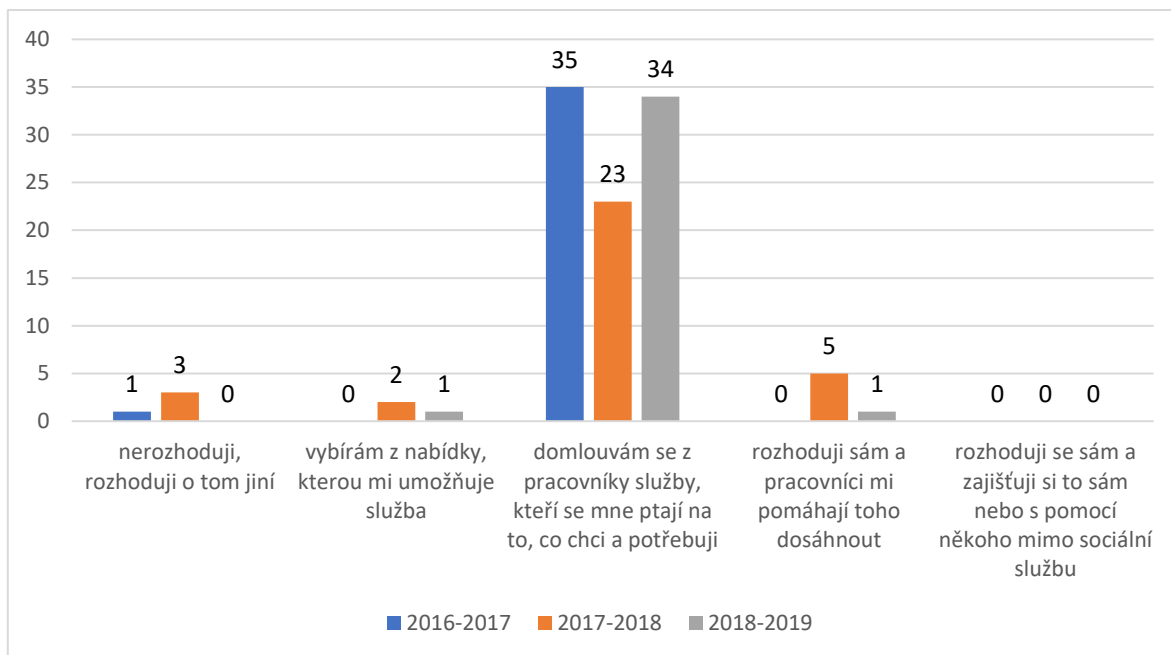
MOJE PLÁNY DO BUDOUCNA A JEJICH NAPLŇOVÁNÍ	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhoduji, rozhoduji o tom jiní	0	1	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	2	1
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	6	3	12
rozhoduji sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	18	21	16
rozhoduji se sám a zajišťuji si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	0	1	1
CELKEM	24	28	30



Klienti DOZP

Výstup – v této oblasti je jednoznačná potřeba klientů spolupracovat se zaměstnanci při utváření svých plánů do budoucna či při jejich realizaci a i nadále budou potřebovat s nimi spolupracovat. I v této oblasti je zřejmý deficit míry zapojení veřejných a rodinných opatrovníků.

MOJE PLÁNY DO BUDOUCNA A JEJICH NAPLŇOVÁNÍ	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	1	3	0
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	2	1
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	35	23	34
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	0	5	1
rozhodují se sám a zajišťují si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	0	0	0
CELKEM	36	33	36

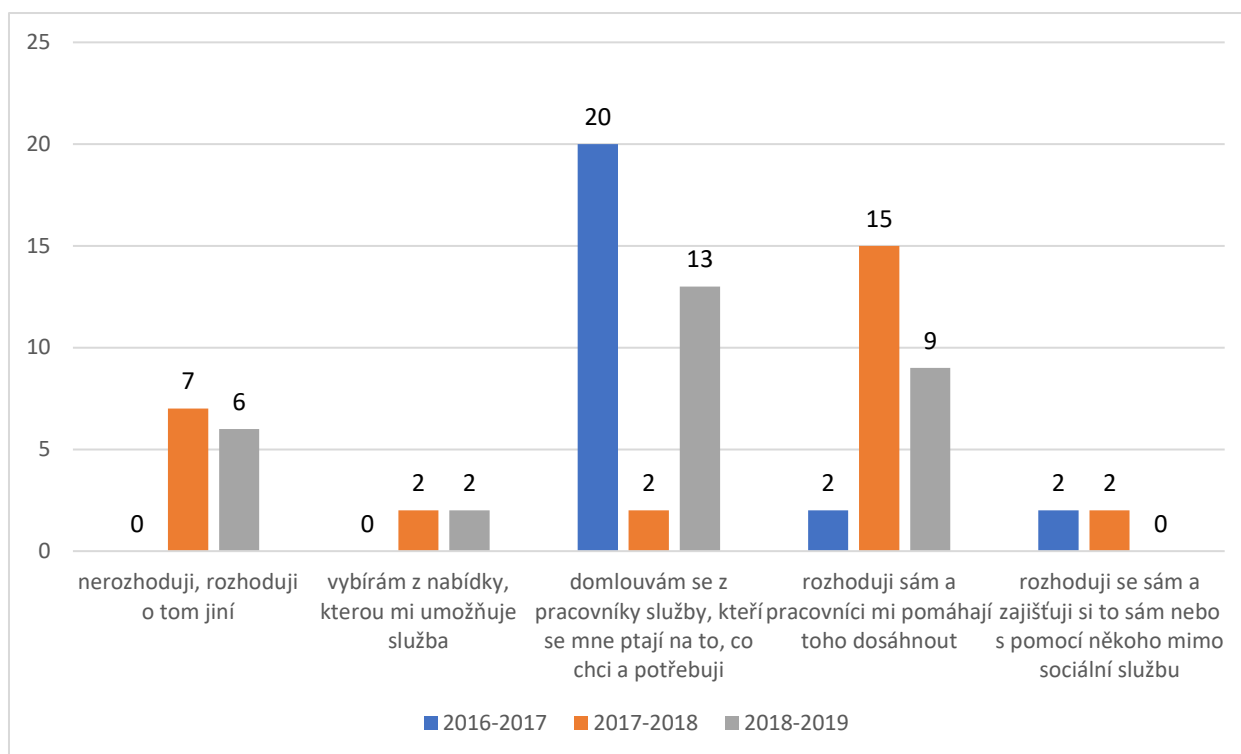


11. Moje právní vztahy – v této oblasti nás zajímala míra rozhodování klienta v právních úkonech, které se ho týkají, např. vyřizování dokladů jako je OP, pas, karta ZTP, podpisy smlouvy, převzetí důchodu nebo výplaty peněz za práci. Zda má možnost činit nějaké právní úkony (nákupy, smlouvy, úřední podání, informovaný souhlas u lékaře apod.) a do jaké míry se na nich podílí, a to bez ohledu na jeho právní způsobilost, zda má dostatek informací o svých právních vztazích apod.

Klienti CHB

Výstup – souhrn změn v oblasti právního jednání dokazují nárůst míry spolupráce mezi klienty a zaměstnanci, ale na úkor jejich samostatného rozhodování.

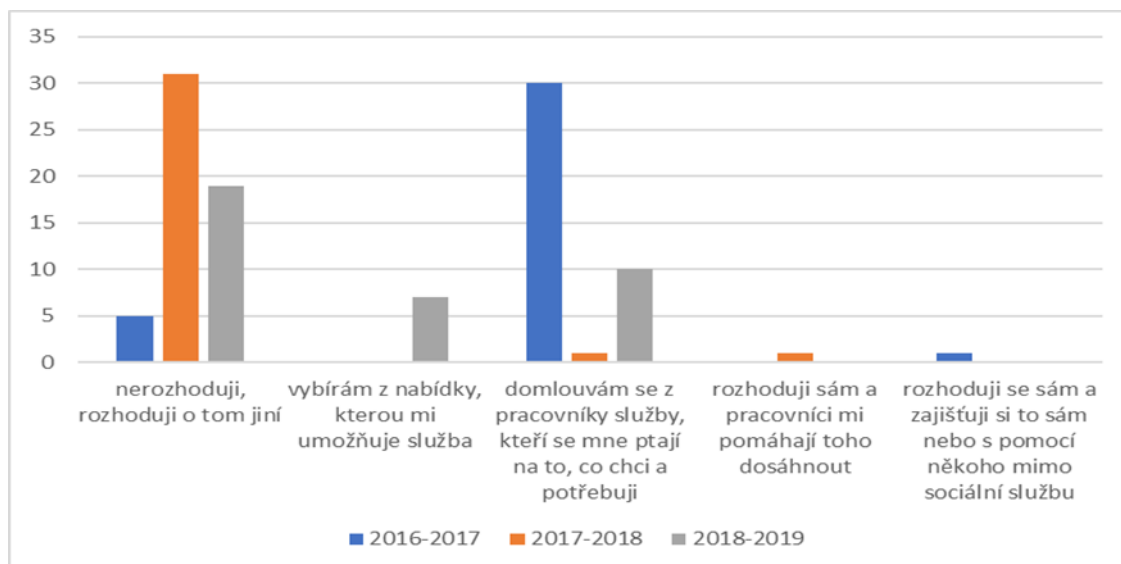
MOJE PRÁVNÍ VZTAHY	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	0	7	6
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	2	2
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	20	2	13
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	2	15	9
rozhodují se sám a zajišťují si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	2	2	0
CELKEM	24	28	30



Klienti DOZP

Výstup – největším limitem je pro většinu klientů zbavení způsobilosti k právním úkonům. Je zapotřebí více vtahovat klienty do těchto procesů, aby se jich alespoň mohli účastnit a aby jim byly vysvětleny. Klienti jsou při právních jednáních a rozhodování z velké míry závislí na pomoci a podpoře zaměstnanců. Souhrn změn dokazuje úbytek míry spolupráce a schopností rozhodovat se.

MOJE PRÁVNÍ VZTAHY	2016-2017	2017-2018	2018-2019
nerozhodují, rozhodují o tom jiní	5	31	19
vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba	0	0	7
domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji	30	1	10
rozhodují sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout	0	1	0
rozhodují se sám a zajišťuji si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	1	0	0
CELKEM	36	33	36

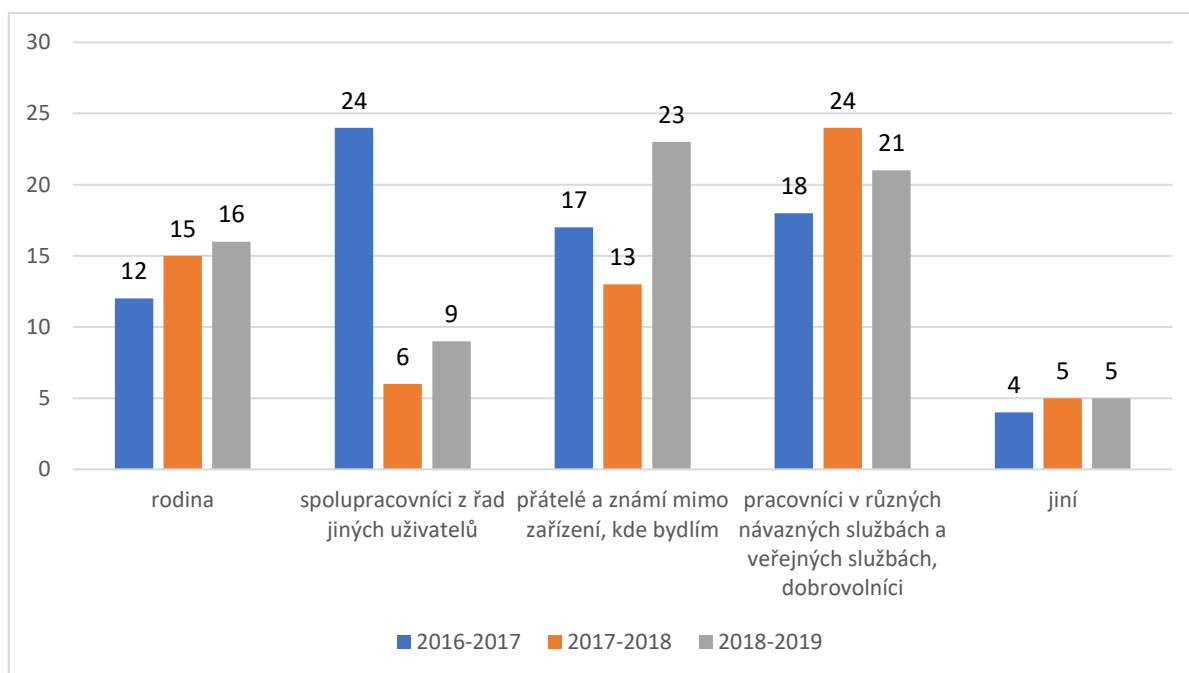


12. S jakými lidmi, mimo pracovníky zařízení, udržuji vztahy – v této oblasti nás zajímalo, s kým z nejbližšího okolí (rodina, vrstevníci, sociální služba apod.) klient přichází do kontaktu a koho považuje za své přátele a známé.

Klienti CHB

Výstup – změny v této oblasti dokumentují setrvalou tendenci zlepšování či rozšiřování kontaktů a vztahů s rodinami a osobami mimo sociální službu. Klienti mohli zvolit více odpovědí.

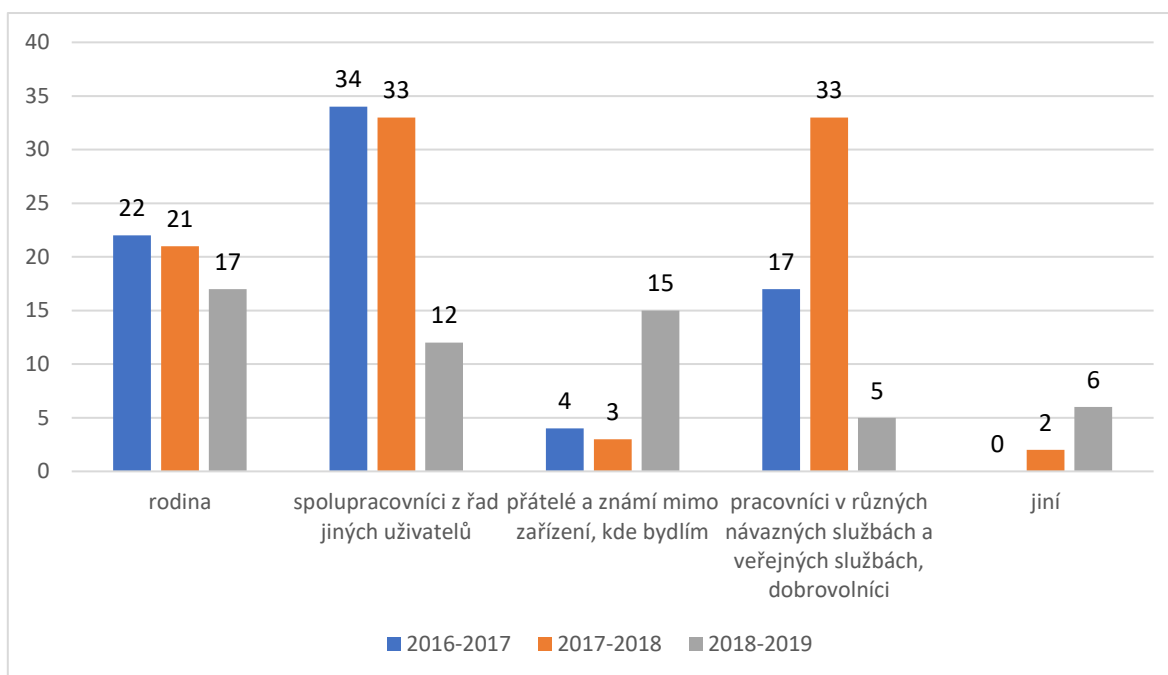
S JAKÝMI LIDMI MIMO PRACOVNÍKY ZAŘÍZENÍ UDRŽUJÍ VZTAHY	2016-2017	2017-2018	2018-2019
rodina	12	15	16
spolupracovníci z řad jiných uživatelů	24	6	9
přátelé a známí mimo zařízení, kde bydlím	17	13	23
pracovníci v různých návazných službách a veřejných službách, dobrovolníci	18	24	21
jiní	4	5	5
CELKEM	75	63	74



Klienti DOZP

Výstup – souhrn poukazuje na stoupající tendenci vývoje vztahů klientů žádoucím směrem. Klienti měli možnost volby z více odpovědí a v tomto šetření uváděli často sociální vazby i na osoby mimo sociální službu.

S JAKÝMI LIDMI MIMO PRACOVNÍKY ZAŘÍZENÍ UDRŽUJI VZTAHY	2016-2017	2017-2018	2018-2019
rodina	22	21	17
spolupracovníci z řad jiných uživatelů	34	33	12
přátelé a známí mimo zařízení, kde bydlím	4	3	15
pracovníci v různých návazných službách a veřejných službách, dobrovolníci	17	33	5
jiní	0	2	6
CELKEM	77	92	55

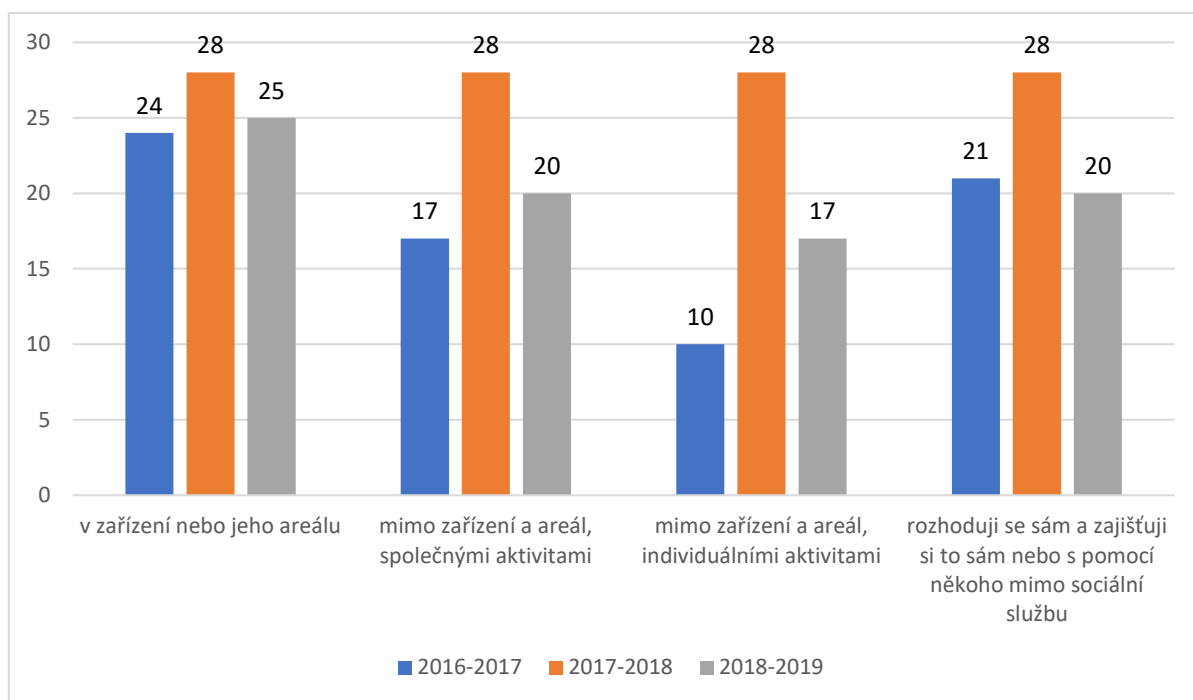


13. Kde trávím svůj volný čas – v této oblasti nás zajímalo, kde klient převážně tráví svůj volný čas a kdo organizuje aktivity, kterých se účastní.

Klienti CHB

Výstup – souhrn změn v životě klientů dokazují mírný pokles ve všech možnostech ve prospěch nárůstu preference trávení volného času v zařízení či jeho areálu. Klienti se mohli vyjádřit ke každé z předdefinovaných voleb.

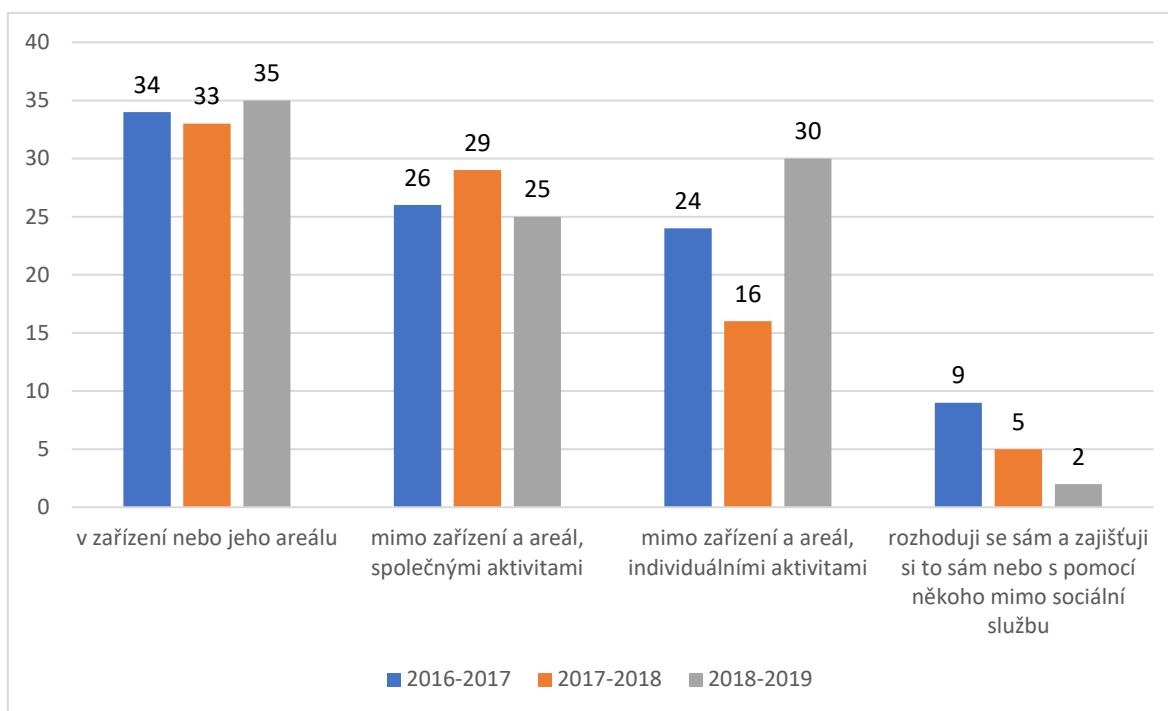
KDE TRÁVÍM SVŮJ VOLNÝ ČAS	2016-2017	2017-2018	2018-2019
v zařízení nebo jeho areálu	24	28	25
mimo zařízení a areál, společnými aktivitami	17	28	20
mimo zařízení a areál, individuálními aktivitami	10	28	17
rozhodují se sám a zajišťují si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	21	28	20
CELKEM	72	112	82



Klienti DOZP

Výstup – tato oblast souvisí úzce s navazováním vztahů. Souhrn potvrdil nárůst příležitostí v oblasti trávení volného času mimo sociální službu. Klienti více rozvíjejí své sociální vazby a více tráví svůj volný čas jinde než v sociální službě, což je vývoj žádoucím směrem. Klienti měli možnost označit více odpovědí.

KDE TRÁVÍM SVŮJ VOLNÝ ČAS	2016-2017	2017-2018	2018-2019
v zařízení nebo jeho areálu	34	33	35
mimo zařízení a areál, společnými aktivitami	26	29	25
mimo zařízení a areál, individuálními aktivitami	24	16	30
rozhodují se sám a zajišťují si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu	9	5	2
CELKEM	93	83	92

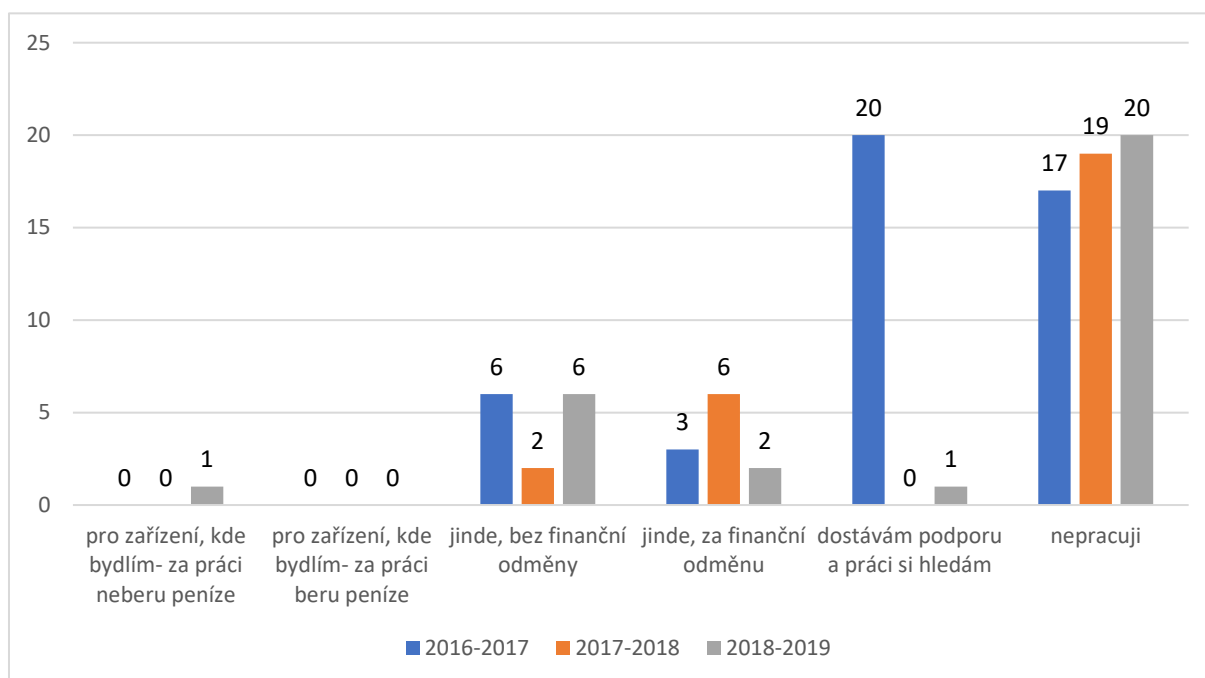


14. Pracuji – v této oblasti nás zajímalo, kde a zda klient pracuje. Práci zde rozumíme zaměstnání na základě pracovní smlouvy nebo nějakou další obdobnou činností (brigáda, práce na základě živnostenského oprávnění apod.). Práci nerozumíme běžné domácí práce, práce na zahradě apod. Nehodnotíme, zda klient pracovat chce, ale zda skutečně pracuje. Pro odpověď na tuto otázku je rozhodující, kdo je zaměstnavatelem (zařízení, které mu poskytuje službu bydlení, nebo jiný zaměstnavatel). Otázka se neptá na místo výkonu práce.

Klienti CHB

Výstup – v průběhu celého projektu je zachována stejná, většinová míra nezaměstnanosti vzhledem k počtu respondentů. Přičemž poslední monitorovací období odhaluje jen minimální nárůst ve variabilitě pracovního zaměření klientů. Někteří z klientů na tuto otázku neodpovídali.

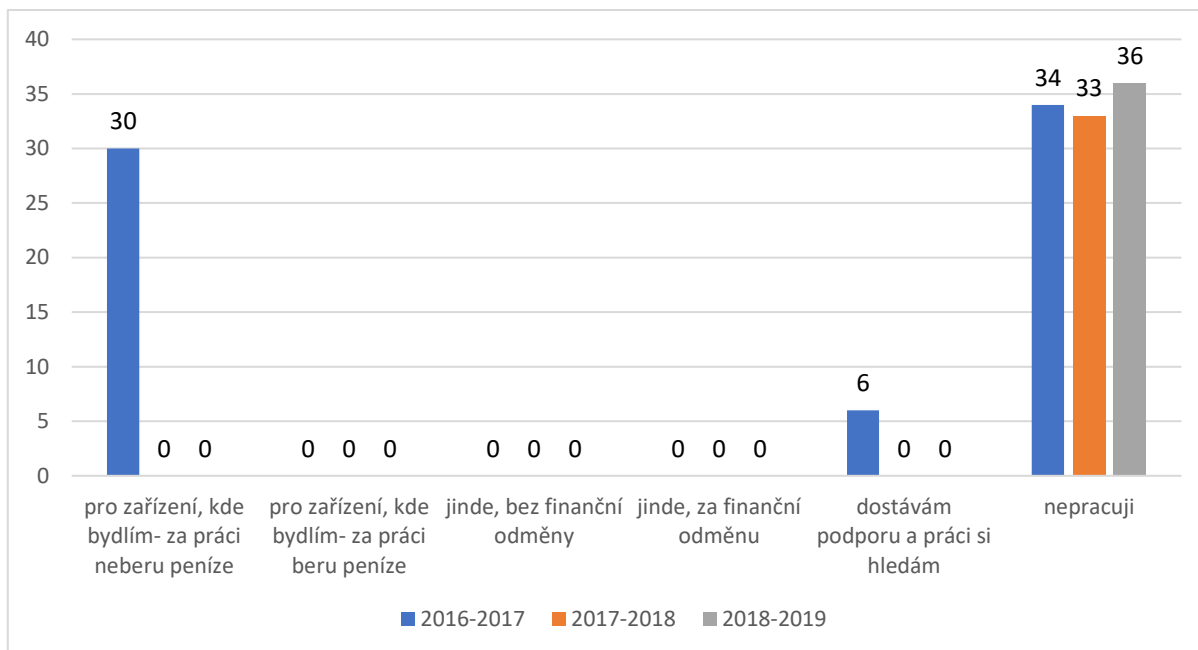
PRACUJI	2016-2017	2017-2018	2018-2019
pro zařízení, kde bydlím – za práci neberu peníze	0	0	1
pro zařízení, kde bydlím – za práci beru peníze	0	0	0
jinde, bez finanční odměny	6	2	6
jinde, za finanční odměnu	3	6	2
dostávám podporu a práci si hledám	20	0	1
nepracuji	17	19	20



Klienti DOZP

Výstup – souhrnný výstup je shodný po celé období projektu, neboť klienti vzhledem ke svým schopnostem a dovednostem nemohou být aktivní v pracovním procesu a jsou zapojováni hlavně do péče o svou osobu a domácnost. To je pro ně jejich „práce“. Tímto směrem by se také měla ubírat podpora služby, která bude propojena i se sociální rehabilitací.

PRACUJI	2016-2017	2017-2018	2018-2019
pro zařízení, kde bydlím – za práci neberu peníze	30	0	0
pro zařízení, kde bydlím – za práci beru peníze	0	0	0
jinde, bez finanční odměny	0	0	0
jinde, za finanční odměnu	0	0	0
dostávám podporu a práci si hledám	6	0	0
nepracuji	34	33	36



15. Co se za posledních 6 měsíců v mém životě nejvíce změnilo – zde nás zajímala největší změna v životě klienta za poslední půlrok, a to bez ohledu na předchozí sledované oblasti. Prostor je určen pro něco, co je pro uživatele důležité, znamená to pro něj změnu životní situace. Např.: zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace, úmrtí v rodině, navázání vztahu, používání vhodnější kompenzační pomůcky apod.

Výstup – průběžné výsledky z procesu transformace, získané z dotazníku jsou přínosem pro zaměstnance a měly by sloužit ke zlepšení práce klíčovými a sociálními pracovníky, a to zejména větším zaměřením na uskutečněné či plánované změny v životě konkrétních klientů, kterých se proces transformace bezprostředně týká (využívat návaznou službu apod.). S výsledky záznamů a vyjádření klientů bude bezesporu klíčový pracovník dále pracovat v rámci procesu individuálního plánování, při realizaci konkrétních kroků ve prospěch klienta.

4. Nastavení procesů ve službě směrem k většímu začleňování klientů do společnosti.

CHB

Zapojení do společenského života a využívání veřejných služeb

V průběhu projektu se míra zapojení klientů CHB do společenského života a využívání veřejných služeb postupně zvyšovala. Vzhledem k historii služby klienti dříve neměli tolik možností navazovat společenské vazby, což se však výrazně s procesem transformace změnilo. Klienti nyní s oblibou chodí na společenské akce v okolí svého bydliště, čímž se posiluje jejich schopnost navázání partnerského vztahu nejen mezi spolubydlícími, ale i se zaměstnanci a veřejností. V rámci projektu jsme například navázali vztahy s obyvateli v okolí nové služby, a to díky akcím Se sousedem na kávičko, které proběhly několikrát za projekt v různých CHB. U klientů se díky těmto akcím posílily komunikační schopnosti, získali nové přátele, a naopak i veřejnost takto získala reálnou představu o fungování služby, což napomohlo k odstranění předsudků a bariér. Díky těmto setkáním zúčastnění pochopili, že jejich přání, problémy, smutky i radosti jsou defacto totožné.

Klienti také ve vyšší míře začali navštěvovat kulturní a společenské akce v okolí služby, nejprve za podpory zaměstnanců, později bez ní. Jednalo se například o jarmarky, městské (obecní) slavnosti, koncerty, divadelní představení aj. Z počátku se o akcích tohoto typu klienti dozvídali v návazných službách či na klientských poradách se zaměstnanci, v současné době klienti sami přichází s nápady a přáními, jakou akci chtějí navštívit. Klienti nyní rovněž běžně využívají veřejně dostupné služby (kadeřník, pedikúra, lékař apod.), které si postupem času zařídili s pomocí zaměstnanců, opatrovníků či sami.

Všechny tyto situace učí klienty vyjadřovat své názory, rozhodovat sám za sebe, procvičují si také finanční gramotnost. Aby získali potřebnou sebedůvěru, jsou s nimi prováděny nácviky, které směřují k jejich podpoře. V případě nejistoty klienta či nutnosti další podpory je mu vždy k dispozici jeho klíčový pracovník, který mu pomáhá naplánovat a zajistit potřebnou službu v rámci individuálního plánování, kde si společně nastavují cíle a cestu k jejich dosažení. Míra nutnosti této podpory je pravidelně vyhodnocována.

Při kontaktu se společenským prostředím jsou klienti vedeni k tomu, aby k zaměstnancům i veřejnosti přistupovali s ohledem na společenské normy (např. naučili se při vstupu pozdravit, zásada vykání), stejně tak jako veřejnost je vedena přistupovat ke klientům jako k rovnocenným partnerům a chovat se k nim adekvátně k jejich věku, tak jak je zvykem v běžné společnosti.

Využívání návazných služeb

Během projektu se podařilo navázat spolupráci s návaznými službami v regionu, kterými jsou Diakonie ČCE, Sociálně terapeutická dílna Naděje, Kamarád Rožnov o. p. s., sociální rehabilitace Elim Vsetín o. p. s. a Sociálně terapeutická dílna VKCI „U šikovných oveček”.

Tyto služby jsou různého zaměření, proto někteří klienti navštěvují více návazných služeb dle svých preferencí. V Diakonii a Elimu se zaměřují na pracovní postupy a nácviky spojené se zajištěním chodu domácnosti (vaření, obsluha běžných domácích spotřebičů, úklid soukromých i společných prostor), dále na nácvik nakupování, orientace ve městě, využívání veřejných služeb (návštěva cukrárny, kulturní akce, knihovny). Návazné služby Kamarád Rožnov o. p. s., a sociálně terapeutická dílna U šikovných oveček se primárně zaměřují na ruční práce, řemeslné dílny, nácvik sebeobslužných činností, nácvik a upevnění pracovních návyků. V dílně Naděje pomáhají klientům upevňovat pracovní návyky (práce kolem domu a na zahradě, práce ve stolařské dílně aj.). Spolupráce s návaznými službami je podmíněna mimo jiné jejich dostupností a také rozmanitostí nabídky v lokalitě konkrétní služby. Výběr konkrétní návazné služby byl přirozeným procesem, založeným na rozvoji možnosti a přání klientů.

Návazné služby na konci projektu využívá z počtu klientů dané služby:

- v CHB Zubří 75 % klientů
- v CHB Rožnov 44 % klientů
- v CHB Vsetín 100 %.

Výhledy v nastavení procesů ve službě CHB směrem k většímu začleňování klientů do společnosti

Naše výhledy do budoucnosti ve směřování služby CHB přehledně zachycujeme v následující tabulce:

ZDROJE	PROCESY	CÍLE
Návazné služby (NS)	<ul style="list-style-type: none"> • Multidisciplinární setkávání zaměstnanců CHB a NS • Rozšiřování spolupráce s dalšími NS • Podpora pracovních kompetencí klientů 	<ul style="list-style-type: none"> • Efektivnější a individuálnější přístup • Synergie v rozvoji a udržení kompetencí klientů • Osamostatnění klientů v plnění pracovních povinností • Osamostatnění klientů v bydlení
Střednědobý plán	<ul style="list-style-type: none"> • Zapojení zaměstnanců do pracovních skupin v komunitním plánování • Zapojení klientů do pracovních skupin • Spolupráce s NS 	<ul style="list-style-type: none"> • Vliv na nabídku služeb pro OZP • Vliv na bezbariérovost prostředí • Vliv na trh práce • Vznik služby podpora samostatného bydlení v regionu
Spolky a sdružení	<ul style="list-style-type: none"> • Hledání a navštěvování vhodných spolků dle zájmů a potřeb klientů 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivní členství klientů ve spolcích

Trh práce	<ul style="list-style-type: none"> • Prohloubení spolupráce s ÚP • Iniciace kurzů a vzdělávání individualizovaného pro OZP 	<ul style="list-style-type: none"> • Zvýšení možností uplatnění na trhu práce
Jiné sociální služby	<ul style="list-style-type: none"> • Navázání spolupráce dle možností a zájmů klientů 	<ul style="list-style-type: none"> • Společné akce a setkávání klientů Podpora partnerských vztahů
Město/obec/region	<ul style="list-style-type: none"> • Zapojení do akcí • Účast na diskuzích 	<ul style="list-style-type: none"> • Vliv na veřejné dění • Rozvoj občanských kompetencí

DOZP

Společenský život a využívání veřejných služeb

V kontaktu se společenským prostředím potřebují všichni klienti DOZP doprovod, avšak někteří z nich již znají navštěvovaná prostředí a ví, co se od nich v určitých situacích očekává (návštěva restaurace, holiče, pedikúry apod).

Podpora v oblasti společenského života je u všech klientů DOZP totožná jako na začátku projektu z důvodu potřeby vyšší míry podpory této cílové skupiny. Z obsahu hodnocení a vyhodnocování osobních cílů klientů je vidět pokroky, které odpovídají individuálním schopnostem a možnostem jednotlivých klientů. Je patrné, že mají radost z možnosti trávit atraktivněji volný čas, než byli zvyklí v ústavním zařízení, kde žili před transformací. Mezi oblíbené akce například patřily již zmiňované besedy Se sousedem na kávičko, přestože komunikační dovednosti těchto klientů nejsou na takové úrovni, jako u klientů CHB, a proto komunikace většinou probíhá prostřednictvím zaměstnanců či opatrovníků.

Pro udržování mezigeneračního kontaktu jsou uskutečňovány návštěvy dětí. Děti mohou při této příležitosti zpestřit návštěvu zpíváním, hrou na hudební nástroje formou muzikoterapie, dále je realizováno společné promítání filmů, probíhají návštěvy klientů z jiných služeb, canisterapie.

Klienti nyní rovněž rádi využívají možnosti navštívit koncerty a kulturní akce v okolí, či jet na výlet. O této nabídce se nejčastěji dozívají prostřednictvím klientských porad se zaměstnanci a dále se na realizaci domlouvají se svým klíčovým pracovníkem. Klienti se pravidelně už několikátým rokem účastní akce vyhlášené českým rozhlasem „Ježíškova vnučata“. Z řad dárců prostřednictvím tohoto projektu vznikla v nejednom případě dlouhodobá spolupráce. Někteří z dárců neměli do té doby téměř žádné povědomí o životě člověka s mentálním postižením, který je odkázaný na pomoc a podporu druhého. Díky navázání kontaktu nyní dárci

navštěvují klienty, chystají jim překvapení formou výletů, návštěvou koncertů, finančně pomáhají klientovi při pořízení věcí do jeho pokoje, pro jeho život.

Nejpodstatnější částí v této oblasti bylo zapojení klientů do komunity města a obce a využívání nabídky služeb obce a okolních lokalit. Toto se dařilo přizpůsobovat dle individuálního stavu klientů. Každý z nich se určitým způsobem s podporou pracovníků účastnil společenského života obce – společenská setkání, kulturní, sportovní aktivity – spíše jako zúčastnění diváci. Vycházky v obci a okolí se staly téměř denní aktivitou, každý z klientů zvládl za podpory pracovníků jiný terén, vzdálenosti, chůzi. Částečně mobilní pak vycházky s různými pomůckami (chodítka, vozík). Z nabídky služeb pak využívali klienti především místní restaurace, cukrárny (malé občerstvení), dále nákupy, které se realizovali v okolních lokalitách. Klienti se nákupů účastnili v doprovodu zaměstnanců. Jednalo se jak o nákupy potravin a potřeb pro domácnost, tak i osobních věcí a oblečení pro jednotlivé klienty – těchto se pak účastní osobně s klíčovým pracovníkem. Aby se mohli klienti účastnit těchto aktivit běžných v komunitní společnosti, bylo nutné seznámit se s jejich situací podrobně, znát jejich reakce a umět na ně přiměřeně reagovat. Podstatný je stále individuálnější přístup a možnost věnovat se klientům osobně, což umožnilo i dostatek zaměstnanců díky realizovanému projektu.

Využívání návazných služeb

Jedná se o klienty s vysokou mírou potřeby podpory ve všech sledovaných oblastech. Přesto došlo u dvou klientů DOZP k výraznému pokroku v kontaktu s běžným prostředím, kdy tito klienti v současné době pravidelně dochází do sociálně terapeutických dílen ve Valašském Meziříčí (Denní centrum).

Návazné služby na konci projektu využívá z počtu klientů dané služby:

- v DOZP Valašské Meziříčí 28 % klientů
- v DOZP Zašová 0 % – zde se zatím nepodařilo zajistit pro klienty návazné služby vzhledem k umístění služby a cílové skupině

Výhledy v nastavení procesů ve službě DOZP směrem k většímu začleňování klientů do společnosti

Naše výhledy do budoucnosti ve směřování služby DOZP přehledně zachycujeme v následující tabulce:

ZDROJE	PROCESY	CÍLE
Návazné služby (NS)	<ul style="list-style-type: none">• Získání NS ke spolupráci• Nabídka NS vhodná pro osoby s vyšší mírou podpory• Multidisciplinární spolupráce a pravidelné setkávání sociálních pracovníků (SP) a klíčových pracovníků (KP) obou služeb	<ul style="list-style-type: none">• Rozvoj kompetencí klientů• Setkávání s lidmi v bezpečném prostředí• Zapojování do akcí• Pořádání akcí
Střednědobý plán	<ul style="list-style-type: none">• Zapojení zaměstnanců do pracovních skupin v komunitním plánování	<ul style="list-style-type: none">• Vliv na nabídku služeb a akcí pro OZP• Vliv na bezbariérovost prostředí města/obce
Vlastní služba	<ul style="list-style-type: none">• Úprava a údržba venkovních prostor společně s klienty• Klienti v roli hostů – nácviky	<ul style="list-style-type: none">• Zpřístupnění služby veřejnosti• Pořádání akcí pro veřejnost• Osvěta veřejnosti
Jiné služby DOZP	<ul style="list-style-type: none">• Navázání spolupráce	<ul style="list-style-type: none">• Společné akce a setkávání

5. Nastavení procesů k většímu zapojování klientů služby do rozhodování o sobě a o průběhu služby.

Na začátku projektu byla stanovena spolupráce zejména mezi vedoucí Centra bydlení, sociální pracovníci, koordinátorkou služby a klíčovými pracovníky. Sociální pracovníci byly nastaveny kritéria pro monitoring jednotlivých klíčových aktivit a následné vyhodnocení jednotlivých osobních cílů klientů. Další prioritou bylo zhotovení a funkčnost metodiky individuálního plánování a její aplikace v praxi. Bylo hodnoceno, zda a jak je dokumentováno hodnocení a zavádění změn. Podpora při získání pracovních dovedností klientů, nácviky k samostatnosti a získání dalších praktických dovedností pro běžný život klienta.

Podpora klientů a pomoc s provedením činností ze strany zaměstnanců se odvíjela dle personálního zabezpečení jednotlivých transformovaných služeb. Získávání dovedností klientů bylo prioritou pro dosažení nastavených cílů klientů prostřednictvím individuálního plánování.

Mezi hlavní cíle pro nastavení poskytování nové sociální služby klientům patřila:

- individuální podpora klientů v dosahování a upevňování co nejvyšší míry schopností a dovedností žít v nové, transformované službě, v běžné domácnosti
- individuální podpora klientů v dosahování a upevňování praktických schopností a dovedností v péči o svou osobu, při zajišťování chodu domácnosti
- Individuální podpora klientů služeb v pracovním uplatnění v aktivizačních činnostech v rámci služby i prostřednictvím návazných služeb.

Projekt se dále zaměřoval na podporu zaměstnanců zapojených do transformace prostřednictvím vzdělávání a supervizi na téma přístupu k transformaci v domácnostech s ohledem na prevenci přenosu ústavních prvků do služeb komunitního typu. Důležitou součástí projektu byla zároveň podpora, aktivizace klientů služeb a informovanost veřejnosti o uživatelských služeb s cílem odstranění předsudků.

Zaměstnanci v průběhu projektu absolvovali pět školení, které posílilo jejich odborné znalosti v oblasti etiky, plánování IPP, zapojení klientů a posílení jejich motivace. Důležitým tématem byla také sexualita osob s mentálním postižením, kde zaměstnanci získali nejen obecné znalosti v této problematice, ale také praktické tipy, jak postupovat při vzniklých problémech, či potřebách klientů a vysvětlení role pracovníka ve službě. Díky proběhlým školením mají zaměstnanci jasnou jak teoretickou, tak i praktickou představu o rozvoji klientů. V oblasti rozvoje služby se zaměřují hlavně na lepší vybavení formou kvalitnější budovy se zahradou a lepším uzpůsobením pro jejich postižení. Mají dostatečnou možnost dávat zpětnou vazbu vedení, a to jak při poradách, předávání služeb, tak i supervizích.

Díky vzdělávání, supervizi, školením dokáží pracovníci lépe identifikovat potřeby klientů a také na ně reagovat. Velký důraz je kladen na způsoby komunikace a dorozumění klientů v rámci

služby: výběr stravy, režim dne, volnočasové aktivity, péče o vlastní osobu i spojení klientů při péči o domácnost. To vše se daří díky nácviku s pomocí zakoupených pomůcek. Velmi důležitá je nabídka aktivit mimo domácnosti a zapojení klientů v komunitě, jak při využívání služeb, tak při účasti na společenských a kulturních aktivitách v obci a okolních lokalitách. To vše se daří díky dostatečnému počtu zaměstnanců. Mezi nejpodstatnější aktivity patří i nadále práce s komunikací, dle individuálních schopností klientů. Na základě zkušeností ze seminářů a konzultací dokáží pracovníci také vytvářet nebo využívat další komunikační pomůcky pro klienty (využívání obrázků, fotografií, piktoqramů atd.)

Realizovaný transformační proces ukazuje na skutečnost, že základem jsou potřeby klienta a také podpora odborných pracovníků. Potřeby klientů a podpora pracovníků se v Sociálních službách Vsetín, p. o., povedly pomocí realizace projektu O krok dál a jeho aktivit plynule sladit a nastavit.

Dobrou praxí se nám ukázaly stáže v jiných obdobných zařízeních a komunikace s nezávislými odborníky. Neboť zaměstnanci jsou jedním z klíčových vlivů úspěšnosti prováděných změn v rámci transformace sociálních služeb. Pro ně samotné přináší proces transformace řadu nároků. Je potřeba pravidelně sledovat, jak jsou schopni se s nároky transformace vyrovnávat, jak jsou podporováni. Zaměstnanci jsou v bezprostředním kontaktu s klienty i s dalšími lidmi a jsou i zdrojem dalších bezprostředních informací důležitých pro vyhodnocování transformace.

Fakt, že se mohou zaměstnanci k transformaci pravidelně vyslovovat, podporuje jejich zapojení a snižuje riziko, že se budou vůči transformaci vyhraňovat. Avšak v průběhu projektu jsme se setkali i se skutečností, že někteří zaměstnanci (především dlouhodobě pracující i v původní službě) nebyli schopni akceptovat nastalé změny a došlo k ukončení pracovního poměru.

Zpětnou vazbu je možno získávat nejrůznějším způsobem, od poskytnutí prostoru na poradách přes dotazníková šetření (dotazník spokojenosti zaměstnanců), individuální pohovory až po skupinové diskuze. I supervize je jedním z nástrojů zpětné vazby. Zároveň je nutné mít na paměti, že zaměstnancům nelze vyhovět ve všech oblastech a že klíčové je vždy dosáhnout cíle, tedy začlenění klientů služby do života majoritní společnosti.

CHB

Péče o osobu a domácnost

Realizace projektových aktivit měla zásadní vliv na způsob poskytování služeb lidem s mentálním postižením v chráněném bydlení. Klienti byli postupně v čím dál větším měřítku zapojováni do chodu domácností (úklid, výzdoba, nákupy). Během nácviku různých jednoduchých činností si tak upevňovali návyky v oblasti samostatnosti a soběstačnosti (oblékání, stravování, hygiena). Zaměstnanci prostřednictvím jednotlivých aktivit (stáže,

vzdělávání, supervize) měli možnost seznámit se podrobně se situací jednotlivých klientů a učili se tak reagovat na jejich aktuální stav a potřeby, proto bylo možné nastavit poskytování služby na míru a zlepšit i způsob individuálního plánování služby pro klienta i prostřednictvím společného řešení.

Většina klientů CHB potřebuje na začátku projektu v řadě činností podporu. Přičemž v průběhu a konci je patrna řada změn a to:

- v oblasti stravy, kdy jsou klienti schopni si připravit jednoduchá jídla
- v oblasti péče o domácnost se klienti starají o domácnost, zajišťují si úklid pokojů i společných místností
- v oblasti intimity se klienti naučili vnímat a dodržovat právo na osobní prostor (nevstupovat bez zaklepání do cizího pokoje, zavírání dveří v koupelně)
- v oblasti hospodaření s financemi dokáže klient na konci projektu samostatně vyhodnocovat, kdy potřebuje nakoupit potraviny. Samostatně se orientuje v obchodech a sleduje při nákupu expiraci potravin.
- v oblasti osobní hygieny tím, že si klient dle potřeby sám pere, častěji obměňuje oblečení
- v oblasti konzumace léků se učí predikovat jejich spotřebu a vyhodnocovat jejich další nákup

Získávání a upevňování schopností a dovedností

Proces přípravy klientů na plánované změny, tedy na přechod do služby komunitního typu, byl započat již v původní službě. Avšak až samotné přestěhování klientů a nutnost čelit nové každodenní realitě pomohlo odhalit silná a slabá místa v jejich přípravě. Velmi důležitou roli v této oblasti sehrála spolupráce s návaznými službami. V nich se klienti po celou dobu projektu učí a neustále zdokonalují v upevňování svých návyků, schopností a dovedností. V řadě oblastí se klienti během projektu naučili velké samostatnosti, v některých oblastech je stále potřeba podpory ze strany zaměstnance (např. pomoc při uplatňování práv – podpora při jednání na soudu, na úřadech, vyřizování průkazů, vyplňování formulářů, vyhledávání a komunikace s lékaři).

Míra potřeby podpory ze strany zaměstnance je pravidelně vyhodnocována, je nastavena metodická práce s riziky klientů podle jednotlivých oblastí:

- rizika v domácnosti (manipulace se spotřebiči a nástroji, hygiena, zabezpečení bytu a domu)
- pracovní a volnočasové aktivity
- zdravotní rizika (rozpoznávání zdravotních problémů, návštěva lékaře, manipulace s léky, oblasti zdravotních rizik)
- oblasti partnerských vztahů a sexuality
- oblast problémů v chování

- finanční rizika

V průběhu a na konci projektu je patrná řada změn:

- klienti samostatně zvládají péči o svou osobu a domácnost (obsluha domácích spotřebičů, příprava jídla, hygiena, respekt k soukromí)
- klienti se zlepšili ve vzájemné komunikaci, jsou podporováni ve vyjadřování svého názoru, ve vyjadřování ne/spokojenosti, podpora v rozhodování sám za sebe, při hledání, formulování a realizaci osobních cílů
- klienti se dobře orientují v lokalitě nové služby, hojně využívají veřejně dostupné služby, naučili se využívat veřejnou dopravu, nácvik pěších tras
- klienti se naučili hospodařit se svými financemi, sami si umí rozhodnout, co a kdy potřebují či chtějí nakoupit, s pomocí pracovníka si umí našetřit peníze na věc, kterou si chtějí koupit
- více než polovina našich klientů již nevyužívá depozitní účet organizace jako přežívající ústavní prvek a s naší podporou si individuálně zřizují své osobní účty v různých bankách, někteří využívají mimo účet v bankách i produkty, jako úschovu cenností nebo spořicí účet
- v sociální oblasti si většina klientů během projektu vytvořila profil na sociálních sítích, naučila se ovládat a komunikovat mobilním telefonem, naučili se bydlet se spolubydlicím, umí reagovat na potřeby druhých a řešit konflikty, naučil se hledat řešení pro udržení mezilidských vztahů
- v oblasti kontaktu se společenským prostředím klienti na konci projektu více tráví čas s vrstevníky, samostatně dochází na kulturní akce, hledají si práci

Dalšími operativními cíli chráněného bydlení jsou:

- podpora v pracovním uplatnění a v aktivitách ve společenském prostředí.
podpora samostatnosti v oblasti zapojení do běžného společenského dění za účelem individuálních zájmových aktivizačních činností a individuálních zájmových aktivit.
- podpora klientů v zajišťování běžných činností při chodu domácnosti (příprava stravy, zajištění běžné péče o domácnost.
- Podpora při navázání a uchování partnerských vztahů apod.
- Samostatné a podporované rozhodování a práce s penězi – rozhodování o nákupu dražších věcí, spolupráce s opatrovníkem.
- Práce s penězi (hospodaření s příjmy – PnP, PID, ČID) – pravidelné výdaje, spoření.

V rámci osobních cílů namátkou uvádíme některé z nich – vaření polévek, fotografování, návštěva pošty, restaurace, nácvik praní prádla, obsluha pračky, sušičky, návštěva kina, koncertů, nákupy oblečení, elektroniky, dovybavení pokoje apod.

Pracovní uplatnění a aktivizace

Klienti mají radost z možnosti trávit atraktivněji volný čas, než byli zvyklí v ústavním zařízení, kde žili před transformací a své nadšení projektují do motivace plnit dohodnuté cíle v IP. V individuálním plánování je zřejmý posun. U popisu cíle pracovníci užívají měřitelnost, čímž se zvyšuje kvalita plánování. Ze strany personálu mají klienti podporu v plnění. U řady z nich dochází k větší samostatnosti, ale stále je ještě potřeba podpory a dlouhodobější opakování nácviků, než dojde k osvojení zvolených činností. Při současném nastavení bude služba plnit svou funkci a bude provázet klienty přípravou na samostatný život. Sledované procesy doznaly díky projektu změn směřujících k lepší a efektivnější práci s klienty.

Klienti CHB byli v průběhu projektu (a jsou i nadále) zapojováni do využívání návazných služeb, které jim pomáhaly také s upevněním pracovních návyků. Na konci projektu je do pracovního procesu zapojeno z počtu klientů dané služby:

- v CHB Zubří 25 % klientů
- v CHB Rožnov 55 % klientů
- v CHB Vsetín 50 % klientů

V CHB Zubří jsou zaměstnáni dva klienti na pomocné úklidové práce pod obcí Zašová.

V CHB Rožnov je zaměstnáno 5 klientů, jedná se o pomocné úklidové a údržbářské práce pod chráněnou dílnou Raudo.

Z CHB Vsetín je zaměstnáno celkem 6 klientů. Tři klienti jsou zaměstnáni v rámci jednotlivých zařízení organizace (v Domově pro seniory Jasenka – Vsetín a v Domově pro osoby se zdravotním postižením Valašské Meziříčí), dále 1 klient provádí pomocné úklidové práce na Katastrálním úřadě Vsetín, další klientka pracuje jako pomocná síla v kuchyni v soukromé firmě a 1 klientka je zaměstnána v prádelně Blankyt valašské Meziříčí.

Celkově se tedy v období projektu podařilo najít pracovní uplatnění celkem 13 klientům CHB.

Výhledy v nastavení procesů ve službě CHB směrem k většímu zapojování klientů služby do rozhodování o sobě a o průběhu služby

Naše výhledy do budoucnosti ve směřování služby CHB uvádíme přehledně v následující tabulce:

ZDROJE	PROCESY	CÍLE
Klienti	<ul style="list-style-type: none">• Poznávání a zažívání nových věcí – cestování, sportování• Klientské komunity	<ul style="list-style-type: none">• Zvyšování kompetencí klientů – rozšiřování znalostí a dovedností• Zvyšování odolnosti a sebevědomí klientů• Osamostatňování klientů

		<ul style="list-style-type: none"> • Všestranný rozvoj osobnosti
Klientský ombudsman	<ul style="list-style-type: none"> • Zapojení do života klientů 	<ul style="list-style-type: none"> • Poradenství, mediace sporů, pomoc s řešením stížností
SPMP ČR (Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením)	<ul style="list-style-type: none"> • Navázání spolupráce • Podpora klientů v komunikaci s SPMP a tvorbě zakázek 	<ul style="list-style-type: none"> • Rozvoj schopnosti sebeobhajování
Zaměstnanci	<ul style="list-style-type: none"> • Vzdělávání • Cílené odstraňování ústavních prvků v přístupech 	<ul style="list-style-type: none"> • Proaktivní přístup • Jistota při práci s riziky • Ochrana před stereotypy
Opatrovníci	<ul style="list-style-type: none"> • Spolupráce a setkávání • Synergické působení na úřady a soudy ve prospěch klientů 	<ul style="list-style-type: none"> • Vliv na změny rozsudků – zvyšování kapesného, rozšíření oblasti rozhodování (zdravotní stav, partnerské vztahy)
Poskytovatel	<ul style="list-style-type: none"> • Interní audity • Kontroly kvality 	<ul style="list-style-type: none"> • Naplňování veřejného závazku • Dodržování práv klientů • Zajištění souladu poskytování služby s potřebami a schopnostmi klientů

DOZP

Péče o osobu a domácnost

Klienti všech služeb Centra bydlení pro osoby se zdravotním postižením si museli v novém prostředí postupně nejprve zvyknout. Ke zpříjemnění a získání pocitu domova jim pomáhalo zařizování pokojů a domácností, ve kterých začali nově bydlet. Pracovníci jim při tomto byli oporou – radili klientům, procházeli společně nabídkové letáky, vybírali v nabídce obchodů, co by se klientům líbilo a co by si do svým pokojů chtěli pořídit.

Cílovou skupinou DOZP jsou klienti s vysokou mírou potřeby podpory, posuny zde tedy nejsou tak markantní, jakou u skupiny klientů CHB. I přesto se během projektu podařilo dosáhnout výrazného zlepšení v oblasti samostatnosti a v péči o domácnost – např. při mytí a uklízení nádobí. Pracovníci společně s klienty postupně zpracovali pracovní postupy na jednotlivé domácí práce a činnosti v obrázkové formě. Formou nácviků se v těchto postupech zdokonalovali, aby je mohli zvládat dle svých možností a míry podpory. Již v průběhu projektu větší část klientů pochopila a naučila se, že po sněžení jídla je potřeba umýt nádobí a schovat

ho. Také v oblasti úklidu jsou klienti schopni provést jednotlivé činnosti. Dále se řada z klientů naučila podepsat tiskacími písmeny s minimální chybou.

V oblasti osobní hygieny je v samostatnosti klientů DOZP také určité zlepšení. Byly zpracovány obrázkové formy a pomocí nácviků pracovníci pomáhají klientům s úkony hygieny. Klienti si uvědomují, že je čas k nějaké činnosti, ale ze strany zaměstnanců je nutná dopomoc a v mnohých případech stále i provedení hygieny. Bylo velmi důležité, aby nácviky u každého klienta probíhaly individuálně dle jeho schopností a možností a toto bylo vše zaznamenáno v plánu péče. Tyto metody i nadále využíváme při adaptaci nových klientů v naší službě.

Oblast podpory v základních činnostech je u všech klientů totožná jako na začátku projektu. Z obsahu hodnocení a vyhodnocování osobních cílů klientů je vidět pokroky, které odpovídají individuálním schopnostem a možnostem jednotlivých klientů. Při práci s klienty je cítit jejich motivace plnit dohodnuté cíle v individuálním plánování, jako například – být samostatný v úklidu pokoje, při provádění hygieny, při použití WC, umět si uvařit čaj, kávu apod.

Průběžně bylo také pracováno i s oblastí intimity, kdy byl klientům vysvětlován a připomínán význam soukromí, zavírání dveří v koupelně, toaletě. I běžné zamykání v koupelně probíhalo formou opakovaných nácviků nebo vzájemné respektování soukromí na WC s možností využití otočných kartiček na dveřích volno/obsazeno pro ty, kteří se nechtějí zamykat, nebo zamykání nezvládnou. Tento způsob a forma se ovšem v praxi i přes dlouhodobé připomínání zatím ne zcela osvědčil.

I když zaměstnanci jdou příkladem a respektují soukromí všech klientů, automaticky klepou při vstupu na domácnost i jejich pokoje, u některých klientů i přes zmiňované nácviky a upozorňování na dodržování soukromí ostatních přetrvává pozůstatek ústavních prvků a nerespektování svého soukromí ani soukromí ostatních.

Získávání a upevňování a schopností a dovedností

Schopnosti a dovednosti klientů odpovídají cílové skupině domova z důvodu míry jejich postižení, což má také vliv na výši jejich podpory ze stran pracovníků. Značné posuny jsou zřejmé v péči o sebe, uvědomování si soukromí a vlastnictví, v oblasti rozhodování, trávení volného času či v péči o domácnost.

V oblasti komunikace jsou klienti zaměstnancem podporováni a vedeni k vyjadřování svých přání a názorů verbální či neverbální formou. Zaměstnancům se díky absolvovaným kurzům a video tréninku podařilo vytvořit např. názorné obrázky pokrmů a obědů. S jejich pomocí mají klienti možnost individuálního výběru jídel. Tuto možnost někteří z nich rádi využívají a volí si oběd, který jim více chutná. Dalším prvkem, který pomohl ke zlepšení komunikace a časoprostorové orientace klientů, bylo zakoupení magnetické lišty. Díky ní si mohou klienti s personálem sestavit režim dne, na kterém se díky piktoqramům dohodnou. Byly vytvořeny

rovněž i obrázky zaměstnankyň, díky čemuž se klienti orientují v tom, kdo o ně pečuje v daný den. Výše popsané využití obrázků se osvědčilo a budeme je i nadále využívat. Pracuje se také více se soukromím, intimitou a se vztahy obecně.

U náročnějších přání postupují pracovníci s klientem dílčími kroky k uskutečnění potřeby. Tyto jejich plány v delším časovém období jsou zohledňovány při individuálním plánování a plánu péče v pobytové sociální službě. Svě představy o budoucnosti vyjádřili nejčastěji touhou vidět rodinu, jezdit na výlety, chodit do kostela na mši, účastnit se aktivit ve městě a být s kamarády. Je znát, že se klienti učí o svých plánech a snech přemýšlet a postupně je i realizovat.

V komunikaci ohledně právních záležitostí (návštěvy úřadů, soudů...) se klienti Domova svobodně rozhodují, ale není zřejmé, do jaké míry chápou význam těchto úkonů. Jsou však s těmito úkony pravidelně seznamováni, bez podpory pracovníků nebo členů rodiny se ale neobejdou. Klienti potřebují pomoc a doprovod od pracovníků, jak a kde mají své záležitosti řešit, případně ochotně a aktivně zapojujeme ke spolupráci opatrovníky.

Přesun do nových služeb rovněž pro klienty znamenal naučit se orientovat v novém prostředí. Klienti, kteří se stěhovali do nové služby v obci Zašová měli adaptaci nejjednodušší, protože obec velmi dobře znali z dřívějších, avšak část klientů se stěhovala do města. Orientace je jednou z oblastí, ve které je i nadále potřeba dalších nácviků, neboť klienti vzhledem k rozsahu svého handicapu nejsou schopni vždy dobře vyhodnotit rizika a špatně se orientují v silničním provozu. Klienti nejsou omezeni v samostatném pohybu v areálu domova, avšak vstupní branka je uzamčená z důvodu jejich bezpečí a omezené schopnosti pohybu při provozu a orientaci mimo zařízení. Svobodně se klienti rozhodují, kam chtějí s pracovníkem jít, jaké služby navštíví.

V oblasti financí klienti sice zatím samostatně nedokáží o svých financích plně rozhodovat, neznají hodnotu peněz, ale dokáží si říct, co by si za své peníze chtěli koupit, co potřebují atd. Pracovníci jim v tom pomáhají, třeba tím, že společně sepíší nákupní seznam a korigují cenu nákupu s možnostmi klienta. I v této oblasti klienti na nákup potřebují podporu a doprovod pracovníka. Je to z hlediska jejich pohybu mimo zařízení. Pozitivní posun vidíme v tom, že téměř všichni klienti mají svůj bankovní účet, kde mají své peníze uloženy a přehled o nich má i jejich opatrovník. Ten se s klientem domlouvá, co si může dovolit a co ne. Opatrovník má tak transparentní a vyšší povědomí o tom, jaké jsou měsíční výdaje, kolik klient ušetří a co si může pořídit. Důležité v této oblasti je hospodaření s měsíční částkou ve spolupráci s klíčovým pracovníkem a ostatními pracovníky a rozhodování klientů, co si za tuto částku chtějí a potřebují nakoupit.

Pracovní uplatnění a aktivizace

Život klientů je směřován k normálnímu dennímu režimu a domácím pracím pravidelného rytmu, v němž je kladený důraz na pracovní nácviky, když klienti nemůžou být z důvodu rozsahu svého hendikepu zaměstnáváni mimo službu. Tím získávají potřebné dovednosti, návyky a určitou „samostatnost“ ve zvládnání péče o sebe a svou domácnost.

Díky dostatečnému počtu zaměstnanců bylo možné zajistit také individuální podporu jednotlivých klientů v oblasti poskytování péče a podpory. Pro klienty jsou velmi důležité procházky do přírody, účast na životě v komunitě, kulturních akcích. Také se účastní nákupů pro domácnost a zároveň s klíčovými pracovníky pro vlastní osobu. Díky zakoupeným pomůckám pomáhají klienti se sázením a okopáváním pěstovaných rostlin. Tím také rozvíjejí hrubou, jemnou motoriku, komunikační schopnosti, smysly a vnímání. Tato činnosti jim umožňují také seberealizaci a zvyšují si rovněž sebevědomí.

Klientům není jejich volný čas organizován nuceně službou. Můžou ho trávit podle sebe, podle svého přání či nálady a to např. na pokoji odpočinkem, ve společném obývacím pokoji, pobytem venku a posezením se známými. Klienti při svých volnočasových aktivitách dostávají individuální nabídku a podporu zaměstnanců. Klienti mají svůj denní plán, harmonogram, kdy dopoledne vycházejí s pracovníky za veřejnými službami jako je pedikúra, kadeřník, lékař případně nákupy. Věnují se i aktivizaci doma tj. např. úklidem svých pokojů, ale i společných prostor (kuchyň, obývací prostor, sociální zázemí), domlouvají se s pracovníky na výletech, nákupech, návštěvě kostelů, hřbitova atd. Podpora je individuální v tom, že někdo potřebuje pouze pomoci s výběrem oblečení a ostatní zvládá sám, jiný potřebuje celkovou dopomoc pracovníka i při oblékání, obouvání.

Klienti si nyní sami určují okruh lidí, se kterými se chtějí stýkat a naopak. Klienti, kteří docházejí do návazných služeb, rozložení dne si hlídnou a sami si myslí si na to, zda už je čas se chystat, co je k tomu potřeba atd. Klienti jsou v nové službě spokojeni, našli si zde v místě nového bydliště své místo a sžili se tu se sousedy a lidmi v okolí. Pro většinu klientů je zařízení domovem, protože dříve neměli takové soukromí, ani pocit vlastnictví svého majetku. Žádný z klientů by se nechtěl vrátit do původní služby. Nechtějí o tom slyšet, ani uvažovat. Všichni klienti se rozhodují v rámci svých získaných kompetencí buďto samostatně, nebo s podporou pracovníků. Každý z nich si našel svůj individuální rytmus a systém, ve kterém je spokojený a který mu vyhovuje.

Výhledy v nastavení procesů ve službě DOZP směrem k většímu zapojování klientů služby do rozhodování o sobě a o průběhu služby

Naše výhledy do budoucnosti ve směřování služby DOZP uvádíme přehledně v následující tabulce:

ZDROJE	PROCESY	CÍLE
Klienti	<ul style="list-style-type: none"> • Poznávání a zažívání nových věcí – cestování, sportování • Klientské komunity 	<ul style="list-style-type: none"> • Zvyšování kompetencí klientů • Osamostatňování klientů • Zvyšování sebevědomí klientů • Rozšiřování znalostí a dovedností
Klientský ombudsman	<ul style="list-style-type: none"> • Zapojení do života klientů • Monitoring služby s ohledem na práva klientů 	<ul style="list-style-type: none"> • Poradenství, mediace sporů, pomoc s řešením stížností
SPMP ČR (Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením)	<ul style="list-style-type: none"> • Navázání spolupráce • Hledání a zkoušení nových způsobů alternativní komunikace 	<ul style="list-style-type: none"> • Rozvoj schopností vyjádření své vůle, sebeobhajování
Zaměstnanci	<ul style="list-style-type: none"> • Vzdělávání • Cílené odstraňování ústavních prvků v přístupech • Teambulding 	<ul style="list-style-type: none"> • Proaktivní přístup ke klientům • Jistota při práci s riziky • Ochrana před stereotypy • Efektivní týmová spolupráce ve prospěch rozvoje klientů a ochrany jejich práv
Opatrovníci	<ul style="list-style-type: none"> • Spolupráce a setkávání • Synergické působení na úřady a zdravotnictví ve prospěch klientů 	<ul style="list-style-type: none"> • Osvěta • Zlepšení podmínek zdravotní péče
Poskytovatel	<ul style="list-style-type: none"> • Interní audity • Kontroly kvality 	<ul style="list-style-type: none"> • Naplňování veřejného závazku • Dodržování práv klientů • Zajištění souladu poskytování služby s potřebami a schopnostmi klientů

Závěr

Velkým přínosem pro jednotlivé služby Centra bydlení pro osoby se zdravotním postižením, je zpětná vazba o přínosu transformačního procesu konkrétním lidem, kteří využívají jeho služeb. Průběžné výstupy se zaměřují na klíčové oblasti života klientů, je tedy nutností s těmito podklady (podněty) dále pracovat při poskytování sociální služby klientům. Souhrnné výsledky ze záznamů jsou cennou zpětnou vazbou pro zařízení a plánování dalších inovativních změn v poskytování sociálních služeb.

Ve všech zařízeních Centra bydlení pro osoby se zdravotním postižením (5 služeb) zapojených do projektu byly po dobu zpracování poskytovány potřebné konzultace a metodická podpora zaměstnanců k samotnému procesu v souladu se základními aspekty transformace s cílem objektivního hodnocení jednotlivých vodítek. Vzhledem k tomu, že všechna zařízení již byla zapojena do procesu transformace a mají svou vizi, došlo k selekci některých bodů v dotazníku, se kterými se intenzivně pracovalo, a rovněž bodů, které bude nutné udržovat v rámci již dosažených cílů.

Výstupy z hodnocení změn zejména v oblasti bydlení, péče o zdraví, finanční gramotnosti právního jednání a vlastního plánování nenaplnilo zcela naše očekávání. Diference ve výsledcích jednotlivých šetření poukazuje na rezervy a nevyužité možnosti rozvoje potenciálu všech zapojených – jak klientů, zaměstnanců, ale i opatrovníků. Chceme proto maximálně podpořit zaměstnance a nastavit podmínky poskytování sociálních služeb tak, aby vedly k co největší míře rozvoje samostatnosti klientů. Svoji pozornost budeme zaměřovat na hledání a aplikování vhodných metod, které povedou klienty k sebeobhajobě a zdravému sebevědomí. Věříme, že se náš přístup zúročí také v obnovení zájmu klientů o práci a samostatné bydlení.

Rozhodně se postupně v průběhu projektu úročila pozitiva transformačních změn a úsilí všech zaměstnanců. Zároveň jsme zjistili, že i přes všechny snahy stále narážíme na limity okolí, sociálního systému a původního způsobu myšlení a jednání. Rysy ústavnosti si nesou klienti i zaměstnanci v sobě a je potřeba nepřestávat, nezastavovat se a rozvíjet i nadále příležitosti, které transformace klientům a zaměstnancům přinesla.

Výsledky získané z dotazníku mohou pomoci zlepšit práci klíčovým a sociálním pracovníkům a celé sociální službě v procesu transformace, a to větším zaměřením na uskutečněné či plánované změny v životě konkrétních klientů, kterých se proces transformace bezprostředně týká (např. využívat jinou návaznou službu apod.). S výsledky záznamů a vyjádření klientů bude klíčový pracovník dále pracovat v rámci procesu individuálního plánování, při realizaci konkrétních kroků ve prospěch uživatele. Výstupy může využít při podpoře uživatele v komunitě (pokud již uživatel do komunitní služby přešel).

I když zejména díky projektu byly jednotlivé služby Centra bydlení pro osoby se zdravotním postižením motivovány ke změně formou transformace, uskutečněný výzkum může být příkladem pro ostatní organizace, které se snaží a hledají cestu pro zkvalitnění a zefektivnění svých sociálních služeb.

Prováděný výzkum, ale i výsledné vyhodnocení jednotlivých ukazatelů – Znaky a vodítka procesu deinstitucionalizace pomohly odhalit silná ale i slabá místa v poskytovaných službách a s tím také nastínit oblasti dalšího směřování organizace a nastavení potřebných dalších aktivit. Z provedených analýz vyplývá, že rodiny, opatrovníci, klienti i zaměstnanci potřebují více času, než přinesl tento projekt, a také další podporu a motivaci ze strany organizace. Je rovněž nutné více zapojit klienty do komunitního způsobu života a programového plánu budoucnosti. Organizace má poskytovat sociální služby tak, aby bylo pružně reagováno na potřeby klientů, není žádoucí, aby se klient přizpůsoboval provozu a chodu poskytované služby, či dalších pobytových zařízeních, jež organizace poskytuje.

Výstupy, které jsou součástí evaluační zprávy, lze využít jako zpětnou vazbu pro zlepšení intervence či programového plánu do budoucna.