



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 NA LIŠČINĚ



Transformační plán Domova Na Liščině

Účelem transformačního plánu je popsat výchozí stav podpory pro uživatele pobytového zařízení ústavního typu ¹a návrh nového zajištění služeb v komunitě².

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, PSČ 712 00
Internetová adresa	www.ctyrlistekostrava.cz
e-mail	sekretariat@ctyrlistekostrava.cz
telefon	596 223 211
zřizovatel organizace	Statutární město Ostrava, IČ 00845451, Prokešovo nám. 8, 729 30 Ostrava, okres Ostrava - město

Zařízení, které je předmětem transformace

název zařízení	Domov na Liščině	
vedoucí zařízení	Bc. Milada Tomešová	
adresa	telefon	e-mail
Na Liščině 342/10, Ostrava - Hrušov, 711 00	599 503 127	vedoucidl@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)	Muži a ženy ve věku od 40 let se středně těžkým a těžkým mentálním postižením
Registrační identifikátor	registrovaná kapacita
3872819	60

¹ 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.

² 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).



uživatelé služby³						
počet uživatelů celkem			z toho děti do 18 let			
57			0			
z toho muži (dospělí)			z toho ženy (dospělé)			
36			21			
počet uživatelů podle stupně závislosti na pomoci druhé osoby (příspěvku na péči)						
1. stupeň		2. stupeň		3. stupeň		4. stupeň
3		27		15		12
počet dospělých uživatelů podle nezbytné míry podpory ⁴						
nízká míra podpory			střední míra podpory		vysoká míra podpory	
0			28		29	
popis potřeb v oblasti zajištění mobility (požadavky na specifické úpravy objektu, speciální autodopravy apod.), vč. počtu uživatelů, kterých se týkají						
Zvedák pro imobilní uživatele do každého domku, ARJO vana, auto pro převoz imobilních uživatelů, váha pro imobilní uživatele, zajištění pro 36 uživatelů s vysokou mírou podpory (nízká budova, bezbariérové přístupy v budově včetně terénu kolem, dostupnost MHD. U ostatních uživatelů (24) počítat rovněž s bezbariérovými domy, s rovným terénem. Pravděpodobnost zhoršení zdravotních stavů, uživatelé seniorského věku.						
právní postavení dospělých uživatelů						
svěprávní			omezení ve svěprávnosti			
0			57			
opatrovnictví						
veřejný opatrovník		rodinný příslušník		poskytovatel služby (zaměstnanec za organizaci) ⁵	zaměstnanec poskytovatele služby (jako fyzická osoba)	někdo jiný
39		18		0	0	0
personální zajištění služby (počet / úvazek)						
pracovníci v přímé péči						
celkem	z toho pracovníci v soc. službách	sociální pracovníci	všeobecné sestry	sanitáři	pedagogičtí pracovníci	ostatní
56/1	51/1	2/1	3/1	0	0	
pracovníci mimo přímou péči / technicko-hospodářský personál						
celkem			z toho vedoucí pracovníci		technický a administrativní personál	
10/1 1/0,5			2/1		8/1 1/0,5	
náklady na provoz služby						
celkem za rok			měsíční přepočtené na jednoho uživatele			
24.785.000,- Kč			27.636,- Kč			

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

⁴ Posouzení nezbytné míry podpory uživatelů, MPSV, 2013;.

⁵ Pokud zatím nebyl vydán nový rozsudek soudu.



objekty, kde je služba poskytovaná			
charakter objektu (popis budovy a areálu)	Domov na Liščině tvoří dvě samostatné budovy s bezbariérovým přístupem, vlastním stravovacím provozem a rozlehlou zahradou. „A“ - třípodlažní budova, ubytovací prostory pro 38 uživatelů, stravovací provoz, kancelářské prostory, vrátnice, výtah i pro imobilní uživatele, šatny pro zaměstnance, příruční sklady, koupelny, WC. „B“ - dvoupodlažní budova, ubytovací prostory pro 20 uživatelů, údržba, spisovna, místnosti pro terapie a volnočasové aktivity, koupelny, WC, příruční místnosti, kotelna. Stav využívaných budov je v nevyhovujícím stavu a pod dohledem statiků. Na základě výsledků stavebně vlhkostního průzkumu je navrhována demolice stávajících dvou budov, které slouží k ubytování uživatelů.		
umístění v lokalitě (velikost obce, návaznost na okolí, dostupnost veřejných služeb, dopravní dostupnost)	Hrušov leží na území města Ostravy a je součástí městského obvodu Slezská Ostrava, kde se nachází zařízení Domov na Liščině. Dostupnost městské hromadné dopravy je velmi dobrá – trolejbus č. 108, 109, autobus č. 49. Vzdálenost do centra města cca 10 minut, kde se nacházejí dostupné veřejné služby. Lokalita - úroveň se postupně zlepšuje.		
stav objektu (stáří, stav nemovitostí z pohledu potřeby investic)	Domov na Liščině byl otevřen v roce 1978. Na poslední rozsáhlejší rekonstrukci Domova na Liščině byly získány zdroje z ROP. Rekonstrukce začala v roce 2012, zahrnovala především změny v dispozičním řešení budovy A a B s cílem zřízení nových dvou a jednolůžkových pokojů, snížení počtu třílůžkových, rekonstrukce průchozích pokojů na pokoje s vlastním vstupem, 2 jednolůžkové a 2 dvoulůžkové pokoje mají samostatné příslušenství. Byl vybudován spojovací chodník mezi budovou A a B. Další součástí projektu bylo nové oplocení včetně kamerového systému, neboť se jedná o lokalitu, kde docházelo k častým vniknutím cizích osob do objektu.		
závazek udržitelnosti investic (zdroj, doba trvání – do kdy platí)	Je potřeba dodržet časové omezení 5 let od oficiálního ukončení projektu, ve kterém není možné provádět úpravy v objektech vzhledem k výstavbě z prostředků ROP. Nelze tedy ani opustit objekt, protože tento musí sloužit po uvedené dobu svému účelu, tj. do prvního čtvrtletí roku 2018.		
památková ochrana	ne		
Celkem počet pokojů	pokoje 1 lůžko	2 lůžka	3 a více lůžek
	6	24	2
další dispozice, které ovlivňují kvalitu života a práva uživatelů (společné stravovací místnosti, společné hygienické zázemí, rodinné buňky/domácnosti apod.)	Uživatelé žijí ve skupinách či domácnostech, některé z nich jsou koedukované. V zařízení je nedostatek adekvátního hygienického zázemí, sloužící mužům i ženám společně. Jedná se o společné prostory na jednotlivých patrech, které slouží pro cca 20 uživatelů. Jídlna uživatelů má kapacitu cca 30 míst, uživatelé docházejí na stravování po skupinách. Zařízení má nedostatek jednolůžkových pokojů, nedostatek pokojů s vlastním příslušenstvím. Pokoje jsou zařízeny standardním vybavením.		
vlastník objektu	Statutární město Ostrava		



Zhodnocení stavu zařízení⁶

Silné stránky zařízení s ohledem na transformaci např. dovednosti, zkušenosti a postoje pracovníků, očekávání uživatelů služby od transformace, zkušenosti poskytovatele s poskytováním komunitních služeb; právní postavení uživatelů; spolupráce s jinými lidmi a organizacemi	Nedostatky a ústavní prvky zařízení např. dovednosti, zkušenosti a postoje pracovníků, obavy uživatelů služby z transformace, nedostatek zkušeností poskytovatele s poskytováním komunitních služeb; hlavní ústavní rysy služby (izolovanost, uzavřenost, přístup ke klientům), stav objektů, závazek udržitelnosti; právní postavení uživatelů; nedostatek spolupráce s jinými lidmi a organizacemi
<ul style="list-style-type: none">▪ Stablní tým zaměstnanců▪ Vzdělávání zaměstnanců▪ Stáže pro zaměstnance v zařízeních, které procházejí transformací (získávání zkušeností, odstraňování obav, předávání zkušeností atd.)▪ Získání externích poradců▪ Vysoká úroveň stravování včetně nutriční péče▪ Snižování lůžkových kapacit▪ Snižování počtu vícelůžkových pokojů▪ Odstranění průchozích pokojů▪ Snaha o humanizaci zařízení▪ Zkvalitňování materiálně technické základny▪ Rekonstrukce zahrady a areálu DL (bezbariérový přístup pro imobilní uživatele, volnost pohybu)▪ Příprava uživatelů na snižování jejich závislosti na podpoře stávající služby▪ Vybudování pěti nových nácvikových domácností na podporu uživatelů pro přechod k využívání nových typů sociálních služeb v přirozeném prostředí▪ Příprava jednoduchých jídel s uživateli v rámci nových nácvikových domácností▪ Management DL CHCE změnu▪ Vypracována analýza potřeb uživatelů a pravidelně aktualizována▪ Zkušenosti s ROPem▪ Zaměstnanecké bonusy (řádná dovolená včetně dodatkové, závodní stravování, odborné vzdělávání, FKSP)▪ Přívětivé pracovní prostředí▪ Dobrá informovanost veřejnosti – souvisí s množstvím aktivit▪ Místní komunita nás zná, dobré vztahy▪ Více soukromí pro uživatele v komunitním	<ul style="list-style-type: none">▪ Obavy zaměstnanců ze zhoršení pracovních podmínek▪ Obavy zaměstnanců z řešení mimořádných situací▪ Obavy ze změn v rámci procesu transformace▪ Obavy z výběru lokality nových domků (dojíždění zaměstnanců)▪ Obava ze zhoršení kvality stravování při zrušení stravovacího provozu (dovážka jídla)▪ Obava z nedostatečného počtu zaměstnanců▪ Přetrvávající ústavní prvky v zařízení▪ Rozhodování zaměstnanců za uživatele▪ Nedostatečné personální obsazení pracovníků v přímé péči (nedá se s uživateli pracovat individuálně)▪ Zaměstnanci docházejí „do práce“▪ Společné hygienické zázemí pro uživatele na chodbě▪ Stravování ve skupinách ve společné jídelně▪ Přepečovávání uživatelů z řad některých zaměstnanců▪ Nedostatek klíčových pracovníků▪ Závazek udržitelnosti (výstavba z projektu ROP)▪ Vzhledem k vyššímu věku uživatelů není možný návrat do původní rodiny▪ Opatrovníkům vyhovuje stávající zařízení▪ Zavedený systém práce▪ Absence zkušeností s projektovým managementem▪ Zkušenost personálu se způsobem poskytování služby ve velkokapacitním zařízení▪ Neinformovanost veřejnosti o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb komunitního typu pro osoby s mentálním postižením

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



<p>typu bydlení, individuálnější přístup k uživatelům,</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Prostor pro samostatné rozhodování ze stran uživatelů i zaměstnanců▪ Pro uživatele s vyšší mírou podpory zajištění terapeutických aktivit v rámci kreativního ateliéru▪ Prostor pro kreativitu zaměstnanců a posílení jejich kompetencí▪ Personál šitý na míru▪ Získávání podpory opatrovníků pro připravovanou změnu	
<p>Příležitosti v okolí služby existující zdroje podpory v komunitě</p> <p>např. neformální podpora, komunitní sociální služby; poptávka po sociálních službách; podpora okolí pro transformaci (úřady, opatrovníci, příbuzní uživatelů apod.)</p>	<p>Překážky a nedostatky v okolí služby</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">▪ Široké spektrum aktivizačních činností▪ Bohatá kulturní, sportovní a společenská nabídka v rámci města Ostrava▪ Dobrá dopravní dostupnost▪ Trvalý zájem o poskytování služeb▪ Vysoká podpora zřizovatele ve vztahu k transformaci▪ Podpora zřizovatele při vyhledávání nových objektů pro bydlení▪ Nadstandardní nabídka vzdělávání pro zaměstnance▪ Zapojení uživatelů do vzdělávání▪ Spolupráci s dobrovolnickým centrem ADRA▪ Jsme otevřeni veřejnosti▪ Vytvoření přirozeného prostředí bydlení uživatelů s možností poskytnutí služby dle individuálních potřeb uživatele▪ Zvýšení dostupnosti veřejných zdrojů▪ Zlepšení pracovních podmínek zaměstnanců a nové možnosti jejich seberealizace▪ Spoluvytváření exteriéru a interiéru nových domácností uživateli a zaměstnanci▪ Vytvoření prostoru pro přirozený způsob života uživatelů▪ Vytvoření nových pracovních míst▪ Vytvoření prostoru pro přirozené soužití	<ul style="list-style-type: none">▪ Obava zaměstnanců a uživatelů z izolovanosti (malý kolektiv, nová lokalita)▪ Obavy opatrovníků▪ Odmítavé reakce okolí – nepřijetí▪ Obava z horší dostupnosti návazných služeb▪ Obava z neznáma▪ Obava ze snížení kvality stravy▪ Chybí návazné ambulantní služby▪ Chybí pracovní příležitosti na volném trhu práce▪ Malá podpora zřizovatele v oblasti zaměstnávání uživatelů▪ Vysoká administrativní zátěž při vytváření pracovních míst pro hendikepované▪ Závislost uživatelů na sociální službě▪ Spokojenost většiny opatrovníků s přepečováváním▪ Nedostatek finančních prostředků během kterékoliv fáze transformačního procesu▪ Nepřijetí uživatelů majoritní společností v nových lokalitách▪ Snadné ovlivňování uživatelů sociálně patologickými jevy společnosti▪ Neschopnost zaměstnanců přizpůsobit se novým způsobům poskytování sociální služby▪ Nepochopení procesu



s širší veřejností	deinstitucionalizace ze strany úředníků, soudců, soudních znalců, opatrovníků apod. <ul style="list-style-type: none">▪ Nepochopení procesu deinstitucionalizace ze strany samospráv obcí▪ Neochota spolupracovat ze strany ostatních poskytovatelů sociálních služeb▪ Nedostatek zájemců o práci v sociálních službách
--------------------	---

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).⁷

V časovém harmonogramu 5 let všichni uživatelé stávajícího Domova na Liščině opustí budovy současného zařízení a bude jim zprostředkován přechod do komunitního typu bydlení, případně do doby ukončení výstavby nových domků bude poskytnuto některým uživatelům dočasně náhradní ubytování v Domově Barevný svět. Touto změnou bude umožněno žít uživatelům v běžných životních podmínkách, v běžném prostředí.

Závazek k deinstitucionalizaci je zveřejněn na webových stránkách organizace Čtyřlístek (www.ctyrlistekostrava.cz).

Služba bude poskytována na území města Ostravy. Každý uživatel bude mít zajištěnou individuální podporu dostatečným počtem kvalifikovaného 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.

Služba bude koedukovaná a napojená na ostatní veřejně dostupné služby v dané lokalitě, nebude je tedy nahrazovat.

- postupně snižovat počet uživatelů přirozeným úbytkem až na kapacitu 52
- usilovat o možnost návratu uživatelů do původní rodiny (nelze počítat s velkým počtem uživatelů vzhledem k vysokému věku)
- na základě výsledků stavebně vlhkostního průzkumu provést demolici stávajících dvou budov, které slouží k ubytování uživatelů
- vybudovat 5 bezbariérových domů pro celkem 52 uživatelů s vysokou a střední mírou podpory, v každém domě max. 12 uživatelů se samostatnými domácnostmi po 6 uživatelích

Časový harmonogram⁸

Řízení transformace:

2014 – Dotazníkové šetření ke zjištění preferencí v otázce bydlení po transformaci zařízení Domova na Liščině

2016 – opakované dotazníkové šetření ke zjištění preferencí v otázce bydlení po transformaci

⁷ Doporučujeme rozpracovat vizi na jednotlivé dílčí cíle v dalším dokumentu.

⁸ Doporučujeme zpracovat další dílčí termíny v dalším dokumentu



zařízení Domova na Liščině

2015 – 2016 - příprava investičních projektů a podání žádosti o podporu z externích zdrojů

2015 – 2018 - snížení kapacity přirozeným úbytkem na 52 uživatelů

2017 – zahájení výstavby 3 domů pro 36 uživatelů (3 x 12) z výzvy IROP č. 7 „Deinstitucionalizace sociálních služeb za účelem sociálního začleňování“

2017 – předložení projektu „Transformace Domova na Liščině II.“ do výzvy IROP č. 49 „Deinstitucionalizace sociálních služeb za účelem sociálního začleňování II.“

2018 – přestěhování 36 uživatelů do 3 nově postavených domů

2018 – 2019 - výstavba 2 domů, každý max. pro 12 uživatelů

2019 – 2020 přestěhování 16 uživatelů do 2 nových domů

2020 – demolice 2 stávajících objektů v Domově na Liščině (budova A a B)

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. Realizaci 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 zaměstnanců:

Vzdělávání managementu DL a pracovníků v přímé péči

Stáže zaměstnanců

Supervize

Pravidelné porady vedení zařízení, transformačního týmu, porady jednotlivých oddělení, individuální schůzky se zaměstnanci

Příprava uživatelů:

Nácvik dovedností u jednotlivých uživatelů:

- praní drobného prádla a žehlení
- hospodaření s finančními prostředky
- využívání dostupných služeb
- orientace v dopravě
- příprava jednoduchých jídel
- péče o domácnost

Komunikace s uživateli na podporu transformace (přechod do komunitního způsobu bydlení)

Využívání zdravotních služeb mimo zařízení DL

Využívání dostupných veřejných služeb

Využívání ambulantních služeb

Zpracování a pravidelná aktualizace rizikových plánů

Vypracování nové metodiky k individuálnímu plánování a zavedení do praxe

Vybudování pěti nácvikových domácností v rámci nácviku přechodu uživatelů do komunitního typu bydlení

Zapojení uživatelů do vzdělávacích kurzů pořádaných v rámci projektu Moravskoslezského kraje

Návštěvy uživatelů v zařízení chráněného bydlení

Návaznost na strategické dokumenty

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

- Koncepce transformace sociálních služeb zajišťovaných příspěvkovými organizacemi,



schválená usnesením Rady města Ostravy ze dne 26. 4. 2011

- 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.

Středisko pracovní rehabilitace – Denní stacionář, Ostrava Poruba, organizuje výchovně vzdělávací programy, aktivizační činnosti, sportovní vyžití, práci v terapeutických dílnách, výlety mimo obec, rehabilitační pobyty.

Charita Hlučín - Sociálně terapeutické dílny Ludgeřovice - zajišťují aktivizační činnosti vedoucí k upevnování pracovních návyků a dovedností v oblasti sebeobslužných činností.

Duhový dům Ostrava (Slezská Diakonie), Denní stacionář – poskytuje vzdělávací, pracovní a volnočasové aktivity.

Prapos Ostrava – Sociálně-terapeutická dílna Kroky – poskytuje pracovní aktivity a podporu při získávání praktických dovedností.

Mikasa Ostrava – Denní stacionář – poskytuje volnočasové aktivity a aktivity podporující rozvoj schopností a dovedností klientů.

Stonožka Ostrava - 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).

SPMP Ostrava - Centrum denních služeb, Poradenství - poskytuje volnočasové aktivity a aktivity podporující rozvoj schopností a dovedností klientů a poradenskou činnost.

Asociace Trigon - uskutečňuje obecně prospěšné projekty zaměřené na pomoc lidem s handicapem, rodinám, rizikovým skupinám dětí, lidem ohroženým sociálním vyloučením (aktivizační a motivační program, pracovní dílny, edukační středisko, kulturní aktivity).

Charita sv. Alexandra - Target - podporované zaměstnávání - poskytuje aktivity vedoucí k vyrovnávání 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.

Čtyřlístek Ostrava, Centrum pracovní činnosti Ostrava Kunčičky – 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 kapacitu 47 uživatelů ve dvou objektech, přičemž bude rozdělena do jednotlivých místností (pracoven), kde počet uživatelů nepřesáhne počet 10.

V ambulantní službě jsou zajištěny podmínky pro odpočinek.

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

Jak zajistíte péči o děti?

Návrh řešení	počet dětí	způsob zajištění ⁹
		stručný popis řešení (využití stávajících či nově vzniklých

⁹ 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)



		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 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	0	
komunitní služby	0	
• ambulantní	0	
• terénní	0	
• pobytové	0	

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

Jak zajistíte péči či podporu dospělých?		
Návrh řešení	počet lidí	způsob zajištění ¹⁰
		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

¹⁰ 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).



			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.)
rodiny, vlastní bydlení apod.	s nízkou mírou podpory	0	Uživatelé zařízení DL jsou průměrného věku 59 let. Rodinní příslušníci jsou již seniorského věku a nejsou již schopni zajistit rodinnou péči.
	se střední mírou podpory	0	
	s vysokou mírou podpory	0	
	celkem	0	
ambulantní komunitní služby	s nízkou mírou podpory	0	Využívání sociálně terapeutických dílen, denního stacionáře, Centra pracovní činnosti a ambulantních služeb uvedených v bodě „Návaznost na sociální služby“. Pro ostatní uživatele, tj. 25, převážně s vysokou mírou podpory, budou zajišťovány denní programy.
	se střední mírou podpory	23	
	s vysokou mírou podpory	10	
	celkem	33	
terénní komunitní služby	s nízkou mírou podpory	0	
	se střední mírou podpory	0	
	s vysokou mírou podpory	0	
	celkem	0	
pobytové komunitní služby	s nízkou mírou podpory	0	Registrovaná kapacita je 60, současný stav je 57, plán je postupně snižovat kapacitu uživatelů přirozeným úbytkem až na kapacitu 52. Na základě výsledků stavebně vlhkostního průzkumu provést demolici stávajících budov A a B 2018 - přestěhování 36 uživatelů se střední a vysokou mírou podpory do 3 nových domů (3 domy po max. 12 uživatelích, kdy v jednom domě budou 2 domácnosti po 6 uživatelích). 1 dům, v lokalitě Ostrava-Hrušov ve stávajícím areálu Domova na Liščině, pro 12 uživatelů - muži i ženy. V jednom domě 2 samostatné domácnosti po 6 uživatelích v jedné domácnosti. Pokoje budou jedno a dvoulůžkové s ohledem na přání uživatelů. V domě nebude zázemí pro management. Pozemek je v běžné zástavbě rodinných
	se střední mírou podpory	28	
	s vysokou mírou podpory	29	
	celkem	57	



		<p>domů, sousedí s mateřskou školou a služebnou PČR. Poblíž se nachází zastávka MHD, místní obchod, restaurace. Doba dojezdu za dalšími veřejnými službami je cca 10 minut.</p> <p>1 dům v lokalitě Petřkovice u Ostravy, pro 12 uživatelů - muži i ženy. V jednom domě 2 samostatné domácnosti po 6 uživatelích v jedné domácnosti. Pokoje budou jedno a dvouúžkové s ohledem na přání uživatelů. V domě nebude zázemí pro management. Přímo u pozemku je zastávka MHD, doba dojezdu do centra Ostravy (tj. za ostatními veřejnými službami) je do 10 minut. Poblíž pozemku se nachází obchod, hotel, hornické muzeum Landek a fotbalové hřiště.</p> <p>1 dům, v lokalitě Hrušov, ul. Kanczuckého, pro 12 uživatelů - muži i ženy. V jednom domě 2 samostatné domácnosti po 6 uživatelích v jedné domácnosti. Pokoje budou jedno a dvouúžkové s ohledem na přání uživatelů. V domě nebude zázemí pro management. Vytypovaná lokalita je v běžné zástavbě rodinných domů. Vedle pozemku je cvičiště psů. V nejbližším okolí se nachází místní obchod, restaurace. Poblíž je zastávka MHD, doba dojezdu do centra Ostravy, dostupnosti veřejných služeb, je do 10 minut.</p> <p>Uživatelé budoucích objektů se budou podle míry svých schopností podílet na vzhledu interiéru. Budou si vybírat nábytek a doplňky do svých pokojů a společných prostor, barvu malby. Budou přímo zapojeni do nákupů 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 objektů 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> <p>Lokality jsou vybrány vzhledem k dostupnosti MHD a návazných služeb.</p> <p>V termínu 2019 - 2020 přestěhování 16</p>
--	--	--



			uživatelů se střední a vysokou mírou podpory do 2 nových domů (Slezská Ostrava, ul. Trnkovecká, Lhotka-městský obvod Ostrava) pro max. 12 uživatelů - muži i ženy. V jednom domě 2 samostatné domácnosti po 6 uživatelích v jedné domácnosti. Pokoje budou jedno a dvoulůžkové s ohledem na přání uživatelů. V domě nebude zázemí pro management. Lokality jsou vybrány na území města Ostravy vzhledem k dostupnosti MHD a dalších návazných služeb.
--	--	--	---

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 sociálních služeb“, byla v březnu 2013 úspěšně vyhodnocena a schválena a od 1. 7. 2013 do 30. 6. 2015 se v zařízení Domov na Liščině pracovalo v projektu „Podpora procesu transformace organizace Čtyřlístek“.

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 na Liščině byl vytvořen dílčí transformační tým ve složení: vedoucí zařízení, manažer pro transformaci, sociální pracovníci, vedoucí úseku sociální péče, pracovníci v sociálních službách a zástupce za zřizovatele. Tento tým se schází pravidelně 1 x za 14 dnů.

Informace se předávaly na všech úrovních jednotlivých řídicích struktur organizace a zařízení Domova na Liščině. 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.

Po skončení projektu „Podpora procesu transformace organizace Čtyřlístek“, (30. 6. 2015) všechny tyto transformační týmy pokračují v práci i nadále a v současné době pracují 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“.

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.



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.

Shrnutí Dotazníků zjišťování míry nezbytné podpory uživatele

V období listopad 2013 – leden 2014 probíhalo v zařízení v rámci projektu „Podpora procesu transformace organizace Čtyřlístek – centra pro osoby se zdravotním postižením Ostrava“ dotazníkové zjišťování míry nezbytné podpory uživatelů, včetně Vyhodnocení. Do zjišťování míry nezbytné podpory bylo zapojeno celkem 69 uživatelů z celkového počtu tehdejší kapacity 69.

U 69 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“.

Garanty při zjišťování míry nezbytné podpory byli vychovatelé, od roku 2015 jsou garanty vedoucí úseku sociální péče. Mezi dalšími členy týmu, kteří se na zjišťování podíleli, byli: uživatelé, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, vedoucí úseků sociální péče, všeobecné sestry, manažer kvality sociálních služeb. Tímto se projeví různé náhledy 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 nutno brát zřetel při další práci v rámci projektu:

- míra podpory
- mobilita
- kontakt s rodinou – opatrovnictví
- zaměstnání

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 skupině či domácnosti, kde uživatel bydlí. Dotazníky zjišťování míry nezbytné podpory uživatele jsou pravidelně 1x ročně aktualizovány.

Vzdělávání zaměstnanců

Vzdělávání zaměstnanců probíhalo v roce 2013 – 2015 v rámci projektu „Podpora procesu transformace organizace Čtyřlístek“ a také v rámci projektu „Vzděláváním k integraci a profesionalitě v sociálních službách“. Po ukončení obou projektů, červen 2015, probíhá vzdělávání zaměstnanců



zaměřeno na změnu v poskytování služby v rámci organizace Čtyřlístek financované z vlastního rozpočtu.

V prosinci 2015 jsme podávali 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 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, kvalifikační kurzy pro PSS, neakreditované formy vzdělávání, informování a zapojování veřejnosti, nákup zařízení a vybavení související s poskytováním služeb sloužící k nácviku činnosti v rámci sociální a pracovní rehabilitace.

Zároveň se zařízení zapojí do vzdělávání, které bude pořádat Moravskoslezský kraj v rámci projektu „Podpora transformace v Moravskoslezském kraji III“.

Příprava rodinných příslušníků, opatrovníků uživatelů

Lidé se zdravotním postižením, jejich rodinní příslušníci, blízké osoby, opatrovníci, jsou 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. 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:

- **profil uživatele** – plán zaměřený na člověka;
- **mapování potřeb podpory** v konkrétních rozhodnutích uživatele – situacích, kde je potřeba jejich rozhodnutí.

Využíváme již osvědčené postupy, mimo jiné: 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 a s kým chce uživatel bydlet, 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 na 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 - vytipování 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 uživatelů pokračovali. Nutno brát ohled na jejich věk a míru podpory.

Navázání spolupráce s relevantními veřejnými službami a spolupracujícími organizacemi:

- Zmapovali jsme veřejné služby a organizací 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

1) 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, podpurné skupiny pro uživatele, poradní skupiny pro zaměstnance

2) 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

3) Riziko: Oblast finanční

- nedostateční finanční krytí procesu, „ustrnutí“ v půlce, nepodpora zřizovatele

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

4) Riziko: Oblast veřejnosti

- negativní veřejné mínění, nespolečenská spolupráce s místní komunitou

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



5) Riziko: Nespolupráce opatrovníků

- nepodpora opatrovníků, brzdění procesu změny, znejišťování ostatních uživatelů a opatrovníků

Předcházení/prevence: pravidelná setkání, 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 naší organizaci/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 poradou středního managementu jedenkrát měsíčně a poradou transformačního týmu 1 x měsíčně. Kromě této porady se, 1 x za 14 dní, konají krátké transformační schůzky.
- **Střední management – zaměstnanci.** Pravidelné porady jednotlivých úseků se konají minimálně jedenkrát měsíčně.
- **Zaměstnanci jednotlivých úseků (především přímá péče).** Uživatele 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, ale také ostatními zaměstnanci, 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 pracovníce - 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 pracovníce.
- Využívání tisku k přenosu aktuálního dění v zařízení - zajišťuje manažer pro styk s veřejností.
- Osobní i písemná komunikace se zřizovatelem a dalšími orgány – měsíční porady transformačních týmů, registrace nových služeb, finanční dotace, společenské akce pro uživatele i 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 pracovníce 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 sestry.

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

PhDr. Svatopluk Aniol

ředitel organizace