



# VYHODNOCENÍ POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ZA ROK 2022

Průběžné vyhodnocení nastavených cílů pro rok 2022 včetně stanovené vize a strategického plánu Chráněného bydlení Naplno pro období 2022–2024 probíhalo průběžně v rámci porad managementu a nejužšího vedení.

## Vyhodnocení krátkodobých cílů služby pro rok 2022

Na základě Strategického plánu Chráněného bydlení Naplno 2022–2024, bylo managementem stanoveno pět strategických oblastí, které fakticky definují i naše krátkodobé cíle pro rok 2022:

- 1) **KLIENTI** – podpořit týmy, které pracují s klienty s chováním náročným na péči; ještě více zkvalitnit facilitaci a průběh schůzek IP, zapojit opatrovníky do plánování i realizace služby a ještě více propracovat definici cílové skupiny a systém sociálního šetření u zájemců o službu.
- 2) **ZAMĚSTNANCI** – posílit oblast personalistiky včetně vytvoření manuálů zastupitelnosti členů managementu a pravidelně monitorovat spokojenost zaměstnanců.
- 3) **SLUŽBA** – vypracovat záměr na zřízení nových služeb včetně nového zázemí pro vedení služby.
- 4) **VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ** – aktivně šířit naši dobrou praxi a posílit oblast PR.
- 5) **FINANCE** – vytvořit finanční analýzu nákladů na bydlení a rozvíjet způsoby vícezdrojového financování.

## 1) KLIENTI

**Podpořit týmy, které pracují s klienty s chováním náročným na péči; ještě více zkvalitnit facilitaci a průběh schůzek IP, zapojit opatrovníky do plánování i realizace služby, a ještě více propracovat definici cílové skupiny a systém sociálního šetření u zájemců o službu.**

| <b>Podářilo se</b>  | <b>Nepodářilo se</b>   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Získat další byt v Lomnici nad Lužnicí</b><br/><i>Podářilo se nám podpořit dalšího klienta v jeho samostatnosti a současně snížit další skupinovou domácnost z 6 na 5 osob.</i></li></ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Získat další byty pro samostatné bydlení</b><br/><i>Podpořit snižování skupinových domácností ve smyslu zrušení dvoulůžkových pokojů a podpořit další klienty v jejich samostatnosti.</i></li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Rozjezd pracovní skupiny PBS</b><br/><i>Podářilo se postupně rozjet pracovní skupinu zaměřenou na práci s metodou Podpora pozitivního chování (PBS), která se uplatňuje u lidí s tzv. chováním náročným na péči.</i></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Spustit pracovní skupinu pro zapojení opatrovníků</b><br/><i>Rozjezd skupiny se přesunul do roku 2023.</i></li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Zkvalitnili jsme některé interní procesy při jednání se zájemci o službu</b><br/><i>Zrevidovali jsme postupy i metodiku pro jednání se zájemci o službu. Proces se tak zrychlí pro všechny strany.</i></li></ul>               |  |

## 2) ZAMĚSTNANCI

**Posílit oblast personalistiky včetně vytvoření manuálů zastupitelnosti členů managementu a pravidelně monitorovat spokojenost zaměstnanců.**

| <b>Podářilo se</b>  | <b>Nepodářilo se</b>   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Uskutečnit interní kurz „Asistujeme“</b><br/><i>Podářilo se nám připravit a realizovat sebezkušenostní a praktický seminář, kde si asistenti mohou alespoň modelově vyzkoušet, jaké je to být v kůži klienta.</i></li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Opět zavést teambuilding</b><br/><i>Vzhledem k dobíhajícím rizikům pandemie jsme odložili rozvojové aktivity týmů, a to do doby, než se situace více stabilizuje.</i></li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Účastnit se stáží a praxí</b><br/><i>Účastnili jsme se stáží a praxí v sociálních službách v Jihočeském kraji. Navíc se naše dvě kolegyně a jeden kolega účastnili zahraničních stáží se zaměřením na rozvoj a monitoring kvality (Německo, Izrael).</i></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Naplnit vybrané cíle ze strategického plánu</b><br/><i>Vlivem zásadních organizačních změn v Centru sociálních služeb Jindřichův Hradec a současně válečného konfliktu na Ukrajině byly práce na vybraných cílech strategickém plánu pozastaveny.</i></li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Zapojovat zaměstnance do pracovních skupin</b><br/><i>Pokračujeme v zapojení zaměstnanců do</i></li></ul>  |  |

|   |  |
|---|--|
| <p><i>vybraných pracovních skupin, jejichž smyslem je provazovat dobrou praxi naší služby napříč celým Naplno.</i></p>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Získat supervizora pro management</b><br/><i>Podařilo se nám získat nového supervizora pro MNG tým.</i></li> </ul>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Poskytnout zájemcům odborné stáže</b><br/><i>Podařilo se nám uskutečnit všechny plánované stáže pro sociální služby z Čech (organizace Sedmibarevno, Rytmus, Odlochovice, Jurta) i ze Slovenska v rámci národního projektu Deinštitucionalizácia zariadení sociálnych služieb – podpora transformačných tímov.</i><br/><i>Stáže nám přináší vzájemnou inspiraci a zkušenosti, které nás posouvají dopředu.</i></li> </ul> |  |

### 3) SLUŽBA

| Vypracovat záměr na zřízení nových služeb včetně nového zázemí pro vedení služby.  |   |
|--|---|
| Podařilo se  | Nepodařilo se   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Finalizovat podobu Strategického plánu</b><br/><i>Dokončili jsme první podobu strategického plánu, včetně úkolovníku a představili ji vedení organizace.</i></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Naplnit vybrané cíle ze strategického plánu</b><br/><i>Vlivem zásadních organizačních změn v Centru sociálních služeb Jindřichův Hradec a současně válečného konfliktu na Ukrajině byly práce na vybraných cílech strategickém plánu pozastaveny. Práce vedení služby byla výrazně orientovaná na akutní podporu rychle vybudovaného zázemí v Domově Pístina, včetně nastavení fungování objektu, řešení akutních problémů a personální podpory uprchlíků.</i></li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Naplnit vybrané cíle ze strategického plánu</b><br/><i>Vlivem zásadních organizačních změn v Centru sociálních služeb Jindřichův Hradec, které poznamenaly většinu roku, se podařilo rozběhnout jen některé cíle.</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uskutečnit některé Dny v lokalitách</b><br/><i>Vzhledem k dobíhající pandemii jsme odložili některá setkání v daných lokalitách.</i></li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Postupně se více zapojovat v odborných platformách a projektech MPSV</b><br/><i>Stále jsme aktivními členy Jednoty pro deinštitucionalizaci či Unie sexuálních důvěrníků.</i></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uspěť ve výzvě „Prostě normálně“</b><br/><i>Nedostali jsme se mezi vybrané organizace pro bono výzvy, která nám mohla přinést nezávislý audit služby, konzultační podporu a společná setkání organizací zapojených do projektu.</i></li> </ul>  |

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uskutečnili jsme první kroky směřující k možnému rozšíření našich služeb do budoucna</b><br/><i>S vedením CSS jsme začali jednat o rozšíření našich služeb.</i></li> </ul> |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zapojit se do dotačních výzev</b><br/><i>Podařilo se nám získat finanční podporu díky našemu zapojení do dotační výzvy města J. Hradec.</i></li> </ul>                     |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uskutečnit výjezdní porady managementu</b><br/><i>Porady cílit na zlepšení kvality naší služby a předávání zkušeností komunitních pobytových služeb.</i></li> </ul>        |  |

#### 4) VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ

| Aktivně šířit naši dobrou praxi a posílit oblast PR.  |   |
|---|---|
| Podařilo se   | Nepodařilo se   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zapojit se do komunitního plánování</b><br/><i>Postupně jsme se opět zapojili v jednotlivých ORP do komunitních plánování.</i></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uskutečnit některé Dny v lokalitách</b><br/><i>Vzhledem k vývoji a intenzitě pandemie jsme odložili některá setkání v daných lokalitách.</i></li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uskutečnit některé Dny v lokalitách</b><br/><i>Podařilo se nám uspořádat různá setkání vedení, zaměstnanců dané lokality a klientů, případně i opatrovníků s cílem více podpořit naše vztahy i spolupráci.</i></li> </ul> |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nominovali jsme zástupce z naší služby do SPRSS JČK</b><br/><i>Náš kolega byl nominován do pracovní skupiny střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje.</i></li> </ul>                           |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aktivně se prezentovat na Facebooku i webu</b><br/><i>V uplynulém opět vzrostl celkový počet pravidelně sledujících na našem FB profilu</i></li> </ul>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prezentovat se jako příklad dobré praxe v rámci odborných stáží</b><br/><i>Stále pokračuje velký zájem o odbornou stáž u nás. Začínáme přemýšlet o možném zpoplatnění stáží.</i></li> </ul>                               |   |

#### 5) FINANCE

## Vytvořit finanční analýzu nákladů na bydlení a rozvíjet způsoby vícezdrojového financování.

| Podařilo se  | Nepodařilo se   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Shromáždit podklady pro finanční analýzu nákladů na bydlení</b><br/><i>Z podkladů, které jsme měli k dispozici jsme shromážдили první data pro finanční analýzu nákladů na bydlení v individuálních i skupinových domácnostech.</i></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Vytvořit finanční analýzu nákladů na bydlení</b><br/><i>Vlivem zásadních organizačních změn v Centru sociálních služeb Jindřichův Hradec a současně válečného konfliktu na Ukrajině byly práce na vybraných cílech strategickém plánu pozastaveny.</i></li></ul> |

### Nejvíce jsme hrdí, že se nám v roce 2022 podařilo:

- **dopracovat strategický plán;**
- **propagovat naši komunitní službu** na univerzitách i v rámci stáží pro služby z ČR i Slovenska;
- **získat dotaci od města Jindřichův Hradec** a tím více podpořit klienty a týmy z J. Hradce v jejich sociálním začleňování;
- **uskutečnit setkání 3 komunitních pobytových služeb;**
- **od dubna 2022 poskytnout podporu válečným uprchlíkům z Ukrajiny.**



## Vyhodnocení naplňování vize, poslání, cílů a principů (zásad)

### Vize

- *Poskytujeme kvalitní a uznávanou sociální službu chráněné bydlení pro lidi s mentálním nebo kombinovaným postižením, a to jak ve stávajících rodinných domech, tak nově i v bytech v Jindřichově Hradci, Třeboni a v Lomnici nad Lužnicí.*
- *Klienti v naší službě žijí v maximální možné míře samostatně, chod své domácnosti vnímají i jako svou povinnost a odpovědnost; běžně využívají veřejné služby a chtějí-li, tak i zaměstnání na chráněném či volném trhu práce.*
- *Jako zaměstnanci všichni pracujeme s respektem k tomu, že naše práce je vzájemně závislá a propojená. Zjevným rysem našich pracovních týmů je směřování ke stejnému cíli, celková pohoda, dobrá pracovní morálka a dělba práce. To vše se projevuje v každodenní kvalitní asistenci klientům.*
- *Máme propracovaný systém práce s dobrovolníky, umíme je efektivně využít jako další formu individuální podpory klientů nebo managementu služby.*

**V rámci provázanosti krátkodobých cílů a vize je její hodnocení obsaženo již výše.**

Průběžně hodnotíme naplňování vize i na poradách managementu (viz zápisy z jednotlivých porad MNG, metodických porad, porad týmů, případné výstupy z výjezdních porad managementu a supervizí jednotlivých týmů).

## Vize do roku 2024

- *Jsme schopni nabízet lidem s mentálním postižením takovou podporu, která jim umožňuje žít plnohodnotný život občana se vším, co přináší.*
- *V tomto směru systematicky prosazujeme a ovlivňujeme kvalitu sociálních služeb.*
- *Jsme vyhledávaným zaměstnavatelem, který se stará a podporuje své zaměstnance a vychovává z nich odborníky.*

## Poslání

*Poskytujeme chráněné bydlení pro muže i ženy s mentálním postižením.*

*Podporujeme je v běžném životě tak, aby se na něm aktivně podíleli, byli součástí místní komunity a nesli odpovědnost za svá rozhodnutí.*

**Chráněné bydlení Naplno využívají ženy i muži**, máme obsazenou kapacitu. Služby se snažíme velmi přizpůsobovat (šít na míru) konkrétním potřebám jednotlivých klientů. Charakter služby a její fungování přirozeně vede klienty k zapojování do řešení záležitostí jejich každodenního života. Vše, co dělají, se odehrává v běžné komunitě a s využitím běžně dostupných veřejných služeb. **Snažíme se nepřijímat za klienty odpovědnost za jejich život** (co nejméně rozhodovat o jejich záležitostech, nechávat správu vlastních věcí na nich). S ohledem na cílovou skupinu a její specifika je tato část poslání ale naším nejobtížnějším úkolem.

*U některých klientů občas řešíme etické dilema, kdy nedokážeme odhadnout míru svobody, kterou klientovi předáváme ve vztahu k tomu, jak moc je schopen přijmout odpovědnost za své jednání. Někdy to přináší situace, kdy, již klient není schopen rozpoznat vlastní odpovědnost za činy i chování a jeho nepříznivá sociální situace se spíše prohlubuje (díky nízké míře poskytované podpory se dostává do situací, které ho ze společnosti vylučují, nálepkují, je v nich „ztracený“). Pomáhá v tom dobré individuální plánování, supervize nebo metodická setkání – do budoucna je ale nezbytné reagovat rychleji, všimnout si takových situací – být v tomto efektivnější.*

**U vytípaných klientů vnímáme jejich velkou potřebu žít více samostatněji a využít i jiný druh sociální služby. I proto chceme do budoucna rozšířit poskytované služby o terénní službu – Podpora samostatného bydlení.**

## Cíle služby (obecné)

- *Naplno... podporovat klienta při plánování vlastního života, hledání osobních cílů a umožnit mu zažívat pocit úspěchu při jejich dosahování.*
- *Naplno... podporovat klienta v samostatném rozhodování, uplatňování běžných občanských práv a plnění povinností, které z těchto práv vyplývají.*
- *Naplno... podporovat klienta v rozvíjení a udržení dovedností pro jeho život.*
- *Naplno... podporovat vazby klienta s rodinou a přáteli, pomáhat při navazování nových vztahů.*

**Určítým indikátorem úspěšnosti je i vyhodnocení naplňování cílů spolupráce jednotlivých klientů (viz dále). Je vidět, že se situace klientů mění (často vylepšuje a zkvalitňuje), i když to ne vždy vidí a jsou schopni zhodnotit samotní klienti služby.**

## Principy (zásady)

- *Do středu zájmu stavíme vždy klienty, jejich možnosti, potřeby, zájmy, důstojnost, práva a povinnosti.*
- *Při poskytování sociální služby uplatňujeme individuální přístup.*
- *Klienty bereme jako partnery, jejich spolurozhodování o průběhu služby vnímáme jako důležité.*
- *Ke klientům přistupujeme bez předsudků, negativního hodnocení a diskriminace.*
- *Klientům poskytujeme jen takovou podporu, jakou nezbytně potřebují.*
- *Věříme v možnosti a schopnosti klientů a snažíme se na nich stavět.*
- *Pomáháme klientům žít běžný život a získávat nové zkušenosti.*
- *Podporujeme klienty v mezilidských a partnerských vztazích. Respektujeme jejich sexualitu a nabízíme jim v této oblasti osvětu.*
- *Rodičovství klientů není prioritou naší služby, ale pokud k takové životní situaci dojde, nabízíme podporu.*
- *Při poskytování služby zachováváme diskrétnost a mlčenlivost.*
- *Poskytování služby stavíme na odborné a týmové práci zaměstnanců.*
- *Vytváříme domov, ne instituci.*

**Daří se nám naplňovat zásady při poskytování sociální služby, ale určité rezervy stále vnímáme zejména v míře nastavení asistence (podpory a péče) šité na tělo danému klientovi. Tzn. např. kolik podpory a péče můžeme dát, když ji klient sice v daném okamžiku potřebuje, ale současně ji buď nevyžaduje či odmítá.**

**Máme nastavené kontrolní mechanismy**, které průběžně dotváříme. Díky nim se nám rychleji vrací chyby, když je uděláme.

*Zároveň si uvědomujeme, že v chráněném bydlení budou stále existovat „umělé“ procesy, kterým se nevyhneme, a které v určitých fázích z domova vytváří instituci (např. inventury, povinné kontroly BOZP, revize elektrospotřebičů, zákaz kouření v rodinných domech apod.).*

## **Vyhodnocení plnění osobních cílů spolupráce jednotlivých klientů**

Chráněné bydlení Naplno **prostřednictvím týmu zaměstnanců a se zapojením klientů průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby jednotlivým klientům v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby.**

*Děje se tak průběžně na plánovacích schůzkách v rámci zavedeného systému individuálního plánování. Toto hodnocení je zachyceno v tzv. Portfoliu klienta a také v zápisech z plánovacích schůzek (dostupné v papírové i elektronické podobě v programu e-Quip). V rámci plánovacích schůzek dochází i k cyklickému přehodnocování nepříznivé sociální situace každého klienta a stanovování cílů spolupráce na následující období (vše viz nástroj Funguje / Nefunguje).*

## **Stanovené krátkodobé cíle na rok 2023**

Na základě Strategického plánu Chráněného bydlení Naplno 2022–2024, bylo stanoveno pět strategických oblastí, které fakticky definují i naše cíle pro rok 2023:

- 1) KLIENTI – pokračovat v záměru snižování počtu dvoulůžkových pokojů ve skupinových domácnostech; podpořit týmy, které pracují s klienty s chováním náročným na péči a dále rozvíjet metodu PBS; vytvořit nový systém spolupráce, lepší komunikace a zapojení opatrovníků; ještě více propracovat definici cílové skupiny.**
- 2) ZAMĚSTNANCI – podpořit personální stabilitu týmů vzhledem k častějším dlouhodobým PN.**
- 3) SLUŽBA – vypracovat a zřizovateli předložit záměr na zřízení nové služby (podpora samostatného bydlení) a možného rozvoje kapacit chráněného bydlení.**
- 4) VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ – aktivně šířit naši dobrou praxi a posílit vztahy s veřejností.**
- 5) FINANCE – vytvořit podklad finanční analýzy nákladů CHBN a monitorovat a rozvíjet způsoby vícezdrojového financování.**

*Plánování realizace uvedených cílů a průběžné vyhodnocování úspěšnosti jejich naplňování bude součástí porad managementu a nejužšího vedení. K jejich realizaci využíváme i Strategický plán Chráněného bydlení Naplno 2022–2024. Plán máme zveřejněný i na našich webových stránkách.*

V Jindřichově Hradci dne 6. 4. 2023

Mgr. Aleš Adamec  
vedoucí Chráněného bydlení Naplno