

ZÁPIS ZE 4. WORKSHOPU – AZYLOVÉ DOMY PRO JEDNOTLIVCE

Klíčová aktivita:	2 - Podpora poskytování sociálních služeb
Podaktivita:	2.A – Workshopy
Název projektu:	Projekt Podpora procesu plánování sociálních služeb na území MSK
Zkrácený název:	Plánování V
Registrační číslo projektu:	CZ.03.02.02/00/22_006/0000058
Dotační program:	Operační program Zaměstnanost plus

Téma:	Individuální plánování v azylových domech
Místo:	Budova DTO, Mariánské nám. 480/5, Ostrava - Mariánské hory
Datum:	15. 10. 2024
Časový rozsah:	10:00 – 14:00
Facilitátor:	Dana Pivrcová, Štěpánka Syrovátková

Obsah

Představení.....	2
Co ovlivňuje individuální plánování v azylových domech pro jednotlivce?	2
Formulace cílů workshopu (ze strany účastníků workshopu)	3
Hodnoty v AD	6
Plánování s jednotlivými klienty.....	7
Hodnocení spolupráce (individuálního plánu)	9
Práce na konkrétním individuálním plánem	10

Představení

Na začátku workshopu proběhlo představení projektu, představení účastníků a facilitátorů workshopu.

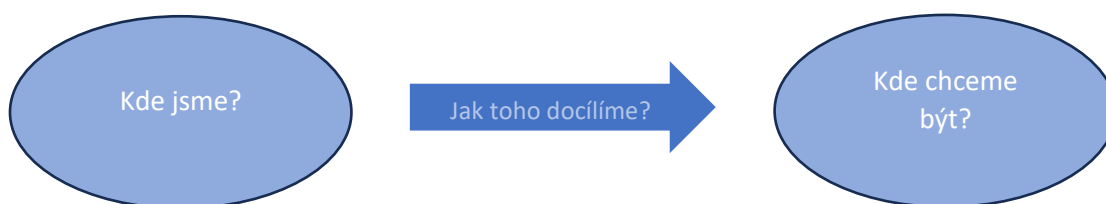
Dotazy na úvod

Co ovlivňuje individuální plánování v azylových domech pro jednotlivce?

Lze sjednotit modely individuálního plánování?

1. Individuální plánování v sociálních službách je v mnoha ohledech věc techniky. Nicméně, pokud plánování bereme jen z technického hlediska, je tam určité nebezpečí, že nás to může vézt k formalitě a do nepohodlí a nikoho to nebude bavit (ani klienty, ani pracovníky). Při individuálním plánování se nemůžeme vztahovat pouze ke kvantifikaci. Musíme taky klást důraz na kvalitu. Jde o to, aby to byl opravdu kvalitní proces.
2. Jak zaznamenat, co to děláme při individuálním plánování?

Nejjednodušší náskres individuálního plánování



Důležité je si vyznačit, **kde se nacházíme, kde chceme být a stanovit cestu, jak se tam dostaneme.** Tento obecný mechanismus opakujeme v životě neustále. V běžném životě si to nedáváme do těchto schémat (děláme to automaticky), nicméně při práci s klientem toto musíme více reflektovat.

Práce ve dvojicích a trojicích

Zadání facilitátorek - Napsat SMART cíl pro dnešní dopoledne.

Diskuze a postřehy účastníků na počátku workshopu:

První skupina

- „Hledáme, co s tím (s individuálním plánováním), protože jsme na nových pozicích. Máme nově zpracované metodiky pro individuální plánování, ale jsou tam popsány jenom kroky, něco tam chybí. Máme ve službě metodickou podporu, metodik to možná vidí jinak než my. Potřebujeme najít cestu, abychom to dělali správně. Hledáme formu a obsah individuálního plánování. Úskalí je, že podoba individuálního plánování v zákoně o sociálních službách není.“ Tuto skutečnost, je však možné vnímat i jako výzvu (výhodu).

Facilitátor: Když má individuální plánování parametry, které to má mít a má svou logiku pro danou cílovou skupinu a pro konkrétního člověka, tak je to v pořádku. Je zapotřebí umět si obhájit proč to s klientem děláte zrovna takto. Klíčový pracovník si to musí ustát (vědět, co dělá a proč to dělá). I před inspekcí můžeme oponovat, důležitá je naše obhajoba, vědět, co děláme a proč to děláme, a samozřejmě dělat individuální plánování kvalitně a v souladu se všemi



požadavky zákona. Nelze rozumět individuálnímu plánování bez znalosti širšího kontextu situace klienta. Forma a obsah bude vždy na pracovnících působících ve službě.

Druhá skupina

- „Při individuálním plánování jsme svázáni vnitřními předpisy organizace. Mnohdy jsme svázáni elektronickým programem pro individuální plánování, který nám neumožňuje popsat situaci, jak chceme a potřebujeme.“ Počítačový systém je příliš rigidní nástroj.

Facilitátor: Sociální pracovník se musí věnovat i časovému plánu, vyhodnocovat ho. Důležité je zaměřit se na měkké kompetence, dovednosti. Dobré je stanovit si “tvrdé” cíle (typicky - získání bydlení) x “měkké” cíle (podpora v získání individuálních dovedností, které mohou přispět ke zlepšení situace klienta; vždy ale v souladu s obecným cílem služby AD).

V zákoně o sociálních službách jsou nově v § 57 - Azylové domy rozšířeny základní činnosti o **sociálně terapeutické činnosti**. To dává možnost s klienty azylových domů efektivněji pracovat a tím více eliminovat jejich nepříznivou sociální situaci.

Třetí skupina

- „Zdravotně na tom naši klienti nejsou dobře. Mnohdy se v rámci azylového domu řeší zlepšení zdravotního stavu. Klienti mají kolem 60 let. Jak tuto skutečnost uchopit a jaký cíl s klientem stanovit. Tito lidé chtějí důstojně přežít.“

Facilitátor: V azylových domech se mění cílové skupiny, chybí nové typy pomoci, které odborná veřejnost nespojovala s problematikou bezdomovectví.

Formulace cílů workshopu (ze strany účastníků workshopu)

- Potřebujeme se utvrdit v tom, že to, co děláme, děláme dobře (nebo neděláme).
- Získání nových nápadů, zakomponování nových postupů do praxe naší služby (chystáme se přenastavit cíle v naší službě).
- Chceme získat informaci, zda je potřeba mít IP jako samostatný dokument. Jak si obhájit to, že mám svůj způsob individuálního plánování?
- Inspirovat se, jak pracovat s klientem (dobrý pocit, nový nápad, nadšení – chuť pro změnu)
- V danou chvíli děláme s klienty to, co si myslíme, co je nejlepší.
- Získat informace, zda stanovovat horní věk pro uživatele služby azylového domu, či nikoliv.
- Získat zkušenosti druhých, získat nové informace.
- Podpora lektorek v procesu individuálního plánování.

Kroky k dosažení cíle (ze strany účastníků workshopu)

- budeme se ptát lektorek,
- budeme hledat legislativní oporu,
- budeme společně diskutovat.

Dotaz facilitátora:

K čemu mají být sociální služby?

- Mají zajistit základní potřeby pro klienta
- Podpora klienta v řešení problému, který má, tak aby si pak mohl pomoci sám.
- Důraz na individuální a konkrétní přístup ke klientovi



Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj



- Důraz na lidskou důstojnost, lidská práva, svobodu. Osamostatňování klienta.
- „Vystrkat“ klienty do společnosti, neizolovat je.

Při práci s klientem v sociálních službách je klíčové **naplňování § 2 zákona o sociálních službách**. Při stanovování individuálního plánu v sociální službě je určující neustále na tento § myslet. Nemůžeme plánovat s klientem něco, co v § 2 není. Je směřodlatné neustále pracovat na tématech souvisejících s § č. 2.

- samostatnost
- motivace
- podpora
- individuální přístup
- zachování lidské důstojnosti
- návrat do společnosti

§ 2

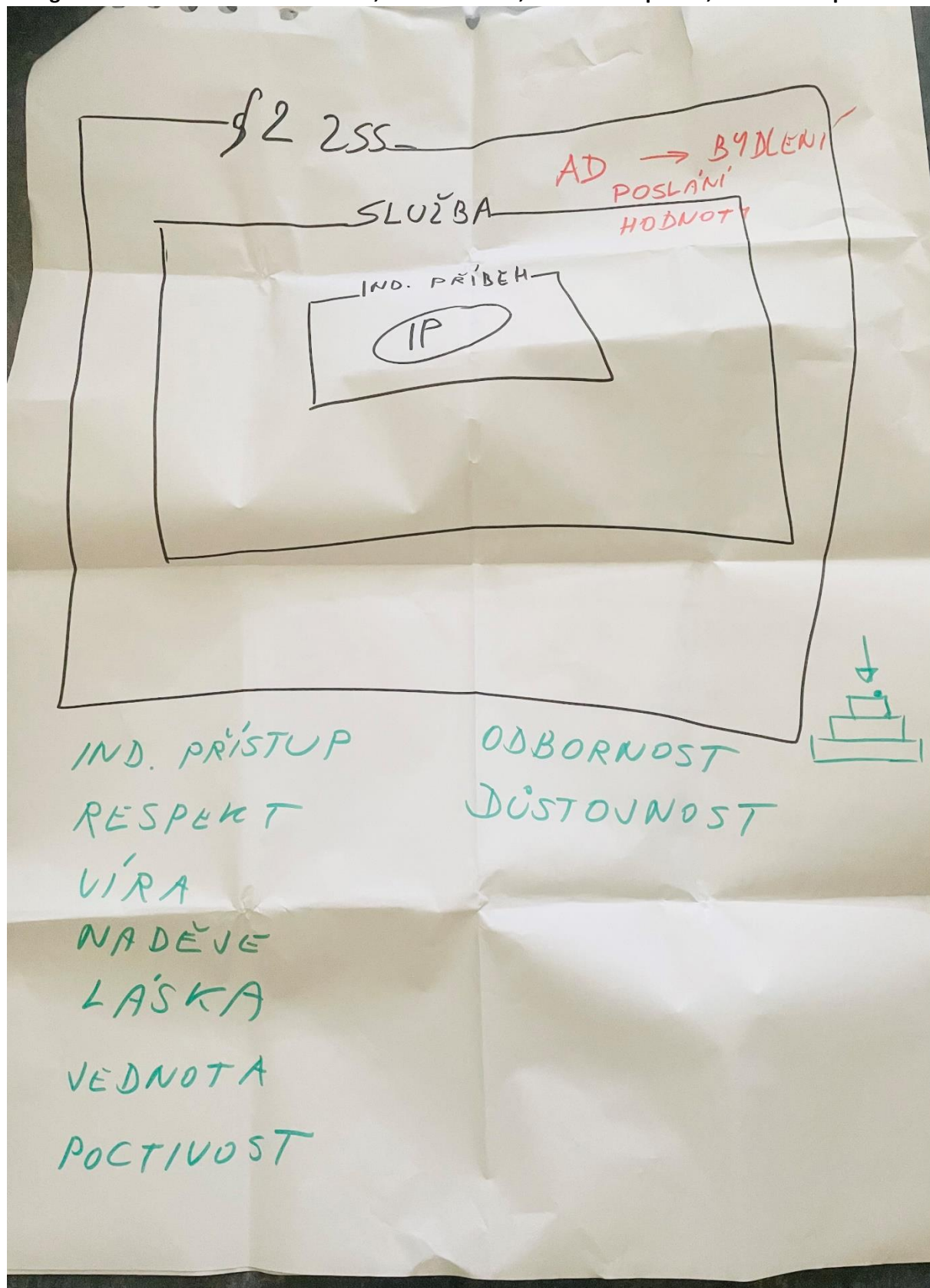
Základní zásady

(1) Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

(2) Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. Přednost mají takové formy poskytování sociálních služeb, které podporují setrvání osoby v jejím přirozeném sociálním prostředí.



Paragraf 2 zákona o sociálních službách, sociální služba, individuální příběh, individuální plán





Ztráta bydlení je základ NSS u sociální služby azylový dům. Azylový dům zajišťuje bydlení – **obecný cíl**, a to, aby měli klienti zajištěné podmínky pro důstojné přežívání. Každý azylový dům bude mít jiné hodnoty, jiná pravidla. I tyto skutečnosti ovlivňují individuální plánování s klienty.

Hodnoty v AD

Respekt, víra, naděje láska, jednota, poctivost, odbornost, důstojnost, individuální přístup

Dotaz facilitátora:

Jaké máte obecné cíle služby?

Jako sociální služba je musíte mít definované. V rámci těchto cílů vyjednáváme i s klienty, tj. cíle vymezují možné obsahy spolupráce s jednotlivými klienty.

Cíle služeb:

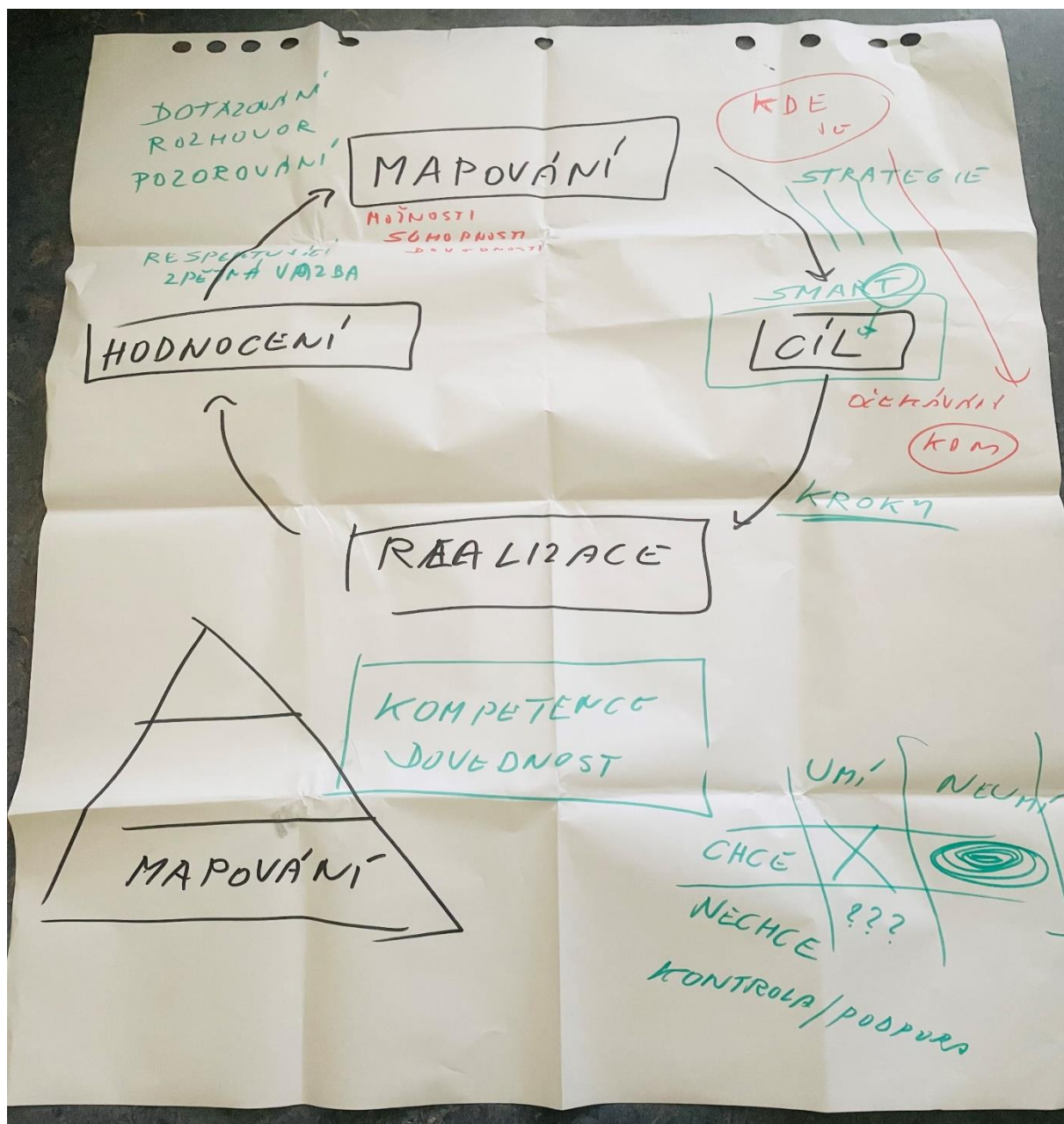
- Klienti získají bydlení dohodnutého typu, následné bydlení (uvedeno procento) **tohle je obecný cíl AD**
- Klienti si udrží bydlení (uvést procento kolik lidí, to bude) – tento cíl je hodně ambiciózní, není moc možností, jak to ověřit, navázání na sociální pracovníky obcí, nebo na ostatní služby ...
- Klienti si najdou zaměstnání (aby následně získal bydlení) (uvést procento kolik lidí, to bude)
- Hospodaření s penězi
- Klienti vedou samostatný nezávislý život (uvést procento kolik lidí, to bude)
- Klienti využívají dostupné zdroje (uvést procento kolik lidí, to bude)
- (Řeší svou závislost)
- Klienti si zvýší dovednosti v nějaké oblasti (jedná se o dovednost, která je důležitá pro získání a udržení bydlení)

Uvedená procenta u stanovených cílů služby jsou důležitá s ohledem na standard kvality číslo 15 (zvyšování kvality sociální služby a hodnocení sociální služby). Na každý rok si potřebujeme stanovit a plánovat cíle a stanovaná procenta nám umožní zpětně se podívat, zda se nám podařilo tento cíl naplnit. Je to něco pro nás, abychom mohli službu nastavovat. Je to motivační nástroj a zrcadlo toho, jak efektivně službu poskytujeme.



Plánování s jednotlivými klienty

Mapování nepříznivé sociální situace, stanovení cílů, stanovení realizace, hodnocení procesu
(struktura plánování)



Mapování NSS

Začíná během jednání se zájemcem o službu. Je důležité mít toho co nejvíce zjištěno ještě před tím, než uzavřeme s klientem smlouvu o poskytování sociální služby (Standard kvality č. 3b – možnosti, schopnosti, dovednosti) a než stanovíme cíl spolupráce.

Na počátku vyjednávané podmínky poskytování sociální služby, můžeme stanovit podmínky za jakých budeme do budoucna spolupracovat.

Používáme zdravý selský rozum. Pokud se nežádoucí situace v životě a příběhu klienta neustále opakuje, tak je něco v individuálním plánování špatně.

Nástroje sociálních pracovníků pro mapování NSS

- Klademe otázky (je možné mít penzum otázek, na kterých je monitoring postaven).
- Pozorování (musí mít hranice zachování důstojnosti klienta, např. když jdu s klientem na pokoj, jdu tam pozorovat a ne ho „buzerovat“, nezasahovat zbytečně lidem příliš do jejich soukromí) Otázka důstojné zpětné vazby, to neumíme.
- Musíme počítat i s tím, že není vše pravda, co nám člověk o sobě říká. Možná je na tom člověk někdy hůře, než nám sám říká. Klient se může třeba stydět, naučil se vyhýbat se otázkám. Důležité je naučit se **používat popisný jazyk**, nikoli hodnotící jazyk.
- Víím, proč požadované informace o klientovi shromažďuji a jak s nimi budu nadále nakládat.

PŘÍKLADY PRAKTICKÝCH NÁSTROJŮ PRO MAPOVÁNÍ

1. Kompetence a odpovídající dovednosti

Kompetence – představují souhrn vědomostí, dovedností, schopností, postojů-schopnost převzít praktickou zodpovědnost za realizaci dané činnosti

Dovednost – předpoklady k vykonávání určité praktické činnosti

Kompetence se skládá z dovedností. Musíme sledovat, zda má člověk všechny dovednosti, aby mohl převzít kompetenci. Příklad: kompetencí je samostatné jednání na úřadě; k této kompetenci potřebuji mít osvojené min. tyto dovednosti: práce s časem, orientace ve městě, komunikace s úřední osobou, přiměřená péče o zevnějšek, schopnost klást otázky, schopnost porozumět předávaným informacím, schopnost praktického nakládání se získanými informacemi atd.

Při mapování dovedností klienta musíme také zvažovat, které dovednosti klienta můžeme podpořit v rámci spolupráce v AD a které budou součástí spolupráce s jinými službami či subjekty. Je dobré také zvažovat, zda příliš netrváme na osvojení některých dovedností, které jsou obecně považovány za nezbytné, ale v praktickém životě se lze obejít bez nich (resp. lze je nahradit alternativním způsobem).

2. Mapování oblastí spolupráce

Pro spolupráci je ideální kombinace – klient si chce osvojit novou dovednost, kterou zatím neovládá. Výzvou pro sociální práci jsou oblasti - “neumí, nechce” (podpora by mohla spočívat v motivaci, mapování důvodů neochoty si dovednost osvojit apod.), “umí, nechce” (podpora by mohla spočívat v porozumění tomu, proč klient dovednost nepovažuje za prospěšnou, výhodnou apod.)

Kombinace “chce, umí” je silnou stránkou klienta, popis může zvýšit motivaci klienta k osvojování dalších dovedností apod.

	Umí	Neumí
Chce		
Nechce		

Důležitá je práce s motivací klienta ke změně.

3. Práce na škále “podpora - kontrola”

viz. Ivan Úlehla, Umění pomáhat

Stanovení cíle

Stanovený cíl poskytování sociální služby musí být SMART

S – specifický, konkrétní,

M – měřitelný,

A – (achievable/acceptable) – dosažitelný, přijatelný,

R – realistický, realizovatelný

T – (timely/trackable) – časově ukotvený, sledovatelný.

K cíli mohou vézt různé kroky. Kroky musí být stanoveny pro obě strany (klient i pracovník). Je potřeba mít velkou škálu toho, co můžeme klientovi nabídnout. Je důležité, aby klíčový pracovník byl kreativní ve stanovování kroků.

Hodnocení spolupráce (individuálního plánu)

Pokud zjistíme, že se nepovedlo nic z toho, co jsme s klientem společně naplánovali – tak jsme pochybili už při detekování NSS (osobní cíl, proč službu potřebuje využít).

Pozn.: Hodnocení spolupráce není možné omezit pouze na vyhodnocení toho, zda se podařilo naplnit stanovený cíl. Je nutné se také dotazovat na způsob spolupráce, na to, zda klientovi vyhovovalo, jak jsme spolupráci dojednali a realizovali. - např. Jak Vám v tom bylo, jak se Vám spolupracovalo?“ Klienti to většinou neumí říct a blíže popsat – je tedy důležitá podpora od pracovníka, jeho ochota tuto oblast propátrat.

Potřeby, schopnosti, dovednosti a přání klienta mapujeme pořád, i když stanovujeme cíl, i když hodnotíme spolupráci.

Je to o neustálém **přepočítávání směru**, kam s klientem jdu a kam mířím. Musíme mít pořád ochotu se vracet a reflektovat, zda mi práce s klientem všude ladí.

Důležité je reflektovat i zvyklosti klienta. Mnohdy se neptáme se klientů na to, jak jsou zvyklí plánovat oni sami.

Při individuálním plánování (a při výkonu sociální práce obecně) pomáhá, když si pracovník uvědomuje svůj přístup k nejistotě - pokud nejsme ochotni akceptovat, že “život je nejistý podnik” a máme tendenci mít vše pod kontrolou, nebude spolupráce radostná a tvořivá.

“Nejistotu můžete vnímat jako zdroj úzkosti nebo pocitu dobrodružství. V tom je velký rozdíl. Váš přístup pak ovlivní, jak se chováte k různým příležitostem, které se objevují, jak plánujete (...).



Nejistotu nestačí jen vydržet. Člověk se v ní musí cítit jako doma. Pak se můžou dít věci, kterým byste ještě nedávno nevěřili.” (Petr Váša: Fyzické básnictví, Host, 2011). **Recovery model** (reflexe co s tím člověkem dělám)

- Pracuji na vztahu
- Pracuji abychom si více porozuměli
- Rozvoj bezpečí
- Zplnomocnění

Tento model lze využít jako reflexi toho, co ve spolupráci s klientem právě děláme. Měli bychom se učit reflektovat, že při každé činnosti s klientem pracujeme nejen na “dosažení cíle spolupráce”, či “řešení NSS”, ale že také pracujeme vztahem a můžeme přispívat k podpoře z některé z výše uvedených kvalit. A měli bychom si být také více vědomi toho, která kvalita si právě nejvíc “říká o pozornost”.

V rámci poskytování sociální služby se někdy šíří zprávy různého charakteru (co nám někdo řekl, že máme nebo nemáme udělat). V praxi to pak mnohdy není realizovatelné, a někdy dokonce i nesmyslné, či přímo škodlivé.

Legislativní opora – ve věci individuálního plánování s klientem je důležité mít na paměti § 88 písmeno f) zákona o sociálních službách a standard číslo 5 vyhlášky 505/2006.

Počítačové programy jsme si vymysleli sami (lidi). S jejich rigiditou se špatně plánuje.

Struktura individuálního plánu je na flipu výše, je dobré ji mít ve službě někde viditelně dostupnou.

Práce na konkrétním individuálním plánu

Klient azylového domu pro jednotlivce, muž XY, 63 let, invalidita 1. stupně, klient nemá nárok na výplatu invalidního důchodu. Dříve bydlel v chráněném bydlení Trigon, zde mu však vznikly dluhy za neuhrazené bydlení. Pobírá dávky hmotné nouze, pracuje v chráněné dílně každou středu. Trvalý pobyt má ve Frýdku Místku, ale chce využívat ostravských sociálních služeb. Klient neumí hospodařit s penězi. Zastavuje svůj občanský průkaz u kamaráda, který mu půjčuje finanční prostředky. Jakmile mu dlužný obnos vrátí, vrátí mu kamarád i občanku. V azylovém domě je od června 2024. Denně vykouří hodně cigaret.

Praktického lékaře má v Ostravě v ordinaci pro chudé, je u něho evidentní mentální postižení. Klient má podanou žádost o pobytovou službu u těchto organizací Armáda spásy Prevence bezdomovectví, dále v chráněném bydlení MENS SANA, v organizaci Čtyřlístek v Ostravě. Zatím nemají nikde volné místo. Rovněž podaná žádost do domova se zvláštním režimem Přístav, poskytovaného Armádou spásy v Ostravě. Dříve byl ubytován i v jiných azylových domech (z nich má údajně dluhy).

Podle informací z jiné služby, byla podána žádost na návrh na zahájení řízení o jmenování opatrovníka, soud však opatrovníka tomuto klientovi neustanovil.

Dle slov pracovníků AD klient chce setrvat v jejich azylovém domě. Rodinu nemá. Umí telefonovat, telefonuje od sociálních pracovníků z kanceláře, neboť nemá prostředky. V současnosti do chráněné dílny nedochází, protože dílna byla vytopena. Je samostatný, uklízí po sobě. Rozumí všemu, na čem se s pracovníky dohodnou.

Pro upřesnění a lepší pochopení klientovy nepříznivé sociální situace je zapotřebí lépe monitorovat skutečnosti a osobní příběh člověka.



Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj



Pro lepší uchopení klientovy NSS se nabízí tyto typy dotazů:

Co si pán sám přeje?

Od kdy ten muž bydlí v sociálních službách? Jaký je jeho životní příběh?

Jak se klient dostal do chráněné dílny a co tam konkrétně dělá?

Proč chodí do chráněné dílny jenom jednou týdně? (Nemohl by tam chodit častěji?)

Zadání facilitátorek – zkuste navrhnout IP pro tohoto klienta:

Výstup

Vyhodnocení NSS, která služba by nejlépe reagovala na potřeby klienta? Podaných žádostí do různých typů zařízení je hodně. Žádosti do hodně rozdílných typů služeb.

Zjistit, zda je pán schopen bydlet samostatně a za jakých podmínek.

Zaměřit se na nácvik hospodaření s financemi.

Zvážit navýšení úvazku v chráněné dílně (monitorovat možnosti a schopnosti klienta).

Pracovat s klientem na tom, že není dobré dávat k dispozici kamarádovi občanský průkaz (bezpečnost, možnost zneužití OP, nemožnost identifikace člověka).

Do konce listopadu 2024 bude klient pracovat alespoň dva dny v týdnu.

Do měsíce se zorientujeme v klientově dluhové situaci (jak to s těmi dluhy má, kolik peněz vlastně dluží).

Zvážit možnosti různého bydlení, zda by nechtěl něco jiného než azylový dům. Je však pochopitelné, že klient může cítit oporu z azylového domu, a kdyby žil jinak, byl by možná mnohem zranitelnější.

Klást důraz na důstojnost klienta, pečlivě zvážit, kam dál by se ten příběh měl směřovat.