



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vyhodnocení efektivity zavedených procesů rozvoje kvality poskytovaných sociálních služeb STD a OP

Analýza současného stavu služby Sociálně terapeutická dílna
Analýza současného stavu služby Odborné sociální poradenství

PROJEKT

„Inovace procesů v sociálních službách VKCI“

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001235

**ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU
SLUŽBY ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ**

**OBČANSKÁ PORADNA
VZDĚLÁVACÍHO A KOMUNITNÍHO CENTRA
INTEGRA VSETÍN O.P.S.**

ZÁŘÍ 2018

Tato zpráva byla zpracována v rámci projektu „Inovace procesů v sociálních službách VKCI“ (registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001235). Analyzuje současný stav v oblastech, které byly v úvodním auditu projektu označeny jako problematické. Struktura zprávy byla odsouhlasena zadavatelem a navazuje na strukturu úvodního hodnocení služeb, které bylo realizováno v září 2016.

Zpráva je komplexní dokument a žádná z jeho částí nesmí být v zájmu správného vyznění a zasazení do kontextu uveřejňována odděleně bez souhlasu autorů.

Zprávu zpracovali ve Vsetíně dne 26. 9. 2018 Jan Paleček a Jan Kostečka

Cíle analýzy a zvolené metody

V souladu se zadávací dokumentací projektu „Inovace procesů v sociálních službách VKCI“ bylo po konzultaci s vedením cílem šetření provést srovnávací analýzu současného stavu služby Odborné sociální poradenství, a to především vzhledem ke zjištění hodnocení služby, realizovaného v úvodu projektu. Tato analýza bude sloužit jako podklad pro další rozvojové aktivity služby po ukončení projektu.

Šetření na místě probíhalo 24. -26. 9. 2018 za přítomnosti dvou hodnotitelů a zahrnovalo:

- skupinový strukturovaný rozhovor s pracovníky služby,
- individuální nestrukturované rozhovory s pracovníky,
- studium dokumentace uživatelů,
- studium vnitřních pravidel poskytovatele,
- rozhovory s uživateli služby
- pozorování konzultace s klientem

Zpráva je strukturovaná stejně jako zpráva z úvodního šetření.

Používané zkratky:

ZSS – Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

SQSS – Standardy kvality sociálních služeb

1. CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována

Poslání:

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Poslání je v odlišném znění v různých dokumentech a na webové stránce služby.
- Poslání je velmi obecné, není z něj jasné, jaký je smysl a podstata služby, a k čemu má služba vést.

Nálezy závěrečného hodnocení:

Poslání je zveřejněno v jednotném znění na webové stránce občanské poradny i v dokumentu „Standard č. 1-2“: „*Posláním Občanské poradny Vsetín je poskytovat lidem informace a podporu umožňující orientaci ve své situaci tak, aby byli schopni rozhodovat o způsobech jejího řešení a svá rozhodnutí realizovat. S ohledem na své možnosti podporujeme systémové a legislativní změny.*“ V dokumentu „Materiál – základní informace o poradně“ je poslání uvedeno bez poslední věty (*S ohledem na své možnosti podporujeme systémové a legislativní změny*“).

Poslání definuje smysl a podstata služby a říká, k čemu má služba vést.

Cíle:

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Cíle služby jsou manažerské cíle, nikoli cíle, kterých může dosáhnout klient prostřednictvím využívání služby (není definováno, co služba klientovi umožňuje).

Nálezy závěrečného hodnocení:

Podle webových stránek organizace i podle „Standardu č. 1-2“ je „*obecným cílem Občanské poradny Vsetín podílet se na zlepšení životní situace osob.*“ (Tato formulace by však měla patřit spíše k definici poslání.)

Cíl jako výsledek využívání služby klientem definuje dílčí „*cíl ve vztahu k osobám, kterým je služba určena: Cílem poskytování služby je umožnění osobám, kterým je služba určena, stát se odpovědnými osobami schopnými se samostatně rozhodovat a svá rozhodnutí realizovat, které mají komplexní informace, dobrou schopnost orientace ve své životní situaci a prostředí.*“

Zásady:

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Zásada diskrétnosti je definována tak, že není možné ji zákonným způsobem dodržet (nejsou vymezeny zákonné podmínky, za kterých dojde k předání informací třetím osobám i bez souhlasu klienta).

Nálezy závěrečného hodnocení:

Podle dokumentu „Standard č. 1-2“ i podle webových stránek organizace patří k zásadám služby bezplatnost, diskrétnost, nezávislost a nestrannost. Zásada diskrétnosti je zformulována s ohledem na zákonnou oznamovací povinnost.

Okruh osob, kterým je služba určena:

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Cílová skupina není zveřejněna na webových stránkách organizace.
- Služba je poskytnuta všem osobám, které se na ni obrátí s nějakým problémem, ale není nijak zjišťována příslušnost k vymezené cílové skupině.

Nálezy závěrečného hodnocení:

Cílová skupina je zveřejněna (ve znění shodném s definicí poslání v dokumentu „Standard č. 1-2“) na webových stránkách organizace: „*poradna poskytuje odborné sociální poradenství všem zletilým fyzickým osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci nebo mohou být takovou situací ohroženy, a obrátí se na Občanskou poradnu Vsetín s problémem, který se týká některé z níže uvedených oblastí.*“

Služba nemá jasně stanovené nástroje ke zjišťování toho, zda zájemce v nepříznivé sociální situaci je, nebo není. Příslušnost zájemce k vymezené cílové skupině je proto zjišťována nahodile jen tam, kde to jasně vyplývá z kontextu, např. když je zájemce předlužený a zatížený exekucemi.

c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Dokumenty ošetřující procesy probíhající v organizaci nejsou vždy v souladu s praxí a se zákonnými požadavky; v některých chybí popis specifických/problematických situací, které mohou při těchto procesech nastat (například při práci s lidmi s obtížemi v porozumění).

Nálezy závěrečného hodnocení:

Poskytovatel zpracoval v posledních dvou letech nové metodiky vyžadované standardy kvality. V některých (například v postupech jednání se zájemci o službu či uzavírání smlouvy) zohlednil práci s lidmi s obtížemi v porozumění. Na druhou stranu metodiky „Standard č. 1-2“ a „Standard č. 3-5“ stále vykazují značnou míru obecnosti, deklarací na úkor popisu postupů, ale také nejasností (plynoucích mimo jiné i z nadbytečného členění metodik podle kritérií standardů kvality). Je potřeba s metodickými materiály dále pracovat a směřovat k tomu, aby co nejsrozumitelnějším způsobem popisovaly procesy práce s klienty a další procesy probíhající v organizaci.

2. OCHRANA PRÁV OSOB

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- V některých případech možného porušení práv uživatelů služby není v Pravidlech o ochraně práv uživatelů OP Vsetín jasně popsáno, jak těmto situacím předcházet.
- Postup prevence v oblasti ochrany osobních dat nekoresponduje s informacemi uvedenými v jiných vnitřních pravidlech.
- Vymezení situace možného porušení práva na presumpci neviny je v rozporu s některými ustanoveními Trestního zákoníku (jako situace porušení práva uživatele je značena situace, kdy „bez přiznání viny uživatele poradce oznamuje trestný čin, ke kterému podle jeho domněnek došlo“, přičemž § 368 trestního zákoníku o trestném činu Neoznámění trestného činu ukládá povinnost určité trestné činy nahlásit).

Nálezy závěrečného hodnocení:

Poskytovatel zpracoval novou metodiku pro situace možného porušení práv v dokumentu „Standard č. 1-2“. Pracovnice uvedly, že pro ně bylo obtížné představit si situace, kdy by v poradně mohlo dojít k porušování práv klientů. Metodika tak obsahuje řadu obecných prohlášení na úkor konkrétního vymezení situací možného porušení práv, postupů jejich prevence a postupů, pokud by nastaly, např.:

- *„Poradci se mohou setkat s porušením práv národnostních a etnických menšin, kdy příslušnost k menšině nesmí být nikomu na újmu. Pracovníci poradny mají toto právo na paměti, při jednání s příslušníky menšin vždy dle svých schopností a znalostí a v souladu s platnými zákony ČR zohledňují kulturní a jazykové rozdíly. Snaží se komunikovat srozumitelně, mluví pomalu, volí vhodné termíny, využívají grafická znázornění a písemný projev, je-li to vhodné.“*
- *„Opatřením proti porušení práva na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochrany jména je zajištěno mlčenlivostí. Pracovníci vždy jednájí s ohledem na důstojnost uživatelů, zájemců o služby i všech dalších osob.“*

Z metodiky tak není zřejmé, co může v rámci služby být situací porušení práva, jak by bylo potřeba jí předcházet, ani jak postupovat v případě, že by k němu došlo.

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Střet zájmů při poskytování služby osobě, se kterou se poradce zná, byl v praxi řešen jinak, než jak uváděla pravidla pro střety zájmů („poradce má právo odmítnout uživatele, pokud by poskytnutím služby došlo ke střetu zájmů“).

Nálezy závěrečného hodnocení:

Poskytovatel zpracoval novou metodiku pro situace střetu zájmů v dokumentu „Standard č. 1-2“. Ta obsahuje tři situace možného střetu zájmů: „Uživatel nebo zájemce o službu chce řešit problematiku, která je ve střetu s osobními zájmy poradce nebo jeho osob blízkých“, „Uživatel nebo zájemce o službu chce řešit problematiku, která je ve střetu se zájmy organizace“, „Uživatel nebo zájemce o službu chce řešit problematiku, která je ve střetu se zájmy jiného uživatele služby nebo zájemce o službu a současně není možné nestranně poskytnout poradenství oběma stranám“. První dva případy nejsou nijak konkretizovány, není zřejmé, co by se v nich vlastně mohlo dít, pouze u třetí ze situací je uveden konkrétnější příklad („K takové situaci došlo v minulosti, kdy uživatelé služby zároveň na společné konzultaci požadovali sepsání stejného typu dokumentu s protichůdnými obsahy.“) Zároveň v této situaci nejde o střet mezi zájmem poskytovatele a zájmem klienta, ale o střet zájmů dvou klientů.

Situaci, kdy by do poradny přišel někdo, s kým má poradkyně navázaný jiný vztah z dřívější doby (kamarád, bývalý spolužák, soused apod.) již není součástí metodiky, protože ji pracovnice nevnímají jako situaci potenciálního střetu zájmů. Přitom právě taková situace riziko střetu zájmů zvyšuje: např. klient, který je současně např. sousedem pracovnice poradny, se může oprávněně cítit ohrožen ztrátou anonymity a může mít požadavek, aby poradkyně/sousedka nebyla informována o jeho případu, zatímco oprávněným zájmem poradkyně a služby je mít možnost sdílet v týmu informace o práci s klienty.

Služba tak nemá dostatečně a srozumitelně definovány situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů a postupy pro jejich řešení.

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Metodika neošetřuje situace, kdy chce dar organizaci věnovat uživatel služby.
- Metodika neuvádí, jak vhodně postupovat při odmítání daru.

Nálezy závěrečného hodnocení:

Poskytovatel zpracoval novou metodiku pro přijímání darů ve „Standardu č. 1-2“. Ta se věnuje situacím, kdy chce klient služby věnovat dar pracovníkům či organizaci (včetně daru finančního) a stanovuje rovněž postupy při odmítání daru.

Pracovnice uvedly, že v některých situacích je společensky nepřijatelné dárek od klienta odmítnout a řeší to (v souladu s pravidly) tak, že pokud dárce i přes slušné odmítnutí a vysvětlování na daru trvá, je pracovník oprávněn dar přijmout. Dary se pak „využijí pro potřeby celé organizace – mohou být využity například jako drobné pohoštění při zvláštních příležitostech nebo spotřebovány pracovníky“ („Standard č. 1-2“).

Metodika tedy ošetřuje dostatečně oblast přijímání darů a v praxi podle ní postupuje.

3. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Poskytovatel dostatečně nepřizpůsobuje materiály pro zájemce o službu osobám, které mají specifické potřeby v oblasti vnímání a porozumění (základní dokument má 5 stran, dokumentů je několik, informace v nich si někdy protiřečí atd.)
- Pravidla neupravují postupy pro jednání se zájemci, kteří mají specifické potřeby v oblasti vnímání a porozumění.
- Pravidla jednání se zájemcem o službu nevynechávají, jak se může účastnit jednání pracovnice recepce, která objednává zájemce do poradny, ale nemá potřebnou kvalifikaci sociálního pracovníka.

Nálezy závěrečného hodnocení:

Poskytovatel vytvořil jednodušší informační „Materiál – základní informace o poradně“, nyní má rozsah dvou stran. Text je jednak na webových stránkách organizace a také je k dispozici v čekárně v poradně.

Dokument „Standard č. 3-5“ popisuje postup v případech, kdy má zájemce o službu specifické potřeby („Osoba se zrakovým postižením nebo bez vhodných kompenzačních pomůcek (brýle), negramotná osoba: Pracovník recepce, jeho zástupce nebo

poradce přečte zřetelně a pomalu text se základními informacemi o službě, poradce poskytne další vysvětlení a doplnění informací“; „Akutní krizová situace, rozrušená osoba: Poradce jedná citlivě s ohledem na prožívanou krizi zájemce, poskytuje v souladu se základními pravidly krizové intervence, nabídne další pomoc jiných služeb, je-li to vhodné“; „Osoba jeví se pod vlivem návykových látek: Poradce jedná s ohledem na aktuální stav osoby, je-li to vhodné, nabídne zájemci jiný termín“; „Osoba se sníženým intelektem: Je užíváno jednoduché řeči a krátkých vět, s absencí cizích slov a abstraktních pojmů. Tempo řeči je dostatečně pomalé, tak aby vyhovovalo klientovi a ten měl dostatek prostoru k pochopení sdělení. Je mu poskytován dostatek času na odpověď. Průběžně je ověřováno, zda dotyčný dostatečně rozuměl a pochopil obsah sdělení. (...)“)

Pracovnice popsaly svůj postup v souladu s metodikou: speciálně upravené materiály ani pomůcky služba nepoužívá, zájemci se zrakovým postižením by možností a podmínky služby vysvětlily pracovnice recepce a poradkyně; pro klienty se sluchovým postižením je k dispozici psaný „Materiál – základní informace o poradně“.

Poskytovatel má na webu a v čekárně k dispozici pro veřejnost a zájemce rovněž dokument „Informace o poradně“, obsahující „rozšiřující“ informace o službě. Dokument má 19 stran a obsahuje i popis pracovních postupů služby.

Pracovnice recepce podle svých slov vybízí přichodící, aby si přečetli informační „Materiál – základní informace o poradně“, pokud je to vhodné (například pokud zájemce není příliš rozrušený). Pravidla upravují roli recepční následovně: „Pracovník recepce a jeho zástupce mohou zprostředkovat sdělení poradce veřejnosti nebo zájemci o službu a to tak, že přetlumochí písemně zpracovaný materiál nebo sdělení poradce“.

Poskytovatel má tedy k dispozici materiál využitelný i pro jednání se zájemci, kteří mají specifické potřeby v oblasti vnímání a porozumění. Pravidla upravují postup jednání s těmito osobami a upravují rovněž roli recepční v procesu jednání se zájemcem.

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Pravidla pro jednání se zájemcem o službu nepopisují, jakým způsobem probíhá projednávání požadavků, očekávání a osobních cílů zájemce, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby. Jiná pravidla (pro vedení poradenského rozhovoru) to popisují, aniž by na ně ovšem pravidla pro jednání se zájemcem o službu odkazovala.

Nálezy závěrečného hodnocení:

Poskytovatel vytvořil nová pravidla pro jednání se zájemcem o službu v dokumentu „Standard č. 3-5“, popisující do určité míry způsob projednávání požadavků, očekávání a osobních cílů zájemce. Ten je popsán pro dva „extrémní případy“. Za prvé pro situace, kdy přicházejí zájemci „s jednoznačnou zakázkou: Osoba například přichází s otázkou na místní příslušnost soudu. Projednání požadavků, očekávání a osobních cílů zájemce o službu probíhá převážně na začátku konzultace. Existuje zde zvýšené riziko, že poradce na základě jasných předpokladů přejde rychle k řešení a nedojde k řádnému zmapování situace – poradce musí mít toto riziko na paměti.“ A za druhé pro situace, kdy zájemci „přicházejí s nejasným vlastním cílem a neurčitou zakázkou: Osoba například přichází s tím, že má nějaké dluhy a neví, co s nimi. Projednání požadavků, očekávání a osobních cílů zájemce o službu probíhá obvykle opakovaně v průběhu poskytování služby. Na základě postupného sdělování informací poradcem, zpřesňuje nebo mění zájemce o službu své cíle a zakázku. (Například poradce zjistí od zájemce základní informace o jeho finanční situaci, sdělí mu základní možnosti řešení dluhů, uživatel si vybere některé z variant, poradce zpřesní a konkretizuje informace o vybraných možnostech řešení, uživatel dále zpřesní svůj cíl a zakázku...).“)

Druhý případ se však týká spíše individuálního plánování, protože jde o vyjednávání o potřebách a cílech klienta „v průběhu poskytování služby“, nikoli o dojednávání osobního cíle při jednání se zájemcem, před uzavřením dohody.

Metodika tak zčásti sice popisuje jednání se zájemcem, ale zčásti postupy při jednání se zájemcem o službu směřuje s postupy plánování služby během jejího poskytování.

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Pravidla uvádějí možnosti odmítnutí zájemce i z důvodů, které však neodpovídají zákonným důvodům odmítnutí zájemce o službu (odmítnutí zájemce „pod vlivem alkoholu a dalších omamných a návykových látek (drog atd.), dále zájemce/ uživatele, který se projevuje agresivně“, či odmítnutí zájemce z důvodu nouzové nebo havarijní situace).

- Pravidla neupravují postup pro situace, kdy je zájemce odmítnut proto, že poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, a není ani vymezeno, zda mu v takovýchto situacích poskytuje v souladu s § 37 ZSS poskytné základní sociální poradenství, které by poskytlo potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Nálezy závěrečného hodnocení:

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu v dokumentu „Standard č. 3-5“, umožňují odmítnout zájemce o službu z následujících důvodů:

- „Zájemce o službu požaduje poskytnutí služby, kterou občanská poradna neposkytuje. V takovém případě zájemci tuto skutečnost srozumitelně vysvětlí, poskytne mu základní sociální poradenství, a pokud je to možné, odkáže jej na jinou službu nebo instituci.“ a
- „V případě nedostatečné okamžité kapacity“. U tohoto důvodu je uvedeno, že „k odmítnutí poskytnutí služby může poradce přistoupit pouze ve velmi výjimečných případech. Nabídka objednání na nejbližší volný termín není považována za odmítnutí poskytnutí služby“. Není ovšem jasné, o jaké výjimečné případy by se mělo jednat, a jestli tedy k odmítnutí kvůli naplněné kapacitě může vůbec dojít.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu v dokumentu „Standard č. 3-5“ popisují odmítnutí zájemce v souladu ZSS.

4. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Pravidla neobsahují návod, jak se zájemcem ústně vyjednat náležitosti smlouvy požadované § 91 ZSS.
- Některé náležitosti smlouvy nejsou uvedeny ani v materiálu Informace o službách poskytovaných Občanskou poradnou Vsetín (výpovědní důvody ze strany služby, výpovědní lhůty, doba, na kterou je smlouva uzavírána).
- Pracovníci uvádějí, že v praxi smlouva není uzavírána ani v ústní podobě, protože pracovníci nevědí, jak v této věci efektivně a zároveň citlivě postupovat (tak aby nebyl narušen průběh důvěrného poradenského rozhovoru).

Nálezy závěrečného hodnocení:

„Standard č. 3-5“, popisující pravidla pro uzavírání smlouvy, sice obsahují návod, jak ústně smlouvu uzavírat, ale nikoli návod, jak se zájemcem ústně vyjednat náležitosti smlouvy požadované § 91 ZSS. Pracovnice uvedly, že zájemci mají možnost při příchodu do čekárny poradny přečíst si dvoustránkový materiál se základními informacemi o službě („Materiál – základní informace o poradně“). Recepční poradny má za úkol tento materiál zájemcům o službu aktivně nabízet k přečtení. Text dokumentu „Materiál – základní informace o poradně“ je rovněž přístupný na webové stránce poradny v sekci „Další dokumenty“. V dokumentu však chybí některé náležitosti smlouvy požadované § 91 ZSS (výpovědní důvody ze strany služby, výpovědní lhůty, doba, na kterou je smlouva uzavírána) a tyto náležitosti nemá služba zatím definované. Při ústním či konkludentním uzavírání smlouvy není tedy smlouva uzavřena se všemi požadovanými náležitostmi.

Podle metodiky má poradce dbát, aby zájemce při uzavírání smlouvy porozuměl nabídce sociální služby. Pracovnice uvedly, že po příchodu zájemce do poradny poradkyně předpokládá, že se zájemce s dokumentem seznámil, a ptá se ho, zda by se chtěl na něco doptat. Při pozorování sezení s klientem však poradkyně při první konzultaci se zájemcem nijak nedomlouvala na podmínkách smlouvy a rovnou přešla k řešení jeho problému. Pracovnice tedy aktivně nezjišťují, zda se zájemce s podmínkami seznámil, případné nejasnosti vysvětlují, pouze pokud se zájemce o své vůli zeptá, nebo když je znát, že se neorientuje, což z hlediska ověřování srozumitelnosti podmínek služby není dostatečné.

Zápisy v eQuipu obsahují záznamy o uzavření ústní smlouvy při každé konzultaci. Pracovnice to vysvětlily tak, že si pokaždé ujasňují osobní cíl osoby vyžadující poradenství. Tím ale zaměňují proces sjednávání smlouvy o poskytování služby s procesem individuálního plánování.

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- V materiálech není uvedeno, jak pracovník postupuje v případech vyjednávání s osobou s obtížemi v porozumění, s osobou se sníženými komunikačními dovednostmi, nebo jak je postupuje ve specifických případech (např. osoba je v akutní krizi a potřebuje rychlou pomoc).
- Materiály, které jsou osobám poskytovány, nejsou v podobě všem zájemcům srozumitelné.

Nálezy závěrečného hodnocení:

Dokument „Standard č. 3-5“ popisuje postup v případech, kdy má zájemce o službu specifické potřeby („Osoba se zrakovým postižením nebo bez vhodných kompenzačních pomůcek (brýle), negramotná osoba: Pracovník recepcie, jeho zástupce nebo poradce přečte zřetelně a pomalu text se základními informacemi o službě, poradce poskytne další vysvětlení a doplnění informací“); „Akutní krizová situace, rozrušená osoba: Poradce jedná citlivě s ohledem na prožívanou krizi zájemce, poskytuje v souladu se základními pravidly krizové intervence, nabídne další pomoc jiných služeb, je-li to vhodné“; „Osoba jeví se pod vlivem návykových látek: Poradce jedná s ohledem na aktuální stav osoby, je-li to vhodné, nabídne zájemci jiný termín“; „Osoba se sníženým intelektem: Je užíváno jednoduché řeči a krátkých vět, s absencí cizích slov a abstraktních pojmů. Tempo řeči je dostatečně pomalé, tak aby vyhovovalo klientovi a ten měl dostatek prostoru k pochopení sdělení. Je mu poskytován dostatek času na odpověď. Průběžně je ověřováno, zda dotyčný dostatečně rozuměl a pochopil obsah sdělení. Otázky jsou voleny tak, aby nedošlo k sugestibilnímu tázní a aby se minimalizovalo riziko jakéhokoliv ovlivnění klienta s tímto znevýhodněním. V případě přítomnosti asistenta nebo doprovodu, pokud to není nezbytně nutné, probíhá komunikace v první řadě výhradně s klientem.“)

Poskytovatel vytvořil informační „Materiál – základní informace o poradně“, který stručně seznamuje zájemce o službu s jejími podmínkami.

„Materiál – základní informace o poradně“ je využitelný i jako nástroj seznámení zájemce s obsahem smlouvy, a to - v kombinaci s výše uvedenými postupy - i pro zájemce se specifickými potřebami; materiál ovšem neobsahuje všechny náležitosti požadované v § 91 ZSS (viz nálezy u kritéria 4a).

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Postup pro sjednávání rozsahu a průběhu poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby není nikde popsán.

Nálezy závěrečného hodnocení:

Dokument „Standard č. 3-5“ říká, jaký je časový rámec úvodní konzultace (30 nebo 60 minut), přičemž „počet konzultací není omezen, záleží na řešeném problému a potřebách uživatele“ a „po dohodě o účelu a cílech poskytované služby může poradce uživatele upozornit na očekávanou časovou náročnost, je-li to možné (například v případě pomoci se sepsáním návrhu na oddlužení je obvykle nezbytné větší množství konzultací)“, přičemž frekvence konzultací „vychází z naléhavosti situace a možností služby a uživatele“.

Informaci o délce konzultace je uvedena také v informačním dokumentu pro zájemce „Materiál – základní informace o poradně“. V něm je rovněž uvedeno, že poradenství je poskytováno pouze na základě informací a dokumentů, které zájemci a klienti službě poskytnou, a na základě těchto informací se poradkyně se zájemcem „dohodne na konkrétním průběhu poskytování služby a dalším postupu“.

Postup sjednávání rozsahu a průběhu poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl je tedy popsán v metodice poskytovatele a z materiálu pro zájemce o službu plyne, že rozsah a průběh služby má odpovídat individuální situaci zájemce o službu.

5. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Není metodicky ošetřen způsob plánování, realizace a přehodnocování procesu poskytování služby.
- Přehodnocování procesu poskytování služby se v praxi nijak nerealizuje.

- Pracovníci píší zápisy o průběhu služby do elektronického systému až s několikaměsíčním zpožděním na základě stručných informací ručně zapsaných v sešitě. Průběh služby je zaznamenán jen částečně a je tak jen částečně naplněn požadavek § 88 ZSS „vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby“.

Nálezy závěrečného hodnocení:

Poskytovatel má metodiku individuálního plánování zpracovanou v dokumentu „Standard č. 3-5“. Metodika individuálního plánování obsahuje schémata „Přímý postup poskytování sociální služby“ (kdy se plánuje a vyhodnocuje v rámci jedné konzultace) a „Cyklický postup poskytování služby“ (kdy se plánuje a vyhodnocuje opakovaně v rámci více konzultací). Obě varianty obsahují pravidla plánování a přehodnocování procesu poskytování služby. Metodiku však zbytečně znepráhledňuje, to, že je členěna podle kritérií standardu č. 5.

Poradkyně uvedly, že přehodnocování procesu sociální služby se děje jak během konzultace, tak na konci každé konzultace: „Průběžně si ověřuju, jestli to takhle vyhovuje, třeba psaní dopisu T-mobilu. A na konci se ptám, jestli jsou s výsledkem spokojeni (...) A může z toho vyplynout, že už dál nic není potřeba, nebo že je potřeba ještě něco udělat“.

Metodika ve „Standardu č. 3-5“ uvádí příklady takového vyhodnocování:

„V případě nejistoty se poradce ujistuje, zda uživatel výstupům správně porozuměl a zda mu mohou pomoci při uskutečňování jeho individuálního cíle! Příklad: Poradce zjistí požadovanou informaci, tj. že zaměstnanec může dát výpověď v době své pracovní neschopnosti a pracovní neschopnost nebude mít vliv na běh lhůty. Poradce může uvést příklad (pokud výpověď zaměstnanec doručí zaměstnavateli v měsíci dubnu, začne výpovědní lhůta běžet dne 1. května a uplyne 30. června). Poradce se zeptá, zda takto poskytnutá informace uživateli stačí, případně, zda mu informaci sdělil srozumitelně, může jej upozornit na nutnost podání písemné výpovědi a jejího prokazatelného doručení případně jej upozornit na to, aby osobně nepřinesl výpověď do zaměstnání v době, kdy nemá „vycházku“ a podobně.“

„Uživatel obvykle přichází s nejasným cílem a neznámou zakázkou. Cíl se postupně zpřesňuje v závislosti na nově získaných informacích a podpoře, v návaznosti na něj dochází k zpřesňování zakázky a plánu průběhu poskytování služby. Definovaná zakázka je plánem poskytování služby v dalším kroku. (...) V závislosti na obecnosti stanoveného cíle poradce poskytuje informace o možnostech řešení situace, které při zpřesňování cíle blíže konkretizuje a zužuje. (...) Uživatel obvykle vybírá z nabízených variant řešení, která jsou pro něj přijatelná. Výběr může probíhat i negativně, kdy uživatel vylučuje nepřijatelné možnosti. Při výběru řešení dojde k zpřesnění nebo změně plánu poskytování služby v dalším kroku.“

Pracovnice uvedly, že psát záznamy do systému eEquip je sice náročné, ale že ve srovnání s minulostí došlo k zásadnímu zlepšení a obě poradkyně většinou zápis ze sezení zapisují do databáze ještě tentýž den nebo do několika dnů. Osobní dokumentace uživatelů služby, kontrolovaná při auditu, tak dokládá, že poskytovatel vede záznamy o průběhu poskytování služby tak, jak to požaduje § 88 f) zákona 108, o sociálních službách.

Plánování, přehodnocování a zaznamenávání průběhu služby je tak realizováno v dostatečném rozsahu.

b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Z výpovědí pracovníků vyplývá, že plánují s klienty průběh poskytování sociální služby jen částečně (délka a počet setkání, způsob zapojení klienta převážně s ohledem na charakter zakázky atd.).

Nálezy závěrečného hodnocení:

Pracovnice popsaly stanovování a upřesňování osobního cíle v průběhu poradenského sezení, plánování potřebných kroků, které mohou pro naplnění cíle s klientem realizovat.

Při pozorování poradenského sezení pracovníce např. plánovala s klientem, jehož jasně formulovaným cílem bylo odstoupit od podvodné smlouvy s dodavatelem energie, průběh poskytování služby následujícím způsobem: domlouvala se na délce konzultace, na tom, že bude muset proběhnout další schůzka, na telefonickém kontaktování klienta před další konzultací, navrhovala, že napíše před další schůzkou návrh výpovědi smlouvy, a rovněž se s klientem domlouvali na časovém rámci celého procesu tak, aby proběhl do výpovědní lhůty uvedené v uzavřené smlouvě.

V záznamech z konzultací v eEquipu lze doklady o plánování průběhu poskytování služby dohledat v popisech „Realizace intervence“, např. poradkyně s klientem „obecně projednali také možnost pak čerpat SD na bydlení - s ohledem na nejistotu se dohodli, že poradkyně zjistí podmínky čerpání DnB“; nebo (z dokumentace jiného klienta): poradkyně klientovi „poskytla obecně informace o problematice a vyhledala znění příslušného paragrafu a s uživatelem projednala, co zákon obsahuje a co to znamená. Na základě zájmu uživatele (a s ohledem na to, že bez kontextu znění věty uživateli moc neřekne) mu vytiskla příslušnou část osř věnující se nákladům řízení. Společně zhruba prošli, co část obsahuje, uživatel si detaily prostuduje doma“.

Průběh poskytování sociální služby je tedy plánován společně s klientem a s ohledem na jeho osobní cíl.

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Poskytovatel nehodnotí, zda jsou naplňovány osobní cíle klientů; pracovníci nemají představu, jak by takové hodnocení mohlo vypadat.

Nálezy závěrečného hodnocení:

Poradkyně uvedly, že na konci konzultace od klientů vždy zjišťují, „*jestli jsou s výsledkem spokojeni, jestli mají dost informací, jestli je například ten návrh na oddlužení v pořádku.*“

Záznamy z konzultací obsahují vždy kolonku vyhodnocení, kde jsou záznamy o vyhodnocení toho, jak proběhlo sezení a jak byl naplněn cíl: „*Uživatel již nemá žádné další otázky, poskytnuté informace považuje za dostačující. Uživatel získal přehled o příslušném ustanovení, s prací poradkyně je spokojen, bylo naplněno jeho očekávání, že se rychle a bez problémů dozví odpověď na svou otázku. Uživatel získal orientaci v problematice. Zakázka byla splněna a podpoří uživatele v realizaci jeho cíle. Intervence byla poskytnuta v souladu s posláním, cíli a principy poradny*“, nebo (z dokumentace jiného klienta): „*Uživatel již nemá žádné další otázky, poskytnuté informace považuje za dostačující. Uživatelka získala přehled o rozvodu a svých možnostech, byla schopna aktivně vytvářet plán dalšího postupu. Zakázka byla splněna a podpoří uživatelku v realizaci jejího cíle. Intervence byla poskytnuta v souladu s posláním, cíli a principy poradny.*“

Klientka v rozhovoru provedeném v rámci auditu potvrdila, že se jí poradkyně ptají, jak byla s konzultací spokojena.

Poskytovatel tak hodnotí, zda jsou naplňovány osobní cíle klientů.

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám

Identifikace problému v auditu na začátku projektu:

- Získávání a předávání potřebných informací o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám funguje jenom ve formě vzájemného informování pracovníků poradny bezprostředně po konzultaci s klientem.

Nálezy závěrečného hodnocení:

„Standard č. 3-5“ uvádí následující formy získávání a předávání potřebných informací o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým klientům:

„1) Průběh poskytování sociální služby je písemně zaznamenáván v anonymizovaných záznamových arších evidovaných v informačním systému. Poradci občanské poradny mají k těmto záznamům přístup a mohou z nich čerpat informace.“

2) K předávání a získávání potřebných informací o průběhu poskytování služby mezi pracovníky poradny jsou porady a osobní setkání (např. intervize). Frekvence, průběh a obsah porady určují poradci dle aktuální potřeby. Z porad jsou vedeny záznamy, z osobních setkání (např. intervizí) nemusí být záznamy pořizovány.“

Poskytovatel doložil písemné vedení záznamů o průběhu poskytování služby v systému eEquip a poradkyně také potvrdily praxi příležitostných porad (intervizí) nad případy práce s klienty, z nichž jsou – je-li to třeba - zapisovány výstupy do eEquipu. Podle pracovníků se práci s klienty na poradě věnovali zatím jenom jednou (pravidelné porady jsou ve službě zatím poměrně novým procesním nástrojem).

Získávání a předávání potřebných informací o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým klientům probíhá v současné době systematicky a s pomocí několika nástrojů.

CELKOVÝ PŘÍNOS PROJEKTU

Z rozhovoru s pracovníky občanské poradny i z aktuálních metodických materiálů služby je zřejmé, že v oblasti metodického uchopení služby došlo k výraznému posunu. Pracovní postupy jsou vnímány jako opora pro fungování služby, při jejich zpracovávání došlo k vyjasňování a novému definování procesů práce s klienty. Pracovní postupy se zároveň dále vyvíjejí, vedoucí sbírá podněty k jejich úpravám a plánuje je aktualizovat. Nově zavedený systém porad umožňuje efektivnější spolupráci týmu jak z provozního hlediska, tak co se týče přímé práce s klienty. Projekt skrze vstupní audit i s pomocí následných konzultací rozvíjel porozumění pracovníků tomu, jak má služba fungovat a jak má být poskytována klientům v souladu se standardy kvality.

**ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU
SLUŽBY SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA**

**SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA
VZDĚLÁVACÍHO A KOMUNITNÍHO CENTRA
INTEGRA VSETÍN O.P.S.**

ZÁŘÍ 2018

Tato zpráva byla zpracována v rámci projektu „Inovace procesů v sociálních službách VKCI“ (registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001235). Analyzuje současný stav v oblastech, které byly v úvodním auditu projektu označeny jako problematické. Struktura zprávy byla odsouhlasena zadavatelem a navazuje na strukturu úvodního hodnocení služeb, které bylo realizováno v září 2016.

Zpráva je komplexní dokument a žádná z jeho částí nesmí být v zájmu správného vyznění a zasazení do kontextu uveřejňována odděleně bez souhlasu autorů.

Zprávu zpracovali ve Vsetíně dne 26. 9. 2018 Jan Paleček a Jan Kostečka

Cíle analýzy a zvolené metody

V souladu se zadávací dokumentací projektu „Inovace procesů v sociálních službách VKCI“ bylo po konzultaci s vedením cílem šetření provést srovnávací analýzu současného stavu služby Sociálně terapeutická dílna a to především vzhledem ke zjištění hodnocení služby, realizovaného v úvodu projektu. Tato zpráva bude sloužit jako podklad pro další rozvojové aktivity služby po ukončení projektu.

Šetření na místě probíhalo 24. -26. 9. 2018 za přítomnosti dvou hodnotitelů a zahrnovalo:

- skupinový strukturovaný rozhovor s pracovníky služby,
- individuální nestrukturované rozhovory s pracovníky,
- studium dokumentace uživatelů,
- studium vnitřních pravidel poskytovatele,
- rozhovory s uživateli služby
- pozorování v prostorách služby

Zpráva je strukturovaná stejně jako zpráva z úvodního šetření.

Používané zkratky:

ZSS – Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

SQSS – Standardy kvality sociálních služeb

Vymezení poslání, cíle a cílové skupiny osob

Identifikace problému na začátku projektu

První část poslání je konkrétní a koresponduje s vymezením druhu služby v ZSS, zatímco druhá je velmi obecná.

Nálezy závěrečného hodnocení

Poslání služby bylo přeformulováno, nicméně jeho druhá část („...a přispět k tomu, aby mohli žít běžným způsobem života jako jejich vrstevníci“) je stále velmi obecná. Namísto toho by bylo vhodnější v poslání uvést, že služba umožňuje lidem, kteří nemohou pracovat na běžném ani chráněném trhu práce, fungovat v režimu podobném pracovnímu uplatnění/zapojení. Takové vymezení poslání by bylo pak i v souladu s tím, jak službu definuje ZSS, i v souladu s tím, jak smysl služby popisují zaměstnanci i klienti.

Identifikace problému na začátku projektu

Cíl služby „seznamování široké veřejnosti s problematikou a způsobem života osob s chronickým duševním onemocněním, tělesným a mentálním postižením“ prostřednictvím „podílení se na prezentačních akcích pro veřejnost“ nemusí být v zájmu klienta a může vést ke stigmatizaci.

Nálezy závěrečného hodnocení

Cíle služby uvedené v materiálu „STANDARD Č. 1: Cíle a způsob poskytování sociálních služeb“ a v materiálu „STANDARD Č. 1: Cíle a způsob poskytování sociálních služeb Příloha 1a: Způsob naplňování cílů služby“ korespondují s vymezením služby dle ZSS a jsou v souladu s požadavky SQSS, uvádějí i způsoby vedoucí k naplňování cílů, čímž jsou výše uvedené cíle ilustrovány. Cíle se vztahují výhradně k práci s klienty, což je možné vnímat jako správné.

Identifikace problému na začátku projektu

Vymezení cílové skupiny je založeno de facto na diagnóze zájemce/klienta a není doplněno o vymezení toho, v jaké nepříznivé sociální situaci se tyto osoby mají nacházet, nebo jaké jejich potřeby má služba naplňovat. Cílová skupina je vymezena a vnímána velmi široce až nespecificky.

Nálezy závěrečného hodnocení

Materiál „STANDARD Č. 1: Cíle a způsob poskytování sociálních služeb“ definuje cílovou skupinu služby následovně:

„Ambulantní služba STD U Šikovných oveček ve Vsetíně je určena lidem ve věku od 16 do 64 let, kteří:

- *dlouhodobě nepracovali a mají nedostatek pracovních návyků a dovedností nebo*
- *jsou ohroženi snížením pracovního potenciálu z důvodu ztráty zaměstnání nebo*
- *nemají žádnou pracovní zkušenosti.*

A zároveň mají některé z těchto zdravotních postižení:

- *chronické duševní onemocnění*
- *tělesné postižení*
- *mentální postižení“*

Toto vymezení potvrzují v rozhovorech i pracovníci služby. Vymezení je dostatečně specifické a odpovídají mu i další metodické materiály, např.: „STANDARD Č. 1: Cíle a způsob poskytování sociálních služeb Příloha 1b: Práce s cílovými skupinami“.

Kapacita a rozsah poskytované služby

Identifikace problému na začátku projektu

Přístup pracovníků je převážně ochraňující a je otázkou, zda se tento přístup blíží podmínkám běžného zaměstnání a zda je tedy služba schopna v domluveném rozsahu poskytování naplňovat poslání služby.

Dílna také vykazuje řadu prvků ukazujících na to, že se jedná spíše o zájmovou činnost, a některé prvky z oblasti zájmové činnosti podporují závislost na službě.

Nálezy závěrečného hodnocení

Pravidla dílny a přístup pracovníků vykazuje snahu přiblížit se podmínkám v běžném zaměstnání s ohledem na specifika cílové skupiny uživatelů. V tomto ohledu přispívají k naplňování poslání a cílů služby. Některé aspekty služby stále umožňují vnímat službu částečně jako volnočasovou aktivitu (frekvence docházení do dílny, sortiment výrobků, atmosféra na dílně...), nicméně vyvážení s nároky kladenými na klienty již působí dojmem sociální služby s výše popsaným posláním.

Problematickým momentem služby je fakt, že někteří klienti využívají službu dlouhodobě a nemají ambici službu přestat využívat. Pro takové klienty se tak dílna může stávat prostorem pro trávení volného času a může tak nahrazovat možné využívání přirozených zdrojů v přirozeném prostředí klienta (kroužky, kluby, neformální vazby). Služba cíleně nepracuje na reflektování takových situací a jejich řešení, čímž může podporovat závislost na sociální službě.

Identifikace problému na začátku projektu

Klienti mohou navštěvovat dílnu i mimo dobu domluvenou ve smlouvě, aniž by to bylo ve smlouvě ošetřeno.

Nálezy závěrečného hodnocení

Pokud klient přijde v jinou dobu, než je domluveno (a dílna má provozní dobu), pracovníci s ním tento fakt prodiskutují a pracují s ním na nácviku správného docházení do služby. Zároveň doba využívání služby konkrétním klientem již není uvedena ve smlouvě, ale je stanovena klientem a vyznačena na nástěnce v prostorách dílny. Ve smlouvě s klientem je uvedena jako doba poskytování služby celá provozní doba služby.

De facto tak může klient přijít kdykoli a nevzniká tím riziko.

Jednání se zájemcem o službu

Identifikace problému na začátku projektu

Nejsou projednávány požadavky, očekávání a cíle klienta a není zkoumána jeho sociální situace. Poskytovatel tedy nerealizuje sociální šetření, při kterém by před přijetím klienta posuzoval, zda je daná sociální služba adekvátním řešením sociální situace zájemce.

Nálezy závěrečného hodnocení

Proces zjišťování aktuální situace klienta před vstupem do služby je popsán v materiálu „STANDARD Č. 3: Jednání se zájemcem“ a v materiálu „STANDARD Č. 3: Jednání se zájemcem o službu Příloha č. 3a: Dotazník pro zjišťování potřeb zájemce“. Tyto materiály popisují oblasti a otázky, které je potřeba zjišťovat v rámci zkoumání situace zájemce o službu. V praxi je tento postup pracovníky popisován jako „mapování“. Jeho výstupy u konkrétních klientů však nejsou dostatečně vztažené k cílům služby, jsou spíše jen přepisem výpovědi klienta bez zjevné spojitosti s cíli služby. Bylo by vhodné, aby proces „mapování“ končil srozumitelným popisem toho, co služba může nabídnout pro řešení sociálně nepříznivé situace klienta.

Identifikace problému na začátku projektu

Tři první návštěvy zájemce v dílně nijak formálně ošetřeny v pravidlech služby a smluvně zajištěny (předávání údajů, vedení dokumentace zájemce, smluvní ošetření pro případ rizikových situací, např. poškození zdraví nebo majetku zúčastněných osob).

Nálezy závěrečného hodnocení

Smlouva s klientem je podepisována vždy první den zkušební návštěvy ve službě. Klient je tak již od prvního dne zkušebního využívání služby plně zajištěn smluvním krytím vztahu se službou.

Identifikace problému na začátku projektu

Poskytovatel uvádí i takové důvody pro odmítnutí, které je možné uplatnit jen v případě pobytové formy služby.

Důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy nekorespondují s pravidly uvedenými v ZSS.

Nálezy závěrečného hodnocení

V materiálu „STANDARD Č. 3: Jednání se zájemcem“ jsou důvody odmítnutí zájemce o službu plně v souladu s požadavky ZSS. Pracovníci popisují praxi shodně s metodikou.

Smluvní ošetření poskytování sociální služby

Identifikace problému na začátku projektu

V pravidlech pro uzavírání smlouvy chybí podrobnější ošetření procesu a vymezení postupu ve specifických situacích, není v nich také uvedeno, jaké praktiky poskytovatel využívá, aby postupoval při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby „tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy“.

Nálezy závěrečného hodnocení

V materiálu „STANDARD Č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby“ je uvedeno: „Informace vyplývající ze smlouvy podává zájemci tak, aby jim porozuměl, a také se o tom ujišťuje - průběžně se zájemce ptá, jak tomu rozumí, může mít u sebe blízkou osobu, pracovník může využívat pomůcky pro vysvětlení smlouvy. Porozumění zvyšuje to, že smlouvu uzavíráme v naší službě, tudíž to zájemci můžeme názorně ukázat.“ Tento postup také potvrzují sociální pracovníce, které proces realizují.

Existuje také zjednodušená verze smlouvy (viz „STANDARD Č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby Příloha č. 4b: Smlouva o poskytování sociální služby – zjednodušená verze“). I tato zjednodušená verze vypadá jako smlouva a i když není klientem podepisována, může tak být zavádějící. Bylo by proto vhodnější, aby zjednodušená smlouva byla jen podpůrným metodickým materiálem pro komunikaci s klientem (který bude mít i odpovídající název), nikoli reálnou smlouvou.

Identifikace problému na začátku projektu

Není jasné, zda je klient informován o možnosti odmítnout souhlas se zveřejněním fotografie a o tom, že případné odmítnutí nemá vliv na poskytování služby, ve formuláři souhlasu jsou na výběr pouze zaškrtačací možnosti souhlas/nesouhlas.

Nálezy závěrečného hodnocení

Současná verze souhlasu se zveřejňováním fotografií, které jsou obsaženy ve složkách klientů, umožňují klientům zvolit, pro jaký účel mohou být fotografie použity, a zaručují kontrolu každé použité fotografie před jejím zveřejněním. Formuláře také informuje klienta o možnosti souhlas kdykoli odvolat.

Individuální plánování

Identifikace problému na začátku projektu

Postup individuálního plánování včetně hodnocení naplňování IP není dostatečně metodicky ošetřen.

Nálezy závěrečného hodnocení

Postup pro realizaci individuálního plánování je ošetřen v materiálu „STANDARD Č. 5: Individuální plánování průběhu sociální služby“. V něm jsou popsány všechny náležitosti individuálního plánování dle požadavků SQSS. Tento postup je dle rozhovorů s pracovníky také rámcově realizován v praxi.

Odchytky od smyslu a významu individuálního plánování jsou pozorovatelné v praxi ze záznamů o plánování a realizaci služby a z rozhovorů s pracovníky. Jsou způsobeny zejména chybějícími dovednostmi pracovníků v komunikaci s klienty o jejich potřebách a přáních a chybějícím provazování těchto potřeb s procesem individuálního plánování (např. klient jasně formuluje své vlastní cíle, které se ale neprojeví v individuálním plánu) a v nedostatečném provazování aktivit klienta ve službě s jeho cíli a přáními (není jasné, jestli a zda souvisí pravidelná činnost v dílně s některým s cílů klienta v individuálním plánování).

Identifikace problému na začátku projektu

Pracovníci v sociálních službách vykonávají i činnosti, které podle vymezení v ZSS náleží do kompetence sociálních pracovníků.

Nálezy závěrečného hodnocení

Podle popisu zejména v materiálu „STANDARD Č. 3: Jednání se zájemcem“ a podle vyjádření pracovníků v sociálních službách i sociálních pracovníků jsou kompetence rozděleny a realizovány v souladu s požadavky ZSS.

Ukončování služby

Identifikace problému na začátku projektu

Služba není ukončována ani v případech, kdy jsou naplněny cíle služby.

Nálezy závěrečného hodnocení

Podle vyjádření pracovníků i managementu došlo v posledních cca 2 letech k ukončení spolupráce s řadou klientů, u kterých došlo k naplnění cílů služby, a nebyly nalezeny další legitimní cíle spolupráce služby a klienta (klient získal zaměstnání nebo neexistoval další možný cíl ve shodě s cíli služby). Sociální pracovníce také uvádějí, že kriticky vyhodnocují spolupráci s jednotlivými klienty s ohledem na soulad cílů služby s potřebami a cíli klientů.

Identifikace problému na začátku projektu

Dokumentace individuálního plánování neobsahuje doklady o plánování průběhu poskytování služby, které by vycházelo z osobních cílů a možností klienta a jednoznačně by objasňovalo, jakou sociální situaci klienta služba řeší a jakým způsobem (nebo alespoň jak) k ní přispívá.

Nálezy závěrečného hodnocení

Dokumentace individuálního plánování obsahuje stanovení cílů klientů i rámcové způsoby jejich dosažení. Tyto cíle jsou vždy v souladu s cíli služby. Jednotlivé aktivity/intervence, které služba realizuje pro naplňování cílů, popisují pracovníce logicky a návazně na cíle stanovené v dokumentaci.

V záznamech o poskytování služby v systému eEquip jsou některé aktivity provázány s cíli v individuálním plánu klienta.

Osobní dokumentace klientů tak ukazuje, že v rámci poskytování služby se aktivně pracuje na naplňování cílů uvedených v individuálním plánu.

Spolupráce s návaznými službami a předávání informací

Identifikace problému na začátku projektu

Předávání informací o klientovi dalším službám není v metodických materiálech poskytovatele ošetřeno a děje se i bez vědomí a souhlasu klienta.

Nálezy závěrečného hodnocení

Pracovníci služby předávají informace o klientech výhradně osobám, které jsou samotnými klienty označeny a jsou uvedeny ve složce klienta. Sociální pracovníce uváděly řadu situací, ve kterých byly žádány dalšími osobami o informace o klientech, a toto informování odmítly. Také popisovaly, jak aktivně pracují s tím, aby souhlas odpovídal skutečnému přání klienta.

Práce s rodinnými příslušníky

Identifikace problému na začátku projektu

Spolupráce s rodinnou a blízkými osobami klientů není reflektována v metodických materiálech služby a pracovníci na ni nejsou dostatečně připraveni.

Nálezy závěrečného hodnocení

Podle vyjádření vedoucí služby byla možnost tvorby metodického materiálu na téma spolupráce s rodinnými příslušníky zvažována, a nakonec byla pro nepotřebnost zamítnuta. Ani šetřením nebyly zaznamenány situace, kdy by bylo potřeba tomuto tématu věnovat speciální pozornost nad rámec stávající praxe.

Pracovníci

Identifikace problému na začátku projektu

Pracovníci nejsou systematicky připravováni na specifické potřeby klientů jednotlivých cílových skupin.

Nálezy závěrečného hodnocení

Služba a její pracovníci se v současnosti dle vyjádření pracovníků soustředí na práci s každým klientem jako s individualitou se specifickými potřebami a projevy. To se projevuje například pravidelnou supervizí (1x měsíčně), která se soustředí na problémy ve spolupráci s klienty. Role cílové skupiny nebo postižení ve spolupráci s klientem není dominantním předmětem pozornosti. Kromě stručného seznámení při zaučování nejsou pracovníci na specifika práce s jednotlivými cílovými skupinami připravováni.

Soustředění se na individuální projevy klienta bez ohledu na postižení umožňuje přistupovat ke klientům bez nálepkování a kultivuje individuální přístup ke každému klientovi. Doporučujeme však, aby ve službě s jasně definovanými cílovými skupinami byli pracovníci systematicky připravováni na specifika práce s těmito cílovými skupinami.

