

# VYHODNOCENÍ POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ZA ROK 2019

Pro průběžné vyhodnocení krátkodobých cílů používá management Chráněného bydlení Naplno nástroj „funguje/nefunguje“, který analyzuje jednotlivé oblasti hodnocení z různých úhlů pohledu a popisuje, jak se věci mají v danou chvíli. Dále ukazuje, na čem je potřeba v budoucnu stavět (co zachovat či posílit), a co je třeba změnit.

Samotné hodnocení, jehož výstupem je tato zpráva, proběhlo v týmu managementu při provozních poradách v rozmezí 11/2019 až 1/2020.



## Vyhodnocení krátkodobých cílů služby pro rok 2019

**Pro rok 2019 si stanovil tým managementu Chráněného bydlení Naplno tyto krátkodobé cíle:**

- 1) Vyladíme asistenci klientům žijícím v bytech.
- 2) Proběhne poslední interní audit kvality na nejnovějším pracovišti J. Hradec – byty.
- 3) Zajistíme nové, lepší byty pro stávající obyvatele z nevyhovujících bytů (tzn. z bytů, kde chybí obývací nebo které nevyhovují svým členěním apod.).
- 4) Rozjede se práce navržených pracovních skupin zaměstnanců.
- 5) Do systému předpisů CHB Naplno postupně implementujeme jednotlivé metodiky domácností.
- 6) Posílíme značku Chráněného bydlení Naplno.

## 1) Vyladíme asistenci klientům žijícím v bytech.

Funguje	Nefunguje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Posílily se vzájemné vazby mezi asistenty a klienty v JH – byty.</b> <i>Je to dáno i tím, že tým pracující v bytech je stabilní a nedochází v něm tak často k obměnám.</i> <i>Dále také tím, že se čím dál více zlepšujeme v poskytování služby v pronajatých bytech, která má svá daná specifika (vztahy se sousedy, povinnosti nájemníků, vztahy s pronajímateli atd.).</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vnímáme nedostatečnou personální pružnost v situacích, kdy někdo dlouhodobě onemocní (jak asistenti nebo i klienti). Nezvládáme pak 100% zajistit odpovídající individualizovanou péči.</b> <i>Typické je to v situaci např. JH – bytů, kde nyní došlo ke zhoršení zdravotního stavu jedné klientky a my nedokážeme reagovat rychle a pružně, tzn. zajistit její 24hodinovou podporu, ani rychlé přestěhování jinam).</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Naučili jsme se (jak zaměstnanci, tak klienti) domlouvat a zajišťovat ideální rozsah a formu asistence v bytech.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Občasné rušení asistence na poslední chvíli ze strany klientů v bytech není pro organizaci služby ideální (vzniká pak čas, který má asistent původně vyblokován pro klienta, ale najednou mu vznikne volný čas, který již nedokáže efektivně využít).</b> <i>Např. zaměstnanec už je v terénu a následně má domluvenou další asistenci.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Služba v bytech je pro klienty více srozumitelná a většina asistentů ví, co má dělat.</b> <i>Je to dáno i složením klientů a rozsahem maximální možné časové přítomnosti asistenta.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nastala obměna týmu JH – byty a Lomnice II, a to ke vzájemné spokojenosti všech zainteresovaných stran.</b> <i>Týmy nyní fungují lépe. Odešli zaměstnanci, kteří nedrželi pravidla služby a přišli noví, kteří fungují lépe, což ovlivňuje atmosféru týmu i celkové nastavení asistence.</i></li> </ul>	

## 2) Proběhne poslední interní audit kvality na nejnovějším pracovišti J. Hradec – byty.

Funguje	Nefunguje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Audit proběhl a tým (popř. celá služba) nyní postupně implementuje všechna doporučení ze závěrečné zprávy.</b></li> </ul>	

### 3) Zajistíme nové, lepší byty pro stávající obyvatele z nevyhovujících bytů (tzn. z bytů, kde chybí obývací nebo které nevyhovují svým členěním apod.).

Funguje	Nefunguje
<ul style="list-style-type: none"> <li>Všechny nevyhovující byty byly opuštěny a nahrazeny lepšími.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Není dostatečná nabídka bytů (z pohledu ceny, kvality a dostupnosti). <i>Je velmi obtížné získávat nové byty do pronájmu, protože trh s nemovitostmi je v současnosti značně limitovaný.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>V případě jednoho bytu došlo k odstěhování jedné z klientek, byt nadále funguje jako byt pro 1 klienta a tím se stal vyhovujícím.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ceny pronájmů bytů jsou příliš vysoké. <i>Při respektování úhradové vyhlášky není možné zajistit, aby i při nastavení maximální úhrady od klienta/klientů byly pokryty celkové náklady daného bytu. Přitom často mají klienti dostatečné příjmy (důchod, zaměstnání), aby si náklady zaplatili. Limituje nás v tom druh poskytované služby (CHB) a úhradový strop.</i></li> </ul>

### 4) Rozjede se práce navržených pracovních skupin zaměstnanců.

Funguje	Nefunguje
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vznikly všechny plánované pracovní skupiny, které se průběžně schází. <i>Každá pracovní skupina má navíc svého určeného garanta, který zodpovídá za její činnost.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Práce skupin byla zahájena v době těsně před letními prázdninami. <i>Ukázalo se to jako nevhodně zvolené období – práce se nashromáždila, přes léto a dovolené opět usnula a na podzim se muselo začínat opět od začátku.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Z práce skupin jsou první hmatatelné výstupy využitelné pro službu <i>Např. skupina PR (univerzální šablona v Powerpointu, soubor propagačních předmětů, scénář k filmům, zadání pro úpravy webu aj.); skupina 6 v 1 (v eEquipu se sdílí pomůcky vytvořené v jednotlivých lokalitách); Dobrovolníci (chystá se nová metodika, karta dobrovolníka); Vztahy (připravují se nová pravidla, protokol sexuality); Zaměstnávání (v přípravě nápadovník, jak oslovovat zaměstnavatele). Všechny výstupy jsou veřejné (ve Spisovně služby v systému eEquip).</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nemáme úplně vyladěné složení skupin a zastoupení pracovníků ze všech lokalit. <i>Práce pak není úplně efektivní (některým členům chybí návaznost), nebo je potřeba, aby se v určité skupině sešli zástupci všech pracovišť/lokalit. Naopak někdy je obměna členů týmů při setkáních žádoucí (v kreativnějších pracovních skupinách – např. 6 v 1) – zvyšuje to pak efektivitu práce a možnost lepšího sdílení výstupů k více pracovníkům. Otázkou je, nakolik se nám daří do skupin opravdu zapojit i řadové asistenty nebo ve většině spíše jen členy managementu.</i></li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Skupina Sebeobhájci má za sebou navázání kontaktů se SPMP ČR, zažili první praktickou ukázkou.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Do skupiny Sebeobhájců se zatím nezapojili někteří lidé z řad přihlášených pracovníků.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ve skupinách se sdílí informace, nápady, zkušenosti, vytváří se nové nástroje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zatím nemáme ověřeno, jak moc efektivně se informace z pracovních skupin předávají do jednotlivých lokalit.</li> </ul>

## 5) Do systému předpisů CHB Naplno postupně implementujeme jednotlivé metodiky domácností.

Funguje	Nefunguje
<ul style="list-style-type: none"> <li>Došlo k zrevidování systému dokumentace. <i>Zpracován nový stupeň – metodiky domácností.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nepodařilo se nám vypracovat další metodiky domácností. <i>Vyhodnocení z výjezdní porady jsme nechali ladem = je nutné se tím opět zabývat.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vznikla univerzální šablona pro metodiky domácností (jednotný grafický styl).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vznikly první metodiky domácností. <i>Metodiky pro oblast zdraví.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vyhodnotili jsme, které další metodiky domácností mají do budoucna vzniknout jako povinné.</li> </ul>	

## 6) Posílíme značku Chráněného bydlení Naplno.

Funguje	Nefunguje
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vznikla pracovní skupina k PR.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Široká veřejnost (odborná i laická) nás nejčastěji vnímá jako součást Sociálních služeb Česká. <i>Je to dáno umístěním managementu. Častější je to přímo v Jindřichově Hradci, kde se rozlišování autonomie jednotlivých služeb stírá.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Získali jsme Cenu kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením za rok 2019. <i>Jedná se o významné ocenění s celkově vysokým kreditem v rámci Národního programu podpory kvality v ČR.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nejsme dostatečně autonomní službou, přestože jsme v mnoha směrech výrazně odlišní (komunitní vs. institucionální služby). <i>Jsme příliš svázaní s jinými institucionálními službami, stereotypním pohledem veřejnosti na organizaci. Z pohledu PR příliš schovaní „ve stínu“ celé organizace.</i></li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zdvojnásobila se nám sledovanost příspěvků na FB</b> počet označení „to se mi líbí“ u stránky (více jak 500) či jednotlivých zpráv.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Máme málo času a lidí, abychom se mohli věnovat kvalitnímu a propracovanému PR.</b> <i>Chybí nám k tomu specialisté, nikdo nám s tím nepomáhá, děláme to „na koleni“.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zvyšuje se počet zájemců z řad jiných sociálních služeb o odbornou stáž.</b> <i>Jsme vyhledávaným příkladem dobré praxe.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nejsme spokojeni s aktuální podobou webových stránek.</b> <i>A to i přesto, že prošly proměnou.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Společně přednášíme (i s klienty) a prezentujeme služby Chráněného bydlení Naplno odborné veřejnosti.</b> <i>Vysoké školy, odborné pracovní skupiny, workshopy v rámci různých projektů, konference apod.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Máme malou podporu pro vytváření propagačních předmětů.</b> <i>Máme nápady, ale chybí nám zdroje nebo podpora (či volnost rozhodování), lidi a čas pro jejich získávání.</i></li> </ul>



## 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).

## 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.*

Celkově vzato se nám daří dlouhodobě a se vzestupnou tendencí kvality i konkrétních výstupů (příkladů dobré praxe) naplňovat poslání služby.

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 nepřejímat 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.

**Také v některých dalších nových situacích klientů neumíme jednat rychle a pružně**, např. když se klient s nízkou mírou nezbytné podpory dostane do situace, kdy se mu zásadně **zhorší jeho zdravotní stav** a již není schopen žít v pronajatém bytu s asistencí v řádu několika hodin denně, ale jeho stav vyžaduje celodenní přítomnost pracovníka.

## 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.*

**Za poslední období se nám díky plošnějším zavedení týdenních plánů daří lépe pomáhat klientům, kteří potřebují konkrétněji a strukturovaněji plánovat svůj den.**

Na základě průběžných hodnocení **vnímáme největší posun v životě klientů**, kteří nově přišli z rodin nebo se přestěhovali z domů do bytů. Růst a úspěch vnímají především samotní klienti a jejich okolí. Současně ale nejsou u řady klientů posuny tak velké (s ohledem na dosažení „maxima možného“, přibývajících věku, zhoršujícího se zdravotního stavu atd.) a **u některých klientů je úspěch v jedné oblasti devalvován prohloubením nepříznivé situace v jiné oblasti** (viz téma svoboda, samostatnost a příležitosti života vs. odpovědnost za své jednání, soužití, pravidla ve společnosti). Zde vidíme, že u některých klientů je potřeba tuto hranici svobody a samostatnosti pomáhat lépe balancovat.

**Určitým 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.*
- *Pomáháme klientům s jejich vztahy, uvědomujeme si, že mezilidské vztahy jsou v životě každého člověka důležité.*
- *Podporujeme partnerské vztahy klientů. Prioritou naší podpory není ale rodičovství klientů.*
- *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 apod.). Účinným krokem k dalšímu posunu by mohl být např. vznik nové služby podpora samostatného bydlení. Pro část nejsamostatnějších klientů by se v podpoře nic zásadního nezměnilo, mohli by si plně hradit i náklady na živobytí (např. náklady na bydlení nyní často dotuje služba s ohledem na nemožnost vyšší úhrady dle vyhlášky).

## 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 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 2020

Na základě výše uvedeného hodnocení a s ohledem na priority a probíhající úkoly stanovil tým managementu Chráněného bydlení Naplno následující krátkodobé cíle pro rok 2020:

- 1) **Dokončíme a do praxe zavedeme dohodnuté metodiky domácností.**
- 2) **Změníme způsob vykazování úkonů péče klientům** (přejdeme na minutové vykazování).
- 3) **V asistenci klientům se zaměříme na včasné odhalování a rychlé zvládnutí situací, které nesou odklad** (např. flexibilita služby při změně zdravotního stavu klienta; ideální vyvážení hranic samostatnosti klienta vs. nezbytná míra jeho podpory v úkonech, kde neodhadne riziko).
- 4) **Posílíme ještě více značku CHB Naplno** (budeme aktivně vystupovat v odborných platformách Jednota pro deinstitucionalizaci, Unie sexuálních důvěrníků, na konferencích a odborných setkáních. Poskytneme stáže sociálním službám zapojeným v projektu DI Slovenské republiky).
- 5) **Vymyslíme a do praxe zavedeme nové postupy, které podpoří wellbeing<sup>1</sup> pracovníků a tím i ve výsledku celkovou kulturu a efektivitu služby.**

---

<sup>1</sup> blíže např. <http://prothea.cz/blog/co-je-wellbeing/>



Plánování realizace uvedených cílů a průběžné vyhodnocování úspěšnosti jejich naplňování bude součástí provozních porad managementu.

K jejich realizaci bude vytvořen plán s jasně definovanými úkoly, odpovědnými osobami a termíny splnění.

V Jindřichově Hradci dne 3. 3. 2020

Mgr. Aleš Adamec  
vedoucí Chráněného bydlení Naplno