

VYHODNOCENÍ POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ZA ROK 2021

Pro průběžné vyhodnocení nastavených cílů pro rok 2021 a současně pro vyhodnocení stanovené vize Chráněného bydlení Naplno pro období 2018–2022 využil management naší služby konzultační procesy a podporu externího odborníka pro oblast strategického plánování. Výsledkem této formy hodnocení, koncepce a rozvoje je **Strategický plán Chráněného bydlení Naplno pro období 2022–2024**.

Naplňování cílů bylo částečně ovlivněno i situací kolem pandemie nemoci covid-19 (dále jen pandemie), která zasáhla do života všech lidí. Naštěstí jsme díky komunitní formě poskytování sociální služby a našemu nastavení nemuseli nijak zásadně omezit podporu klientů.

Vyhodnocení krátkodobých cílů služby pro rok 2021

Pro rok 2021 si stanovil tým managementu Chráněného bydlení Naplno tyto krátkodobé cíle:

- 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 deinstitutionalizaci, 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 wellbeing¹ pracovníků a tím i ve výsledku celkovou kulturu a efektivitu služby.

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

1) Zrealizujeme strategické plánování	
Podařilo se	Nepodařilo se
<ul style="list-style-type: none"> Zrealizovat celkem tři dny určené pro hodnocení služby, stanovení nové vize a vytvoření Strategického plánu <i>V rámci každého dne jsme se učili strategicky plánovat, vyhodnocovali naše cíle, původní vizi i principy a závěry přetvářeli do koncepčního a rozvojového plánu.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Mít dostatek času na dotažení plánu v daných termínech <i>Zejména vzhledem k pandemii se posunuly původně dané termíny v rámci plnění jednotlivých cílů Strategického plánu.</i>
<ul style="list-style-type: none"> Vytvořit novou vizi pro období 2022–2024 <i>Pro to, abychom se mohli dále rozvíjet a směřovat dál, byla navržena a následně i schválena nová vize naší služby.</i> 	

2) Udržíme nastavenou kvalitu služby i v době pandemie – porady, IP a práce s klienty	
Podařilo se	Nepodařilo se
<ul style="list-style-type: none"> Minimální omezení služby v době pandemie <i>Ze zkušeností, které jsme nasbírali v předchozím roce v rámci prvních vln pandemie, jsme vždy jen na nezbytně nutnou dobu omezili provoz naší služby, a to vždy pouze na daném pracovišti či domácnosti. Po většinu roku tak mohly proběhnout všechny plánované schůzky týmů, IP a porady. Chod služby se nijak zvlášť neomezil.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Opět zavést teambuilding <i>Vzhledem k rizikům pandemie jsme odložili rozvojové aktivity týmů, a to do doby, než se situace více stabilizuje.</i>
<ul style="list-style-type: none"> Uskutečnit některé Dny v lokalitách <i>Podařilo se nám uspořádat dvě různá setkání vedení, zaměstnanců dané lokality a klientů, případně i opatrovníků s cílem více podpořit naše vztahy i spolupráci. Každý z těch dnů byl trochu jiný, ale současně oba obohacující a motivující pro všechny strany.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Uskutečnit některé Dny v lokalitách <i>Vzhledem k vývoji a intenzitě pandemie jsme odložili některá setkání v daných lokalitách na rok 2022.</i>
<ul style="list-style-type: none"> Poskytnout zájemcům odborné stáže <i>Podařilo se nám uskutečnit všechny plánované stáže pro sociální služby z Čech i ze Slovenska. Stáže nám přinášejí vzájemnou inspiraci a zkušenosti, které nás posouvají dopředu.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Realizovat všechny plánované schůzky individuálního plánování <i>I přes všechny snahy nám pandemie znemožnila realizovat všechny plánované schůzky. Ale víme o tom, a jakmile to šlo, hledali jsme pro schůzky nové termíny. Jen v několika málo případech tak došlo k prodlení nebo kumulaci schůzek v měsíci.</i>

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).

Podařilo se	Nepodařilo se
<ul style="list-style-type: none"> Aktivně se prezentovat na Facebooku i webu <i>V uplynulém roce vyšlo mnohem více našich příspěvků a komentářů. A také jsme měli více sdílení a ohlasů. Vzrostl celkový počet pravidelně sledujících na našem FB profilu.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Změnit pohled široké veřejnosti (odborné i laické), aby nás nevnímala jako součást Sociálních služeb Česká. <i>Je to bohužel stále dáno umístěním managementu. Častější je to přímo v Jindřichově Hradci, kde se rozlišování autonomie jednotlivých služeb stírá.</i>
<ul style="list-style-type: none"> Prezentovat se jako příklad dobré praxe v rámci odborných stáží <i>Zájem o odbornou stáž u nás se stále zvyšuje (v minulém roce u nás byly služby nejen z ČR, ale i ze Slovenska).</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Mít více času a lidí, abychom se mohli věnovat kvalitnímu a propracovanému PR. <i>Chybí nám k tomu specialisté, nikdo nám s tím nepomáhá, děláme to „na koleni“.</i>
<ul style="list-style-type: none"> Postupně se více zapojovat v odborných platformách a projektech MPSV <i>Stále jsme aktivními členy Jednoty pro deinstitucionalizaci či Unie sexuálních důvěrníků. Prošli jsme externím hodnocením a byli jsme oceněni jako příklad Dobré praxe MPSV (naš systém individuálního plánování).</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Být dostatečně autonomní službou, přestože jsme v mnoha směrech výrazně odlišní (komunitní vs. institucionální služby). <i>Jsmo příliš svázáni s jinými institucionálními službami, stereotypním pohledem veřejnosti na organizaci. Z pohledu PR jsme příliš schovaní „ve stínu“ celé organizace.</i>
<ul style="list-style-type: none"> Prezentovat služby i zkušenosti Chráněného bydlení Naplno odborné veřejnosti. <i>Přednášeli jsme na vysokých školách (ZSF Jihočeské univerzity, FZS Univerzity Pardubice), zapojovali jsme se do odborných pracovních skupin MPSV, účastnili jsme se workshopů a konferencí v rámci různých projektů apod.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Mít specialisty v týmu pro různé oblasti <i>Pravidelnou práci s klienty zahájila jedna z našich kolegyně, která dokončila výcvik pro oblast práce se vztahy a sexualitou klientů. Mezi klienty je o to velký zájem. Další kolegyně prošla výcvikem a je specialistkou metody Podpory pozitivního chování.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Zapojit se do grantových a dotačních výzev <i>Podařilo se nám získat finanční či materiální podporu díky našemu zapojení do grantových a nadačních výzev (města, ČEZ).</i> 	

4) 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"> Překonávat problémy spojené s pandemií a udržet naši kulturu a lidské nastavení služby. <i>Ještě lépe než v předchozím roce, jsme rychle a daleko efektivněji dokázali reagovat na rizika spojená s pandemií, zavádět nové postupy a hledat ideální řešení náročných situací, podporovat se vzájemně před vyhořením a přetížením.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Stanovit si nové postupy pro podporu wellbeingu. <i>Pandemie sice už méně, ale stále dokázala ovlivnit sounáležitost napříč celou službou. Pandemie způsobila, že nebylo možné realizovat vše, co bylo v plánu na podporu wellbeingu (od týmových schůzek, teambuildingu, dní v lokalitách, porad apod.).</i>
<ul style="list-style-type: none"> Udržet komunikaci v době pandemie přes nové on-line formy. <i>Prostřednictvím sociálních sítí např. WhatsApp, Messenger, Google Meet apod. jsme zrychlili přenos informací mezi jednotlivými týmy nebo v rámci managementu.</i> <i>V rizikových případech jsme obnovili on-line porady managementu, supervize i konzultace k IP tak, aby mohl být zajištěn co nejběžnější provoz služby bez ohledu na vládní epidemická opatření či aktuální zdravotní situaci v dané domácnosti.</i> <i>Využili jsme také on-line nabídek pro vzdělávání.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Nastavit běžnou podporu na jednotlivých pracovištích tak, jak to bylo před pandemií. <i>Nebyli jsme vždy schopni při pandemii zajistit adekvátní prostor pro vzájemnou osobní podporu napříč pracovišti (nebylo možné pořádat klasické porady – 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>
<ul style="list-style-type: none"> Rychle reagovat a podpořit se navzájem i napříč službou. <i>V případě výskytu pozitivních osob (klienti, zaměstnanci) jsme využili osvědčené postupy, jak zvládnout situaci na daném pracovišti, stejně jako jak pomoci jinému pracovišti (od testování, přes dopomoc s nákupy, vykrytí služeb apod.).</i> <i>Jednotlivé týmy více spolupracovaly a posílily tak vzájemnou sounáležitost.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Uskutečnit výjezdní poradu managementu <i>Proběhla výjezdní porada managementu zaměřená na strategické plánování, z které vzešla nová vize i Strategický plán. Zároveň to bylo i částečně neformální a propojující setkání týmu managementu.</i> 	

Nejvíce jsme hrdí, že se nám v roce 2021 podařilo:

- díky dotaci od města Jindřichův Hradec podpořit klienty a týmy z J. Hradce v jejich sociálním začleňování;
- díky grantu od Nadace ČEZ získat nové vybavení (počítač a tiskárna) pro klienty a zaměstnance z pracoviště v Třeboni;
- převzít ocenění MPSV za dobrou (a následováníhodnou) praxi při individuálním plánování zaměřeném na člověka;
- mít ve svých řadách hned dvě specialistky – Pavlu Dobešovou, specialistku pro oblast vztahů a sexuality a Zuzanu Černou, specialistku v metodě Podpory pozitivního chování;
- propagovat naši komunitní službu na univerzitách i v rámci stáží pro služby z ČR i Slovenska;
- získat ocenění pro naši kolegyni – metodičku Ivanu Mládkovou, která v projektu Cena kvality získala individuální Cenu sympatie 2020–21. Ta není v tomto případě žádnou útechy nebo publika, ale skutečným oceněním výrazných individuálních kvalit daného pracovníka sociální služby;
- ocenit naše dobrovolníky za podporu, kterou nezištně věnují lidem se zdravotním postižením.



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 i výstupy z výjezdních porad managementu).

Nová 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 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 posláním 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.

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.*

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“, přibývajícího věku, zhoršujícího 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.

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.*
- *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.

V roce 2021 jsme naše zásady aktualizovali a zapracovali do nich zpřesnění týkající se limitů naší práce v oblasti vztahů a sexuality klientů.

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 2022

Na základě Strategického plánu Chráněného bydlení Naplno 2022–2024, bylo stanoveno pět strategických oblastí, které fakticky definují i naše 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 monitorovat a rozvíjet způsoby vícezdrojového financování.

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

K jejich realizaci využíváme Strategického plánu Chráněného bydlení Naplno 2022–2024, který má jasně definované úkoly, odpovědné osoby a termíny splnění. Plán máme zveřejněný i na našich webových stránkách.

V Jindřichově Hradci dne 28. 2. 2022

Mgr. Aleš Adamec
vedoucí Chráněného bydlení Naplno