



Vyhodnocení poskytovaných sociálních služeb

za rok 2024

*Žít naplno
dává smysl!*

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. Zejména:

- Strategický plán Chráněného bydlení Naplno 2022–2024;
- Výroční zprávu Centra sociálních služeb J. Hradec;
- individuální plány klientů a průběžná měsíční shrnutí.

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

Souhrnné vyhodnocení krátkodobých cílů roku 2024 proběhlo na první poradě managementu 2025, kde každý vedoucí pracoviště odprezentoval výstupy svého týmu. Tyto výstupy jsou souhrnně uvedeny níže pod každou z pěti strategických oblastí.



Vyhodnocení krátkodobých cílů služby pro rok 2024

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

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

1) KLIENTI

Podařilo se	Nepodařilo se
<p>Podařilo naplnit většinu krátkodobých cílů stanovených ve strategickém plánu:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pokračovali jsme v podpoře individualizovaného bydlení, čímž jsme se přiblížili ke snížení počtu dvoulůžkových pokojů ve skupinových domácnostech.• Intenzivně jsme se věnovali klientům s chováním náročným na péči. Pokračovala práce s vybranou klientkou v rámci metody PBS (včetně pobytu na chatě v Ratmírově), probíhala cílená podpora a došlo ke zklidnění psychického stavu u několika dalších klientů.• Dařilo se posilovat samostatnost klientů – někteří začali sami nakupovat, jiní zvládli cestovat autobusem nebo vařit mimo domluvu ve skupinové domácnosti.• Podařilo nastavit systém praní v jednom z domů v J. Hradci a omezit plýtvání jídlem.	<p>Některé plánované kroky se nepodařilo zcela realizovat nebo jejich naplnění zůstává otevřené:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nepodařilo se systematicky zavést měsíční souhrny pro opatrovníky, ačkoli snaha o posílení vzájemné komunikace trvala po celý rok.• Nebylo možné snížit počet dvoulůžkových pokojů ve všech plánovaných případech.• Nepodařilo se sehnat více bytů vzhledem k rozpočtu.• Soužití klientů v některých skupinových domácnostech.• V oblasti asistence máme stále nejistotu v tom, jak nejlépe podpořit některé klienty – hledáme vhodnější a funkčnější způsoby práce s jejich potřebami a motivacemi. <p>U některých z těchto oblastí věříme, že se k nim v roce 2025 vrátíme s novými nápady a silami.</p>

- **Dokázali jsme naplnit mnoho individuálních přání** – ať už šlo o nákupy, zážitky, dovolené nebo osobní aktivity.
- Podařilo se zajistit péči **nového psychiatra**.
- Věnovali jsme se **spolupráci s opatrovníky** – proběhla společná setkání, zlepšila se komunikace, ale i podpora v oblasti peněz.
- U několika klientů jsme řešili **náročné zdravotní komplikace**.
- U několika klientů se podařilo **udržet či nově zajistit zaměstnání**.
- Pokračujeme v postupném **zpřesňování definice cílové skupiny** v návaznosti na zkušenosti z praxe.

Celkově hodnotíme rok 2024 jako **klidný a stabilní**, s konkrétními pozitivními posuny v individuálním rozvoji klientů a posilování týmové odbornosti.

2) ZAMĚŠTNANCI

Podařilo se	Nepodařilo se
<p>Rok 2024 byl ve znamení týmové soudržnosti a stability. Přestože došlo k několika větším změnám, týmy zůstaly pevné, spolupracující a zvládly i nové výzvy bez větších výkyvů.</p> <ul style="list-style-type: none"> • V průběhu roku nás nezasáhly žádné velké dlouhodobé pracovní neschopnosti, což významně přispělo ke stabilitě týmů i plynulému chodu služby. • V týmu došlo k přirozeným (ale i plánovaným) personálním změnám – ukončení pracovního poměru, odchod či přechod na jiné pracoviště některých asistentů znamenal i prostor pro nové impulzy. Přijetí nových asistentů proběhlo hladce, nové posily do týmu dobře zapadly a přinesly vlastní přístup i energii. • Zvládli jsme nové výzvy spojené s příchodem nových klientů – týmy pružně reagovaly a nastavily kvalitní asistenci. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne vždy se nám podařilo vybrat dobře kolegyně do týmu, což ovlivnilo týmovou dynamiku. • Někteří dobří asistenti během roku odešli. Přineslo to potřebu hledat nové kvalitní pracovníky, což se ne vždy dařilo. • Zvýšená nemocnost některých zaměstnanců komplikovala stabilitu týmů a plynulost služeb. • Nedařilo se plně porozumět a smířit se s dlouhodobým plánem. • Nedostatečná orientace v systému Cygnus omezila efektivitu některých procesů. • Některé plánované teambuildingové aktivity nebyly realizovány. • Stabilizace některých týmů byla ztížena častými výběrovými řízeními, která komplikovala dlouhodobější personální kontinuitu.

- **Stabilitu týmu podpořila dobrá týmová spolupráce, pravidelné porady a supervize**, které zaměstnanci hodnotili jako opravdu přínosné. Nebo pravidelné návštěvy na pracovištích našeho šéfa.
- Uspořádali jsme **teambuildingy a vánoční večírky**, které přispěly k posílení vztahů a dobré atmosféry.
- V průběhu roku jsme mohli **finančně ocenit kvalitní práci zaměstnanců** formou měsíčních a půlročních odměn.
- Podařilo se nám **obsadit volné úvazky**.
- Dařilo se zajistit **výpomoc napříč lokalitami**.
- Podařila se **plánovaná změna na pozici finanční referentky**, která proběhla hladce.

Zaměstnanci opakovaně vyjadřovali, že tým je **spolehlivý, stabilní a funkční**, což mělo zásadní vliv i na kvalitu podpory poskytované klientům.

- Kvůli personálním změnám se nepodařilo **uskutečnit některé plánované dlouhodobé dovolené klientů**.

3) SLUŽBA

Podařilo se	Nepodařilo se
<ul style="list-style-type: none"> • Úspěšně jsme podpořili přechod vybraných klientů do nové služby Podpora samostatného bydlení (PSB), čímž jsme rozšířili nabídku služeb. • Celkově se nám podařilo úspěšně rozjet novou službu PSB, která už začíná plnit svůj účel a pomáhá klientům ve větší míře žít samostatně. • Zavedli jsme nový a efektivnější systém zápisů. • Podporujeme týmovou spolupráci napříč službami – výpomoc pomáhá posilovat vztahy a koordinaci. • Aktivně fungují pracovní skupiny zaměřené například na PBS, vztahy a sexualitu, opatrovníky a zasílání pravidelných zpráv. 	<ul style="list-style-type: none"> • Předávání informací při přechodu klientů do služby PSB nebylo vždy plynulé a úplné. • Inventury a stěhování věcí klientů během přechodu do PSB. • Úklid v bytech CHB částečně přebíráme my za klienty, což není vždy výsledkem ztráty schopností, ale spíše nedostatečné podpory v oblasti samostatného vedení domácnosti; nicméně máme za byty zodpovědnost, proto někdy přebíráme iniciativu v oblasti úklidů. • Vztahy klientů mimo službu – neformální přátelství a kamarádství – stále zůstávají oblastí, kde je potřeba více pomoci a podpory. • Stále máme k dispozici dvoulůžkové pokoje. • Nepodařilo se navýšit personální kapacitu PSB o plánovaný 1 úvazek, což

limituje další rozvoj podpory. Chceme to napravit v příštím roce.

4) VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ

Podařilo se	Nepodařilo se
<ul style="list-style-type: none">• Udrželi jsme a prohloubili dobré sousedské vztahy, ale i vztahy s pronajímateli bytů v lokalitách, kde působíme.• Aktivně využíváme sociální sítě a prezentujeme naši dobrou praxi.• Rozšířili jsme okruh dobrovolníků (a to i ze společnosti ADRA).• Realizovali jsme řadu dobrovolnických aktivit a akcí, například Dny s firemními dobrovolníky, výstavu obrazů či podporu dovolených klientů.• Dařilo se nám ocenit naše dobrovolníky, podporovatele, ale také zaměstnance.• V rámci další spolupráce jsme našli a využili další formy podpory – např. sponzorské vymalování místností od cechu malířů.• Aktivně jsme se zapojili do práce s veřejnými opatrovníky – proběhla řada schůzek a setkání, které pomáhají zlepšovat komunikaci a spolupráci.• Rozvíjíme spolupráci s dalšími sociálními službami – například uspořádali jsme společné setkání tří služeb, nabízíme odborné praxe a stáže (nově zpoplatněné).• Podporujeme větší viditelnost naší služby na akcích, konferencích, workshopech a výstavách, což přispívá k šíření dobré praxe i povědomí o naší činnosti.	<ul style="list-style-type: none">• Nedaří se nám najít ideální cesty, jak podpořit klienta, který svou nevyzpytatelnou povahou někdy narušuje dobré sousedské vztahy.• Nepodařilo se zrealizovat všechny opravy.• Nedaří se nám dostatečně rozšířit počet dobrovolníků, což omezuje možnosti podpory klientů i realizace aktivit.• Máme ještě rezervy ve viditelnosti služby – chtěli bychom být více rozpoznatelní a aktivněji prezentovat naši práci.

5) FINANCE

Podařilo se	Nepodařilo se
<ul style="list-style-type: none">• Úspěšně jsme získali dotaci od Města	<ul style="list-style-type: none">• Náklady na nájem jednoho pronajatého

<p>Jindřichův Hradec a Třeboně, které výrazně podpořily financování našich aktivit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizovali jsme několik důležitých investic a oprav – například výměnu počítačů, opravy kuchyňských linek či pořízení nového zahradního domku. • Zajistili jsme další byt v lokalitě, což přispělo ke zlepšení podmínek pro klienty. • Pořízením robotické sekačky jsme usnadnili údržbu velké zahrady v Lišově a snížili náklady na provoz. 	<p>domu jsou vyšší, do budoucna budeme hledat jiné řešení.</p>
---	---

PŘESAHY

Podařilo se	Nepodařilo se
<ul style="list-style-type: none"> • Připravili jsme a úspěšně zvládli přestěhování klientů mezi našimi službami – z domova pro osoby se zdravotním postižením do chráněného bydlení, včetně přestěhování mezi byty/domácnostmi v rámci služby. • Zvládli jsme nové výzvy spojené se stěhováním, adaptací klientů v novém prostředí, nástupem nových asistentů a spoluprací s novými lékaři. • Přijali jsme změny, které nám usnadňují práci a ušetří administrativu Cygnus (výkazy práce, dlouhodobé plány), GPS dozor (odpadlo ruční zapisování jízd), platební karty pro vybírání záloh. • Podpořili jsme vybavení nových bytů, klíčových oprav. • Zrušili jsme normu na stravu, klienti si nakupují přímo. • Udrželi jsme fungování a rozvoj podpůrných skupin – např. Dámský a Pánský klub, Sebeobhájci. Máme druhou sexuální důvěrnici. • Podpořili jsme klienty v udržení zaměstnanosti, kulturních aktivitách a individuálních zájmech, včetně realizace výstav a tvorby knihy o životě klienta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nedostatečně pracujeme se strategickým plánem, chybí nám efektivní kontrolní mechanismy a jasná vize pro další období. • Komunikace a spolupráce s některými majiteli bytů je těžká, což komplikuje opravy a údržbu. • Nepodařilo se vyřešit všechny provozní problémy – špatný signál v kanceláři asistentů ve Francouzské, nevyhovující prostory v Horní Kapli, mokré zdi a plíseň v koupelnách. • Konfliktní soužití některých klientů v rámci domů a problémy s dodržováním pravidel. • Nedaří se nám dostatečně rychle a efektivně řešit problémové situace a zaměstnance, což ovlivňuje kvalitu asistence a provozu. • Stále máme nedostatky v jednotnosti asistence, kvalitě a zpětné vazbě. • Nejsou vyřešené všechny organizační otázky v rámci restrukturalizace. • V oblasti klientské podpory máme rezervy v motivaci některých klientů k aktivnějšímu životnímu stylu a zapojení do aktivit.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Úspěšně jsme zvládli náročné zdravotní situace klientů, včetně dlouhodobé podpory a doprovázení při odchodu ze života. • Zrealizovali vzdělávání vedoucích zaměstnanců v digitálních dovednostech. | <ul style="list-style-type: none"> • Dosud nejsme schopni zcela eliminovat ústavní prvky ve skupinových domácnostech. • Chybí nám dokončit revizi několika vnitřních předpisů. |
|---|--|

Naše významné události za rok 2024:

- **Nové byty pro individuální bydlení.** I v minulém roce jsme rozšířili nabídku individuálních pronájmů v bytech, což znamená další krok k větší samostatnosti a nezávislosti klientů.
- **Ocenění Pečovatel/ka roku.** Kolegyně, paní Iveta Bubelová, vedoucí domácností z Lomnice I, získala prestižní Národní cenu sociálních služeb. Bylo to velké ocenění její práce, které převzala na slavnostním vyhlášení za účasti první dámy ČR, paní Evy Pavlové.
- **Dobrovolnická malířská akce.** Díky odborníkům z Cechu malířů, lakýrníků a tapetářů ČR se podařilo vymalovat domovy klientů v Jindřichově Hradci. Do akce se zapojilo dvanáct dobrovolníků včetně výkonného ředitele cechu Pavla Žatečky. Akce získala poměrně velkou mediální podporu i pozornost veřejnosti.
- **Rozvoj a rozšíření terénní služby Podpora samostatného bydlení (PSB)** i s novými klienty a zavedením efektivnější individuální podpory.



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

Vize

- *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.*

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, pracovních skupin i výstupy z výjezdních porad managementu).

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. 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, metodická setkání či práce jednotlivých pracovních skupin. Stále je však potřeba 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 zaznamenáváme **nejvýraznější pokrok u klientů, kteří se přestěhovali z domovů do bytů.** Růst a úspěch těchto klientů vnímají nejen oni sami, ale také jejich okolí.

Současně si uvědomujeme, že u řady klientů nejsou posuny tak výrazné, což souvisí s dosažením jejich „maxima možného“, stárnutím či zhoršujícím se zdravotním stavem. U některých klientů pak může úspěch v jedné oblasti být vyvážen zhoršením situace v jiné – například v otázkách svobody, samostatnosti a odpovědnosti za vlastní jednání, soužití a dodržování pravidel společnosti.

V těchto případech je důležité pomáhat klientům lépe balancovat hranici mezi svobodou a samostatností. Současně však tyto náročné situace přinášejí klientům cenné životní zkušenosti, na které je možné později stavět.

Jako indikátor úspěšnosti vnímáme i naplňování individuálních cílů spolupráce s klienty. Je zřejmé, že se jejich situace často zlepšuje a kvalita života roste, ačkoliv toto zlepšení není vždy plně vnímáno a reflektováno samotnými klienty.

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 dobře naplňovat zásady, na kterých stavíme poskytování naší sociální služby. Přesto vnímáme rezervy zejména v oblasti nastavení asistence – tedy podpory a péče přesně „na míru“ jednotlivému klientovi. Často řešíme situace, kdy klient v daném okamžiku podporu potřebuje, ale zároveň ji nevyžaduje nebo odmítá, což klade nároky na citlivé vyvažování.

Máme zavedené kontrolní mechanismy, které průběžně rozvíjíme a díky nimž dokážeme rychle odhalit a napravit případné chyby v poskytování služby.

Současně si uvědomujeme, že i v prostředí chráněného bydlení bude vždy přítomno určité množství „umělých“ procesů – jako jsou inventury, povinné kontroly BOZP, revize elektrospotřebičů, kterým se zcela nevyhneme a které mohou v určitých fázích vytvářet institucionální atmosféru.

Důležitým krokem v dalším rozvoji a zlepšení nabízených služeb se stalo spuštění nové terénní služby Podpora samostatného bydlení. [Více k vyhodnocení služby PSB naleznete zde.](#)



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 2025

- 1) **OSLAVY 10 LET NAŠÍ SLUŽBY:** Chystáme se oslavit kulaté výročí a poděkovat všem, kdo se na naší cestě podíleli.
- 2) **ROZŠÍŘENÍ SLUŽEB:** Rádi bychom dál mapovali možnosti pro rozšíření služeb, abychom mohli lépe reagovat na potřeby klientů.
- 3) **PODPORA SEBEOBHÁJCŮ:** Budeme pokračovat v podpoře klientů, kteří se chtějí stát hlasem pro ostatní.
- 4) **ZKVALITNĚNÍ DOKUMENTACE:** Chtěli bychom zjednodušit některé procesy a záznamy, abychom se mohli více soustředit na to, co je skutečně důležité – podporu klientů.
- 5) **POSÍLENÍ KOMPETENCÍ PRVOLINIOVÉHO MANAGEMENTU:** Podpoříme odborný růst pracovníků managementu.
- 6) **USPOŘÁDÁNÍ VZDĚLÁVACÍCH AKTIVIT:** Plánujeme pořádání nových seminářů a konference, které nám pomohou zlepšit naši práci.

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

V Jindřichově Hradci dne 4. 4. 2025

Mgr. Aleš Adamec
zástupce ředitelky