



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

# OPERAČNÍ PROGRAM ZAMĚSTNANOST

## TRANSFORMAČNÍ PLÁN

**ČTYŘLÍSTEK OSTRAVA – CENTRUM PRO OSOBY SE  
ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM OSTRAVA, PŘÍSPĚVKOVÁ  
ORGANIZACE**

**DOMOV BAREVNÝ SVĚT**



## Transformační plán Domova Barevný svět

Účelem transformačního plánu je popsat výchozí stav podpory pro uživatele pobytového zařízení ústavního typu <sup>1</sup> a návrh nového zajištění služeb v komunitě <sup>2</sup>.

Obsahem je stanovení vize transformace zařízení na základě výchozího stavu ústavu a plán toho, jakou podporu je třeba pro stávající uživatele naplánovat a zajistit.

Vychází z potřeb stávajících uživatelů a nabídky komunitních služeb v regionu. Je nutné zohlednit také poptávku po službách v dané lokalitě.

### 1. Výchozí stav (před transformací)

#### Poskytovatel

název poskytovatele	Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, příspěvková organizace
statutární zástupce	PhDr. Svatopluk Aniol, ředitel organizace
právní forma	příspěvková organizace
adresa	Hladnovská 751/119, Ostrava - Muglinov, 712 00
Internetová adresa	<a href="http://www.ctyrlistekostrava.cz">www.ctyrlistekostrava.cz</a>
e-mail	<a href="mailto:sekretariat@ctyrlistekostrava.cz">sekretariat@ctyrlistekostrava.cz</a>
telefon	596 223 211
zřizovatel organizace	Statutární město Ostrava

#### Zařízení, které je předmětem transformace

název zařízení	Domov Barevný svět	
vedoucí zařízení	Bc. Michaela Šarmanová, DiS.	
adresa	telefon	e-mail
Hladnovská 751/119, Ostrava-Muglinov, 712 00	596 223 211	vedouciDBS@ctyrlistekostrava.cz

#### Sociální služby zařízení (pokud je služeb více, zkopírujte tabulku a pro každou službu ji vyplňte zvlášť)

druh služby	Domov pro osoby se zdravotním postižením
cílová skupina (včetně specifik)	osoby s mentálním postižením i v kombinaci s tělesným a smyslovým postižením od 18 let
Registrační identifikátor	registrovaná kapacita
8337261	88

<sup>1</sup> Pobytovým zařízením ústavního typu je myšlená pobytová sociální služba s kapacitou větší než 18 uživatelů, v níž jsou lidé izolováni od širšího společenství. Jedná se o instituci poskytující uživatelům nepřetržitou péči spojenou s ubytováním, stravováním a dalšími službami nahrazujícími běžný způsob života.

<sup>2</sup> Komunitní sociální službou se považují všechny služby sociální péče poskytované v terénní nebo ambulantní formě. Za komunitní službu sociální péče je považována též služba poskytovaná v pobytové formě, jestliže v jedné budově/objektu (případně areálu nebo v místě blízkém) je kapacita lůžek (uživatelů) nižší nebo rovna 18 (do této kapacity se započítávají také další pobytové nebo ambulantní služby poskytované v dané budově/objektu/areálu nebo v místě blízkém).



<b>uživatelé služby<sup>3</sup></b>						
počet uživatelů celkem		z toho děti do 18 let				
87		0				
z toho muži (dospělí)		z toho ženy (dospělé)				
37		50				
počet uživatelů podle stupně závislosti na pomoci druhé osoby (příspěvku na péči)						
1. stupeň	2. stupeň	3. stupeň	4. stupeň			
0	6	19	62			
počet dospělých uživatelů podle nezbytné míry podpory <sup>4</sup>						
nízká míra podpory		střední míra podpory		vysoká míra podpory		
0		7		80		
popis potřeb v oblasti zajištění mobility (požadavky na specifické úpravy objektu, speciální autodopravy apod.), vč. počtu uživatelů, kterých se týkají						
Z celkového počtu uživatelů 87 je 45 mobilních, 14 uživatelů je mobilních s oporou na krátkou vzdálenost. 5 uživatelů se samostatně pohybuje na invalidním vozíku na krátkou vzdálenost. 23 uživatelů je zcela imobilních.						
Pro 40 uživatelů musí být vytvořeny následující podmínky:						
<ul style="list-style-type: none"><li>- Nízká budova</li><li>- Bezbariérovost</li><li>- Budova stavebně upravena pro pohyb uživatele s postelí a na invalidním vozíku</li><li>- Nízká kuchyňská linka, umyvadla, WC</li><li>- Velká a nízko posazená okna, umožňující výhled z postele</li><li>- Budova s okolím, které je bezbariérově upraveno – nájezdy na chodníky, cesty a chodníky v dobrém stavu</li><li>- Budova v rovinném terénu, v blízkosti městské hromadné dopravy a dalších veřejných služeb</li></ul>						
Počítá se s pravděpodobností zhoršení mobility i u dnes mobilních uživatelů v průběhu času.						
právní postavení dospělých uživatelů						
svěprávní		omezení ve svěprávnosti				
9		78				
opatrovnictví						
veřejný opatrovník	rodinný příslušník	poskytovatel služby (zaměstnanec za organizaci) <sup>5</sup>	zaměstnanec poskytovatele služby (jako fyzická osoba)	někdo jiný		
33	54	0	0	0		
<b>personální zajištění služby (počet / úvazek)</b>						
pracovníci v přímé péči						
celkem	z toho pracovníci v soc. službách	sociální pracovníci	všeobecné sestry	sanitáři	pedagogičtí pracovníci	ostatní
100	90/1	3/1	7 /1	0	0	0
pracovníci mimo přímou péči / technicko-hospodářský personál						

<sup>3</sup> Pro proces transformace je nutná detailní analýza uživatelů služby, zde jsou uvedeny pouze vybrané údaje.

<sup>4</sup> Posouzení nezbytné míry podpory uživatelů, MPSV, 2013;.

<sup>5</sup> Pokud zatím nebyl vydán nový rozsudek soudu.



celkem	z toho		
	vedoucí pracovníci	technický a administrativní personál	
24/1	4/1	1/1	
<b>náklady na provoz služby</b>			
celkem za rok	měsíční přepočtené na jednoho uživatele		
81 174 000; v rozpočtu služby jsou zahrnuty náklady správy celé organizace (útvary ředitele, ekonomický, personální a provozně-technický útvar)	(58 984 zkráceno náklady správy celé organizace)		
<b>objekty, kde je služba poskytována</b>			
charakter objektu (popis budovy a areálu)	Budova byla postavena v roce 1991 jako ústav sociální péče pro mentálně postižené. Vstup do budovy je přes vrátnici s ostrahou do společného vestibulu. Budova se skládá z prostor určených pro bydlení uživatelů, správu organizace a prostory pro technické zabezpečení provozu (prádelna, údržba, stravovací provoz), včetně oddělení rehabilitace, 2 snoezeleny, tělocvična, místnost pro bezpečný pobyt). Areál má rozsáhlou zahradu a velkou terasu. V objektu Domova Barevný svět nebude po transformaci poskytována jiná pobyťová sociální služba.		
umístění v lokalitě (velikost obce, návaznost na okolí, dostupnost veřejných služeb, dopravní dostupnost)	Domov Barevný svět se nachází v části Ostrava-Muglinov. Pro přepravu uživatelů je využívána městská hromadná doprava trolejbusy č. 105, 108 a 109 – cca 10 minut jízdy od centra města nebo autoprovoz organizace. Velké město nabízí širokou nabídku veřejně dostupných služeb.		
stav objektu (stáří, stav nemovitostí z pohledu potřebnosti investic)	Budova byla postavena v roce 1991. V roce 2004 proběhla instalace solárních panelů na přehřívání TUV, poté rekonstrukce kotelny na plynná paliva, automatické měření, regulace a řízení chodu plynové kotelny, ohřevu TUV a provozu vzduchotechniky. Dále instalace úpravny vody a výměna oken za plastová. Průběžně dochází k výměně svítidel za energeticky výhodnější. V roce 2012 byla provedena rekonstrukce výtahů a stavební úpravy na 3. poschodí.		
závazek udržitelnosti investic (zdroj, doba trvání – do kdy platí)	ne		
památková ochrana	ne		
<b>Celkem počet pokojů</b>			
	pokoje 1 lůžko	2 lůžka	3 a více lůžek
	1	19	15
další dispozice, které ovlivňují kvalitu života a práva uživatelů (společné stravovací místnosti, společné hygienické zázemí, rodinné buňky/domácnosti apod.)	Uživatelé žijí v tzv. rodinkách (průměrně po 7 uživatelích), které se nachází v jednotlivých patrech budovy. Na jednom patře je 4-5 rodinek, do nichž se vstupuje z hlavní dlouhé rovné společné chodby bez oken, se 4 výtahy a dvěma schodišti. Na hlavní chodbě se dále nachází ošetřovna, kancelář sociální pracovníce a vedoucí úseku. Dveře na rodinku jsou prosklené, vstup je volný, bez zámku, u dveří umístěn zvonek. Rodinky mají společnou chodbu, z té se vchází do jednotlivých pokojů uživatelů. Každá má společenskou místnost, ze které se dá vyjít na balkon. V prostoru rodinky se dále nachází kuchyňka, jedna koupelna pro celou rodinku, 2 WC a společná šatna pro uživatele. V rodinkách jsou jednolůžkové, dvoulůžkové, ale i třílůžkové a čtyřlůžkové pokoje. Pokoje, společenská místnost a sociální místnosti jsou zařízeny standardním vybavením. Stravování probíhá ve velké		



	společné jídelně.
vlastník objektu	Statutární město Ostrava

### Zhodnocení stavu zařízení<sup>6</sup>

<b>Silné stránky zařízení s ohledem na transformaci</b>	<b>Nedostatky a ústavní prvky zařízení</b>
<p>např. dovednosti, zkušenosti a postoje pracovníků, očekávání uživatelů služby od transformace, zkušenosti poskytovatele s poskytováním komunitních služeb;</p> <p>právní postavení uživatelů;</p> <p>spolupráce s jinými lidmi a organizacemi</p>	<p>např. dovednosti, zkušenosti a postoje pracovníků, obavy uživatelů služby z transformace, nedostatek zkušeností poskytovatele s poskytováním komunitních služeb;</p> <p>hlavní ústavní rysy služby (izolovanost, uzavřenost, přístup ke klientům), stav objektů, závazek udržitelnosti;</p> <p>právní postavení uživatelů; nedostatek spolupráce s jinými lidmi a organizacemi</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>- odhodlání k transformaci, změně, uvědomění si nedostatků služby</li><li>- rozhodnutí zřizovatele o transformaci a jeho podpora</li><li>- snaha zajišťovat pracovní uplatnění uživatelů</li><li>- poskytovaná péče</li><li>- snadné zajištění služby/dobrá zastupitelnost pracovníků</li><li>- pravidelná týmová setkávání</li><li>- informovanost uživatelů a opatrovníků o transformačních záměrech</li><li>- znalost jednotlivých uživatelů</li><li>- velký zájem o budoucnost uživatelů</li><li>- v týmu jsou odborníci</li><li>- v zařízení není cítit zápach typický pro zařízení, kde žijí lidé s inkontinencí</li><li>- uživatelé mají svůj majetek a prostory k jeho uložení</li><li>- uživatelé mají možnost chovat drobné zvířectvo</li><li>- uživatelé mají právo zvolit si barvu stěn při malování, výzdobu prostor domácností</li><li>- prezentace na veřejnosti (akce)</li><li>- zkušenosti z fungování ostatních transformujících se zařízení (stáže a sdílení dobré praxe)</li><li>- vytvořená formální i neformální síť spolupracujících odborníků v rámci</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- centralizované zařízení (vše v jednom objektu)</li><li>- centralizace v pokynech, směrnicích, příkazech, metodikách, postupech (řídící akty)</li><li>- názvosloví („herny, rodinky, tety“)</li><li>- pravidla, režimy, rozvrhy, opatření – aby se vůbec dalo v takto velkém zařízení fungovat</li><li>- počet uživatelů a pracovníků na jednom místě</li><li>- obavy, nervozita pracovníků ze změn a rozpad stávajících kolektivů, strach o místo</li><li>- používání „uniforem“</li><li>- vrátnice</li><li>- zjišťování přání uživatelů, kteří verbálně nekomunikují</li><li>- nedostatek komunikačních prostředků pro alternativní komunikaci (tabulky apod.)</li><li>- nedostatečná podpora v rozhodování uživatele</li><li>- direktivní přístup – systém příkazů, zákazů, uživatel se musí přizpůsobit službě</li><li>- personál vnímá celou budovu jako své pracoviště, ne jako domov uživatele</li><li>- organizování pracovníků ve 12 hodinových směnách – to určuje rytmus života uživatelů</li></ul>

<sup>6</sup> Doporučujeme zpracovat podrobnou analýzu rizik, včetně nastavení opatření pro jejich předcházení a zvládnutí.



<p>transformace sociálních služeb</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- kolektiv – tým, na kterém se dá stavět</li><li>- uživatel a jeho zájem je pro nás na prvním místě</li><li>- probíhající komunikace s opatrovníky a rodinami uživatelů o transformaci sociální služby</li><li>- systém dalšího vzdělávání zaměstnanců v organizaci</li><li>- zkušenosti se stěhováním uživatelů</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- uživatelé nemají zkušenosti s jiným způsobem života než ústavním</li><li>- společná jídelna uživatelů</li><li>- slabší spolupráce s opatrovníky</li><li>- slabá spolupráce s dobrovolníky</li><li>- rodiny uživatelů se nezapojují do plánování služby</li><li>- uživatelé nejsou zcela připraveni na přechod do komunity</li><li>- přepečování personálem</li><li>- strach z vystavení uživatelů rizikům</li><li>- priorita je ve vyplňování volného času namísto snahy nácviku a získávání dovedností</li><li>- zvyk uživatelů na řízený život</li><li>- nedostatek personálu pro zajištění individuálních potřeb uživatelů</li><li>- obava velké části zaměstnanců ze stupňované odpovědnosti</li><li>- obavy a nejistoty z budoucnosti u zaměstnanců, uživatelů a jejich opatrovníků</li><li>- obtížně překročitelné limity v možnostech odměňování a motivování zaměstnanců za ztíženou nebo mimořádně odvedenou práci</li><li>- neochota některých zaměstnanců učit se novým věcem nebo získané poznatky implementovat do každodenní praxe</li></ul>
<p><b>Příležitosti v okolí služby existující zdroje podpory v komunitě</b></p> <p>např. neformální podpora, komunitní sociální služby; poptávka po sociálních službách; podpora okolí pro transformaci (úřady, opatrovníci, příbuzní uživatelů apod.)</p>	<p><b>Překážky a nedostatky v okolí služby</b></p> <p>např. nedostatek komunitních služeb; nízká podpora okolí pro transformaci (úřady, opatrovníci, příbuzní uživatelů apod.); projevy obav a předsudků v komunitě</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>- peníze z ROP (a další zdroje) na přípravu nových služeb</li><li>- dostupné školství</li><li>- komunitní plán města Ostravy</li><li>- umístění ve velkém městě – dostupné služby včetně MHD</li><li>- získávání sponzorů</li><li>- jsme známá organizace</li><li>- příslib nových objektů od města</li><li>- pracovní příležitosti pro uživatele</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- příbuzní uživatelů: obavy (z dostupnosti péče, z nákladnosti), zvyk na stávající uspořádání</li><li>- nejistota financování</li><li>- nedostatek návazných bezplatných ambulantních služeb</li><li>- zneschopňování uživatelů ze strany opatrovníků</li><li>- obava opatrovníků ze ztráty příjmu v důsledku růstu kompetencí uživatelů</li><li>- obava ze špatných sousedských vztahů</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>- stáže a sdílení dobré praxe</li><li>- dobré naplánování chodu budoucích domácností (koncepte nové služby)</li><li>- další vzdělávání zaměstnanců</li><li>- spoluvytváření exteriérů a interiérů nových domácností spolu s uživateli</li><li>- lepší spolupráce s opatrovníky a rodinami uživatelů</li><li>- zlepšení individualizace sociálních služeb</li><li>- podpora týmové práce</li><li>- využívání dobrovolníků a dalších pomáhajících lidí zvenčí</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- větší hrozba ovlivňování uživatelů sociálně patologickými jevy při zapojení do běžné společnosti</li><li>- obavy uživatelů nebo rodin o kvalitu poskytovaných sociálních služeb</li><li>- nepřijetí transformace sociálních služeb ze strany laické i odborné veřejnosti</li><li>- podfinancování sociální služby, nutnost hledat úsporná opatření na úkor kvality (vyšší náklady na nové typy služeb)</li></ul>
---	--

## 2. Návrh zajištění podpory v komunitě (po transformaci)

### Vize transformace zařízení

(5 až 10 vět o předpokládaném výsledku transformace)

Jaké změny chcete pro uživatele dosáhnout? Kam chcete organizaci transformací dovést?

Shrňte, jak bude vypadat podpora pro současné uživatele ústavu a jak má organizace vypadat po transformaci (cílová skupina uživatelů, služby a další činnosti organizace, způsob poskytování služby, včetně informace, které služby v komunitě bude zajišťovat nynější poskytovatel ústavních služeb, zda se jedná o celkovou nebo částečnou transformaci).<sup>7</sup>

**V horizontu 4 - 5 let** všichni uživatelé Domova Barevný svět opustí stávající budovu a budou mít zajištěnou podporu odpovídající jejich potřebám, která jim umožní žít běžným způsobem života v komunitě. Závazek k deinstitucionalizaci je zveřejněn na webových stránkách organizace Čtyřlístek [www.ctyrlistekostrava.cz](http://www.ctyrlistekostrava.cz).

Služby budou poskytovány na území města Ostravy. Uživatelům od 18 let s mentálním, případně kombinovaným postižením, bude poskytována služba domov pro osoby se zdravotním postižením. Každý uživatel bude mít zajištěnou důsledně individuální podporu dostatečným počtem personálu s maximálním využitím dostupných veřejných služeb a dalších zdrojů podpory.

Nedílnou součástí poskytovaných služeb bude spolupráce a komunikace s rodinami a blízkými osobami uživatelů, včetně budování dobrých vztahů s veřejností.

Přednostně bude služba určena osobám s trvalým pobytem na území města Ostravy. Služba bude koedukovaná a napojená na ostatní veřejně dostupné služby v dané lokalitě, nebude je tedy nahrazovat.

Nové služby plánujeme provozovat následujícím způsobem:

V současné době je kapacita 87 uživatelů, ale bude snížena přirozeným úbytkem na konečnou kapacitu 83 uživatelů, kteří budou žít v 8 vystavěných nebo zrekonstruovaných domech:

- Výstavba 6 bezbariérových domů pro 68 uživatelů, v každém domě budou max. 2 domácnosti, každá nejvýše pro 6 uživatelů, v každém objektu max. 12 uživatelů.
- Rekonstrukce Domova Jandova v Ostravě - Zábřehu na ul. Jandova pro 18 uživatelů (z toho 11 uživatelů z DBS) s třemi domácnostmi, každá nejvýše pro 6 uživatelů.
- Rekonstrukce objektu v Ostravě – Heřmanicích na ul. Uhrova pro 9 uživatelů (z toho 4

<sup>7</sup> Doporučujeme rozpracovat vizi na jednotlivé dílčí cíle v dalším dokumentu.



uživatelé z DBS)

### Časový harmonogram<sup>8</sup>

2014 – Dotazníkové šetření ke zjištění preferencí v otázce bydlení po transformaci zařízení Domov Barevný svět

2016 – snížení kapacity na 90 uživatelů

2017 – opakované Dotazníkové šetření ke zjištění preferencí v otázce bydlení po transformaci zařízení Domov Barevný svět

2017 – předložení projektu „Transformace Domova Barevný svět III. a Domova Jandova“ do výzvy IROP č. 49 „Deinstitucionalizace sociálních služeb za účelem sociálního začleňování II.“

2017 – zahájení výstavby 2 domků pro 24 uživatelů (2 x 12) z výzvy IROP č. 7 „Deinstitucionalizace sociálních služeb za účelem sociálního začleňování“

2018 – přestěhování 24 uživatelů do 2 nových domků

2018 – zahájení výstavby 4 domků pro 44 uživatelů DBS (4 x 12, v jednom domku bude jen 8 uživatelů z DBS)

2018 – zahájení rekonstrukce Domova Jandova pro 18 uživatelů (z toho pro 11 z DBS)

2018 – zahájení rekonstrukce objektu v Ostravě - Heřmanicích na ul. Uhrova pro 9 uživatelů (z toho pro 4 z DBS)

2017 – 2019 – snížení kapacity na 83 uživatelů přirozeným úbytkem

2019 – 2020 – přestěhování 59 uživatelů do 4 nových domků a 1 zrekonstruovaného Domova Jandova a 1 objektu na ul. Uhrova

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 ke sloučení 3 registrovaných služeb (Domov Barevný svět, Domov na Liščině a Domov Jandova) s kapacitou 172 míst do jediné služby, rozdělené do 3 oblastí, a celkový počet uživatelů se sníží o 13.

#### Příprava uživatelů:

- Návštěvy CHB, PSB, domů, bytů
- Schůzky s uživateli tematicky zaměřené k transformaci
- Nastavování komunikace pomocí AAK
- Péče o domácnost včetně přípravy jídla
- Hospodaření s penězi
- Využívání veřejných služeb a zdravotních služeb mimo zařízení
- Spolupráce s rodinou a OSPOD ve věci návratu dítěte do rodiny
- Zajištění navazující školní docházky

#### Příprava uživatelů na přechod do konkrétní služby:

- Jednání s uživateli o nové domácnosti
- Seznámení uživatelů s novým prostředím (osobní návštěva uživatele v nové domácnosti)
- Konečné doladování jednotlivých domácností (osobní přání uživatelů, zhodnocení předpokládaných rizik, vybavení domácností)
- Plán přestěhování uživatelů

#### Příprava zaměstnanců:

- Vzdělávání
- Pravidelné schůzky se zaměstnanci
- Exkurze, supervize a stáže

### Návaznost na strategické dokumenty

Soulad vize se střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb příslušného kraje, případně

<sup>8</sup> Doporučujeme zpracovat další dílčí termíny v dalším dokumentu





#### dotčených obcí

- Koncepce transformace sociálních služeb zajišťovaných příspěvkovými organizacemi, schválená usnesením Rady města Ostravy dne 26. 4. 2011
- 4. Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava na období 2014 – 2018
- Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Moravskoslezském kraji na léta 2015 – 2020
- Transformační záměry sociálních služeb poskytovaných organizací Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, schválené zastupitelstvem 10. 6. 2015 a radou města dne 26. 5. 2015

#### Návaznost na sociální služby v regionu

Všechny návazné sociální služby a denní programy pro uživatele se střední a vysokou mírou podpory, kde budou realizovány denní aktivity uživatelů, se nacházejí mimo objekty, v nichž uživatelé budou bydlet.

Duhový dům Ostrava (Slezská Diakonie) - denní stacionář, poskytuje ambulantní sociální službu osobám se sníženou soběstačností z důvodu mentálního, tělesného nebo kombinovaného postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Duhový dům Ostrava (Slezská Diakonie) – sociálně terapeutické dílny, podporuje dospělé lidi s mentálním a kombinovaným postižením v získání a upevnění pracovních dovedností a návyků na základě jejich individuálních potřeb.

Prapos Ostrava – sociálně-terapeutická dílna Kroky – poskytuje pracovní aktivity a podporu při získávání praktických dovedností osobám s mentálním, případně kombinovaným postižením ve věku od 18 let.

Mikasa Ostrava – denní stacionář, poskytuje volnočasové aktivity a aktivity podporující rozvoj schopností a dovedností pro děti a mládež s kombinovaným postižením od 16 let a mladým lidem do 45 let s kombinovaným postižením (mentálním postižením, středně těžkým a těžkým, a více vadami) a dětem a mladým lidem s poruchou autistického spektra.

Středisko pracovní rehabilitace Ostrava – denní stacionář pro osoby s mentálním postižením, kombinovanými vadami (tělesné, smyslové postižení). Organizuje výchovně vzdělávací programy, aktivizační činnosti, sportovní vyžití, práci v terapeutických dílnách, výlety mimo obec, rehabilitační pobyty.

Podané ruce, o. s. – Projekt OsA – Ostrava – Mariánské Hory – poskytuje osobní asistenci zdravotně znevýhodněným osobám.

Stonožka - Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR z. s. – zajišťuje aktivity v sociálně-terapeutických dílnách, sociálně aktivizační služby (kultura, sport, kreativní práce apod.), víkendové i dlouhodobé pobytové akce s asistenty (pobyty na horách, letní tábory).

Centrum pracovní činnosti – sociálně terapeutické dílny organizace Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace – poskytuje podporu osobám s mentálním postižením ve zdokonalování pracovních návyků a dovedností a dosahování soběstačnosti. Služba byla v 1. pol. 2016 přestěhována z Ostravy-Kunčiček do prostor Domova Barevný svět a Domova na Liščině, kam za ní budou uživatelé po transformaci dojíždět z jednotlivých vystavěných objektů (nebude v místě, kde budou bydlet). Okamžitá kapacita ambulantní služby souhrnně nepřesáhne 47 uživatelů ve dvou objektech, přičemž bude rozdělena do jednotlivých místností (pracoven), kde počet uživatelů nepřesáhne 10 uživatelů. V ambulantní službě jsou zajištěny podmínky pro



odpočinek.

SPMP - centrum denních služeb - poskytuje nezbytnou podporu osobám s mentálním a kombinovaným postižením z Ostravy a okolních obcí na jejich cestě k plnohodnotnému a samostatnému životu s ohledem na jejich schopnosti a individuální potřeby.

Asociace Trigon - uskutečňuje obecně prospěšné projekty zaměřené především na pomoc lidem s handicapem, rodinám, rizikovým skupinám dětí, lidem ohroženým sociálním vyloučením.

Charita sv. Alexandra - Target – podporované zaměstnávání – poskytuje aktivity vedoucí k vyrovnání příležitostí pro pracovní uplatnění lidí, kteří v důsledku zdravotního postižení mají ztížený přístup na otevřený trh práce – poradenství v pracovní oblasti, doprovod na jednání se zaměstnavatelem, s úřadem práce, pracovní asistence, skupinové podpůrné aktivity.

Charita Hlučín – sociálně terapeutické dílny Ludgeřovice – zajišťují aktivizační činnosti vedoucí k upevnování pracovních návyků a dovedností v oblasti sebeobslužné činnosti.

Oříšek, z s. při Základní škole speciální, Těšínská 98, Slezská Ostrava – aktivity, vyplňující volný čas.

## 2A) Návrh zajištění podpory v komunitě (po transformaci) pro DĚTI

Jak zajistíte péči o děti?		
Návrh řešení	počet dětí	způsob zajištění <sup>9</sup>
		stručný popis řešení (využití stávajících či nově vzniklých služeb), u soc. služeb uvést druh služby, kapacitu, cílovou skupinu, jejich poskytovatele, lokalitu, počet a rozmístění domácností a počet dětí v jednotlivých domácnostech, včetně informace o způsobu pořízení objektů (pronájem, koupě, výstavba) a předpokládané roční náklady na

<sup>9</sup> V dalších dokumentech doporučujeme podrobně rozpracovat jednotlivé kroky, včetně cílů, termínů a osob odpovědných za jejich realizaci. Jedná se zejména o přípravu dětí a jejich rodin na změnu, přípravu zaměstnanců, stanovení komunikační strategie, způsob vyhodnocování změny, řízení procesu i logistické řešení. Důležité je i stanovit způsob poskytování nových služeb, novou strukturu zaměstnanců, financování služeb a návaznost a využití dalších veřejných služeb (výchova, vzdělávání a trávení volného času)



		provoz služby jaké kroky bude třeba podniknout ze strany poskytovatele pro zajištění tohoto řešení včetně návrhu způsobu spolupráce s rodinou a orgány sociálně právní ochrany dětí a dalšími subjekty (školy, sociální služby apod.)
rodiny, příp. pěstounská péče		V Domově Barevný svět službu dětem neposkytujeme.
komunitní služby		
• ambulantní		
• terénní		
• pobytové		

## 2B) Návrh zajištění podpory v komunitě (po transformaci) pro stávající klienty DOSPĚLÍ

Jak zajistíte péči či podporu dospělých?			
Návrh řešení	počet lidí		způsob zajištění <sup>10</sup>
rodiny, vlastní bydlení apod.	s nízkou mírou podpory	0	stručný popis řešení (využití stávajících či nově vzniklých služeb), u soc. služeb uvést druh služby, kapacitu, cílovou skupinu, jejich poskytovatele, lokalitu, počet a rozmístění domácností a počet osob v jednotlivých domácnostech, včetně informace o způsobu pořízení objektů (pronájem, koupě, výstavba) a předpokládané roční náklady na provoz služby jaké kroky bude třeba podniknout ze strany poskytovatele pro zajištění tohoto řešení včetně návrhu způsobu spolupráce s rodinou a dalšími subjekty (zaměstnavatelé, sociální služby apod.)
	se střední mírou podpory	0	
	s vysokou mírou podpory	0	
	celkem	0	
ambulant	s nízkou mírou podpory	0	32 uživatelů bude využívat sociálně terapeutické dílny, 7

<sup>10</sup> V dalších dokumentech doporučujeme podrobně rozpracovat jednotlivé kroky, včetně cílů, termínů a osob odpovědných za jejich realizaci. Jedná se zejména o přípravu uživatelů (návlek nových dovedností, nové posouzení svéprávnosti aj.) a jejich rodin na změnu, přípravu zaměstnanců, stanovení komunikační strategie, způsob vyhodnocování změny, řízení procesu i logistické řešení. Důležité je i stanovit způsob poskytování nových služeb, novou strukturu zaměstnanců, financování služeb, návaznost a využití dalších veřejných služeb (úřady, obchody, spolky, vzdělávání) a uplatnění na trhu práce (chráněném i otevřeném).



ní komunitní služby	se střední mírou podpory	7	uživatelů denní stacionář, ostatní uživatelé v současnosti nemají zájem o ambulantní komunitní služby, ale budeme řešit formou denních programů mimo domov, kde budou uživatelé bydlet.
	s vysokou mírou podpory	32	
	celkem	36	
terénní komunitní služby	s nízkou mírou podpory	0	
	se střední mírou podpory	0	
	s vysokou mírou podpory	0	
	celkem	0	
<b>pobytové</b> komunitní služby	s nízkou mírou podpory	0	Registovaná kapacita je 88 uživatelů, skutečný stav 87 uživatelů. 2017 – 2019 – snížení kapacity na 83 uživatelů přirozeným úbytkem  2018 – přestěhování 24 uživatelů do 2 nových domků.  1 dům pro 12 uživatelů – muži i ženy. V jednom domě 2 samostatné domácnosti po 6 uživatelích v jedné domácnosti v městském obvodu Ostrava-Jih, ul. Proskovická. Pokoje budou jednolůžkové a dvoulůžkové s ohledem na přání uživatelů. V domě nebude zázemí pro management. Lokalita je vybrána s ohledem na dostupnost a síť služeb, pozemek je v zástavbě rodinných domů, vedle pozemku je frekventovaná komunikace, v blízkosti obchod, lékař, restaurace. Poblíž je zastávka MHD, doba dojezdu za dalšími veřejnými službami je do 10 minut.  1 dům pro 12 uživatelů – muži i ženy. V jednom domě 2 samostatné domácnosti po 6 uživatelích v jedné domácnosti v lokalitě Ostrava – Nová Bělá, ul. Na Pláni. Pokoje budou jednolůžkové a dvoulůžkové s ohledem na přání uživatelů. V domě nebude zázemí pro management. Lokalita je vybrána s ohledem na dostupnost a síť služeb, pozemek je na kraji zástavby rodinných domů, poblíž je zastávka MHD, doba dojezdu za veřejnými službami je do 10 minut, pozemek je v rovině.  2018 – zahájení výstavby 4 nových domků (Ostrava-Svinov I., Ostrava-Svinov II., městský obvod Ostravy-Lhotka, v Ostravě - Hrušově na ul. Sodná) pro 44 uživatelů, 1 dům pro 12 uživatelů – muži i ženy. V jednom domě 2 samostatné domácnosti po 6 uživatelích v jedné domácnosti. V domě nebude zázemí pro management.  2018 - Zahájení rekonstrukce Domova Jandova –
	se střední mírou podpory	7	
	s vysokou mírou podpory	80	
	celkem	87	



		<p>domov pro 18 uživatelů s vysokou mírou podpory (z toho pro 11 z DBS) – muži i ženy, v domě 3 domácnosti, v jedné domácnosti 6 uživatelů v lokalitě Ostrava – Zábřeh, ul. Jandova. Pokoje budou jednolůžkové a dvoulůžkové s ohledem na přání uživatelů. V domě nebude zázemí pro management.</p> <p>2018 – Zahájení rekonstrukce objektu na ul. Uhrova pro 9 uživatelů (z toho pro 4 z DBS). Jedná se o lokalitu Heřmanic v rámci městského obvodu Slezská Ostrava. Objekt je v docházkové vzdálenosti od zastávky MHD a obchodů.</p> <p>2019 – 2020 přestěhování 59 uživatelů do nových a zrekonstruovaných domků.</p> <p>Uživatelé budoucích objektů se budou podle míry svých schopností podílet na podobě interiéru – budou si vybírat nábytek a doplňky do svých pokojů a společných prostor, barvu malby. Budou přímo zapojeni do nakupování vybavení. V případě, že uživatel nebude schopen se podílet, bude prostor přizpůsobován tomu, na něž je dnes zvyklý. Uživatelé budou mít k dispozici potřebné kompenzační pomůcky u sebe. Prostory objektu budou přizpůsobeny tak, aby pohybu uživatelů nebránily bariéry.</p> <p>Dochází k celkové transformaci sociální služby a zázemí pro management nebude součástí jednotlivých domácností.</p>
--	--	--

## Transformační tým

Řízení procesu transformace zahrnuje řídicí struktury uvnitř zařízení, ale také na úrovni zřizovatele. V organizaci Čtyřlístek zahájil činnost transformační tým od března 2010 ve složení: ředitel organizace, manažer kvality sociálních služeb, vedoucí jednotlivých zařízení, vedoucí personálního a mzdového oddělení, psycholog, pracovník pro vnější vztahy, metodik-zástupce za zřizovatele a externí poradce. Z jednotlivých porad transformačního týmu vyplynuly úkoly se zodpovědnostmi jednotlivých členů transformačního týmu a termíny splnění, které jsou zachyceny v zápisech. V tomto složení pracoval transformační tým až do počátku roku 2013 a scházel se 1 x za 2 měsíce. Koncem roku 2012 byla podána žádost na MPSV do výzvy „Podpora procesu transformace pobytových sociálních služeb“ zaměřena na Domov Barevný svět, byla v březnu 2013 úspěšně vyhodnocena a schválena a od 1. 6. 2013 – 31. 5. 2015 se v zařízení DBS pracovalo v projektu Podpora procesu transformace Domova Barevný svět.

V červnu 2013 pokračoval v práci hlavní transformační tým organizace Čtyřlístek a to ve složení: ředitel organizace, manažer pro transformaci, manažer kvality sociálních služeb, vedoucí jednotlivých zařízení, pracovník pro vnější vztahy, metodik-zástupce za zřizovatele, externí poradce a vedoucí provozně technického útvaru. Tento tým se schází pravidelně 1 x měsíčně.



V zařízení Domov Barevný svět byl vytvořen dílčí transformační tým ve složení: vedoucí zařízení, manažer pro transformaci, manažer kvality sociálních služeb, sociální pracovníci, vedoucí úseků sociální péče, vedoucí oddělení ošetrovatelské péče, vychovatel a zástupce za zřizovatele. Tento tým se schází pravidelně 1 x za 14 dnů.

Na jednotlivých úsecích sociální péče zařízení Domov Barevný svět pracoval dále realizační tým ve složení: vedoucí zařízení, manažer kvality sociálních služeb, vedoucí úseků sociální péče, pracovníci v sociálních službách, sociální pracovník, všeobecná sestra a vychovatel. Tento tým se schází pravidelně 1 x měsíčně.

Informace se předávaly na všech úrovních jednotlivých řídicích struktur organizace a zařízení Domov Barevný svět. Ze všech jednání jsou pořizovány zápisy, ze kterých vyplývají jasné kroky, termíny plnění a odpovědnosti při transformaci zařízení. Zároveň tímto probíhá monitorování, vyhodnocování správného nastavení transformace.

Zároveň od června 2015 zahájila svoji činnost užší skupina hlavního transformačního týmu ve složení: ředitel organizace, manažer pro transformaci, manažer kvality sociálních služeb, vedoucí zařízení Domov Barevný svět, vedoucí zařízení Domov na Liščině a vedoucí provozně technického útvaru. Tento tým se schází pravidelně 1 x za 14 dní.

Po skončení projektu „Podpora procesu transformace Domova Barevný svět (31. května 2015) všechny tyto transformační týmy pokračovaly v práci i nadále a podílely se na přípravě nových projektů z výzvy v IROP č. 7 a č. 49 „Deinstitucionalizace sociálních služeb za účelem sociálního začleňování“ a výzvy č. 37 „Podpora procesu transformace pobytových sociálních služeb a podpora služeb komunitního typu vzniklých po transformaci“.

V červenci 2016, na základě žádosti o podporu z Operačního programu Zaměstnanost, získala organizace Čtyřlístek dotaci na Realizaci transformačního procesu. Do konce února 2017 probíhala výběrová řízení na dodavatele a od března 2017 bude probíhat systematická příprava zaměstnanců a uživatelů k opuštění velkokapacitních budov a na transformaci celé organizace.

Organizaci Čtyřlístek byla rovněž schválena dotace z výzvy č. 7 „Deinstitucionalizace sociálních služeb za účelem sociálního začleňování“. V současné době probíhá stavební řízení, následně bude uzavřen právní akt s poskytovatelem dotace a zahájí se výstavba nových domků pro uživatele.

Zařízení Domov Barevný svět má zmapované své výchozí podmínky v rámci projektu Podpora procesu transformace Domova Barevný svět, proběhly analýzy:

- Analýza zařízení a okolí
- Hodnocení služby
- Personální audit
- Audit zařízení a jeho vybavení
- Finanční analýza

## **Shrnutí Dotazníků zjišťování míry nezbytné podpory uživatele**

V období listopad 2013 – leden 2014 probíhalo v zařízení v rámci projektu „Podpora procesu transformace Domova Barevný svět“ dotazníkové zjišťování míry nezbytné podpory uživatelů, včetně Vyhodnocení. Do zjišťování míry nezbytné podpory bylo zapojeno celkem 111 uživatelů z celkového počtu 120. Osm uživatelů se nezúčastnilo, jelikož v dubnu 2014 plánovali přechod do nové služby Domov se zvláštním režimem Hladnovská. Jeden uživatel byl na dlouhodobém pobytu u rodičů.



U 109 uživatelů bylo postupováno dle doporučeného postupu MPSV „Dotazník zjišťování míry nezbytné podpory uživatele pro účely transformace sociální služby“ a „Vyhodnocení míry nezbytné podpory uživatele pro účely transformace sociální služby“.

U 2 uživatelů (dětí – 14 a 15 let) bylo postupováno dle metodického materiálu „Vyhodnocování potřeb dětí se zdravotním postižením“ organizace LUMOS.

Garanty při zjišťování míry nezbytné podpory byli vychovatelé, kteří zároveň plní funkci garantů individuálního plánování. Mezi dalšími členy týmu, kteří se na zjišťování podíleli, byli: uživatelé, sociální pracovníci, všeobecné sestry, pracovníci v sociálních službách, učitelé (u uživatelů, kteří plní školní docházku), psycholog organizace, manažer kvality sociálních služeb. Tímto se projeví různé názory na stejnou otázku a situaci, potvrdila se výhoda spolupráce v multidisciplinárním týmu. Při zpracování bylo velmi důležité se sejt v žádoucím týmu a koordinovat průběh. Časově velmi náročná byla konzultace k vyhodnocení zjištěných faktů.

Výsledky byly zpracovány do tabulky, která byla rozšířena o další kritéria a tím usnadní orientaci v oblastech, na které je nutné brát zřetel při další práci v rámci projektu:

- míra podpory
- mobilita
- kontakt s rodinou – opatrovnictví
- „povinnost“
- poznámka

## Čestné prohlášení

Čestně prohlašujeme, že zjišťování míry nezbytné podpory uživatele bylo zpracováno tak, jak uvádí „Shrnutí Dotazníků zjišťování míry nezbytné podpory uživatele“ a tyto formuláře jsou uloženy v osobní dokumentaci uživatele „Karta uživatele“, která je uložena na rodině, kde uživatel bydlí.

## Vzdělávání zaměstnanců

Vzdělávání zaměstnanců probíhalo v roce 2013 – 2015 v rámci projektu „Podpora procesu transformace Domova Barevný svět“ a také v rámci projektu „Vzdělávání k integraci a profesionalitě v sociálních službách“. Po ukončení obou projektů (květen, červen 2015) probíhá vzdělávání zaměstnanců zaměřeno na změnu v poskytování služby v rámci organizace Čtyřlístek financované z vlastního rozpočtu.

V prosinci 2015 jsme podali žádost do projektu z výzvy č. 37 „Podpora procesu transformace pobytových sociálních služeb a podpora služeb komunitního typu vzniklých po transformaci“ a finanční prostředky získali. Další navazující vzdělávání bude probíhat v roce 2017 - 2019 a je zaměřeno na podporu implementace transformačního plánu a praktické realizace transformačního procesu zařízení (v souladu se schváleným transformačním plánem, který splňuje stanovená kritéria MPSV). Projekt obsahuje koordinaci procesu přechodové fáze, podporu procesu přechodné fáze, odborné vzdělávání zaměstnanců, neakreditované formy vzdělávání, informování a zapojování veřejnosti, nákup zařízení a vybavení související s poskytováním služeb sloužící k náviku činnosti v rámci sociální a pracovní rehabilitace, supervize a kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách.

Zároveň se organizace zapojí do vzdělávání na podporu uživatelů a sociálních pracovníků a dalších aktivit, které bude pořádat Moravskoslezský kraj v rámci projektu „Podpora procesu transformace pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji III“.



## **Příprava rodinných příslušníků, opatrovníků uživatelů**

Lidé se zdravotním postižením, jejich rodinní příslušníci, blízké osoby, opatrovníci, jsou pro nás plnohodnotnými partnery v transformaci ústavní péče v péči komunitní a významným zdrojem podpory. Pravidelně 2 x ročně organizujeme setkání s opatrovníky rodinnými příslušníky a blízkými osobami našich uživatelů, kde vysvětlujeme naše záměry a vzájemně si vyměňujeme důležité informace, jak je vnímáme my, jak opatrovník, jak uživatel. Rovněž pro ně organizujeme i vzdělávací akce, např. na téma Právní odpovědnost a rizika, Opatrovnictví, Jak vyřizovat na úřadech nejrůznější listiny, Příklady praxe z jiných transformujících se zařízení v ČR apod. Také probíhají pravidelné individuální schůzky s jednotlivými opatrovníky, kde diskutujeme o změnách, vysvětlujeme, spolupracujeme.

## **Zapojení uživatelů s vysokou mírou podpory**

Velkou pozornost věnuje zařízení uživatelům s vysokou mírou podpory, kterých je v zařízení většina. V rozhodování využíváme tzv. rozhodování na základě znalosti životního příběhu a preferencí člověka – využívá se u člověka, který prokazatelně není schopen dělat vlastní rozhodnutí ani s individualizovanou podporou, zamezuje používat náhradní rozhodování.

Využití:

- komunikační záznamové tabulky - komunikace prostřednictvím chování, záznamy popisu situací,
- mapa vztahů - zjištění, které osoby by mohly uživateli v procesu rozhodování a v procesu transformace pomoci, může odhalit osamocení uživatele, může pomoci při tvorbě podpůrné skupiny uživatele,
- profil uživatele – plán zaměřený na člověka,
- mapování potřeb podpory v konkrétních rozhodnutích uživatele – situacích, kde je potřeba jejich rozhodnutí

Využíváme již osvědčené postupy:

- tzn. komunikační deníky - předpokládá práci již během poskytované služby. Nakolik se dá využít při změně služby, záleží vždy na tom, jak je již nyní systém rozvinutý/bohatý. Nakolik s ním umí pracovat uživatelé a pracovníci.
- Ke komunikaci lze také využít např. časopisy/letáky jako zdroj konkrétních obrázků - např. při individuální práci/tématu „jak by měl vypadat tvůj pokoj“ - uživatel vystřihává, lepí z množství obrázků svou představu, popř. s dopomocí pracovníka.

## **Strategie podpory uživatelů při přechodu do komunity**





- Individuální sociální práce s uživateli – zapojení do rozhodování různými metodami a prostředky (kde chce uživatel bydlet, s kým, prostorové vybavení pokoje aj.)
- Všichni uživatelé mají jasno, kde, s kým a jak chtějí bydlet, změnu vítají anebo alespoň respektují.
- Podstatné je využití vhodných metod sociální práce při práci s uživateli a vhodná motivace pracovníky.
- Hodnocení míry nezbytné podpory se všemi uživateli.
- Určení, jakou míru podpory uživatelé potřebují, prostřednictvím vyhodnocených dotazníků míry nezbytné podpory u všech uživatelů.
- Tvorba přechodových plánů, zajištění změn v rámci IP.
- Individuální schůzky uživatele - klíčového pracovníka - sociálního pracovníka.
- Hodnocení průběhu přípravy na změnu, vyladění IP, řešení konkrétních situací/problémů.
- Funkční IP zaměřené za zvyšování kompetencí uživatelů, na proces změny, a to u všech uživatelů.
- Fungující spolupráce a koordinace sociálních pracovníků a PSS.
- Zajištění možnosti návštěv v již fungujících CHB, PSB, v ambulantních službách (STD, sociální rehabilitace).
- Realizované návštěvy ve fungujících CHB, PSB – dle vyhodnocených potřeb a přání uživatele.
- Navázání spolupráce s jinými sociálními službami.
- Setkání s uživateli - řešení aktuálních problémů, podpora uživatelů při změně, společné sdílení obav, nácvik vzorových situací a jejich možných řešení.

## Plán přechodu do komunity

**Etapa zahájení:** 09/2013

Popis aktivit:

- Informování uživatelů, rodinných příslušníků, opatrovníků a jejich motivace
- Započetí mapování míry podpory uživatele - vtipování oblastí, kde potřebuje podpořit, a kde je již samostatný

**Etapa přípravy:** 12/2013 – 05/2015

Popis aktivit:

- Vyhodnocení míry nezbytné podpory
- Vytvoření plánu jak dovednosti uživatelů v jednotlivých oblastech zvýšit (kdo se na tom podílí, kdo je odpovědný)
- Propojení výsledků mapování míry podpory s IP služby
- Každodenní práce s uživatelem na přípravě změny služby
- Vyhodnocení záznamu o změnách v životě uživatele
- Analýza okolí – návazné služby (jiní poskytovatelé, veřejné služby aj.)

**Etapa realizace:** 2016 - 2018

Popis aktivit:

- Posílení kompetencí uživatele
- Navázání na ostatní služby - podporované zaměstnávání, STD apod.
- Návštěvy stavby - řešení vybavení domácností



- Vyhodnocování plánů, zjišťování připravenosti uživatelů

**Etapa ukončení:** I. etapa 2018, II. etapa 2020

Popis aktivit:

- Přestěhování
- Podpora adaptace uživatelů v novém prostředí a v nových činnostech
- Navázání na IP a jejich aktualizace, úprava

### **Využití neformální podpory, veřejně dostupných služeb, příp. již existujících komunitních sociálních služeb**

- Jedním ze zásadních kroků při plánování podpory uživatelů v komunitě je nalézt přirozené zdroje uživatelů ve svém okolí (např. rodina) při řešení bydlení a navázání spolupráce s dalšími komunitními sociálními službami (PSB, DS).
- V závislosti na změně lokalit nové služby bychom rádi navázali na spolupráci s organizacemi a subjekty v oblasti zaměstnávání uživatelů zařízení a v zaměstnávání pokračovali.

### **Navázání spolupráce s relevantními veřejnými službami a spolupracujícími organizacemi:**

- Zmapovali jsme veřejné služby a organizace v nových lokalitách – analýza subjektů (veřejných služeb a potencionálních spolupracujících organizací) ve vybraných lokalitách.
- Budeme oslovovat relevantní subjekty ke spolupráci, seznámení s projektem transformace, nabídka spolupráce – osobní jednání s vybranými subjekty.
- Využití již existujících komunitních sociálních služeb - popsáno v bodě „Návaznost na sociální služby v regionu“.

### **Plán řízení rizik**

**Riziko: Oblast přípravy uživatelů** - strach uživatelů ze změny, špatné načasování, nereálné rozfázování, protahování v čase (vyhořelost uživatele ke změně)

**Předcházení/prevence:** diskuze v pracovní skupině, spolupráce a naslouchání uživatelům, podpůrné skupiny pro uživatele, poradní skupiny pro zaměstnance

**Riziko: Oblast přípravy zaměstnanců** - nepodpora transformace zaměstnanci, práce s uživatelem ve smyslu „stejně to nezvládneš, co si to zase vymysleli“

**Předcházení/prevence:** široká diskuze napříč jednotlivými odděleními mezi zaměstnanci o principu transformace a o tom, co to pro nás znamená, podpora supervize/poradního týmu

**Riziko: Oblast finanční** - nedostatečné finanční krytí procesu, „ustrnutí“ v půlce, nepodpora zřizovatele

**Předcházení/prevence:** vytvoření různých návazných plánů, proces transformace rozfázovat na etapy

**Riziko: Oblast veřejnosti** -- negativní veřejné mínění, nespolečenská spolupráce s místní komunitou



**Předcházení/prevence:** hned zpočátku nastavit komunikační kanály, informování a zapojení občanů

**Riziko: Nespolupráce opatrovníků** - nepodpora opatrovníků, brždění procesu změny, znejišťování ostatních uživatelů a opatrovníků

**Předcházení/prevence:** pravidelná setkání, individuální schůzky, srozumitelné představení transformace

**Riziko: Nespolupráce sousedů** - problémy s povolením stavby, potíže při realizaci stavby a její zdržování, možnost zapojení médií do negativního hodnocení procesu očima sousedů

**Předcházení/prevence:** otevřená, transparentní a přímá komunikace se sousedy, navázání spolupráce a dobrých vztahů, informování a zapojení sousedů v rámci příprav a realizace projektu, vyslyšení názorů, kompromisy

## Komunikační strategie

### Shrnutí současné situace:

Opatrovníci a rodinní příslušníci nejsou dostatečně informováni o procesu transformace v obecné rovině (tzn. v médiích - tisk, TV, rozhlas aj.), což nám vyjednávání velmi stěžuje a znesnadňuje. Proto jí nejsou tolik nakloněni, mají obavu, zda jejich opatrovancům/blízkým bude nadále poskytnuta kvalitní péče, nedůvěřují změně poskytování péče v komunitních typech služeb. Zkušenosti při komunikaci s opatrovníky jsou takové, že neznají meze, hranice opatrovnictví, někteří svoji pozici vykonávají spíše formálně, v jiných případech své příbuzné (uživatele služby) či opatrovance „opečovávají“.

### Co jsme doposud v oblasti komunikace udělali:

Již proběhly osobní schůzky s opatrovníky i rodinnými příslušníky našich uživatelů, o průběhu v našem zařízení jsme informovali v místním tisku, vydali jsme informační letáky, popisujeme průběh transformace na webových stránkách organizace.

### Jaké jsou výsledky:

Prozatím jsme se setkali s různorodými reakcemi na poskytnuté informace, zaměstnanci se snažili při osobních setkáních o motivaci ke spolupráci, trpělivě vysvětlují současný stav i plány do budoucna. Někteří příbuzní a opatrovníci také zareagovali na informace v tisku a webových stránkách. Setkali jsme se také s negativními reakcemi, které vyplynuly z rozhovorů se svými známými a dalšími rodinnými příslušníky, kteří proces transformace nepodporují.

Cílem komunikace je získat podporu opatrovníků/rodinných příslušníků při procesu transformace.

Vysvětlování výhod a motivace k začlenění uživatelů do společnosti dle sociálních vazeb při poskytování komunitní sociální služby.

Objasnění zásad transformace a principů zkvalitnění péče, individuální pohovory při uzavírání smluv, informovanost v médiích, informační letáky, aktualizace webových stránek, skupinové setkání opatrovníků a rodinných příslušníků, pozvání rodinných příslušníků a opatrovníků k návštěvě již fungujících služeb CHB a PSB.

### Informace o aktuálním stavu transformace organizace:

Pravidelná setkání opatrovníků (2x ročně) a rodinných příslušníků, informační korespondence, individuální pohovory.



## Vnitřní komunikace

Osobní komunikace v rámci Transformačního týmu zahrnuje pravidelné pracovní porady a jednání, na kterých dochází k řešení a informování o procesu transformace.

**Ředitel - střední management.** Ředitel svolává radu středního managementu jedenkrát měsíčně a radu transformačního týmu 1 x měsíčně. Kromě této rady se, 1 x za 14 dní, konají krátké transformační schůzky.

**Střední management – zaměstnanci.** Pravidelné rady jednotlivých úseků se konají minimálně jedenkrát měsíčně.

**Zaměstnanci jednotlivých úseků (především přímá péče).** Uživatelé seznamuje se změnami či novým přístupem při poskytování sociální služby v individuálním pohovoru jeho klíčový pracovník, a to alespoň jedenkrát měsíčně. Uživatel má možnost projevit své přání, připomínku nebo nespokojenost se způsobem poskytování sociální služby při pravidelném pohovoru s klíčovým pracovníkem i ostatními pracovníky přímé péče nebo vložení připomínky do schránky přání a stížností. U uživatelů nepoužívajících verbální komunikaci pracovníci přímé péče zaznamenávají každý projev nestandardního chování a vždy se snaží o odstranění příčiny nespokojenosti uživatele.

**Zaměstnanci jednotlivých oddělení vzájemně.** Pravidelné předávání informací o stavu jednotlivých oddělení probíhá vždy při střídání směny.

**Sociální pracovnice - uživatel.** Jedenkrát měsíčně seznamování uživatelů s jejich právy a diskuze nad stanoveným tématem.

V rámci organizace probíhají **supervize**.

## Vnější komunikace

Aktualizace webových stránek organizace zajišťuje manažer pro styk s veřejností.

O změnách jsou opatrovníci a rodinní příslušníci uživatelů průběžně písemně seznamováni, dále následují individuální telefonické nebo osobní konzultace – zajišťuje sociální pracovnice.

Využívání tisku k přenosu aktuálního dění v zařízení - zajišťuje manažer pro styk s veřejností.

Osobní i písemná komunikace se zřizovatelem a dalšími orgány – měsíční rady transformačních týmů, registrace nových služeb, finanční dotace, společné akce pro zaměstnance pořádané magistrátem či zařízením - zajišťuje ředitel, manažer kvality sociálních služeb, manažer transformace a vedoucí zaměstnanci.

Osobní i písemná komunikace s místní správou a samosprávou – komunitní plánování sociálních služeb, posouzení schopností uživatelů při návrhu příspěvku na péči – zajišťuje sociální pracovnice a vedoucí zaměstnanci.

Komunikace s vnějšími zdroji - spolupráce při zajišťování společných akcí, spolupráce s lékaři na poliklinice, s dobrovolnickou organizací, středními školami, vyššími odbornými školami a vysokými školami, jejich studenti k nám jezdí na exkurze a na praxi, se soudy při řešení opatrovnictví, s nemocnicemi při hospitalizaci našich uživatelů, se sponzory uživatelů, s dodavateli potravin a materiálu, s Městským kulturním střediskem - zajišťuje ředitel, manažer kvality sociálních služeb, manažer transformace a vedoucí zaměstnanci, vedoucí sestra.



**Komunikační nástroje:**

- Tištěné prostředky, letáky
- Masmédia, internet, webové stránky
- Publicita v novinách a časopisech
- Představení procesu transformace studentům středních, vyšších a vysokých škol

V Ostravě 23. 02. 2017

PhDr. Svatopluk Aniol

ředitel organizace