



VYHODNOCENÍ POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ZA ROK 2023

Vyhodnocení poskytovaných sociálních služeb vnímáme jako jednu z forem naplňování Standardu kvality sociálních služeb č. 15 (SQSS).

Nedílnou součástí hodnocení dle SQSS č. 15 jsou i další dokumenty a výstupy, které průběžně využíváme pro hodnocení a zvyšování kvality poskytované služby. Jedná se zejména o:

- Strategický plán Chráněného bydlení Naplno 2022–2024;
- dvě realizovaná dotazníková šetření ve vztahu k zaměstnancům služby;
- Výroční zprávu Centra sociálních služeb J. Hradec;
- individuální plány klientů a průběžná měsíční shrnutí.

Vyhodnocování uvedených výstupů probíhalo průběžně v rámci porad managementu, nejužšího vedení, zpětné vazby od kolegů z jiných služeb, opatrovníků, spolupracujících organizací, stážistů apod.

Souhrnné vyhodnocení krátkodobých cílů roku 2023 proběhlo na výjezdní dubnové poradě 2024, kde každé pracoviště odprezentovalo výstupy svých týmů. Tyto výstupy jsou souhrnně uvedeny níže pod každou z pěti strategických oblastí.



Vyhodnocení krátkodobých cílů služby pro rok 2023

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

Souhrnné výstupy z jednotlivých pracovišť (SWOTky) s ohledem na dané cíle a další přesahy:

1) KLIENTI

Podářilo se	Nepodařilo se
Průběžně podporovat klienty v rámci stěhování do nových bytů, do skupinových domácností v bytech, včetně jejich adaptace na nové prostředí	Vyladit spolubydlení (vztahy, atmosféru) ve vybraných skupinových domácnostech
Udržet canisterapii (spolupráce s canisterapeutickým výcvikovým střediskem Hafík)	Podpořit vybrané klienty v jejich vztazích s rodinou
Podpořit prvního klienta v rámci unikátní metody PBS	Lépe motivovat vybrané klienty k aktivitám, změnám v jejich stereotypech
Zavést pravidelné setkávání klientů v oblasti vztahů a sexuality (Pánský a Dámský klub)	Vybrané klienty podpořit v oblasti stravování
Nastavit podporu při důstojném odcházení ze života	Udržet u vybraných klientů jejich zdravotní stav (zhoršení kvůli civilizačním chorobám, stáří apod.)
Pomoci klientům realizovat setkání pro kamarády, příbuzné klientů a pozvané hosty (např. společné setkání)	Motivovat vybrané klienty k dodržování společných dohod (např. služby v rámci skupinové domácnosti)
Vyladit spolubydlení (vztahy, atmosféru) ve vybraných skupinových domácnostech	U některých opatrovníků nastavit dobře spolupráci a podporu klientů
S podporou nového psychiatra pomoci vybraným klientům v oblasti jejich duševního zdraví	Dotahovat všechny procesy spojené se stěhováním (primárně u stěhování většího množství lidí v jeden den)

Doprovázet klienty na výlety, dovolené dle jejich přání, více a lépe individualizovat podporu a péči	Vyřešit spokojenost vybraných klientů v rámci jejich bydlení (vztahy v domácnosti apod.)
Podpořit vybrané klienty v oblasti hospodaření s penězi, navýšení částky pro hospodaření s penězi	Ještě lépe připravit klienty pro přechod do nové služby Podpora samostatného bydlení
Dobře asistovat i lidem s vysokou mírou nezbytné podpory	U vybraných klientů najít vhodné zaměstnání
Podporovat klienty v zaměstnání, včetně vyhledávání nových pracovních příležitostí	Zvýšit příspěvek na péči u vybraných klientů
Podporovat klienty v jejich individuálních aktivitách (kurzy, výstava, dovolené, výlety apod.)	Podpora začlenění u všech klientů
Podpořit navrácení svéprávnosti u vybraných klientů	Nastavení dobré asistence u vybraných klientů
Vyhledat nové lékaře – specialisty	
Realizovat zejména úpravu pokojů klientů dle jejich přání a představ, a to včetně vybavení	
Podporovat klienty v oblasti jejich zdraví (příspěvky od ZP, rehabilitace, lázeňské péče apod.)	
Podporovat klienty s chováním náročným na péči	

2) ZAMĚŠTNANCI

Podařilo se	Nepodařilo se
Realizovat dva dotazníky spokojenosti zaměstnanců	Spolupracovat se všemi zaměstnanci (zhruba s 2 % zaměstnanců jsme se museli rozloučit)
Uspořádat dvě výjezdni porady (z toho jedna i se zástupci vedoucích domácností)	Najít rychle nové DPP na údržbu
Zavést nové postupy a z nich vyplývající změny (výkazy práce v IS Cygnus, dlouhodobé plány, rozšíření práce finančního referenta v nových modulech programu Gordik)	Mít všechny procesy vyladěné (stále je na čem pracovat)
Posílit spolupráci v týmech při zavádění výše uvedených změn	Vybrat nového asistenta (na některá pracoviště – lokality není tolik zájemců o místo)
Nastavit a využívat nové on-line formy proškolení zaměstnanců v oblasti BOZP, PO, GDPR apod.	Všem zaměstnancům vyjasnit změny v rámci dlouhodobých plánů apod.
Zrealizovat všechna školení pro zaměstnance (včetně interních kurzů)	
Průběžně odměňovat zaměstnance za jejich odvedenou práci	
Vytvářet a podporovat dobrou týmovou spolupráci a atmosféru, včetně vzájemné	

podpory při zastupování	
Vybrat nové kolegy a kolegyně do služby	
Dobře rozdělovat práci v týmu (kompetence, delegování úkolů, administrativa apod.)	
Zvládat nové, těžké situace	
Zvládnout nově asistenci i lidem v bytech	
Aktivně spolupracovat v pracovních skupinách	
Podporovat neformální setkávání týmů	
Předávat zodpovědnost na klienty	
Navýšit jeden úvazek pro chráněné bydlení	
Vzájemná podpora z jednotlivých pracovišť (výsluha nočních, běžné asistence, podpora jiného týmu při s-vizi apod.)	
Získat muže do týmu	
Ocenit zaměstnance (např. nominací na ocenění Pečovatel roku 2023)	
Nové zkušenosti s vysokou podporou klienta s velkým fyzickým hendikepem	
Zlepšit pracovní zázemí pro zaměstnance	
Pokrývat delší pracovní neschopnosti	

3) SLUŽBA

Podařilo se	Nepodařilo se
Průběžně naplňovat strategický plán	Pracovat se strategickým plánem v rozsahu dle naší představy
Zvýšit individuální počet domácností na 27. A tím pádem i snížit počet osob využívaných skupinové domácnosti (z 6 na 5 osob nebo z 5 na 4 osoby)	Najít vztahy v komunitě pro lidi s vysokou mírou nezbytné podpory
Více rozhybat práci dvou novějších pracovních skupin (PBS a Opatrovníci)	Zrealizovat všechny opravy
Připravit spuštění nové terénní služby – Podpora samostatného bydlení (stáže, konzultace, žádost o registraci a dotační řízení)	Spolupráce s některými vybranými sociálními službami
Aktivní spoluúčast na jednáních komunitního plánování v OPR J. Hradec, Třeboň a České Budějovice a na jednání Střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje	Zavést teambuildingy po covidové odmlce
Být aktivní součástí Unie sexuálních důvěrníků, Centra pro podporu transformace a Jednoty pro deinstitucionalizaci	Zrušit všechny dvoulůžkové pokoje
Zrealizovat stáže pro zájemce z jiných sociálních	Upravit vytápění v rohových pokojích (stále jsou

služeb	poměrně chladné ve srovnání s ostatními místnostmi)
Získat nové prostory pro školení v Třeboni	Nedostatek místa na větší počet kompenzačních pomůcek
Vydat Protokol sexuality	Psaní zpráv pro opatrovníky – do jaké míry je nastavený systém efektivní
Spolupracovat se zaměstnavateli klientů	
Plánovat a realizovat (individuální plánování, týmové schůzky, vzdělávání apod.)	
Průběžně vykazovat a zaznamenávat průběh služby do eQuipu	
Spolupracovat s opatrovníky (u veřejných navíc i formou společného vzdělávání)	
Podporovat klienty ve využívání běžných služeb, vzdělávání, zapojení do komunity (kostel, Sokol, kurzy, vzdělávání, dobrovolnictví apod.)	
Požízovat různé kompenzační pomůcky pro klienty (usnadnění práce asistentům) – např. elektrický invalidní vozík	
Udržet stavy spotřeby energií v běžné normě	
Spolupracovat s návaznými, nejen sociálními, službami (Charita, hospic Sv. Kleofáše, Domov Libnič a CSS Empatie, Arpida, domácí péče a další)	
Podpora týmů formou supervizí	
Uskutečnit setkání 3 komunitních sociálních služeb	
Plánovat a realizovat opravy, nákupy, větší investice	
Spolupráce mezi pracovišti – lokalitami navzájem	
Shánět dary, a to i finanční (pro potřebu klientů i služby)	
Vzájemně využívat (sdílet) vozový park (auta s plošinou pro přepravu osob na vozíku)	

4) VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ

Podařilo se	Nepodařilo se
Spolupracovat s firemními dobrovolníky přes platformu Byznys pro společnost	Vyhotovit PR plán
Spolupracovat s úřady v daných místech poskytování služby	Nemáme žádné externí spolupracující odborníky na PR (dobrovolná platforma)

Nastavit a realizovat spolupráci s SOU Lišov	Oslovit více dobrovolníků
Podílet se na vánočních adventních trzích v J. Hradci a Křemži a na ChariFary aktivitě v Lomnici nad Lužnicí	Uskutečnit putovní výstavu v Lišově
Získat 1 000 nově sledujících náš facebookový profil	
Spustit Instagram	
Ve třech městech zrealizovat putovní výstavu o naší službě	
Postupně zavést změnu vizuálního stylu	
Aktivně prezentovat službu v rámci přednášek a workshopů v ČR	
Oslovit dobrovolníka na výrobu PFka	
Pracovat s nejbližšími sousedy (zejména v individuálních domácnostech – pronajaté byty)	
Malinko rozšířit tým dobrovolníků	
Spolupracovat se zástupci měst a obcí, politiky	
Oslovit veřejnost pro individuální podporu klienta (Donio, charitativní akce)	

5) FINANCE

Podařilo se	Nepodařilo se
Připravit podrobnou analýzu nákladovosti jednotlivých domácností naší služby	Vytvořit finanční analýzu pobytových služeb
Úspěšně podat grant do Nadace ČEZ (pro podporu metody PBS)	Najít jiné uplatnění pro objekt v Pístině
Úspěšně podat žádost o dotaci od města J. Hradec	Dobře šetřit s energiemi ve všech domácnostech
Realizovat naplánované investice a opravy	Získat větší finanční prostředky z jiných grantů, nadací apod.
Podpořit větší spolupráci s domácí péčí a vybranými lékaři	

PŘESAHY

Podařilo se	Nepodařilo se
Udržet zázemí pro válečné uprchlíky z Ukrajiny, a od září (po opuštění objektu) postupně objekt zakonzervovat	Větší spolupráce s některými neziskovými organizacemi

Nejvíce jsme hrdí, že se nám v roce 2023 podařilo:

- získat více nových bytů pro individuální bydlení;
- aktivně rozjet pracovní skupinu PBS, a to i díky finanční podpoře Nadace ČEZ;
- zavést do praxe nové postupy v pracovních výkazech a účetnictví;
- nominovat kolegyni na ocenění Pečovatel roku 2023;
- získat firemní dobrovolníky a začít spolupracovat s SOU Lišov;
- získat více jak 1 000 sledujících na facebooku;
- zaregistrovat novou sociální službu – Podpora samostatného bydlení;
- aktivně podporovat válečné uprchlíky z Ukrajiny (do 9/2023).



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).

Vize do roku 2024

- *Jsmo 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.*
- *Jsmo 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.

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“, 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.

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.

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 bude spuštění nové služby podpora samostatného bydlení, jejíž vznik jsme společně se zřizovatelem připravili na březen 2024.



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 2024

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

- 1) **KLIENTI** – pokračovat v záměru snižování počtu dvoulůžkových pokojů ve skupinových domácnostech (poslední 3); 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** – začít poskytovat novou terénní službu podpora samostatného bydlení.
- 4) **VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ** – aktivně šířit naši dobrou praxi a dále posilovat vztahy s veřejností.
- 5) **FINANCE** – vytvořit podklad finanční analýzy nákladů CHBN a hledat cesty k vícezdrojovému financování

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

K jejich realizaci využíváme stejně tak i 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 2. 5. 2024

Mgr. Aleš Adamec
vedoucí Chráněného bydlení Naplno