**Realizace transformačního procesu organizace Čtyřlístek CZ.03.2.63/0.0./0.0./15\_037/0001977**

**Zpráva ze závěrečného hodnocení nastavení procesu transformace**

**Domov Barevný svět**

Zadavatel: Čtyřlístek – Centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, p.o.

Zpracovatel: 3 P Consulting, s.r.o.

**Zpráva z hodnocení nastavení procesu transformace**

# Šetření v místě

Výstupy jsou postaveny na zjištěních v návaznosti na způsob života vybraných osob, které využívají službu a podpory služby v prožívání běžného života těmito lidmi v míře, která je možná, výstupů u podkladů služby a diskuse s pracovníky.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Identifikace hodnocené služby** | | | |
| Název organizace | | Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, příspěvková organizace | |
| Adresa | | Hladnovská 751/119, Ostrava-Muglinov | |
| Název hodnocené služby | | Domov Barevný svět | |
| Druh hodnocené služby | | DOZP | |
| Číslo registrace | | 8337261 | |
| Počet uživatelů/  z toho dětí | | 83/0 | |
| Vedoucí služby | | Bc. Michaela Šarmanová, DiS. | |
| **Hodnotitelský tým** | | | |
| Hodnotitel/ka | | Mgr. Šárka Hlisnikovská, Bc. Lucie Příhodová Pešková | |
|  | |  | |
| **Zástupce/kyně zřizovatele** | | Mgr. Šárka Změlíková (zástup za vedení organizace) | |
|  | | | |
| **Datum hodnocení** | | 22. 4. 2020 | |
| **Situace zařízení -** popis služby prostorově, vybavením | | V současné době je služba Domov Barevný svět poskytována na třech místech poskytování s celkovou kapacitou 82 klientů:  - Hladnovská 751/119, 712 00 Ostrava-Muglinov – kapacita 58 klientů  - Proskovická 829/24, 700 30 Ostrava-Výškovice – kapacita 12 klientů  - Na Pláni 702/10, 724 00 Ostrava-Nová Bělá – kapacita 12 klientů  24 osob nyní žije na dvou různých místech poskytování mimo hlavní budovu. Jedná se o komunitní služby – domky vždy se dvěma domácnostmi pro šest lidí. Zbývající lidé, kteří žijí v původním objektu služby, se připravují na přechod do komunitních služeb v rámci 2. etapy v průběhu roku 2021. | |
| **Situace hodnocení na místě**  Zajištění provozu personálně | | Zdravotní péče je lidem poskytována zdravotním personálem služby v původním objektu služby na adrese Hladnovská 751/119 (dále jen DBS). V domcích je zajištěna externě prostřednictvím domácí zdravotní péče.  Pracovníci DBS vnímají, že v rámci plánování zajištění nových služeb je dostatek pracovních úvazků na počet klientů v souladu s potřebami lidí.  Pracovníci zajišťující službu v domcích sdělili, že jsou omezeni v realizaci individuálních aktivit lidí s ohledem na počet pracovníků.  Na domku v Nové Bělé je uzpůsobeno rozložení směn potřebám lidí (každý den jsou služby personálně zajištěny jinak).  V diskuzi pracovníci uvedli jako silnou stránku „lepší spolupráci pracovníků v rámci týmu na domcích. Nejdou do soutěžení mezi sebou, uvědomili si, že je to jediná cesta, jak najít shodu. Pracovníci jsou více motivováni, vidí větší smysl své práce. Jsou motivováni prostředím.“ | |
| Následující zjištění vychází z diskuse s pracovníky na místě, ze zaslaných podkladů a pravidel služby viz Seznam podkladů a osobní dokumentace a z rozhovorů s uživateli, z pozorování. | | | |
| **Veřejný závazek služby, cíle, způsoby poskytování služby a jejich vyhodnocování, naplňování** | | | |
| * **Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb** * Je cíl a poslání vašeho zařízení v souladu s cílem sociálních služeb? * Jak se zjišťuje, co si lidé přejí, a jak jsou podporováni v tom, co chtějí, jak se eliminuje omezení jejich vůle ze strany instituce (jak se snaží neomezovat uživatele v jejich rozhodování a volbě, snižovat a předcházet negativnímu hodnocení, předsudkům)? Jakou konkrétní podporu dostávají jednotliví uživatelé?   **Zvyšování kvality sociální služby**   * jak služba pozná, že funguje dobře, že směřuje ke kvalitě? Jak se pozná, že služba dělá, co deklarovala ve veřejném závazku, že naplňuje své poslání, zásady, cíle? * jakým způsobem hodnotíte zvyšování kvality v průběhu transformace a její soulad se zásadami, viz §2 zákona: (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 náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. * Co to znamená pro vaši každodenní práci? Jak se to projevuje v životě uživatelů? | | | |
| **Popis zjištění**  (včetně uvedení důkazu  ze zaslaných podkladů, zjištění či pozorování  na místě) | Veřejný závazek má služba Domov Barevný svět zpracován v pokynu vedoucí č. 1/2019, poslání služby zní „Posláním Domova Barevný svět je poskytovat lidem s mentálním postižením nezbytnou celodenní podporu, vycházející z jejich potřeb, schopností, možností a zdravotního stavu na cestě k běžnému způsobu života.“  Závazek služby je zveřejněn také na webových stránkách organizace.  Služba dále pokračuje v procesu transformace v souladu s transformačním plánem. Byla již realizována 1. etapa.  TP je průběžně aktualizován.  Z důvodu transformace služby nejsou do služby přijímáni noví uživatelé.  Organizace má nastaveny cíle, které jsou v souladu s posláním služby a principy vedoucími k podpoře běžného života lidí:  „Cílem služby je klient, který:  - žije co nejvíce tak, jak žijí jeho vrstevníci v běžné společnosti,  - zvládá samostatně či s podporou péči o svou osobu,  - je motivován k rozvoji či udržení svých schopností a dovedností,  - rozhoduje se samostatně v běžných životních situacích, nebo má pro své rozhodování poskytovánu podporu, jakou potřebuje,  - udržuje a rozvíjí své sociální vazby – rodina, přátelé, vrstevníci, komunita.“  Pracovníci v diskuzi sdělili, že za dobu realizace projektu, že došlo k významnému posunu lidí v samostatnosti v různých oblastech života. Zvláště v prostředí nových domků se lidé více zapojují do realizace aktivit týkajících se chodu domácnosti a jejich života, než tomu bylo v původní službě. Nicméně i v původní službě s ohledem na přípravu lidí na přechod dochází k mnohým proměnám.  Pracovníci v diskuzi uvedli, že nová nezbytnost např. práce s PC zvýšila kompetence pracovníků („posílilo to jejich samostatnost“). | | |
| silné stránky | | | slabé stránky |
| * Domky se nacházejí v běžné zástavbě, s vybavením běžné domácnosti s ohledem na potřeby lidí, kteří v nich žijí. * Zázemí pro pracovníky nenarušuje domácnosti lidí a pracovníci mají k dispozici potřebné technické vybavení (PC, …) | | | * Obtížná vyhodnotitelnost některých cílů ve veřejném závazku služby. |
| **Doporučení** | * Pokračovat v plánovaných aktivitách zaměřených na podporu lidí v běžném životu jak v prostředí nových služeb, tak i v původní službě. * Využívat příkladů dobré praxe z vlastních zdrojů (sdílení zkušeností jak v rámci jednotlivých služeb, tak i v rámci organizace jako celku s ohledem na zvýšení kvality služby a vyhodnocování veřejného závazku). * V rámci vyhodnocování naplňování cílů služby je důležité, pracovat i s posuny konkrétních lidí v jednotlivých v oblastech života. Zobecněné výstupy použít pro měřitelnost hodnocených cílů služby a naplňování vydefinovaného veřejného závazku. | | |

**Oblasti života s ohledem na sociální začlenění člověka:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **VZTAHY A SPOLEČENSKÉ ROLE** | | |
| * Lidé mají aktivní vztahy s rodinou anebo s přáteli, kolegy, sousedy. * Lidé mají partnerské vztahy. * Lidé používají různé služby v místě a chtějí využívat možnosti místa, kde žijí. * Lidé se o něco anebo o někoho starají. * Lidé zastávají různé společenské role. | | |
| **Popis zjištění**  (včetně uvedení důkazu  ze zaslaných podkladů, zjištění či pozorování  na místě) | Z diskuze s pracovníky vyplynulo, že lidé na domcích mezi sebou více komunikují.  Při rozhovoru s respondentem a referujícím pracovníkem vyplynulo, že „lidé začínají mít běžné lidské reakce na situace, se kterými se více potkávají a jsou ovlivněny prostředím, ve kterém člověk žije (nyní začíná projevovat emoce i náladu – „dobré i špatné“ mnohem více, než tomu bylo dříve, reaguje na dvojsmysly, rozvíjí se v komunikaci). Člověku přijde normální a běžné zajistit si věci sám, chová se více jako dospělý muž.“  Rozšiřuje se možnost nabídky služeb, které mohou pomoci podpořit lidi v běžném životě. Pracovníci uvedli, že mají více příležitostí být kreativní v hledání možností podpory lidí v oblasti volného času.  Pracovníci dále uvedli, že měli obavy ze smíšených domácností, ale „sedlo si to“, obavy se nepotvrdily.  Přispělo tomu, že měli možnost konzultací skladbu lidí, kteří měli v domácnostech žít.  Pracovníci uvádějí, že dochází i k posunu spolupráce s některými opatrovníky a rodinou s cílem podpořit změny v životě člověka. „U rodičů staršího věku přetrvává obava ze změn, ale my neustále vysvětlujeme a pohledy na změny se mění.“  Z diskuze vyplynulo, že „dříve byla role člověka více klient služeb, nyní má více rolí – v rámci využívání veřejných služeb (více podpory směřuje ven), více se klade důraz na ženskost/mužskost oblečení dospělého člověka, vazby s rodinou zůstávají, nic se nezměnilo“.  Současně je patrné, že člověk má roli souseda u přistěhovaných lidí, což je zřejmé i z pozitivního vnímání okolí. | |
| silné stránky | | slabé stránky |
| * Uvědomění si ze strany pracovníků, že normální prostředí vytváří normální reakce a běžné způsoby chování lidí. * Nárůst kreativity v hledání podpory lidí v oblasti trávení volného času. * Lidé s ohledem na to, že jsou více zapojeni do záležitostí týkajících se jejich života, mají méně volného času, což podporuje princip běžného života a naplnění veřejného závazku. * Posílení kompetencí lidí a upevňování vztahů mezi spolubydlícími na jednotlivých domácnostech. * Využívání nabídky veřejných služeb v místech, kde lidé žijí. * Podpora uživatelů v udržování vazeb s blízkými. | | * Stále část lidí jak v původních, tak i nových službách nemá možnost využívat všechny dostupné zdroje podporujících je v běžném životě (i s ohledem na omezené kapacity personálu). |
| **Doporučení** | * Podpora pracovníků při práci se sexualitou a upevňováním rolí muže a ženy. * Pokračovat v hledání a zapojování všech možných systémů, aby lidé měli dostupné aktivity svých zájmů v míře, ve které potřebují i s využitím dobrovolníků, případně posílením kapacit pracovníků dle potřeb. * Pokračovat, aby člověk měl příležitosti k navázání vztahů s vrstevníky mimo systém sociálních služeb v běžném prostředí. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **PRÁCE, PROFESNÍ ROZVOJ A VZDĚLÁVÁNÍ (DOSPĚLÍ) / VZDĚLÁVÁNÍ A VÝCHOVA (DĚTI)** | | |
| * Lidé mají placené zaměstnání. * Lidé využívají služeb zaměstnanosti nebo jiných podpůrných služeb při přípravě na práci a při hledání zaměstnání. * Lidé se připravují studiem na zaměstnání a vůbec se účastní pravidelného dlouhodobého vzdělávání. | | |
| **Popis zjištění**  (včetně uvedení důkazu  ze zaslaných podkladů, zjištění či pozorování  na místě) | V diskuzi pracovníci sdělili, že někteří lidé využívají návazné služby STD, centra pracovních činností. V loňském roce byli dva lidé zaměstnáni v domově pro seniory. Jednalo se o placenou práci. V letošním roce v návaznost na epidemii COVID-19 zatím není nabídka práce v této oblasti využívána. Nicméně je plánováno s touto oblastí dále pracovat.  V minulosti by úřad práce osloven, ale bez výsledku. Aktuálně není nastavena spolupráce s ÚP. Dále pracovníci uvedli, že v rámci organizace působí pracovník, který se zaměřuje na zaměstnávání uživatelů služeb.  K oblasti vzdělávání pracovníci sdělili, že jeden člověk navštěvuje praktickou školu, jsou využívány kurzy od společnosti JINAK o.p.s. | |
| silné stránky | | slabé stránky |
| * V rámci organizace působí pracovník, který se zaměřuje na zaměstnávání uživatelů. * Zaměstnání lidí na DPP. | | * Ne všichni lidé v produktivním věku využívají systém práce jak na chráněném, tak i otevřeném trhu práce dle svých schopností. |
| **Doporučení** | * Pokračovat v hledání cest podpory lidí v produktivním věku v oblasti placené práce. * Nadále řešit prostřednictvím komunitního plánování (dále jen KP) se zástupci obcí, poskytovatelů a ÚP možnosti pracovního uplatnění klientů DBS dle jejich potřeb. * Pokračovat v mapování potřeb lidí v oblasti práce a nabídky v dané lokalitě. | |
| 1. **OSOBNÍ UPLATNĚNÍ A SPOKOJENÝ ŽIVOT** | | |
| * Lidé tráví volný čas (podle svého) smysluplnými aktivitami, které člověka naplňují, mají pro něj smysl a při kterých si odpočine a odreaguje se. * Lidé plánují svůj život podle svých hodnot a pak své plány naplňují. | | |
| **Popis zjištění**  (včetně uvedení důkazu  ze zaslaných podkladů, zjištění či pozorování  na místě) | Pracovníci k danému uvádějí, že si lidé na domcích více si organizují svůj čas. Navštěvují služby v rámci města Ostravy, využívají denního stacionáře, přítomnost při běžných činnostech mimo službu.  Uvedené bylo potvrzeno i při rozhovoru s respondentem a referujícím pracovníkem, který sdělil, že „volný čas si organizují více sami, mají ho méně, jelikož jsou více zapojeni do aktivit spojených s péčí o domácnost a péčí sama o sebe. Respondent si sám rozhodne, jak bude trávit svůj volný čas, nečeká na „pokyn“ pracovníka.“  V diskuzi byl konstatován rozdíl: v DBS dochází stále k nabídce využití volného času ze strany pracovníků, kdežto v domcích si již lidé sami více určují, co budou ve volném čase dělat (je vázáno i na prostředí, kde lidé žijí). | |
| silné stránky | | slabé stránky |
| * Zkušenost, že lidé žijící v komunitní službě začínají více vnímat své možnosti v oblasti volného času a více o něm rozhodují. * Lidé mají méně volného času, jelikož jsou více zapojeni do aktivit spojených s péčí o domácnost a péčí sama o sebe. | | * U lidí s vysokou mírou podpory verbálně nekomunikujícími, kteří stále ještě zůstávají v DBS, jsou aktivity realizovány především v rámci služby, jsou omezeny prostředím, kde žijí. |
| **Doporučení** | * Podpora pracovníků v tom, že se jedná o oblast života lidí, na které je třeba nadále aktivně systémově pracovat. * Pokračovat v podpoře lidí, aby si co nejvíce samostatně řešili svůj volný čas (zvědomění možností doma, mimo službu – nejen akceptace nabídky, ale příprava a podpora v tom, jak mohou svůj volný čas řešit i bez podpory pracovníka, podpora v plánování…). | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **BYDLENÍ A PÉČE O DOMÁCNOST** | | |
| * Lidé mají možnost bydlet podle své volby.   *bydlím tam, kde jsem chtěl (chci) bydlet, bydlím s lidmi, se kterými chci bydlet, bydlím v běžně vybavené domácnosti (bytě, domě), starám se o domácnost, vařím, peru, nakupuji* | | |
| **Popis zjištění**  (včetně uvedení důkazu  ze zaslaných podkladů, zjištění či pozorování  na místě) | Pracovníci v diskuzi uvedli, že vnímají jako pozitivní nabídku podpory pracovníků v oblastech zajištění stravy, péče o domácnost, dopravy, ale pouze dle potřeb lidí.  V domcích si lidé více hlídají svůj prostor (především pokoj), v případě, že někdo zvoní, tak někteří lidé již chodí otevírat sami či s podporou pracovníka. V DBS zatím, dle pracovníků, nastávají situace, kdy např. pracovník údržby zazvoní, ale vstoupí bez přítomnosti člověka, který zde bydlí. Prostory jsou uzamčeny.  Jak v původní, tak v nových službách dochází ke změnám, kdy někteří lidé si již část stravy řeší sami (příprava, plánování, nákup snídaně, svačiny), mají možnost odhlásit si oběd večeři.  Z rozhovoru s respondentem vyplynulo, že se více zapojuje do prací spojených s chodem domácnosti a svých záležitostí (je aktivní a má příležitost prát své prádlo, připravit si část stravy, zajištění si úklidu vlastního pokoje, popř. společných prostor). Klíčová pracovnice připustila, že při vhodné podpoře člověka může být pokračováno v samostatnosti přípravy stravy v širším rozsahu (např. večeře…).  Společné prostory v domcích jsou, dle sdělení pracovníků, 2x v týdnu uklízeny a desinfikovány externí firmou. V rámci úklidu je toto zajištěno i na pokojích klientů služby. Pracovníci v diskuzi připustili, že v některých případech toto není nutné, jelikož by si to lidé zajistili, s potřebnou podporou ze strany pracovníků, sami.    U stravy zajištěné ze strany organizace jsou uplatňovány vnitřní pravidla, že nespotřebované vařené jídlo se po 4 hodinách znehodnotí. Pracovníci uvádějí, že v domcích tyto situace nenastávají, jelikož tato strava nezůstává. Dle sdělení pracovníků lidé, kterým je doporučeno dietní stravování, mají možnost ho nedodržet.  Pracovníci v rámci diskuze reflektují, že je třeba i nadále reflektovat ústavní prvky s vazbou na chod domácnosti a její podobu, aby nedocházelo k jejich přenosu do komunitních služeb. | |
| silné stránky | | slabé stránky |
| * V domcích prostředí zcela odpovídá vybavení běžného bytu. * V DBS se prostředí běžné domácnosti v průběhu přípravy lidí na přechod v rámci možností ústavního prostředí připodobňuje běžnému bytu. * V domcích se lidé s podporou pracovníků přirozeně zapojují do běžného chodu domácnosti a péče o sebe. | | * Omezené možnosti DBS, aby byli lidé více zapojeni do péče o sebe. * Zajištění úklidu osobního prostoru (pokojů) externí firmou i u lidí, kteří by za potřebné podpory pracovníka byli schopni si ho zajistit sami. |
| **Doporučení** | * Pokračovat v odstraňování ústavních prvků s vazbou na chod domácnosti a péče o sebe sama. * Pokračovat v podpoře lidí v samostatnosti v oblasti přípravy stravy a jejím zajištění ze strany služby pouze v rozsahu nezbytně nutném. * Podpořit lidi v praní osobního prádla individuálně (nikoliv společné praní osobních věcí více lidí, kteří žijí společně v bytě). * Využívat zdrojů, které jsou v komunitě k dispozici (nabídka stravování z restaurací…). * Revidovat vnitřní postupy tak, aby při práci se stravou, korespondovala s podporou běžného života lidí a současně byly v souladu s platnou legislativou. * Pokračovat ve vedení lidí, aby si sami kontrolovali, kdo jim vstupuje do domácnosti. * Omezit vstup externích firem (úklidových aj.) do života lidí. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **HOSPODAŘENÍ** | | |
| * Lidé mají dostatečné hmotné zabezpečení a dostatečné příjmy na živobytí.   *(hospodaří se svým majetkem, zná své příjmy a výdaje, omezení svéprávnosti…)* | | |
| **Popis zjištění**  (včetně uvedení důkazu  ze zaslaných podkladů, zjištění či pozorování  na místě) | Z diskuze s pracovníky vyplynulo, že služba vede depozitní účty. – v původní službě DBS. Sami však vnímají potřebu změny (rozvolňují se pravidla v rámci depozitní poklady, systém vyúčtování záloh…).  Pracovníci uvádějí praxi, že na domcích jsou lidé účastni v oblasti nakládání s penězi. Každý člověk na domku má svůj uzamykatelný „trezorek“ na pokoji. S klíči od trezorku disponuje klíčový pracovník, případně vedoucí domku, není-li klíčový pracovník přítomen  Vedoucí služby doplnila: „S klíči disponuje klíčový pracovník v případech, kdy klient nedokáže s klíčem bezpečně manipulovat. Pravidla služby (metodika) však k mapování potřeb a schopností klientů k této oblasti je zpracována a nabádá pracovníky k tomu, aby klienty v této oblasti podporovali, ne dělali za ně. Klient na domku má u sebe veškeré své finance. Opatrovník za něj provádí úhradu služby (ubytování, PnP, zasláním na účet organizace), zbytek financí má klient u sebe.“  V praxi je hospodaření s penězi realizováno především formou podpory v nakládání s osobními financemi člověka (kapesné) a váže se zejména na plánování nakupování potravin na přípravu snídaní či dopoledních svačin a některých věcí osobní spotřeby. Nejedná se o disponování se svými celkovými příjmy a výdaji. Zatím lidé nemají přehled o svých celkových financích.  Z diskuze s referujícím pracovníkem při rozhovoru s klientem vyplynulo, že lidé jsou v praxi přirozeně více vtahováni do této oblasti, respondent se o tuto oblast svého života aktivně zajímá, ale tato dobrá praxe není zaznamenána v IP.  V DBS mají někteří klienti finanční prostředky pro vlastní potřebu u sebe, mají uzamykatelné skříňky. | |
| silné stránky | | slabé stránky |
| * Směřují ke změnám od depozitních účtů k osobním účtům klienta. * Služba se začíná podpoře i v této oblasti u některých lidí věnovat. | | * Depozitní pokladna. * Systémově není nastavena podpora lidem v oblasti hospodaření s penězi tak, aby měli přehled o svých příjmech a výdajích (finanční plány i v AAK) a byli více zapojeni. |
| **Doporučení** | * Systém, který je uplatňován v nových domcích (trezorky na pokojích lidí) zajistit již nyní i v DBS s vazbou na přípravu lidí na přechod. * Pokračovat aktivně v podpoře lidí v nakládání se svými financemi i s využitím systému běžných účtů, spolupráce opatrovníka, služby a klienta a dohody mezi nimi. * Vytvářet finanční plány lidí v podobě jim srozumitelné, které napomohou k přehledu lidí o jejich financích (celkové příjmy a výdaje člověka). * V oblasti směřování ke změnám od depozitních účtů k osobním účtům klienta využít spolupráce s opatrovníky, kteří jsou těmto změnám nakloněni a následně pokračovat v těchto změnách dál. * Aktivní spolupráce s opatrovníky se zaměřením na podporu člověka v oblasti hospodaření s penězi a podávání návrhů k soudu na navýšení částek, se kterou člověk může sám disponovat. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **PÉČE O SEBE - ZDRAVÍ** | | |
| * Lidé mají běžný přístup k lékařské péči. * Lidé mají dostatek informací a možností, jak se starat o své zdraví, dostatek pomůcek, jak minimalizovat negativní dopady nemocí nebo zdravotních postižení. | | |
| **Popis zjištění**  (včetně uvedení důkazu  ze zaslaných podkladů, zjištění či pozorování  na místě) | Z diskuze s pracovníky vyplynulo, že lidé žijící v domcích využívají lékařskou péči v komunitě (dochází jak k praktickému, tak i k odborným lékařům). Podávání léků je zajištěno terénní domácí zdravotní péčí, příprava léků však probíhá mimo domácnost lidí. Byla zaznamenána dobrá praxe při zajištění psychiatrické péče, kdy se podařilo tuto péči zajistit lékařem v místě bydliště člověka. Lékař se aktivně zajímá o potřeby lidí.  V rámci podpory lidí se na domcích více se pracuje s přirozeným rizikem, pracuje se s člověkem v různých oblastech.  Ze situace respondenta vyplynulo, že zatím jsou člověku chystány léky a je podpořen v jejich užívání za podpory domácí zdravotní péče 3x denně, nicméně v IP má plánován cíl naučit se brát léky během dne při návštěvě návazné služby sám. S ohledem na epidemiologickou situaci je tato podpora zatím ve fázi plánu, nikoli realizace. Zároveň proběhlo jednání mezi klíčovou pracovnicí a pracovníky návazné služby, aby v podpoře člověka v této oblasti spolupracovali. Klíčová pracovnice připustila, že v případě úspěchu je vhodné využít tuto nově získanou dovednost i k samostatnému užívání léků mimo návaznou službu, doma.  Pracovníci sdělili praxi, že jeden z lidí, který žije v domku, již sám bere léky.  V DBS pracovníci popisují systém, kdy část klientů chodí na ošetřovnu, zdravotní péči zajišťují pouze zdravotní sestry, léky připravují a podávají lidem,  Dle sdělení pracovníků je nastaven přenos informací mezi pracovníky přímé péče a zdravotním personálem pro případy, kdy dochází ke špatné reakci na medikaci. Po konzultaci zdravotní sestry s lékařem někdy dochází ke změně medikace.  Dále pracovníci sdělili, že lidé nejsou zapojeni do oblasti péče o své zdraví v části, kdy by si byli aktivně vědomi, na co užívají léky, k čemu slouží, v čem jim pomáhají.  Dále pracovníci uvedli, že do DBS dochází praktický lékař a psychiatr. Ostatní odborní lékaři jsou využíváni v rámci komunity.  Pracovníci uvedli situace zažívané v praxi, kdy mají negativní zkušenost při zajištění rychlé záchranné služby. „Při komunikaci s operátorem linky 155 nás vnímají nás jako zdravotnické zařízení, současně je tlak na doprovody klientů při převozu rychlou záchrannou službou.“ Pracovníci vnímají, že je nedostatečná osvěta mezi odbornou veřejností. | |
| silné stránky | | slabé stránky |
| * + Na zajištění zdravotní péče v domcích je využívána externí domácí péče. * Využívání lékařů v komunitě u lidí žijících v domcích. | | * Chystání léků zdravotníky z DBS, tak i externí firmy bez přítomnosti člověka. * Ne všichni lidé jsou aktivně zapojováni do oblasti péče o své zdraví. |
| **Doporučení** | * Pokračovat v podpoře lidí v samostatnosti v oblasti péče o zdraví a jejímu zajištění ze strany služby pouze v rozsahu nezbytně nutném a za spolupráce pracovníků přímé péče služby a zdravotnickým personálem. * Pravidlem je, že člověk má své léky u sebe (se zajištěním dle míry rizika) a je vždy přítomen a zapojován do přípravy léků (nechystat léky bez přítomnosti člověka mimo jeho pokoj). * Při podpoře lidí se zaměřit také na podporu v oblasti užívání léků a vědomí, na co a proč léky člověk bere. Pro člověka srozumitelným způsobem i s využitím AAK. * Do vnitřních pravidel zapracovat v rámci nouzových a havarijních situací postup, jak se má pracovník chovat v případě využívání rychlé záchranné služby (postupy při komunikaci se operátorem, záchranáři, kdy je tlak na doprovod i v situacích, kdy toto není možné s ohledem na zajištění péče lidem v domácnosti). | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **ROZHODOVÁNÍ A PRÁVA** | | |
| * Lidé mají základní vědomí o svých právech a povinnostech a s tím související odpovědnost. * Lidé vstupují do právních vztahů s ostatními. * Lidé, pokud to potřebují, mají podporu a zastání při rozhodování o právních úkonech. * Lidé se běžně rozhodují o každodenních záležitostech. * Lidé mají možnost brát na sebe přiměřené riziko a jsou samostatní a soběstační jak jen je to možné. | | |
| **Popis zjištění**  (včetně uvedení důkazu  ze zaslaných podkladů, zjištění či pozorování  na místě) | Pracovníci v diskuzi uvádějí, že mají zkušenost, že u lidí žijících v domcích dochází ke změnám „nejsou tak odevzdaní, sami si řeknou, co chtějí, co si chtějí koupit, obléknou, nečekají na pokyn pracovníka – toto je třeba udělat“.  Dále z rozhovoru s respondentem a klíčovým pracovníkem vyplynulo, že dochází k posouvání i v oblasti rozhodování lidí v oblastech běžného života.  Z rozhovoru s pracovníky, respondentem i jeho klíčovou pracovnicí vyplynulo, že lidé na domcích ctí soukromí. Zázemí pro pracovníky je mezi jednotlivými domácnostmi domku. Dle jejich sdělení při vstupu z tohoto prostoru do domácnosti vchází se zaklepáním.  Lidé více vnímají svůj prostor a „nárok na svůj prostor“. Někteří se to ještě učí. Lidem se tu lépe žije, klepe se při vstupu do společných prostor (koupelna, WC), ke vstupu do druhé domácnosti využívají samostatného venkovního vchodu.  Současně z rozhovoru s respondentem a jeho klíčovým pracovníkem vyplynulo, že lidé nemohou mít doklady u sebe, jelikož tam je jeden z klientů, který má tendenci vstupovat do pokojů a brát lidem věci.  „Prostory domků samy o sobě jsou motivující k tomu, jak více podporovat lidi v jejich životě. Současně více aktivizují rodinu, popř. opatrovníka člověka a pomáhají mu dovybavit jeho osobní prostor.“  Z rozhovorů s pracovníky bylo zjištěno, že podporují lidi, aby svým vzhledem vypadali důstojně jako dospělí lidé, „byli upravení, podporovali je v roli muže a ženy“, přičemž pracovníci při poskytování služby v domácnostech lidí využívají pracovní oděv.  Současně pracovníci sdělili, že „ne všichni napříč profesemi se chovají k lidem s respektem, je to o jednotlivcích. Dochází k přepečovávání člověka, organizace dne člověku, ke klientům se někdy chovají jak k dětem, jsou používány infantilní výrazy nebo naopak zastaralé a stigmatizující člověka. Někteří pracovníci vnímají prostor domácnosti klienta jako pracovní prostor nikoli jako domov člověka...“.  Bylo zjištěno, že ne všichni lidé mají své osobní věci u sebe (OP, průkazky ZTP, léky, finance…), někteří je mají uloženy v zázemí zaměstnanců, ačkoli lidé mají v rámci svého osobního prostoru (pokoji) trezůrek. | |
| silné stránky | | slabé stránky |
| * Opatrovníci jsou více zapojeni do života lidí. * Větší zapojení lidí do oblastí života a aktivnější rozhodování v nich než dříve. * Většina pracovníků i z jiných profesí přistupují ke klientům s respektem. * Respekt k soukromým prostorám lidí. | | * Domky – přepečovávání klienta v oblasti rozhodování (v průběhu dne), ke klientům se někdy chovají jak k dětem * Část pracovníků vnímá prostor bydlení člověka jako svou práci. * Ne všichni klienti mají své osobní věci u sebe (OP, průkazky…). * Oděv pracovníků, který není v souladu s běžným oblečením člověka. |
| **Doporučení** | * Realizace principu: „Člověk má své věci u sebe“. * Využití různých typů auditů k zmapování či eliminaci ústavních prvků. * Vytvořit pravidla spolubydlení za přítomnosti lidí, kteří na domácnosti žijí se zaměřením na řešení situací, které se při bydlení více lidí mohou vyskytnout. * Vytvářet podmínky pro to, aby byl zřejmý jednotný přístup k lidem napříč organizací, který je v souladu s posláním poskytované služby. * Stáže pro pracovníky i klienty a případové supervize či konzultace k nastavení podpory lidem – práce s rizikem, odpovědností. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **KOMUNIKACE** | | |
| * Lidé se dorozumí s okolím   *(dorozumím se s okolím, pracovníky, jakou podporu člověk při komunikaci potřebuje a jakou dostává)* | | |
| **Popis zjištění**  (včetně uvedení důkazu  ze zaslaných podkladů, zjištění či pozorování  na místě) | Z diskuze vyplynulo, že služba ve větší míře využívá AAK. „Máme ve službách odborníky – zapálení lidé např. pro AAK, když něco začnou, tak to chtějí dotáhnout do konce (v praxi ukázán způsob AAK klienta z domku). Změnila se i role KP, více si hlídá, zda je AAK u lidí používáno.  Při rozhovoru s člověkem bylo zjištěno, že systém nastaveného AAK člověk aktivně využívá a je nadále za podpory klíčového pracovníka rozvíjen,  Způsob AAK dosud není nastaven u všech klientů, je třeba v tom pokračovat. V současné době způsob AAK nevyužívají všichni pracovníci pro podporu lidí verbálně nekomunikujícími.“DBS – je víc lidí, kteří potřebují vysokou míru podpory – ne všichni pracovníci AAK chtějí využívat a hledat cesty“. | |
| silné stránky | | slabé stránky |
| * V průběhu projektu došlo ke změnám a aktivnějšímu využívání AAK u mnohých lidí. * Služba využívá pro nastavování AAK u lidí v individuální podobě externisty. | | * Způsob AAK dosud není nastaven u všech klientů, kteří ho potřebují. * S tímto systémem dosud nepracují všichni pracovníci tam, kde je třeba. |
| **Doporučení** | * Pokračovat v individuálním nastavování AAK u všech klientů a jejího využití všemi pracovníky, kteří s klientem přijdou do styku. * Pokračovat ve využití externí podpory při individuálním nastavování AAK. * Pokračovat v podpoře člověka, aby nastavený způsob komunikace využíval ke komunikaci s pracovníky, spolubydlícími, tak i mimo službu. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **ZHODNOCENÍ STAVU TRANSFORMACE SLUŽBOU** | | |
| * *Zásadní výstupy z diskuse nad obsahem transformačního plánu a jeho naplňování a ze sebeevaluačního dotazníku.* * *Komunikace a spolupráce s aktéry transformace - opatrovníci, zaměstnanci, vedení, zřizovatel, odborná veřejnost, okolí* | | |
|  | Vůle ke změně má odraz ve strategických materiálech zřizovatele i organizace a jsou již realizovány kroky k deinstitucionalizaci a opuštění stávajícího zařízení. Zpracovaný transformační plán je uskutečňován a aktualizován, v návaznosti na realizaci jednotlivých projektů výstavby. „Z plánu se stává skutečnost.“  Výsledkem aktualizací je vize organizace platná v roce 2020:  „cílovým stavem po ukončení procesu transformace ve třech etapách bude poskytování komunitní sociální služby domov pro osoby se zdravotním postižením 159 lidem s mentálním postižením, kteří budou žít ve 13 objektech v rámci města Ostravy, přičemž 11 bude nově vystavěných a 2 projdou rekonstrukcí. Realizací transformačních záměrů dojde k zachování 3 registrovaných služeb - Domov Barevný svět, Domov na Liščině a Domov Jandova s původní kapacitou 172 míst, které budou rozdělené do 3 oblastí s různými místy poskytování sociální služby a celkový počet uživatelů se tak sníží o 13 míst.“  Na procesu řízení změn se podílí transformační, realizační tým a jsou vytvořeny dle sdělení pracovníků mechanismy, jak předávat potřebné informace dále uvnitř služby i mimo ni. Na webových stránkách jsou dostupné základní informace o transformaci organizace a služby DBS.    Z důvodu transformace služby nejsou do služby přijímáni noví uživatelé.  Služba předložila revidovaný materiál Znaky a vodítka deinstitucionalizace (transformace ústavní péče v péči komunitní), kde zaznamenala posuny od stavu zachyceného na začátku projektu, tj. před 2, 5 lety.  Zaznamenané změny z pohledu služby se týkaly mj. zapojení lidí, kteří službu využívají, realizace plánu přechodu z ústavního prostředí do komunity, bylo pracováno s potřebami lidí a vytvářením a využíváním plánů přechodu pro ty z nich, kteří se stěhují do domků. Byl sestaven tým, který spolupracoval na struktuře klientů na domácnosti.  Plány přechodu jsou v DBS zpracovávány vždy u lidí, kteří se mají stěhovat do domků. Nicméně se s nimi ani v upravené podobě nepracuje v okamžiku, kdy se lidé stěhují z patra na patro, z prostor DBS do míst Domova na Liščině, z Domova Jandova apod. Pracovníci si předávají o lidech informace ústně či s využitím IP. „Prakticky plán přechodu trochu fungoval i při přechodu ze služby do služby, ale v písemné podobě k dispozici nebyl“.  V rámci DBS je snaha utvářet skladbu lidí na domácnostech tak, jak se budou stěhovat do domků. Ne vždy je to však možné zcela i s ohledem na to, že prostory původní služby jsou limitní, došlo k přestěhování lidí z Domova Jandova do prostor DBS aj. Na třetím patře DBS, kde žijí lidé s nejvyšší mírou podpory, k vytváření domácností dle budoucí skladby domků zatím nedochází. Bohužel došlo k tomu, že tito lidé se budou stěhovat až jako poslední (měli být mezi prvními), což klade také velký nápor na vedoucí v oblasti udržení motivace pracovníků, lidí, jejich blízkých.  Došlo tedy k určení týmů pracovníků, kteří budou lidem v domcích poskytovat podporu, a budou přecházet do nových míst služby spolu s klienty. Dle sdělení pracovníků v diskusi týmy na jednotlivých rodinkách spolu nespolupracují, pouze se doplňují, pokud je třeba. V domcích jsou již týmy stabilní, pracovníci zde reflektují velmi kladně spolupráci, komunikaci,“ mají větší možnost vnímat individuální potřeby lidí a reagovat na ně. Prostředí pomohlo také ke zklidnění klientů“.  Pracovníci se v diskusi vyjádřili také k motivaci pracovníků ke změnám: „ na rodinkách v DBS to není tak, že nejsou všichni motivováni, část vyčkává, část je pro změny motivována. Je to náročné, řeší se věci, které se dříve řešit nemusely, vlny natěšení, útlumu. U řady pracovníků v přímé péči se změnil přístup pro transformaci, vnímají to pozitivněji.“  Pracovníci uvedli, že služba vytváří prostor pro změny v počtech pracovníků v přímé péči a zajištění směn dle potřeb lidí a bude to téma k řešení i nadále dle vývoje situace. Pracovníci DBS vnímají, že v rámci plánování nových služeb je dostatek pracovních úvazků dle potřeb klientů. Pracovníci v domcích sdělovali, že již vnímají omezení realizace individuálních aktivit lidí počtem pracovníků. Dobrou praxí je uzpůsobení rozložení směn potřebám lidí v jednom z domků (každý den jsou služby personálně zajištěny jinak).  S přechodem do dalších míst služeb došlo také ke změně přenosu informací, „hledají se stále cesty, jak informace předávat“. Zatím není systematicky uchopen přenos zkušeností mezi službami DBS ani mezi DBS a jinými službami organizace navzájem („co budeme chtít, aby proběhlo, když…“). Dle pracovníků „ Předávání informací mezi DL a DBS nefunguje“ vedoucí služby vnímá, že to není zcela žádoucí. Viz komentář vedení služby k tomuto odstavci v závěru - v části vyjádření se ke zprávě.  Dle hodnotitelů je účelné pracovat s praxí v rámci celé organizace, jednotlivé služby se mohou vzájemně inspirovat v řešení situací v procesu transformace, v nastavování podpory lidem v domcích, v ukotvení služby v komunitě, operativně v řízení, ať již sdílením dobré praxe, tak i zkušeností, kterým je vhodné se vyhnout či je eliminovat. Cílem je využít vlastních zkušeností a dobré praxe v rámci organizace, aby jednotlivé služby plnily celkové poslání organizace.  V průběhu projektu byli podporováni pracovníci, zejména pracovníci v sociálních službách, formou akreditovaných kurzů, tematických seminářů, konzultací, supervizí. Témata se týkala hlavně procesu transformace a jejího smyslu – podpora lidí v životě v komunitě, vyhodnocování potřeb lidí a jejich přechod do komunitní služby, kompetencí pracovníků v oblasti podpory lidí v AAK, práce s rizikem, kvalita služby aj.  Na počátku projektu byla identifikována jako slabá stránka přenos informací uživatelům verbálně nekomunikujícím a nízká míra využívání AAK k tomu, aby se dokázali lidé dorozumět a komunikovat s pracovníky i mimo službu. V průběhu projektu byla na tuto stránku zaměřena větší pozornost (vzdělávání pracovníků, využití externí podpory pro nastavování individuální formy AAK u lidí aj.). Výstupem je posun, nicméně stále je to oblast, na které je potřeba intenzivně pracovat a pokračovat. Způsob AAK dosud není nastaven u všech potřebných klientů, nastavený způsob AAK nevyužívají všichni pracovníci pro podporu lidí verbálně nekomunikujících.  Z diskusí vyplynula také nezbytnost pokračování v individualizaci podpory lidem v různých oblastech jejich života dle jejich schopností a postupné omezování současně využívaných systémů a provozů služby - vedení k větší samostatnosti v oblasti hospodaření s penězi, zapojení do chodu domácnosti a péči o sebe - zajištění stravy, úklidu, užívání léků, odpovědnosti za své věci aj. (viz informace v jednotlivých částech zprávy výše). Pracovníci sdělili, že vnímají posun u lidí jak v domcích, kde je i prostředí více podporující, tak i DBS, kde se za podpory pracovníků realizují změny oproti stavu dříve. Z diskuse vyplynula přetrvávající potřeba mapování a eliminace ústavních prvků – v DBS i v domcích, aby nedošlo k jejich přenášení.  V domcích lidé využívají veřejně dostupné služby (obchody, kadeřník, lékařská péče je zajištěna v komunitě). Stravovací a prádelenské provozy, úklidová služba jsou zajišťovány organizací pro DBS i domky. V domcích si snídaně s podporou pracovníků lidé zajišťují více sami, perou si osobní prádlo, v obou domcích je využívána terénní služba - domácí zdravotní péče. Služba je zapojena v procesu komunitního plánování s cílem přenášet potřeby lidí do tohoto procesu na úrovni obce.  Dle sdělení pracovníků jsou více zapojováni opatrovníci a blízcí uživatelů, byly jim průběžně předávány potřebné informace (setkání s opatrovníky, individuální práce). „Při komunikaci s rodinou pomohla změna prostředí, měli možnost si zažít, že jejich blízký v nové domácnosti „rozkvetl“, spolupracují na vybavení pokojů lidí.“ U starších rodičů vnímají pracovníci „více obav, jsou opatrní.“  Sociální pracovník sdělil, že vnímá jako pozitivní spolupráci s veřejným opatrovníkem, který podporuje změny v životě klienta v průběhu transformace služby.  Jako zásadní se také z pohledu hodnotitelů jeví aktivní výkon sociální práce sociálními pracovníky služby, (při mapování potřeb lidí, jednání se zájemci o službu, spolupráci s opatrovníky a blízkými, aby byla ve shodě se zájmy lidí, v oblasti hájení zájmů člověka při spolupráci se soudci - oblast omezení svéprávnosti v souladu s reálnými potřebami lidí apod.), jež nabývají významu nejen v průběhu procesu, ale také při ukotvování podpory v nových místech poskytování služby a objevování se nových, zatím ne zcela řešených, témat (počátek v podpoře hospodaření a žádoucí ručení depozitních účtů, větší vnímání práv a odpovědnosti za svůj život ze strany klientů a potřeba řešit i s využitím opatrovnických soudů aj.).  Služba je v procesu změny, jak z pohledu hodnotitelů, tak v náhledu samotné služby. Zhodnocení učiněných kroků sloužilo především pro reflexi služby, co se daří a v čem je zapotřebí pokračovat, stejně jako k identifikaci oblastí, na kterých je potřeba i dále pracovat, aby lidé mohli žít běžným životem v prostředí komunitní služby. Nejde však jen o stavby, ale i další procesy vedoucí k podpoře celkové proměny služby. Z diskuse při hodnocení byla vyslovena očekávání: „Zda jdeme správným směrem, Dozvědět se něco, co se nestihne probrat na poradách – přenos dobré praxe mezi těmi, co již jsou v domcích a těmi, co tam půjdou. Shrnutí potřeb jako podklad do nového projektu“. Organizace dle sdělení pracovníků využije návazně zapojení v dalších projektech (i na úrovni Moravskoslezského kraje), které podpoří zamýšlený cíl. | |
| silné stránky | | slabé stránky |
| * Realizace transformace služby s aktualizací transformačního plánu dle potřeb, za podpory zřizovatele. * STOP stav v příjmu nových žadatelů. * Snaha o utváření skladby lidí a podporujících týmů pracovníků na DBS tak, jak se budou následně stěhovat do nových míst. * Využívání plánů přechodu u všech lidí, kteří přešli z DBS do domků či jsou na tuto změnu připravováni v další etapě transformace služby. * Zkušenost s chodem služby v domcích s vazbou na spolubydlení lidí i spolupráci týmu pracovníků („tým si sedá, je motivovanější a spolupracuje více než dříve, je prostor pro individuálnější podporu lidí, prostředí vede ke zklidnění klientů“). * Uzpůsobení rozložení směn potřebám lidí v jednom z domků (každý den jsou služby personálně zajištěny jinak). * Zvýšení kompetencí klíčových pracovníků. * U řady pracovníků v přímé péči se změnil přístup k podpoře transformace a jejího smyslu (není tomu tak však zcela, viz slabé stránky). * Přístup veřejného opatrovníka podporujícího změny v životě klienta v oblasti procesu transformace. Proměňující se náhled opatrovníků z řad blízkých i širšího okolí (sousedů) na život lidí v nových službách (lidé žijí v běžném prostředí). * V domcích je vytvořeno zázemí pro pracovníky, které nezasahuje do prostor lidí, kteří zde žijí. * Technické zabezpečení a vybavenost domků (zázemí pro personál i podoba běžné domácnosti, kde žijí lidé). * Dobrá spolupráce s úřady v lokalitách, kde jsou nové domácnosti. * Využívání veřejných služeb a zdrojů v místech, kde lidé bydlí (v domcích lékaři z komunity, zajištění také externí zdravotní služby aj.). * Využívání dalších projektů podporující změny, aktivní přístup organizace v oblasti podpory pracovníků - vzdělávací aktivity, stáže, supervize, konzultace s externími odborníky aj. | | * Ne u všech pracovníků napříč profesemi služby je stále vnímána jako žádoucí podpora transformačních změn a přístupu k lidem s postižením směřující k jejich životu v běžných podmínkách. Dochází k přepečovávání, nevidí smysl změny. * Systém AAK není zatím nastaven u všech lidí s jeho potřebou a není využíván aktivně všemi pracovníky, kteří komunikují s člověkem, který ho již využívá. * Není systémově uchopen přenos informací a zkušeností, zažívané dobré praxe v rámci služby DBS a domků, ani v rámci organizace jako celku. * Nezbytnost pokračování v individualizaci podpory lidem v různých oblastech jejich života dle jejich schopností a postupné omezování současně využívaných systémů a provozů služby - vedení k větší samostatnosti v oblasti hospodaření s penězi, zapojení do chodu domácnosti a péči o sebe. |
| **Doporučení** | * Využívat vlastních zkušeností a dobré praxe a nastavit a využívat systém přenosu těchto informací mezi DBS a domky i mezi službami v rámci organizace. * Pokračovat v přípravě lidí na přechod do jiných služeb dle jejich potřeb s využitím plánů přechodu. Tyto využívat i v případě, že se člověk stěhuje do jiných prostor služby, mezi domovy apod. * Pokračovat v individualizaci podpory lidem v různých oblastech jejich života dle jejich schopností a postupné omezování současně využívaných systémů a provozů služby - vedení k větší samostatnosti v oblasti hospodaření s penězi, zapojení do chodu domácnosti a péči o sebe, užívání léků aj. * Pokračovat v individuálním nastavování AAK u všech klientů a jejího využití všemi pracovníky, kteří s klientem přijdou do styku. * Využít dobré spolupráce s veřejným opatrovníkem a některými opatrovníky z řad blízkých k nastavování dalších kroků vedoucích k podpoře lidí v běžném životě (postupně, v oblasti posunů v hospodaření s penězi a využívání běžných účtů lidmi, s rušením depozitních účtů, změn v oblasti omezení svéprávnosti dle zájmů lidí aj.). * Zajistit, aby sociální pracovníci měli prostor vykonávat sociální práci s možností trávit část úvazku v přímé péči s klienty a podporovat také změny v oblastech navrácení či navyšování svéprávnosti. * Pokračovat v mapování a eliminaci ústavních prvků i s využití externí podpory, klientských auditů (v DBS i domcích s cílem nepřenášet ústavní prvky do nové služby). * Upravit pravidla na místa poskytování služby tak, aby zachytila dobrou praxi a odpovídala podpoře lidí v běžném životě (např. zrušení formuláře Plán péče se záznamem úkonů, které není třeba u člověka sledovat a specifikovat u každého člověka, jakou konkrétní podporu potřebuje a jak podpora má být poskytována v odpovídající osobní dokumentaci, pravidla k IP, nouzové a havarijní situace aj.) * Pokračovat ve využívání zdrojů z EU a možností návazných projektů podporující transformační změny i ukotvení kvality služby v nových místech. * Podporovat pracovníky v pochopení smyslu změn napříč profesemi. * Pokračovat v zapojení do komunitního plánování na úrovni obce s cílem podpořit změny v síti sociálních i podpůrných služeb tak, aby byly adresné lidem, kteří využívají službu. | |

|  |
| --- |
| Projednání Zprávy z hodnocení kvality sociální služby na místě |
| **Situace:**  **Případné poznámky za vedení zařízení:**  K textu:  S přechodem do dalších míst služeb došlo také ke změně přenosu informací, „hledají se stále cesty, jak informace předávat“. Zatím není systematicky uchopen přenos zkušeností mezi službami DBS ani mezi DBS a jinými službami organizace navzájem („co budeme chtít, aby proběhlo, když…“).  Vyjádření vedení služby:  „S tím nesouhlasím, na hodnocení jsme rozebírali přenos zkušeností mezi službami organizace. Systém přenosu informací mezi službami (domky a stávající službou) DBS je systémově nastaven. Vše je také o vzájemné spolupráci jednotlivců (a to v pozici vedoucích i pracovníků).“  Vyjádření hodnotitelů ke komentáři:  V diskusi hodnotitelé zaznamenali přenos informací a hledání cest, jak proces uchopit při rozvolňování služby. Důraz byl kladen na systémovost a přenos aktuálních zkušeností s nastavování chodu služby v každém z míst poskytování.  K textu:  Dle pracovníků „ Předávání informací mezi DL a DBS nefunguje“ vedoucí služby vnímá, že to není zcela žádoucí. Dle hodnotitelů je účelné pracovat s praxí v rámci celé organizace, jednotlivé služby se mohou vzájemně inspirovat v řešení situací v procesu transformace, v nastavování podpory lidem v domcích, v ukotvení služby v komunitě, operativně v řízení, ať již sdílením dobré praxe, tak i zkušeností, kterým je vhodné se vyhnout či je eliminovat. Cílem je využít vlastních zkušeností a dobré praxe v rámci organizace, aby jednotlivé služby plnily celkové poslání organizace.  Vyjádření vedení služby:  „Je to napsáno tak, jako by vedoucí služby nechtěla. Což není pravda. V předávání informací mezi DBS a DL je vždy co zlepšovat a rozhodně je k zamyšlení doporučení hodnotitelů. Spolupráce funguje, tedy určitě v pozicích vedoucích (i domků mezi sebou) a také mezi sociálními pracovníky. Na hodnocení jsme sdělovali, že již před otevřením domků jsme spolupracovali s DL na nastavení některých pravidel tak, aby byly pokud možno jednotné. A to pro případ snadnější orientace pracovníků, kdyby přecházeli ze služby do služby. Učili jsme se dobrou praxí i na jiných zařízeních organizace. Zmiňovali jsme metodiku k hospodaření klientů s financemi na DT. Vedoucí služby nesdělovala, že je předávání informací nežádoucí. Ale, máme zkušenost s tím, že když toto probíhalo neformální cestou, např. na vzdělávacích akcích mezi pracovníky, tak to bylo kontraproduktivní. Pracovníci ve fázi přípravy na nové služby často přicházeli ze seminářů demotivovaní. Pracovníci si totiž vyměňovali především špatné zkušenosti a negativní postoje. A dodávali jsme, že nyní, když už jsou domky fungující a byla možnost návštěvy pracovníků ze stávající služby v domku, tak to mělo pozitivní a motivační účinek. Jsme si toho vědomi a děláme to. Pouze nám v pokračování zabránila současná situace.“  Vyjádření hodnotitelů ke komentáři:  Jednalo se o záznam z diskuse zachycený hodnotiteli. Věta (Předávání informací mezi DL a DBS nefunguje“ vedoucí služby vnímá, že to není zcela žádoucí“) byl chápán tak, že není žádoucí nepředávat si zkušenosti. |
| V:  Ostravě Dne: ………………….  **Hodnotitel**  Jméno:  Podpis: |

|  |
| --- |
| **Přílohy zprávy:**   * **prezenční listina pracovníků zařízení účastnících se hodnocení na místě** * **prohlášení o mlčenlivosti hodnotitelů** |

Tato zpráva bude vyhotovena na místě ve **2** originálech, kdy

* 1 originál je určen **zařízení**
* 1 originál je určen **3P Consulting, s.r.o.**