

# VYHODNOCENÍ POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ZA ROK 2020

Pro průběžné vyhodnocení krátkodobých cílů za rok 2020 zvolil management Chráněného bydlení Naplno formu „podařilo se/nepodařilo se“. Samotné hodnocení, jehož výstupem je tato zpráva, proběhlo v týmu managementu při on-line poradách v rozmezí 1/2021 až 2/2021.

Naplňování cílů bylo samozřejmě ovlivněno i pandemií onemocnění covid-19 (dále jen pandemie), která zasáhla do života všech lidí. Naštěstí jsme díky komunitní formě poskytování sociální služby nemuseli nijak zásadně omezit podporu klientů.

## Vyhodnocení krátkodobých cílů služby pro rok 2020

**Pro rok 2020 si stanovil tým managementu Chráněného bydlení Naplno tyto krátkodobé cíle:**

- 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 zvládnání situací, které nesnesou 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/>

### 1) Dokončíme a do praxe zavedeme dohodnuté metodiky domácností.

Podařilo se	Nepodařilo se
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Zavést novou formu podpory pro vedení jednotlivých domácností – Den pro lokalitu</b> <i>Jednodenní setkání nejužšího vedení s vedením dané lokality s cílem otevřeně hovořit o jednotlivých oblastech naší práce – klienti, zaměstnanci, spolupráce, metodiky a postupy, možnosti a příležitosti apod.</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>Uskutečnit všechny Dny pro lokalitu v roce 2020</b> <i>Tým se posunula revize některých metodik a postupů jednotlivých domácností i do roku 2021.</i></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Postupně dokončit metodik domácností</b> <i>Podařilo se dokončit revizi metodik podpory zdraví klientů. Současně doladit některé postupy v jednotlivých domácnostech.</i></li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Začít kompletní revizi nástroje Zdravotní pas</b> <i>Byl vytvořen zcela nový formulář a do konce roku jsme zpracovali nové zdravotní pasy pro většinu klientů (dokončeno 2/2021).</i></li></ul>	

### 2) Změníme způsob vykazování úkonů péče klientům (přejdeme na minutové vykazování).

Podařilo se	Nepodařilo se
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Přejít na vykazování dle skutečně spotřebovaného času (po minutách).</b> <i>Systém nyní plně funguje ve všech lokalitách.</i></li></ul>	

### 3) V asistenci klientům se zaměříme na včasné odhalování a rychlé zvládnutí situací, které nesnesou odklad (např. flexibilita služby při změně zdravotního stavu klienta; ideální vyvážení hranic samostatnosti klienta vs. nezbytná míra jeho podpory v úkonech, kde neodhadne riziko).

Podařilo se	Nepodařilo se
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Začít spolupracovat s hospicem</b> <i>Pomohli jsme klientce nastavit důstojnou a profesionální péči při umírání v domácím prostředí. Díky zapojení hospice jsme současně získali dobré partnerství i nové zkušenosti do budoucna.</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>Pružně reagovat na potřeby klientů, které jsou velmi specifické</b> <i>Stále ještě hledáme cesty, jak být v některých situacích pružnější a překonávat bariéry dané systémem naší služby (stěhování v rámci domácností, obsazování volných míst, někdy neochota vyjít si vstříc mezi</i></li></ul>

	<i>jednotlivými pracovišti apod.) nebo jinými institucemi (např. nemocnice, veřejní opatrovníci, lékaři, majitelé bytů apod.).</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pandemie v chráněném bydlení</b> <i>Dokázali jsme velmi pružně reagovat na změny související s pandemií. Život klientů to zásadně neomezilo nad rámec běžných opatření (na rozdíl od jiných pobytových služeb). Dodržování běžných opatření a forma komunitní služby byly dostatečnou prevencí pro větší (plošné) nešíření nákazy. Nemuseli jsme omezovat služby v rozsahu individualizované péče.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zapojování externích odborníků</b> <i>Někdy nám trvá až příliš dlouho, než zpracujeme podklady pro konzultace s externími odborníky (viz např. náročné situace klientů - Dr. Jůn apod.). Na druhou stranu ale podporu externistů ve službě využíváme nadprůměrně oproti jiným sociálním službám (máme i vybudovanou síť kontaktů).</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hlídat cíle v IP</b> <i>Ne vždy ohlídáme na úrovni týmů jednotlivých domácností všechny dohodnuté cíle spolupráce a dílčí úkoly pro klienty. Na některé věci čeká klient příliš dlouho, i když se nejedná o organizačně složité věci.</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Některé clientské situace necháváme dojít příliš do extrému</b> <i>Máme častěji a lépe nabízet terapeutickou pomoc nebo stanovovat jasná pravidla. Např. oblast hygieny, péče o domácnost, alkohol a jiná těžká témata. Někdy bychom měli být aktivnější a důraznější.</i></li> </ul>

**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).

<b>Podářilo se</b>	<b>Nepodářilo se</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Máme nové webové stránky.</b> <i>Navrhli jsme novou podobu stránek, zjednodušili jsme je a využíváme je jako statický ekvivalent k našemu profilu na Facebooku (zde se navíc v uplynulém roce výrazně zvýšila sledovanost i celkový dosah některých příspěvků).</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Široká veřejnost (odborná i laická) nás nejčastěji vnímá jako součást Sociálních služeb Česká.</b> <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>• <b>Zásadně jsme se podíleli na vzniku dvou nových vzdělávacích filmů MPSV v rámci projektu Život jako každý jiný.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nejsme dostatečně autonomní službou, přestože jsme v mnoha směrech výrazně odlišní (komunitní vs. institucionální</b></li> </ul>

<p><i>Jednalo se o filmy Individuální plánování zaměřené na člověka a Život v komunitní sociální službě aneb jak zamezit zavádění ústavních zvyklostí. Filmy mají poměrně velký úspěch (i mezi vzdělavateli v sociálních službách, vyučujícími na VŠ atd.), na který jsme hrdí.</i></p>	<p><b>služby).</b> <i>Jsme příliš svázaní s jinými institucionálními službami, stereotypním pohledem veřejnosti na organizaci. Z pohledu PR jsme příliš schovaní „ve stínu“ celé organizace.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Neustále se zvyšuje 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>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>Postupně se více zapojujeme v odborných platformách a projektech</b> <i>Jednota pro deinstitucionalizaci, Unie sexuálních důvěrníků. Přihlásili jsme se k projektu Dobrá praxe MPSV (s naším systémem individuálního plánování).</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Přes velkou poptávku jsme uskutečnili pouze jednu stáž.</b> <i>Vzhledem k rizikům pandemie jsme odložili většinu stáží do doby, kdy bude bezpečné se setkat. A to včetně plánovaného setkání projektu DI Slovenské republiky</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Společně přednášíme (i s klienty) a prezentujeme služby i zkušenosti Chráněného bydlení Naplno odborné veřejnosti.</b> <i>Vysoké školy, odborné pracovní skupiny, workshopy v rámci různých projektů, konference, Kancelář ombudsmana apod. Nově se zapojujeme také on-line.</i></li> </ul>	

## 5) Vymyslíme a do praxe zavedeme nové postupy, které podpoří wellbeing pracovníků a tím i ve výsledku celkovou kulturu a efektivitu služby.

Podařilo se	Nepodařilo se
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>V rámci rizik a projevů spojených s pandemií udržet nastavení služby.</b> <i>Rychle jsme dokázali zavést nové postupy pro řešení projevů a rizik spojených s C-19.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stanovit si nové postupy pro podporu wellbeingu.</b> <i>Pandemie celkově ovlivnila soundéžnost, kvalitu neformálních vztahů napříč celou službou. Pandemie způsobila, že tento cíl nebylo možné vůbec realizovat.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Udržet komunikaci v době pandemie přes nové on-line formy.</b> <i>Prostřednictvím sociálních sítí např. WhatsApp, Messenger, Google Meet apod. jsme zrychlili přenos informací mezi jednotlivými týmy nebo v rámci</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nastavit běžnou podporu na jednotlivých pracovištích tak, jak to bylo v roce 2019.</b> <i>Nebyli jsme schopni při pandemii tohoto rozsahu zajistit adekvátní prostor pro vzájemnou osobní podporu napříč pracovišti (nebylo možné pořádat klasické porady</i></li> </ul>

<p><i>managementu.</i>  <i>Zavedli jsme on-line porady managementu a konzultace k IP tak, aby mohl být zajištěn co nejběžnější provoz služby bez ohledu na vládní epidemická opatření.</i>  <i>Využili jsme on-line nabídek pro vzdělávání nebo např. školení řidičů.</i></p>	<p><i>– místnosti, které jsme měli zapůjčené od měst a obcí, byly nedostupné. V rámci eliminace rizik nebylo možné se setkávat v celých týmech nebo poskytovat podporu mezi týmy či držet stejnou formu IP schůzek apod.).</i></p>
<p>• <b>Rychle reagovat a podpořit pracoviště v karanténě.</b>  <i>V případě výskytu pozitivních osob (klienti, zaměstnanci) jsme velmi rychle vymysleli postupy, jak pomoci danému pracovišti (od testování, přes dopomoc s nákupy, vykrytí služeb apod.).</i></p>	<p>• <b>Rozběhnout supervize v on-line formě.</b>  <i>V době pandemie jsme původně nechtěli přesunout supervize do on-line formy (na přání jednotlivých týmů). Náročnost situace ukázala, že nám to ale ve výsledku dost chybělo.</i></p>
	<p>• <b>Uskutečnit plánované výjezdní porady (včetně strategického plánování) a setkání s partnerskými organizacemi.</b>  <i>Vzhledem k rizikům byly tyto aktivity přesunuty na neurčito, což zásadně ovlivnilo naše plány.</i></p>

**Kromě výše uvedeného jsme hrdí, že se nám v roce 2020 ještě podařilo:**

- úspěšně projít inspekci kvality sociálních služeb (s plným počtem bodů za sledované SQSS a jen dvěma dílčími připomínkami k Sazebníku poskytovaných služeb a jejich účtování – ihned napraveno v požadované lhůtě);
- aktivně podpořit dva klienty v řízení o vrácení svéprávnosti;
- najít pro některé klienty nové pracovní příležitosti (Koupelny Ptáček, nová Chráněná dílna Sv. Jiljí v Lomnici nad Lužnicí);
- zapojit se do výzkumných aktivit Úřadu veřejného ochránce práv;
- s výraznou podporou Nadace Olgy Havlové a našich zaměstnanců získat elektrický vozík pro klientku a další drobné hmotné i finanční dary do jednotlivých domácností.



## 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 (i když v roce 2020 se s ohledem na omezení kvůli pandemii obsazování volných míst výrazně protahovalo). 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, všímat si takových situací – být v tomto efektivnější.

## Cíle služby (obecné)

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

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, zhoršujících 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. Na druhou stranu přináší takové situace klientům i nutnou míru životních zkušeností, na kterých je později možné stavět (viz příklad klienta, který se na konci roku 2020 rozhodl odstěhovat z chráněného bydlení do ústavní služby a po prožité dvouměsíční negativní zkušenosti se v únoru 2021 opět vrátil do komunitní služby).

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 v rodinných domech 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 2021

Na základě výše uvedeného hodnocení a s ohledem na priority a probíhající úkoly stanovil tým managementu Chráněného bydlení Naplno následující krátkodobé cíle pro rok 2021:

- 1) **Zrealizujeme strategické plánování**
- 2) **Udržíme nastavenou kvalitu služby i v době pandemie** – porady, IP a práce s klienty
- 3) **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).
- 4) **Vymyslíme a do praxe zavedeme nové postupy, které podpoří wellbeing<sup>2</sup> pracovníků a tím i ve výsledku celkovou kulturu a efektivitu služby.**

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 12. 3. 2021

Mgr. Aleš Adamec  
vedoucí Chráněného bydlení Naplno

---

<sup>2</sup> blíže např. <http://prothea.cz/blog/co-je-wellbeing/>