

METODIKA PROCESU PŘÍPADOVÉ PRÁCE



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

**Projekt Zvyšování kvality života uživatelů sociálních služeb se zdravotním postižením
ve Zlínském kraji reg. č. CZ.1.04/3.1.00/Ag.00008.**

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM PROSTŘEDNICTVÍM
OPERAČNÍHO PROGRAMU LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY.

METODIKA PROCESU PŘÍPADOVÉ PRÁCE

Říjen 2014

Tato metodika byla zpracována v rámci projektu „Zvyšování kvality života uživatelů sociálních služeb se zdravotním postižením ve Zlínském kraji“, jehož jednou z klíčových aktivit bylo zmapování opravdu reálných potřeb a nezbytné výše míry podpory lidí s postižením. Tato metodika se stala nástrojem pro mapování těchto potřeb a nezbytné výše míry podpory osob ve vybraných zařízeních. Metodika byla v průběhu realizace projektu vytvořena, v praxi na jednotlivých zařízeních ověřována a nyní je jedním z výstupů projektu této aktivity.

Na zpracování metodiky se podíleli:

Členové užšího týmu:

Mgr. Martina Chlápková
Mgr. Kateřina Krčmářová
Mgr. Petra Skácelová
Mgr. Šárka Vrbková

Podporovatelé v jednotlivých zařízeních:

Mgr. Miroslava Fofová
Mgr. Lenka Gwózdźová
Mgr. Bohdana Herzánová
Mgr. Darja Kuncová
Mgr. Soňa Lichovníková
Mgr. Jana Musálková
Antonín Plachý
Mgr. Lukáš Spurný
Mgr. Jana Tomšová

Nemalou měrou se na ověřování metodiky procesu případové práce v praxi a na její finální verzi podíleli rovněž pracovníci jednotlivých zařízení, která jsou zapojena do tohoto projektu.

Jedná se o zařízení:

Domov Na Dubíčku, p. o.
DZP Javorník, Chvalčov
DZP Kunovice – Cihlářská
DZP Kunovice – Na Bělince
DZP Kvasice
DZP Medlovice
DZP Staré Město
DZP Uherský Brod
DZP Velehrad – Buchlovská
DZP Velehrad – Vincentinum
DZP Zborovice

Na finalizaci obsahu metodiky se podíleli i další lidé, např. pracovníci odboru sociálních věcí Krajského úřadu Zlínského kraje.

Všem patří velké poděkování.

1. Úvod.....	6
2. Legislativní základ, vysvětlení pojmů	7
2.1 Legislativa a klíčové zásady.....	7
2.2 Pojmy a definice	12
3. Proces případové práce	15
3.1 Role a kompetence účastníků procesu případové práce	17
3.2 Mapování a vyhodnocování potřeb a očekávání člověka, který je v nepříznivé sociální situaci a potřebuje podporu sociální služby	19
3.2.1 Mapování a vyhodnocování potřeb a očekávání v procesu jednání se zájemcem o službu	22
3.2.2 Smlouva o poskytování služby – s důrazem na dojednání cíle spolupráce	24
3.2.3 Mapování a vyhodnocování potřeb a očekávání v průběhu poskytování sociální služby.....	28
3.2.3.1 Mapování potřeb	30
3.2.3.2 Mapování očekávání.....	33
3.2.3.3 Analýza zjištěných informací	35
3.3 Plánování podpory člověka – plnění cíle spolupráce	38
3.4 Vyhodnocení výsledků	41
3.4.1 Plány přechodu klientů.....	42
4. Propojení procesu případové práce se změnami v zařízení – Závěr.....	45
5. Použité zkratky	47
6. Použitá literatura a zdroje.....	47

Vážení kolegové,

bylo mi potěšením sledovat zpovzdálí průběh prací, jejichž výsledkem je metodika, která se Vám dostává do rukou.

Ve středobodu zájmu, kolem něhož se celá metodika točí, není nikdo menší než člověk. Přístup orientovaný na člověka, kterým je metodika prodchnuta, byl určující již při jejím vzniku a byl na něj kladen důraz v průběhu procesu tvorby dokumentu.

Velké poděkování patří všem, kteří se na dokumentu podíleli, zejména bych na tomto místě chtěla poděkovat Mgr. Martině Chlápkové, která kolem sebe seskupila inspirující tým zapálených osob, jež sdílely vlastní dobrou praxi, spoluvytvářely metodiku a poskytovaly prostor pracovníkům zařízení, aby si ji v praxi prověřili, přinášeli vlastní postřehy a dotvářeli ji svými zkušenostmi. Ráda bych projevila velké uznání všem, kteří se s nasazením pustili do práce, jež mohla znamenat jisté znejistění v tom, jak doposud na způsob poskytování sociálních služeb nahlíželi.

6

Jak pravil Aristoteles „*Kdo chce správně poznávat, musí nejprve správným způsobem pochybovat.*“ Správná míra pochyb stojí za změnami v zažitých přístupech a náhledech na svět kolem nás.

Chtěla bych vybídnout všechny, kteří budou pracovat s touto metodikou, ať je správný způsob pochybování neopouští, neboť jenom tak je možno rozvíjet nové přístupy v sociální práci a nejen v ní. Správné pochyby by měly být i iniciátorem budoucího rozvoje této metodiky, které bych především přála, aby se stala běžným nástrojem práce v zařízeních Zlínského kraje, aby způsob práce, který přináší, zakořenil a byl dále rozvíjen těmi, kteří s ní budou pracovat.

Mgr. Jana Chovancová
vedoucí odboru sociálních věcí
Krajského úřadu Zlínského kraje

2. Legislativní základ, vysvětlení pojmů

2.1 Legislativa a klíčové zásady

V úvodu metodiky považujeme za důležité připomenout základní rámec, na kterém stavíme a který musíme v rámci spolupráce s klientem respektovat. Mohli bychom jmenovat velké množství mezinárodních dohod, českých zákonů, vyhlášek a dalších dokumentů, které se dotýkají sociálních služeb, nicméně vybrali jsme takové dokumenty, které považujeme za stěžejní.

Listina základních práv a svobod

Listina základních práv a svobod je deklarací **základních lidských práv a svobod**. Podle Ústavy České republiky je součástí ústavního pořádku (jedná se o ústavní zákon č. 2/1993 Sb.). Základní lidská práva všeobecně známe a zabýváme se jimi při řešení otázky jejich ochrany ve vztahu ke klientům služby. I přesto však považujeme za důležité zdůraznit fakt, že základní lidská práva mají **všichni lidé, bez rozdílu** – tedy např. i lidé s mentálním postižením či duševním onemocněním.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (dále jen „zákon o sociálních službách“)

Zákon o sociálních službách je základní právní předpis, který mj. upravuje fungování systému sociálních služeb. Ve svých zásadách vychází z tzv. Bílé knihy o sociálních službách, což je vládní dokument z roku 2002. Dovolujeme si upozornit zejména na § 2, v němž jsou definovány uvedené zásady, které je nutné při poskytování sociálních služeb respektovat:

§ 2 – Základní zásady

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

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

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění (dále jen „vyhláška č. 505/2006 Sb.“)

V uvedené vyhlášce jsou podrobněji rozpracována některá ustanovení zákona o sociálních službách, např. základní činnosti jednotlivých druhů služeb nebo jejich cena. Rádi bychom však upozornili zejména na přílohu č. 2, kde jsou uvedena kritéria standardů kvality sociálních služeb, která musí poskytovatelé sociálních služeb při své práci naplňovat. Praxe funguje tak, že **pokud poskytovaná služba odpovídá kritériím kvality** sociálních služeb, **naplňuje tak zásady § 2** zákona o sociálních službách. Proto je v § 88 zákona o sociálních službách dána poskytovatelům sociálních služeb přímo **povinnost naplňovat standardy kvality**.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění

Vzhledem k tomu, že jsou v zařízeních také nezletilé děti, je nutné zmínit také zákon o sociálně-právní ochraně dětí, který v § 6 mj. zmiňuje, že se sociálně-právní ochrana zaměřuje také na děti, které jsou na základě žádosti rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců. Sociálně-právní ochrana se také zaměřuje na děti umístěné v tomto typu zařízení na základě rozhodnutí soudu.

§ 29 říká, že obecní úřad obce s rozšířenou působností je povinen sledovat dodržování práv dítěte v domovech pro osoby se zdravotním postižením, nebo v obdobných zařízeních a tyto děti i pravidelně navštěvovat. U dětí umístěných v těchto zařízeních na základě rozhodnutí soudu zákon stanovuje lhůtu nejméně jednou za 3 měsíce.

§ 10 odst. 3 stanovuje povinnost obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností zpracovat na základě vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny individuální plán ochrany dítěte, který vymezuje příčiny ohrožení dítěte, stanoví opatření k zajištění ochrany dítěte, k poskytnutí pomoci rodině ohroženého dítěte a k posílení funkcí rodiny a stanoví časový plán pro provádění těchto opatření, a to ve spolupráci s rodiči nebo jinou osobou odpovědnou za výchovu dítěte, dítětem a odborníky, kteří se podílejí na řešení problému dítěte a jeho rodiny.

Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění

Ve vyhlášce v § 2 se hovoří o tom, co má být obsahem individuálního plánu ochrany dítěte. Vzhledem k tomu, že jsou v zařízení nezletilé děti podle § 6 zákona č. 359/1999 Sb., je nutné, aby se zařízení s pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dítěte na zpracování toho individuálního plánu ochrany dítěte podílelo, a aby individuální plán podpory péče, který poskytovatel služby zpracovává tomuto dítěti, byl s tímto dokumentem v souladu, doplňoval ho a více ho v této oblasti rozpracovával.

Evropský dobrovolný rámec pro kvalitu sociálních služeb

Hovoříme-li o kvalitě sociálních služeb, musíme na tomto místě také zmínit mezinárodní dokument Evropský dobrovolný rámec pro kvalitu sociálních služeb, který byl schválen v roce 2010 sociálním výborem Evropské komise pro sociální ochranu. Cílem tohoto rámce je vytvořit **jednotné chápání kvality sociálních služeb v rámci Evropské unie** prostřednictvím definování principů kvality, jež by sociální služby měly splňovat, jako je dostupnost, individualizovaná podpora člověka, orientace na výsledky, respekt k právům člověka, zapojování lidí do řešení své nepříznivé sociální situace, partnerství a mnoho dalších.

(Dokument naleznete např. na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí www.mpsv.cz.)

Úmluva o právech osob se zdravotním postižením (dále jen „úmluva“)

Úmluva byla přijata Organizací spojených národů v roce 2006 a v roce 2009 byla ratifikována Českou republikou. Úmluva zajišťuje lidem se zdravotním postižením rovný přístup, ochranu a **uplatnění všech lidských práv** a podporuje jejich aktivní zapojení do života společnosti.

Upozorňujeme zejména na dva články úmluvy:

V **článku 12** úmluva hovoří o „rovnosti před zákonem“. Státy, které úmluvu přijaly, zde uznávají, že lidé se zdravotním postižením mají právní způsobilost ve všech oblastech života. Zároveň se státy zavazují přijmout taková opatření, aby umožnily lidem s postižením přístup k asistenci, kterou budou potřebovat k tomu, aby mohli svou právní způsobilost uplatnit. Česká republika na tuto svou povinnost reaguje v zákoně č. 89/2012 neboli v tzv. „novém občanském zákoníku“, kde ruší možnost člověka zbavit způsobilosti k právním úkonům a zároveň nastavuje mechanismy **podpory v rozhodování** lidem, kteří to potřebují. Podpora v rozhodování je nezbytným předpokladem pro zapojení člověka do řešení jeho nepříznivé sociální situace, tudíž je nezbytným předpokladem pro realizaci kvalitní sociální práce.

Dále **článek 19** garantuje „nezávislý způsob života a zapojení do společnosti“. Je zde uznáno rovné právo lidí se zdravotním postižením žít v rámci komunity, s možnostmi volby a stejnými právy, jako mají ostatní lidé. Státy mají zajistit, aby lidé s postižením měli možnost si **zvolit místo pobytu, kde a s kým** budou žít, a nebyli nuceni žít ve specifickém prostředí; měli **přístup ke službám poskytovaným v domácím prostředí**, rezidenčním službám a dalším komunitním podpurným službám včetně osobní asistence, nezbytným pro nezávislý způsob života a začlenění do společnosti.

(Úmluvu ve snadném čtení najdete na stránkách Společnosti pro podporu lidí s mentálním postižením www.spmpr.cz.)

Úmluva o právech dítěte

Hovoříme-li o právech zakotvených v mezinárodních dokumentech, je vhodné upozornit na Úmluvu o právech dítěte, která byla přijata Valným shromážděním OSN dne 20. listopadu 1989. Od té doby ji postupně ratifikovaly všechny státy světa (s výjimkou USA a Somálska), a stala se tak nejširší přijatou smlouvou o lidských právech v historii. Upravuje 4 oblasti práv dětí: právo na život a přežití; právo na osobní rozvoj; právo na ochranu a participační práva dětí (např. právo svobodně vyjádřit svůj názor). (Úplné znění úmluvy naleznete na www.unicef.cz.)

Principy normality

V souvislosti s úmluvou je nezbytné zmínit tzv. principy normality, na něž budeme v rámci dalšího textu metodiky velmi často odkazovat. Principy normality definoval v roce 1968 švédský psycholog Bengt Nirje. Jedná se o vyjádření toho, co je v životě člověka normální a na co má každý člověk – i člověk s postižením – právo:

1. zachování rytmu běžného dne a týdne,
2. oddělení sféry práce (vzdělávání) od sféry bydlení a volného času,
3. prožívání běžného ročního rytmu,
4. respektování vývojové fáze člověka,
5. respektování vlastních přání, potřeba rozhodnutí a nárok na uznání,
6. akceptování života ve světě obou pohlaví,
7. dostupnost běžného životního standardu jako základní předpoklad pro samostatný život,
8. život v běžných životních podmínkách.

Pan Nirje zde popsal „jen“ to, co je v životě důležité pro každého z nás. Naším doporučením pro aplikaci principů normality do praxe je při práci s klienty vždy porovnávat klientův život s normálním životem jeho vrstevníka (např. s naším životem či životem našich dětí nebo rodičů).

Právo na přiměřené riziko¹

V návaznosti na význam práva na normální život v běžných podmínkách je třeba zmínit rovněž právo na přiměřené riziko. V sociálních službách se každodenně dostáváme do situace, kdy řešíme uplatnění práv člověka v souvislosti s jeho bezpečím a hodnotíme, zda situace, do níž se člověk dostane, již pro něj není příliš riskantní, nebezpečná. Je třeba si uvědomit, že prožívání rizikových situací je běžnou součástí

¹ SOBEK, Jiří, a kol.: Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením. Praha: Portus, 2007.

života každého člověka a že překonáváním těchto rizik se učíme. Není možné ze života klientů odstranit všechna rizika. Je nutné podpořit klienta tak, aby se **z příliš velkého rizika stalo riziko přiměřené** – běžné, to znamená srovnatelné s rizikem, které prožívá běžný vrstevník klienta. Práce s rizikem je nezbytnou součástí realizace procesu individuálního plánování.

Komunikace

„Svoboda slova je základ demokracie. Mnohem důležitější než svoboda slova... je svoboda mluvit.“ Stephen Hawking

Rámcem úvodních informací uzavíráme potřebou člověka komunikovat, dorozumět se, mít možnost vyjádřit co chce a co nechce. Je běžné, že se lidé dorozumívají mluvenou řečí. Ne všichni lidé jsou však schopni mluvit. Neznamena to ale, že by jejich potřeba komunikovat byla menší, než u ostatních lidí. Kromě nutnosti naplnění této lidské potřeby je nezbytné si uvědomit, že není možné podporovat člověka v řešení jeho nepříznivé sociální situace bez toho, aniž bychom s ním komunikovali. Chceme tedy zdůraznit, že navázání účinné komunikace s člověkem, kterého podporujeme, je jednoznačně jedna z nejdůležitějších podmínek pro spolupráci a rovněž základním předpokladem pro respektování práv člověka, který má obtíže v komunikaci.

Síla komunikace spočívá v tom, že nejde jen o slova, ale o možnost ovlivnit svět kolem mě a přizpůsobit ho mým potřebám. Klienti, kteří nepoužívají běžně mluvenou řeč, jsou nejzranitelnější cílovou skupinou sociálních služeb. Jejich potřeby jsou často opomíjeny, z důvodu nemožnosti o nich hovořit, srozumitelně je pojmenovávat, říci si o pozornost. Často tedy volí jiný způsob vyjádření – pro okolí obtížně přijatelné chování, které má sice okamžitý zpětnovazebný efekt, avšak prohlubuje propast mezi jím a okolím, např. pracovníky.

„Bezmocnost osoby a ani to, že nemluví, nás nesmí svádět k podceňování její schopnosti přijímat řečové projevy. Co vnímá klient, který jednoznačně reaguje na řeč v mimice či tělem? Intonaci hlasu, emocionální kvalitu vyřčených slov nebo skutečně někdy (nereaguje totiž vždy) rozumí slovům? Ať tak nebo tak, něco se k němu přece jen dostane.“²

(Informace o podpoře dorozumívání lidí, kteří mají obtíže v komunikaci, naleznete např. na www.alternativnikomunikace.cz.)

² Pörtner, M.: Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči. Praha, Portál 2009.

2.2 Pojmy a definice

Tato kapitola objasňuje užívání pojmů v metodice tak, jak jsou vnímány a užívány autory metodiky.

Běžné prostředí – běžným prostředím rozumíme vše, co nás obklopuje v normálním životě – to znamená např. město nebo vesnice se všemi svými zdroji a příležitostmi. Běžné prostředí můžeme definovat v protikladu prostředí specifickému – jako je např. prostředí ústavních sociálních služeb se všemi svými specifickými znaky, které neodpovídají běžnému životu.

Blízké osoby – osoby, které jsou pro člověka v nepříznivé sociální situaci důležité a mají k němu nějaký vztah. Často jsou (nebo mohou být) zdrojem neformální podpory člověku v nepříznivé sociální situaci.

Individuální podpora v průběhu poskytování služby – jedná se o podporu poskytovanou klientům sociální služby tak, aby podpora zohledňovala individuální specifické potřeby každého klienta. Jedná se také o jednu z povinností poskytovatelů sociálních služeb dle § 88 zákona o sociálních službách.³

Klient – slovo klient je v metodice užíváno ve stejném významu, jako se běžně užívá termín uživatel, člověk využívající sociální službu atd. Jedná se však primárně o člověka, individuální lidskou bytost, u níž je užívání sociální služby pouze jednou z možných rolí, kterou tento člověk v životě zastává. Je klientem sociální služby, stejně tak jako partnerem, kamarádem, sousedem, zákazníkem atd. (viz principy normality).

Kompetence – předpoklady či schopnosti zvládat určitou funkci, činnost nebo situaci. Jedná se tedy o určité dovednosti pracovníka (v námi užívaném smyslu), které jsou nezbytné pro vykonání určité činnosti (práce).

Komunitní služba – pokud v textu užíváme termín komunitní služba, máme na mysli takovou službu, která plně respektuje principy normality, je poskytována v běžném prostředí a směřuje k sociálnímu začleňování klientů.

Komunita – běžné sociální prostředí zahrnující rodinu, sousedy, přátele, známé a místa, kde lidé běžně žijí, pracují, vzdělávají se a vykonávají běžné sociální aktivity.

³ Poskytovatelé sociálních služeb jsou mj. povinni plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců.

Metoda – slovo původem z řečtiny (methodos) znamená cestu za něčím. Obecně můžeme metodu chápat jako každý plánovitě použitý postup, který slouží k dosažení nějakého cíle. Podobně jsou vysvětlovány např. i metody sociální práce = specifické postupy sociálních pracovníků definované cílem nebo cílovou skupinou.

Nástroj – prostředek k dosažení určitého cíle.

Nepříznivá sociální situace – máme na mysli situaci (zhoršený zdravotní stav, krizová situace, týrání v rodině, ztráta bydlení atd.), která je důvodem proč člověk potřebuje podporu nějaké sociální služby či jinou pomoc. Podpora při řešení nepříznivé sociální situace pak vede k sociálnímu začlenění a pomáhá zamezení vyloučení člověka, který se v takové situaci ocitl.⁴ Pro popis nepříznivé sociální situace musíme znát potřeby, zdroje a rizika.

Plán přechodu – individuální plán podpory klienta, který je zaměřený na přechod klienta do jiného druhu sociální služby nebo na odchod klienta ze sociálních služeb. Jedná se o nástroj používaný v rámci procesu individuálního plánování s klientem, který pomůže naplánovat dílčí kroky před přechodem klienta.

Potřeba – jedná se právě o to, co člověku chybí a co způsobuje jeho nepříznivou sociální situaci. Rozumět potřebám člověka, který vyhledal podporu sociální služby je důležitou vstupní informací pro formulaci cílů spolupráce. Potřebou může být také to, co člověk slovně nevyjadřuje, ale ze zkušeností a srovnání s normálním životem vrstevníka (viz principy normality) se dá předpokládat, že by taková potřeba mohla vzniknout.

Proces případové práce – sociální práce zaměřená na jednotlivého klienta, jedná se o způsob práce, který je soustředěný na člověka, který potřebuje podporu (pomoc). Hodnota každého člověka je nadřazována všemu ostatnímu (zájmům instituce, hmotným hodnotám). Principy a proces případové práce budou v metodice dále popisovány.

Rizika v sociálních službách – riziko je běžnou součástí života. Metoda práce s rizikem (angl. risk assessment) umožňuje individuálně vyhodnotit jednotlivé rizikové situace, do kterých se dostávají klienti služeb a snížit případné ohrožení na přijatelnou míru. Tímto způsobem je možné zajistit pro klienty co největší bezpečí při současném zachování jejich maximální samostatnosti. Systematická a písemně doložená práce s rizikem rovněž chrání před případným postihem i poskytovatele služeb.

⁴ Nepříznivá sociální situace dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb. je oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Role – užívání tohoto termínu v metodice chápeme v klasickém sociologickém významu. Sociální role je očekávaný způsob chování, který se váže k určitému sociálnímu statusu. Každý člověk ve svém životě vykonává mnoho rolí (souběžně i nezávisle na sobě) – např. student, zaměstnanec, zákazník, klient, otec, manžel atd. Může docházet ke konfliktu rolí a existují také rozdílné přístupy člověka k sociální roli (ztotožnění, odstup, odmítnutí).

Sociální začleňování – jedná se o proces, který vede k normalitě. To znamená, že člověk v nepříznivé sociální situaci (a také jakýkoliv člověk) bude mít stejný přístup k životním podmínkám a každodenním činnostem jako jeho vrstevník v běžné populaci. Člověk je tedy součástí běžného života ve společnosti jako každý jiný člověk, který v nepříznivé sociální situaci není. Podpora v rámci sociálních služeb směřuje právě k sociálnímu začleňování (§ 2 zákona o sociálních službách).⁵

Ústav (také ústavní zařízení) – dříve byl užíván termín „ústav sociální péče“ (dle vyhlášky č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, v platném znění). Používáním termínu ústav máme na mysli jakoukoliv instituci, která poskytuje klientům nepřetržitou péči spojenou s ubytováním, stravováním a dalšími službami nahrazujícími běžný způsob života. Jedná se tedy o instituci, která nenaplnuje principy normality, nesměřuje k sociálnímu začleňování a vykazuje ústavní prvky jako např. izolace klientů od běžného prostředí na základně společného znaku (př. zdravotní postižení), potlačení individuality člověka, dodržování přesného režimu zařízení, jasná hierarchie role klienta a pracovníka, společné stravování, společné ubytování atd.

Veřejná služba – jedná se jakoukoliv službu poskytovanou v běžném prostředí, běžnými veřejnými zdroji, které využívají všichni lidé bez rozdílu. Např. škola, úřad, nemocnice, obchod, kadeřnictví atd.

Zdroje – je vše, co můžeme využít v nepříznivé sociální situaci člověka. Zdroje jsou definované jako vnitřní (uvnitř člověka – jeho možnosti, dovednosti, schopnosti) a vnější (především podpora okolí člověka – podpora rodiny, přátel, blízkých lidí, ale také podpora jiných organizací – škola, úřad práce, nemocnice, lidé v komunitě, kde člověk bydlí atd.). Zdroje, stejně jako potřeby, jsou důležitou vstupní informací při nastavení spolupráce s člověkem.

⁵ Sociální začleňování, dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, je proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociální vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.

3. Proces případové práce

„Případová práce je metoda, která klientovi pomáhá uvědomit si jeho možnosti a vypracovat realizovatelný program směřující k sociálně přijatelnějšímu způsobu života.“

Viz Mary Richmond⁶: Co je případová sociální práce? (1922)

Následující kapitola objasní proces případové práce.

Trocha historie

Případovým procesem se myslí sociální práce zaměřená na jednotlivé osoby, kterým je poskytována sociální služba. Do praxe sociálních služeb byla zavedena už v roce 2002, kdy byly publikovány první standardy kvality a pak především zapracováním standardů kvality do přílohy vyhlášky č. 505/2006 Sb. **Nejde tedy o novou věc.**

Dnešní stav – která kritéria stávajících standardů kvality sociálních služeb zahrnují proces případové práce

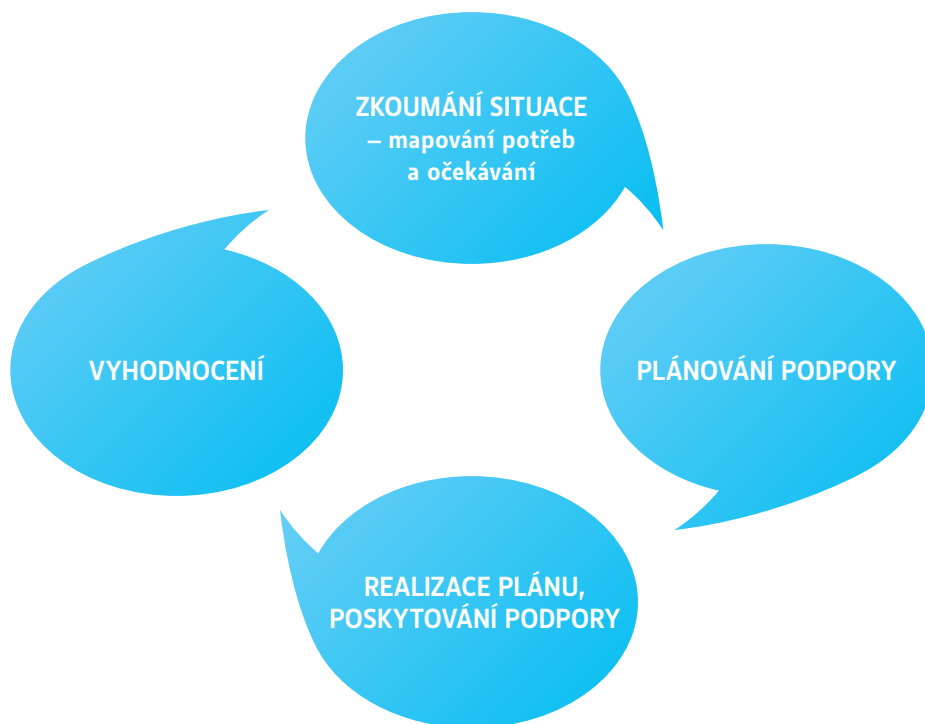
Případový proces zahrnuje povinnosti poskytovatele, které jsou v dnešním systému obsaženy v § 88 písm. f) zákona o sociálních službách (plánování služby podle osobních cílů, potřeb a schopností) a v kritériích standardů 1b) (podmínky pro uplatnění vlastní vůle uživatele služby), standard 3, zejména 3b) (projednávání požadavků, očekávání a možností se zájemcem) standard 5, zejména kritéria 5b) a 5c) (plánování průběhu služby a hodnocení naplňování osobních cílů).

K základním fázím procesu případové práce patří:

1. **mapování a vyhodnocování potřeb a očekávání člověka, který je v nepříznivé sociální situaci a potřebuje podporu sociální služby,**
2. **plánování (včetně stanovení cílů),**
3. **realizace plánu,**
4. **vyhodnocení výsledků.**

⁶ Američanka Mary Richmond je považována za zakladatelku případové sociální práce.

Obrázek č. 1: Schéma procesu případové práce



Sociální služba je poskytována na základě **individuálního posouzení potřeb, rizik a zdrojů** člověka. Při posuzování potřeb mohou být odlišeny potřeby, které vyjadřuje člověk, který využívá službu, od potřeb, které na základě srovnání s vrstevníky formuluje pracovník, případně další lidé. V návaznosti na posouzení potřeb, rizik a zdrojů jsou **dojednány cíle spolupráce** vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace člověka.

Výsledky spolupráce jsou pak hodnoceny ve vazbě na posun v řešení nepříznivé sociální situace člověka, tedy zda směřují k jeho **sociálnímu začleňování**.⁷

⁷ *Inovace systému kvality sociálních služeb, revize SQ případový proces – pracovní materiál.* Materiál Ministerstva práce a sociálních věcí, který byl vytvořen v rámci realizace individuálního projektu.

3.1 Role a kompetence účastníků procesu případové práce

Lidé, kteří vstupují do řešení situace člověka, který potřebuje podporu, jsou pro úspěšný a bezpečný průběh procesu klíčoví – *důležití, nepostradatelní, zásadní*. Vystupují v rolích, které se mohou v průběhu procesu proměňovat, proto je nezbytné si svoji roli uvědomit a znát její kompetence.

Účastníky jsou obvykle ve všech etapách procesu případové práce lidé v těchto rolích:

Zájemce o službu – člověk, který je v nepříznivé sociální situaci a přeje si využívat sociální službu, vyjednává o ní,

- rozhoduje se, zda využije služby k řešení své nepříznivé sociální situace,
- „sděluje“ své potřeby a očekávání – formuluje (s podporou) cíle spolupráce.

Klient – člověk, který je v nepříznivé sociální situaci a je mu poskytována sociální služba,

- aktivně se účastní řešení své nepříznivé sociální situace, s potřebnou podporou se rozhoduje o způsobu řešení své situace.

Zákonný zástupce (rodič, poručník) nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte (např. pěstoun)

Opatrovník – soudem stanovená osoba, která rozhoduje za člověka ve stanovených právních úkonech (např. uzavírání smluv a hospodaření s penězi).

Orgán sociálně-právní ochrany dítěte – hájí zájmy nezletilého dítěte.

Sociální pracovník – vede jednání se zájemcem a podílí se společně s určeným pracovníkem na individuálním plánování, bývá metodikem IP,

- analyzuje informace o člověku, kterému je poskytována sociální služba, a podílí se na zpracování plánu podpory tak, aby byly plněny cíle spolupráce, má roli odborníka v procesu IP.

Pracovník určený k provázení klienta v řešení jeho situace v průběhu poskytování služby, zpravidla se nazývá „klíčový pracovník“,

- podporuje klienta v jeho samostatném rozhodování a hledá s ním možnosti, jak jeho přání a potřeby realizovat, je klientovi oporou.

Osoba blízká klientovi (rodič, rodinný příslušník, přítel), podporuje zájmy člověka v nepříznivé sociální situaci, přináší další úhel pohledu, je zdrojem potřebných informací,

- navrhuje změny,
- přináší informace,
- je oporou člověku.

3.2 Mapování a vyhodnocování potřeb a očekávání člověka, který je v nepříznivé sociální situaci a potřebuje podporu sociální služby

Abychom mohli zahájit kvalitní proces případové práce, potřebujeme mít základní informace o tom, co člověk, s nímž budeme spolupracovat, potřebuje, jaká má očekávání a přání. Následně jsme schopni porovnat zjištěné informace s tím, co jako poskytovatelé sociální služby můžeme nabídnout a společně se pak dohodnout na cíli spolupráce.

Mapování a vyhodnocování potřeb a očekávání se děje ve dvou klíčových etapách:

- **v etapě jednání s člověkem jako se zájemcem o sociální službu** – zjišťujeme nepříznivou sociální situaci – máme možnost naplnit očekávání – dochází ke stanovení prvotního **cíle spolupráce** (viz smluvní vztah),
- **v průběhu podpory v rámci poskytování sociální služby – hodnotíme potřeby a mapujeme očekávání** v rámci plánování průběhu poskytování služby (viz kruh plánování).



Klientka se rozhodla opustit zařízení a změnit sociální službu, která lépe odpovídá jejím potřebám a představám 😊

Posílíme směny, ať je prostor na individuální podporu 😊

V plánu máme zakoupit pec a otevřít keramickou dílnu, která bude otevřena alespoň jedenkrát týdně veřejnosti 😊

Vybavili jsme společnými silami kuchyň pro přípravu jídel určenou pro klienty. Jedenkrát týdně si budou připravovat večeři sami.

Při jídle si mohou klienti sedět, kde chtějí 😊



3.2.1 Mapování a vyhodnocování potřeb a očekávání v procesu jednání se zájemcem o službu

V této etapě zjišťujeme pouze základní informace o zájemci v takovém rozsahu, abychom dokázali stanovit:

1. zda je zájemce v nepříznivé sociální situaci a spadá do naší cílové skupiny,
2. zda dokážeme naplnit potřeby, očekávání a osobní cíle zájemce o službu.

Kdo se účastní mapování potřeb a očekávání člověka ve fázi jednání se zájemcem:

Zájemce o službu – dle míry svých schopností a dovedností pokud možno sám, v případě potřeby s podporou **někoho dalšího** (opatrovníka, blízké osoby, zákonného zástupce). Vždy vyvineme maximální úsilí, abychom se s člověkem, který má potíže v dorozumívání, domluvili. Neopomíjíme využití metod AAK.

Sociální pracovník poskytovatele – se zájemcem o službu jedná vždy určený sociální pracovník, který postupuje podle písemných pravidel služby.

Rodič zájemce, blízká osoba – v případě mapování potřeb u člověka s potřebou podpory v rozhodování je pohled blízkých lidí, těch, kteří člověka dobře znají, klíčový. Sociální pracovník musí v tomto případě zohledňovat fakt, že se jedná o jiný úhel pohledu a posuzovat názor lidí blízkých zájemci ve vztahu k tomu, co zájemce skutečně potřebuje.

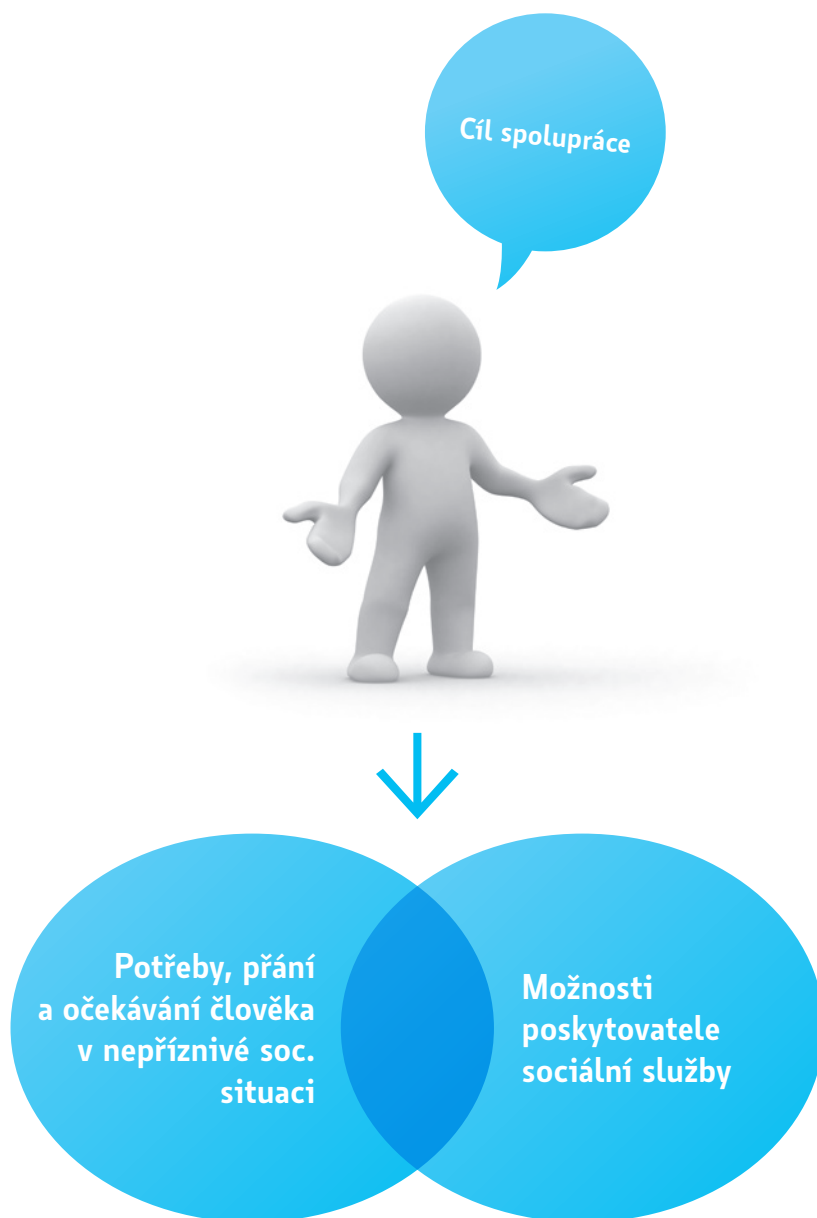
Cíl spolupráce

Cíl spolupráce vyjadřuje, čeho chce člověk ve spolupráci se sociální službou dosáhnout, v čem mu může sociální služba pomoci. Cíl spolupráce je výstupem společného dojednávání mezi zájemcem o službu a poskytovatelem, kdy poskytovatel zná potřeby a očekávání zájemce o službu a sjednává rozsah a průběh služby v kontextu svých možností.

Jak poznáme, že cíl spolupráce je **definován správně**?

- a) tak, že jeho naplněním směřujeme **k sociálnímu začlenění** člověka – to znamená, že směřujeme k normálnímu životu, jaký žijí ostatní lidé stejného věku,
- b) cíl byl **definován a vyjednáán** s člověkem, se kterým plánujeme, popř. s dalšími lidmi (další profesionálové, rodina apod.),
- c) člověk, s nímž plánujeme, s cílem **souhlasí a chce se na jeho naplnění aktivně podílet** (spolupracovat).

Obrázek č. 2: Cíl spolupráce



Potřeby, očekávání a cíle zájemce následně upřesňuje a doplňuje tým pracovníků ve spolupráci s člověkem, a to když začne službu využívat. Potřeby a očekávání jsou určovány novým prostředím a novými lidmi, kteří mu poskytují podporu.

3.2.2 Smlouva o poskytování služby – s důrazem na dojednání cíle spolupráce

Proces uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby je jedním z možných výsledků procesu jednání se zájemcem, kdy se zájemce a poskytovatel vzájemně dohodnou na poskytování sociální služby. V tomto okamžiku dochází k ukončení fáze mapování potřeb a očekávání a začíná proces plánování tzv. cíle spolupráce, který by měl být zapracován do Smlouvy o poskytování sociální služby (dále jen Smlouva).

Je nutné si uvědomit, že Smlouva je oboustranný právní akt, na základě něhož by obě strany (poskytovatel a klient) měly být v rovnoprávném postavení. Je proto nutné, aby forma a způsob uzavření Smlouvy klienta služby neomezovala a byla pro něj vždy srozumitelná. Aby práva a povinnosti jednotlivých stran byly ve Smlouvě vyvážené. Proces uzavírání Smlouvy nespočívá pouze v podpisu a předložení návrhu Smlouvy, ale především skýtá možnost vyjednat si specifické podmínky pro poskytování služby, které klient s ohledem na své individuální potřeby, vyžaduje.

Zásady pro uzavírání Smlouvy

- proces uzavírání Smlouvy musí navazovat na proces jednání se zájemcem (výstupy z procesu jednání se zájemcem se musí odrazit v procesu uzavírání Smlouvy),
- požadavkem je, aby se informace, které sociální pracovník vyhodnotí v procesu jednání se zájemcem, dostaly do Smlouvy o poskytování sociální služby. Smlouva tak musí reflektovat cíle (tzv. cíle spolupráce), na kterých se zájemce a poskytovatel dohodli. Sjednaný cíl také musí být v souladu s rozsahem poskytované služby a musí být v souladu s § 2 zákona o sociálních službách,
- uzavřená Smlouva musí být konkrétní a jedinečná pro každého klienta služby,
- poskytovatel při uzavírání Smlouvy postupuje tak, aby člověk rozuměl obsahu a účelu Smlouvy. To, jaký postup a metody zvolí, by mělo především odrážet schopnosti a dovednosti okruhu osob, kterým je sociální služba poskytována. To znamená, že pokud lidé, kterým poskytujeme službu, mají specifické požadavky na komunikaci (např. osoby se zrakovým, sluchovým postižením, osoby s kombinovaným či těžším mentálním postižením), komunikujeme jako poskytovatel s nimi takovým způsobem, aby nám rozuměli. Např. přizpůsobujeme formu Smlouvy i to, jak vysvětlujeme její obsah,
- musí být dodrženy náležitosti Smlouvy § 91, odst. 2 zákona o sociálních službách,
- sociální pracovník pověřený procesem uzavírání Smlouvy musí mít potřebné kompetence pro zvládnutí komunikace se svojí cílovou skupinou (AAK, pomůcky, metody),

- Smlouva musí reflektovat druh poskytované služby a okruh osob, kterým je služba poskytována,
- poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni uzavřít s osobou Smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3, (jedná se o povinnost poskytovatele dle § 88 písm. i) zákona o sociálních službách,
- v případě, že Smlouvu za klienta uzavírá zákonný zástupce, opatrovník, dojednané cíle spolupráce zohledňují přání a potřeby klienta, nikoli opatrovníka či zákonného zástupce. Zákonní zástupci a opatrovníci jsou povinni jednat vždy v zájmu klienta,
- v případě, že osoba, která má uzavřít Smlouvu, není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce a tuto skutečnost potvrdí ošetřující lékař, je oprávněn Smlouvu podepsat zástupce obecního úřadu s rozšířenou působností (§ 91 odst. 6 zákona o sociálních službách),
- Smlouva se neuzavírá, je-li dítě umístěno do domova pro osoby se zdravotním postižením na základě rozhodnutí soudu o nařízení ústavní výchovy, výchovného opatření nebo předběžného opatření. V tomto případě stanoví úhradu za stravu a za péči rozhodnutím obecní úřad obce s rozšířenou působností příslušný podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu dítěte (§ 74, odst. 2).

Úskalí při uzavírání smluvního vztahu

Rozsah poskytovaných služeb

Poskytovatel s klientem musí sjednat rozsah poskytovaných služeb. Takto vyjednaný rozsah je poskytovatel povinen uvést ve Smlouvě. Je povinen při tom vycházet z procesu jednání se zájemcem, z jeho potřeb a zdrojů a přitom neopomenout druh poskytované služby a způsob, jakým služba může klientovi pomoci k sociálnímu začlenění. Jak je již zmíněno v této metodice v kapitole 3.2.1, hovoříme o tzv. prvotním cíli spolupráce.

Platby za poskytované služby

Smlouva musí obsahovat informaci o tom, zda je služba placená či bezplatná. V případě, že se jedná o placenou službu, musí být ze Smlouvy zřejmé, kolik peněz a za co klient přesně platí. Součástí jsou pak ujednání o tom, jakým způsobem bude platba probíhat (zda bude klient platit bezhotovostně či v hotovosti), do jakého dne je povinen zaplatit, případně na jaký účet.

Ujednání o dodržování vnitřních pravidel

Klient služby se zavazuje dodržovat vnitřní pravidla poskytovatele. Je potřeba, aby ve Smlouvě byl konkrétní odkaz na daná pravidla poskytovatele s uvedením jejich názvu a konkrétním datem jejich platnosti, případně aby byly přílohou Smlouvy. Je žádoucí, aby ustanovení ve Smlouvě byla vyrovnaná, a klienta na jednu stranu zavazovala k povinnostem, ale také mu dávala přehled o jeho právech. A to i na straně poskytovatele služby. Poskyvatelé často chybují tím, že práva a povinnosti popisují ve Smlouvě příliš obecně. Klient se tak zavazuje k nekonkrétním povinnostem, přičemž jejichž nedodržení je často navázáno na výpovědní důvody Smlouvy.

Výpovědní důvody sjednané ve Smlouvě

Poskytovatel je povinen se s klientem dohodnout na výpovědních důvodech. To znamená, že klient služby musí přesně vědět, za jakých podmínek mu může poskytovatel vypovědět Smlouvu. Tyto důvody musí být ve Smlouvě jasně uvedeny. Důvody musí být konkrétní (např. pro hrubé porušení pravidel služby – tzn. nezaplacení úhrady více než 2x). Klient má právo vypovědět Smlouvu vždy, a to bez udání důvodu. Kromě toho musí být ještě dána poskytovatelem tzv. výpovědní lhůta. Je nutné ji specifikovat nejen v její délce, ale také kdy začíná běžet. Výpovědní lhůta by měla být „přiměřená“, aby se klient služby neocítl bez poskytnutí péče a měl v případě potřeby prostor a čas najít jinou alternativní službu.

26

Jak poznáme, že Smlouva byla uzavřena dobře:

- klient má vlastní originál platné Smlouvy,
- jakákoli změna ve Smlouvě je provedena dodatkem nebo uzavřením nové Smlouvy,
- poskytovatel má funkční systém ověření, zda klient rozumí účelu a obsahu uzavřené Smlouvy,
- poskytovatel má pravidla pro uzavírání Smlouvy s opatrovníkem, se zákonným zástupcem,
- poskytovatel má pravidla pro uzavírání Smlouvy s osobou, která není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce – zástupce obecního úřadu obce s rozšířenou působností,
- poskytovatel má definovány situace, kdy může odmítnout uzavření Smlouvy, a to v souladu s § 91 odst. 3 zákona o sociálních službách,
- poskytovatel má stanoveny kompetence pro vyjednávání a podpis Smlouvy jako právního aktu.

Dobrá praxe:

Smlouvu podepisuje i dospělý člověk s mentálním postižením přestože je omezen ve svéprávnosti. Buduje to jeho motivaci, zodpovědnost a právní vědomí 😊.

Smlouva je formulována ve formě srozumitelné (např. ve snadném čtení) tak, aby lidé, kteří využívají službu, měli povědomí o jejím účelu a obsahu.

3.2.3 Mapování a vyhodnocování potřeb a očekávání v průběhu poskytování sociální služby

V této podkapitole představíme možné nástroje pro mapování potřeb a očekávání klienta v průběhu poskytování sociální služby.

Součástí kapitoly je:

- **mapování potřeb** – nástrojem pro mapování potřeb je Záznam mapování potřeb (dále jen „Záznam“ – viz příloha č. 1),
- **mapování očekávání** – nástrojem pro mapování očekávání je např. metoda Erbu,
- **vyhodnocení zjištěných informací.**

Poskytovatel sociální služby využívá nástroje a metody pro mapování potřeb a očekávání dle vlastních zkušeností. Jednou z možných cest je práce se Záznamem a s Erbem. Jejich podrobný popis a zásady jejich využívání vám mohou být nápomocny v průběhu procesu případové práce.

Zásady, které je třeba respektovat při mapování potřeb a očekávání

- na mapování potřeb a očekávání si vyčleníme **dostatek času** (blíže viz příprava na schůzku),
- Záznam a Erb vyplňuje **klient** (ať už se jedná o dítě, tak o dospělého), pracovník poskytuje podporu jen v případě, že je to nutné. Klient formuluje, jak jednotlivé oblasti vidí a formuluje v té úrovni, kterou zvládne,
- při mapování potřeb u dětí a mladých lidí mladších 18 let jsou vždy, pokud je to možné, přítomní jejich zákonní zástupci/rodiče. O skutečnosti, že proběhne mapování potřeb, je nutné vždy dopředu informovat zákonné zástupce dítěte. Poskytovatel se snaží vytvořit podmínky pro to, aby (v případě že zákonný zástupce projeví zájem), mohl být u mapování potřeb dítěte přítomen. V případě, že má dítě soudem stanoveného poručníka, je proces stejný jako u zákonného zástupce/rodiče. V případě, že se jedná o dítě, které bylo do zařízení umístěno na základě nařízené ústavní výchovy, výchovného opatření nebo předběžného opatření, je nutné kontaktovat pracovníka OSPOD, aby byl mapování přítomen on. V těchto případech potom nastává situace, kdy je možné, aby u mapování potřeb byli přítomni jak zákonní zástupci (rodič nebo poručník), tak pracovník OSPOD.⁸
- při mapování potřeb klademe důraz na **schopnosti člověka** (tzn. čeho je schopen – hledáme to, co je, nikoli to, co není – je nezbytné, aby převažoval pozitivní přístup k člověku),

- není důležité, jaké formulace v Záznamu použijeme a zda bude vše gramaticky správně – důležité je, aby byl skutečný stav popsán co **nejvěrněji, jednoduše, jasně, konkrétně** (tzn., aby si dokázali udělat představu o tom, v čem potřebuje klient podporu, i lidé, kteří klienta neznají dobře),
- prostor v Záznamu určený pro doplnění pracovníkem je určen k **vyjádření** pracovníka k danému tématu z jeho **úhlu pohledu** (v Záznamu se tedy mohou objevit z úhly pohledu – klient o tom, že pracovník má právo svůj úhel pohledu doplnit, předem ví a také mu pracovník sděluje, co doplnil),
- při mapování potřeb pouze **popisujeme stávající stav, nehodnotíme**, pouze **popisujeme** reálnou skutečnost. Srovnání s normalitou (s běžným životem vrstevníka) se děje až ve fázi vyhodnocování,
- **nemapujeme nepříznivou sociální situaci člověka**, ale jeho potřeby,
- mapování není jednorázovou akcí, ale jedná se o **proces, který trvá** (např. periodicky se opakuje),
- všichni lidé, kteří se účastní mapování (člověk sám, pracovníci, rodina, přátelé apod. – dle individuální situace) by měli mít o mapování a svém zapojení v procesu mapování **dostatek informací**.

Kdo mapuje potřeby a očekávání:

Klient – dle míry svých schopností a dovedností, v případě potřeby s podporou jiné osoby.

Pracovník, který klienta velmi dobře zná (pokud se neshoduje s klíčovým pracovníkem).

Pracovník určený k provázení klienta v řešení jeho situace v průběhu poskytování služby, zpravidla se nazývá klíčový pracovník.

⁸ Obecni úřad obce s rozšířenou působností je povinen od 1. 1. 2013 zpracovat na základě vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny individuální plán ochrany dítěte, který vymezuje příčiny ohrožení dítěte, stanoví opatření k zajištění ochrany dítěte, k poskytnutí pomoci rodině ohroženého dítěte a k posílení funkcí rodiny a stanoví časový plán pro provádění těchto opatření, a to ve spolupráci s rodiči nebo jinou osobou odpovědnou za výchovu dítěte, dítětem a odborníky, kteří se podílejí na řešení problému dítěte a jeho rodiny, (blíže viz § 10 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.) Individuální plán ochrany dítěte se vypracovává od počátku doby poskytování sociálně-právní ochrany, nejpozději do 1 měsíce od zařazení dítěte do evidence obecního úřadu obce s rozšířenou působností, (blíže viz § 10 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů).

3.2.3.1 Mapování potřeb

a) Příprava na mapování potřeb

Praxe ukázala, že kvalita přípravy na mapování se vždy promítne do jeho výsledků. Proto věnujte přípravě dostatek pozornosti v níže uvedených oblastech:

- **příprava pracovníků** (zejména formou vyškolení v metodě mapování potřeb, což vede ke sjednocení přístupu, odstranění obav z něčeho neznámého; dále je možnost modelově (cvičně) zmapovat potřeby jednoho člověka společně v týmu bez jeho přítomnosti – tzn. vytvořit pro pracovníky bezpečný prostor k diskotování případných nejasností). „Cvičné“ mapování může být realizováno pod dohledem „školitele“,
- **příprava na komunikaci s člověkem** – např. nácvik rozhovoru, příprava pomůcek a metod v rámci AAK, které klient zná a běžně používá (nevytváříme „umělé situace“) s primárním cílem v co největší míře zapojit člověka – vhodná je např. podpora externího odborníka na komunikaci, případně metodika pro AAK v zařízení nebo pracovníka, který se problematikou v AAK zařízení zabývá atd.,
- u lidí, kteří nejsou schopni vyjádřit jednoznačnou zpětnou vazbu, je vhodné si **připravít otázky** jednodušší s možností souhlasné či nesouhlasné odpovědi,
- **příprava prostředí** – čas a místo (dohoda o čase; místě – vhodné je mapovat v přirozeném prostředí člověka, také se osvědčuje mapovat mimo domov v příjemném prostředí – např. zahrada, altán, kavárna; dále zvážit délku setkání, počet setkání apod.),
- důležitá je **individuální citlivost** k individuálním specifickým potřebám jednotlivých lidí (např. nezbytnost přerušit rozhovor vzhledem k únavě; zorientování se v čase),
- příprava obnáší nezbytnost **přizpůsobit provoz zařízení** tak, aby mohli mapovat pracovníci, kteří mají k člověku nejbliže (pečující osoby),
- příprava dalších **zdrojů informací**.

b) Realizace mapování potřeb

Pracovník si dohodne s klientem průběh mapování – zda Záznam vyplní sám nebo s jeho podporou, kdy a kde mapování proběhne apod.

Mohou nastat dvě situace:

- **Záznam vyplňuje klient sám, u dětí ve spolupráci se zákonnými zástupci (rodiči/poručníky), s pracovníky sociálně-právní ochrany dětí.** Záznam vyplněný klientem si následně přečte i pracovník, a pokud cítí, že chce k některé z oblastí něco doplnit, tak Záznam doplní o svůj úhel pohledu. Doplnění může vpišovat do Záznamu přímo s klientem nebo ho s doplněním seznámit a vysvětlit mu, co a proč doplnil. Pracovník klade důraz na princip partnerství, doplnění neslouží ke zpochybňování názoru klienta, slouží k zaznamenání úhlu pohledu pracovníka.
- **Záznam vyplňuje klient s podporou pracovníka.** Pracovník dbá na to, aby se klient na vyplnění odpovědí podílel co největší měrou, zaznamenává jeho vyjádření tak, jak je sděleno, nepozměňuje smysl toho, co klient sděluje. Nezbytné je, aby pracovník člověku otázky ze Záznamu pouze nečetl, ale podle potřeby dovysvětlil vlastními slovy tak, aby jim člověk, s nímž potřeby mapuje, dobře porozuměl. Opět, v případě, že pracovník chce doplnit některou z částí o svůj úhel pohledu, učiní tak přímo před klientem s vysvětlením svého doplnění. V případě mapování potřeb lidí s nejvyšší mírou podpory je vhodné, aby Záznam vyplňovali dva nebo i více pracovníků společně s klientem – z důvodu prevence subjektivního pohledu na člověka, jehož potřeby mapujeme.

Příklady vyplnění některých oblastí Záznamu mapování potřeb

31

	Jídlo a pití – jak si připravuji jídlo a pití	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Jídlo a pití si připravuji sám	–
2.	Při přípravě jídla a pití potřebuji podporu někoho dalšího (jakou?)	Sám si nevařím, jídlo se vaří v kuchyni a dovezou ho pracovnice do jídelny, kde mi ho připraví na talíř.
	Pracovník by rád doplnil	Pan P. si u snídaně a večere vyzvedne na talíři připravené pečivo a např. pomazánku, pomazánku si na pečivo namaže sám. Také si sám nalévá čaj z konvice. Nádobí si po jídle odnese a vloží do myčky na nádobí, která je v jídelně. Jídlo, které mu často nosí rodina, si ukládá do společné lednice, přičemž s jeho přípravou nevyžaduje žádnou pomoc, toto zvládá samostatně.

	Jídlo a pití – jak se najím a napiju	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Jím a piju sám – bez pomoci někoho dalšího	Ano
2.	Jím a piju s podporou někoho dalšího (jakou?)	–
	K jídlu nebo pití využívám tyto pomůcky	–
	Pracovník by rád doplnil	–

	Jak užívám léky	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Léky užívám sám	–
2.	Při užívání léků potřebuji podporu (jakou?)	Léky mi podává 3 x denně vrchní sestra.
	Pracovník by rád doplnil	Když je pan P. u své sestry na návštěvě (zpravidla na 3 – 4 dny), připravené léky si z lékovky užívá zcela samostatně.

Vyplněný Záznam dostane k dispozici sociální pracovník, aby s ním mohl dále pracovat.

3.2.3.2 Mapování očekávání

Kromě toho, že zjišťujeme, co člověk, který naši službu využívá (nebo požaduje), potřebuje, je také nezbytné zjistit, jaká má přání, co očekává.

Jednou z možných metod zjišťování očekávání člověka je práce s Erbem (viz obrázek níže). Technika práce s Erbem je jeden z nástrojů plánování zaměřeného na člověka, kdy člověk, s podporou pracovníka, vyplní jednotlivé části Erbu, kde se zaměřuje na to, co zásadně ovlivňuje jeho život, co má a nemá rád. Reálně pak popisuje svoji situaci, život teď a formuluje svá očekávání, jak by se měl život proměnit.

Pracuje se na velkém papíře, kde je nakreslen Erb rozdělený na 4 díly. Do jednotlivých dílů se doplňují informace o tom, co člověk má rád, nemá rád, jak žije v současnosti a jaká má přání. Pokud je to potřeba, při vytváření Erbu podporuje člověka pracovník, který mu pomáhal s vyplněním Záznamu. Forma vyplnění Erbu není striktně daná, není nezbytné pouze psát, je možné použít i výtvarné techniky (např. kreslení, fotografie, obrázky vystřižené z časopisů), zejména v případě, že má člověk obtíže v komunikaci. Při přípravě pomůcek pro tuto techniku se snažíme rozšiřovat obzory klientů, např. nabízíme rozmanitou vizuální oporu v rovině přání – znázornění také těch témat, služeb a možností, které klient nezná. Motivujeme klienta k zachycení nejen materiálních přání (mobil, televize, jídlo), ale také hodnotových, nemateriálních přání a očekávání (cestování, kvalita bydlení, studium, práce, volný čas, kontakt s rodinou a přáteli aj.).

33

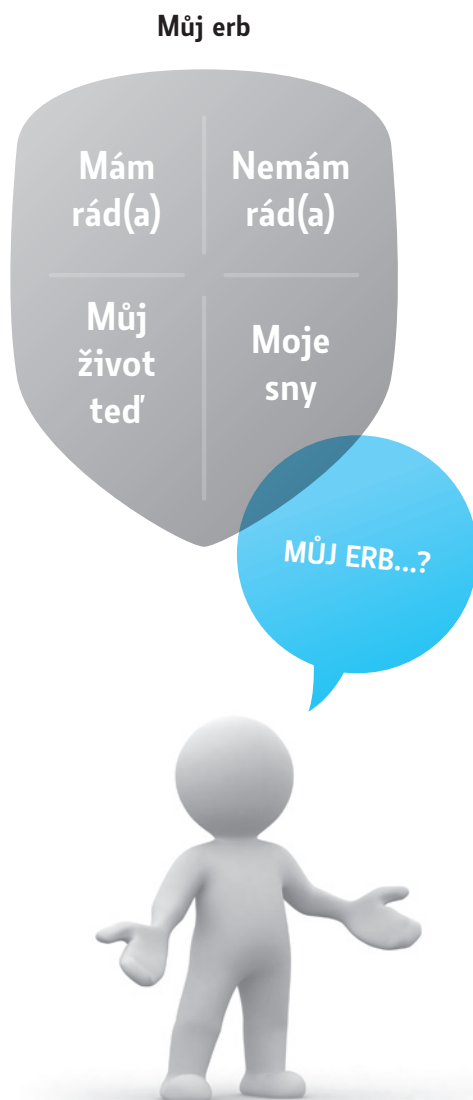
V případě zjištění očekávání a přání **u dětí**, pracuje pracovník se znalostí dítěte a využívá všechny další dostupné zdroje k tomu, aby potřebné informace popsal. U malých dětí je možné pracovat např. s **profilovými informacemi**, které jsou zpracovány do formy čtivého příběhu.

V případě člověka, který potřebuje **vysokou míru podpory**, je vhodné, aby se na zpracování Erbu podíleli lidé, kteří ho dobře znají. Je však třeba počítat s určitou dávkou subjektivity. Proto je v tomto případě účelné, aby se podílelo na zpracování více osob.

Více informací naleznete na stránkách organizace QUIP – Společnost pro změnu, o. s.: <http://www.kvalitavpraxi.cz/planovani-zamerene-na-cloveka.html>

V případě, že má poskytovatel v pravidlech zpracovány jiné postupy, podle kterých mapuje očekávání, využívá tyto postupy 😊.

Obrázek č. 3: Příklad schématu Erbu



3.2.3.3 Analýza zjištěných informací

Aby bylo možné informace, které jsme získali prostřednictvím vyplnění Záznamu a Erbů, dobře využít, je třeba je nejen kvalitně zaznamenat, ale i analyzovat (rozebrat) v kontextu aktuální situace klienta.

Kdo analyzuje:

Sociální pracovník – na tomto člověku analýzy „stojí“, sociální pracovník analyzuje zjištěné informace, porovnává je s dalšími zdroji informací, spolupracuje na analýze s ostatními lidmi v okruhu člověka.

Sociální pracovník, který posuzuje potřeby člověka, musí mít na paměti **zásady dané zákonem o sociálních službách**, a to zejména **účel sociálních služeb** – sociální začlenění člověka, s nímž spolupracuje, a podporu v oblasti uplatňování jeho práv.

Srovnání s vrstevníkem je postaveno na **konceptu životního běhu**.

Analýza zjištěných informací se děje v týmu, koho tedy může sociální pracovník přizvat ke spolupráci:

Pracovník, který mapoval potřeby a očekávání člověka – ten, který o klientovi ví nejvíce.

Člověk sám – pokud má zájem.

Klíčový pracovník – účastní se analýzy v případě, že se nejedná o pracovníka, který mapoval potřeby a očekávání. Je to člověk, který bude následně podporovat člověka v rámci plánování průběhu poskytování služby, proto je důležité, aby se účastnil procesu analyzování informací.

Opatrovník, rodiče, poručník, přátelé, partner, pracovník OSPOD a další lidé, kteří jsou člověku blízcí a mohou být při analyzování informací užiteční, pouze však v případě, že si to člověk přeje (s výjimkou těch, kteří nedosáhli 18 let).

Jak se analyzuje:

Sociální pracovník při analýze používá dle potřeby celou řadu nejrůznějších **zdrojů informací**:

- Vyplněný Záznam
- Erb (případně jiný záznam zjištěných očekávání člověka)
- Osobní dokumentace klienta včetně individuálního plánu (pokud je zpracován)

- Denní záznamy o průběhu služby
- Doplnující rozhovor s klientem
- Doplnující rozhovory s pracovníky nebo s lidmi, kteří klienta znají
- Podpora externího odborníka (např. konzultant v oblasti alternativní komunikace)
- U dětí individuální vzdělávací plán
- Jiné

Všechny tyto informace sociální pracovník (s podporou týmu) studuje, doplňuje a následně analyzuje. Po analýze všech dostupných zdrojů sociální pracovník ví, ve kterých oblastech potřebuje člověk podporu a jaké zdroje se nabízí k možnému využití.

Výstupem procesu mapování potřeb a očekávání jsou podklady pro plánování průběhu poskytované služby – plánování podpory, která respektuje potřeby a očekávání člověka a směřuje k jeho sociálnímu začlenění.

Kroky při analyzování zjištěných informací a nastavování potřebné podpory:

Krok 1

Sociální pracovník vybere vhodné členy týmu (viz výše), vybírá je s ohledem na to, aby byly zohledněny různé „úhly pohledu“.

Krok 2

Tým diskutuje oblast po oblasti a sociální pracovník vybere s podporou týmu **oblasti**, v nichž potřebuje daný člověk podporu.

Krok 3

Společně v týmu proběhne diskuse, v čem konkrétně je možné člověka podpořit, a navrhnou se možné cíle, kterých by bylo možné dosáhnout. Sociální pracovník (osoba, která analyzuje) zachovává neutralitu a objektivitu v hodnocení možností člověka. Ve vztahu k „případu“ je v roli odborníka, tzn., že garantuje, to, že tým nepodlehne potřebě „opečovávat“ či podceňovat jeho situaci.

Při navrhování možných cílů postupujeme v následujících krocích:

- a) vyberou se oblasti, kde je nezbytné člověka podpořit,
- b) tým se shodne na potřebné podpoře klienta v dané vybrané oblasti, kdy vychází ze srovnání možností klienta a jeho vrstevníka s důrazem na principy normality,
- c) navrhnou se možné cíle s ohledem na přání, očekávání, schopnosti a dovednosti daného člověka tak, aby jeho život byl v co největší míře srovnatelný s životem vrstevníka.

Zjištěné informace je možné pro přehlednost zaznamenat do níže uvedené tabulky.

Výstup z analýzy zjištěných informací

Oblast podpory	V čem potřebuje člověk podpořit	Navržený cíl = podklad pro plánování
Komunikace	Nastavit komunikační systém tak, aby se dokázal sám vyjádřit, realizovat svou vůli a dát najevo své rozhodnutí	Pan P. má vytvořen funkční komunikační systém (umí jej využít – vyjádří své přání a potřeby).
...

Pozn.: V úvodu Výstupu z analýzy zjištěných informací uvedeme věk člověka a rok mapování jeho potřeb, př.: 13/2014. Věk je nezbytný pro posuzování principu normality u člověka a rok mapování pro popis v čase, vzhledem k opakujícímu se procesu.

Informace obsažené v tabulce budou dále využity jako **podklad** pro jednání klíčového pracovníka s člověkem v rámci plánování další podpory prostřednictvím sociální služby.

3.3 Plánování podpory člověka – plnění cíle spolupráce

Co je to plánování podpory – nejde o to vytvořit „Plán“, ale plánovat naplňování stanovených cílů spolupráce, které vedou k řešení nepříznivé sociální situace člověka a k jeho sociálnímu začleňování.

Kdy začínáme plánovat – hned poté, kdy ukončíme fázi „mapování potřeb a očekávání“. Zodpovědná osoba určí člověku, kterému je poskytována služba pracovníka, který bude (společně s ním) zodpovídat za plnění individuálního plánu. V běžné praxi sociální služby se v ČR používá pojem klíčový pracovník. Sociální pracovník, který vedl jednání se zájemcem, mu sdělí a předá všechny potřebné informace, které zjistil v procesu jednání se zájemcem o službu, tedy před podpisem smlouvy o poskytování služby.

Pověřený pracovník se novému klientovi intenzivně věnuje, volí vhodné metody a prostředky k tomu, aby ověřil a doplnil informace, které v procesu jednání se zájemcem zjistil sociální pracovník a které sám zjistil v průběhu mapování potřeb. Sestavuje **profil** klienta, který obsahuje všechny informace potřebné k tomu, aby mohl plánovat podporu.

Profil je výsledkem „**zkoumání situace člověka, který potřebuje podporu**“. Z praxe je zřejmé, že je nezbytné, aby byl profil tím podrobnější, čím je člověk, kterému poskytujeme službu, více závislý na naší pomoci a své potřeby a očekávání nám nemá možnost sdělovat běžným způsobem.

V **profilu** jsou obsaženy např. informace, které popisují, jak člověk komunikuje, jak vypadá jeho běžný den, co má a nemá rád, co je pro člověka důležité z jeho pohledu, a také, co je důležité z pohledu pracovníka. Do profilu vložíme **všechny informace, které považujeme ve spolupráci s daným člověkem za užitečné**. Proto je zřejmé, že profily jednotlivých lidí využívajících naši službu se budou ve svém obsahu lišit.

Součástí profilu může být tzv. „**slovník klienta**“, který obsahuje specifika vyjadřování konkrétního klienta (např. když klient řekne „...“, znamená to..., když odvrátí hlavu může to znamenat ...). Nebo může profil obsahovat „představení klienta v alternativní podobě“ – krátký souhrn informací, které klient chce o sobě říci člověku, kterého nezná atd.

Informace obsažené v **profilu** jsou přínosné nejen v **procesu plánování podpory**, ale také např. ve chvíli, kdy s člověkem začíná spolupracovat **nový pracovník**. Po prostudování profilu by měl mít nový pracovník o člověku dostatek informací tak, aby se nedopustil nějakého závažnějšího nedostatku při jeho podpoře. Zkušenost ukázala, že profil je užitečný také při **odchodu člověka ze služby** (např. v případě návratu k rodině či u přechodu do jiné služby).

Zásady pro proces plánování podpory člověka ☺

PLÁNUJEME A HODNOTÍME VŽDY SPOLEČNĚ S ČLOVĚKEM, KTERÉMU POSKYTUJEME PODPORU.

- plán se týká toho, co člověka zajímá, **co je pro něj důležité**,
- plán vychází ze **silných stránek**, možností a potřeb člověka,
- nezaměřujeme se na problémy, ale na **hledání cesty a řešení**,
- **individuální plán není výchovný plán**,
- důležitý je **proces plánování** (komunikace a kontakt s klientem, práce v týmu, zaměření na potřeby člověka), plán na papíře je výsledkem a záznamem tohoto procesu,
- individuální plánování je **týmová práce**,
- plánování vyžaduje **dostatek času a vhodný prostor**,
- člověk je v centru plánování, je součástí týmu, má aktivní roli: „**já plánuji**“ (ne „pro mě se plánuje“),
- dobrá **komunikace** a dostatek informací je základ úspěchu,
- proces i výsledný plán je všem **srozumitelný**,
- neplánujeme příliš mnoho věcí najednou,
- po sepsání plánu s plánem **dále pracujeme** (nezaložíme ho do šanonu, plán je dostupný),
- v průběhu plánování **ujasňujeme rozsah, náplň a průběh služby**:
 - jakou podporu (a jaké dílčí služby a úkony) uživatel potřebuje, v jakém rozsahu,
 - jakým způsobem budeme člověku podporu poskytovat = **poskytování cílené podpory namísto plošné péče**.

Kritéria dobrého plánování podpory člověka

- Individuální podpora člověka je nastavena tak, aby **respektovala jeho potřeby, očekávání** a vedla k jeho sociálnímu začleňování,
- **jsou zpracována písemná pravidla**, která stanovují postupy a kompetence v rámci plánování podpory člověka,
 - pravidla odpovídají druhu poskytované služby a potřebám cílové skupiny služby,
 - pracovníci poskytovatele jsou s pravidly seznámeni, rozumí jim a umí podle nich postupovat,
- člověku **je určena** pro jeho podporu **osoba** (klíčový pracovník), která s ním pracuje na sestavení a plnění plánu podpory,
- člověk, který využívá sociální službu je do procesu plánování podpory aktivně zapojen (i prostřednictvím alternativní a augmentativní komunikace a podporovaného rozhodování), určená osoba respektuje představy a názory člověka, respektuje jeho vůli jak řešit nepříznivou sociální situaci, ve které se nachází,
- podpora je plánována zvlášť pečlivě s člověkem, který potřebuje vysokou míru podpory a který sám aktivně neformuluje své potřeby a očekávání, jež by chtěl naplnit prostřednictvím služby. Zde pak využívá pracovník, který je procesem IP pověřen

jiné metody než pouze rozhovor s klientem. Zaměřuje se na cílené pozorování klienta v reálné situaci, studium osobní dokumentace, rozhovory s pracovníky, kteří dávají klientovi pravidelnou podporu,

- o procesu podpory **je vedena dokumentace** (člověk, kterému je poskytována služba, se na ní aktivně podílí, je vhodnou formou informován),
- záznamy plní významnou úlohu především tehdy, pokud člověk, kterému je poskytována služba, potřebuje významnou podporu i v základních činnostech, případně nemluví. Dokumentace je v tomto případě významným zdrojem informací o jeho potřebách a očekáváních,
- písemně zaznamenáváme **průběh poskytované služby a hodnocení** naplňování stanovených cílů,
- pracovníci, kteří mají **kompetenci plánovat podporu s člověkem**, mají tuto aktivitu zahrnutou v náplni své práce a mají na tuto aktivitu s člověkem vymezený časový prostor,
- pracovníci pověřeni plánováním podpory mají **možnost**:
 - zacvičení v systému plánování podpory,
 - dalšího vzdělávání,
 - případové supervize,
 - spolupráce s externími odborníky a možnost konzultovat s kolegy, případně s metodikem procesu plánování podpory, pokud je stanoven,
- **je zaveden funkční systém předávání informací** o klientech v týmu pracovníků, který zajistí dostatečný prostor i pro ty, kteří nejsou „problémoví“ a pracovníci často nevnímají potřebu jejich situaci aktuálně řešit a vzájemně se o jejich potřebách sdílet,
- **týká-li se plánování podpory s nezletilou osobou**, u které dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí vzniká obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností povinnost zpracovat individuální plán ochrany dítěte, **je nezbytná spolupráce** pracovníka tohoto úřadu s poskytovatelem sociální služby. Jednotlivé individuální plány (individuální plán ochrany dítěte a individuální plán podpory uživatele služby by spolu měly korespondovat a vzájemně se doplňovat). Ze zákona též vzniká povinnost spolu vzájemně spolupracovat.⁹

⁹ Obsah individuálního plánu ochrany dítěte blíže upravuje § 2 vyhlášky č. 473/2012, o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí

3.4 Vyhodnocení výsledků

Abychom mohli zjistit, jestli společné úsilí služby a člověka, kterého podporujeme, vede k naplnění dojednaného cíle spolupráce, musíme spolupráci hodnotit.

Co hodnotíme? Hodnotíme, jestli dochází k postupnému **řešení nepříznivé sociální situace člověka**. Kritériem hodnocení cíle spolupráce v dlouhodobějším horizontu je pak porovnání s tím, čeho chceme v konečném důsledku dosáhnout – to znamená se situací, kdy je člověk sociálně začleněn, **kdy žije „normálně“**.

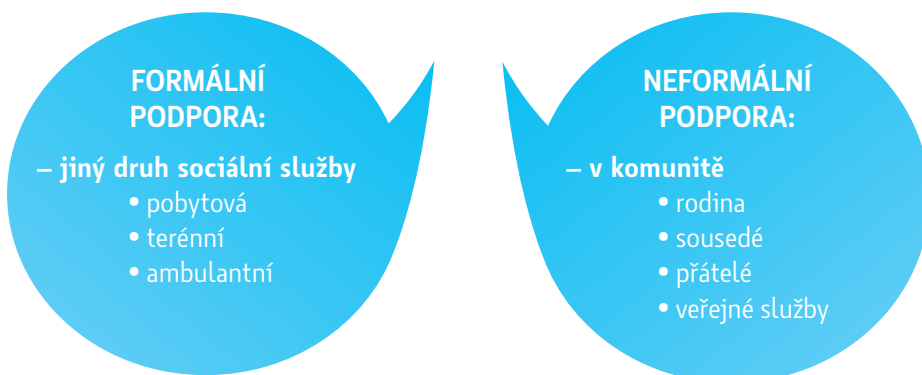
Jak často hodnotíme? Nelze obecně říci, jak často spolupráci hodnotit. Frekvenci hodnocení ukáže charakter dojednaného cíle a kroky, které jsme si v rámci plánování stanovili k jeho dosažení.

V případě, že člověk potřebuje menší či větší míru podpory a stejně tak jeho očekávání jsou v souladu s možnostmi poskytovatele deklarovanými v základním prohlášení služby, je plán podpory aktualizován a služba je člověku poskytována dále, na základě upraveného plánu podpory.

V případě, že je naplněn cíl spolupráce a není možné v rámci poskytované služby poskytnout člověku potřebnou podporu, je poskytování služby ukončeno:

1. nepotřebuje žádnou podporu ☺

2. potřebuje podporu



3.4.1 Plány přechodu

Kdy začínáme plánovat přechod?

V průběhu procesu případové práce, který je popisován v předchozích kapitolách, může dojít k situaci, kdy zjistíme, že potřeby člověka je lepší (efektivnější, smysluplnější) naplnit mimo naši sociální službu. Můžeme např. dojít k tomu, že člověk chce být blíže své rodině či přátelům (odchází do stejného druhu sociální služby, ale jinde), může využívat službu s nižší mírou poskytované podpory, např. terénně, dle jeho potřeb (osobní asistence, podpora samostatného bydlení), může být vhodnější služba chráněného bydlení nebo dospějeme k tomu, že bude možné, aby člověk odešel zpět domů, ke své rodině.

Ve všech těchto případech (a mnohých dalších) začínáme plánovat přechod.

Jak postupujeme, když chce člověk ze služby odejít?

Plánování odchodu člověka nebo jeho přechodu do jiné služby je součástí procesu plánování podpory (viz předchozí kapitoly). Pracovník (klíčový pracovník, pečující pracovník), který s člověkem plánuje a podporuje jej v dosahování cílů, ho bude podporovat ve změně sociální služby, odchodu k rodině, změně místa poskytování sociální služby atd. a plánovat kroky a realizovat je v rámci běžného procesu případové práce.

Kdo plánuje přechod?

Přechod plánují všichni, kteří se podílejí na plánování podpory a zároveň účastníci procesu získávají nové kompetence 😊:

Klient – podílí se na všech činnostech souvisejících s jeho přechodem, je účastníkem plánování (viz kritéria dobrého plánování).

Pracovník určený k provázení klienta – zpravidla klíčový pracovník – podílí se na provázení klienta jeho přechodem, připravě klienta na přechod, spolupracuje se sociálním pracovníkem.

Sociální pracovník – navazuje kontakt s případnou novou sociální službou, kam klient přechází, kontaktuje tuto službu, mapuje prostředí (okolí sociální služby kam klient přechází). Mapuje komunitní služby, do kterých může klient přejít, spolupracuje s rodinou.

Opatrovník – v případě klientů omezených ve způsobilosti k právním úkonům je nezbytné zapojit opatrovníka do plánování přechodu. Opatrovník je seznámen s plánováním přechodu, je informován o plánovaných krocích. V případě jeho pozitivního

naklonění k přechodu se může opatrovník podílet a podporovat klienta, v případě ne-souhlasu opatrovníka s přechodem je nezbytné ho motivovat k přijetí změny.

Nezbytné činnosti v průběhu plánování přechodu

- **„chci odejít“**,
- pokud mám opatrovníka, mluvím s ním o svém odchodu,
- připravujeme podmínky mého odchodu (např. kde budu bydlet, kdo mě bude podporovat, kde budu pracovat, jak si najdu přátele a známé ...),
- připravuji se na změnu (učím se vše potřebné),
- plánujeme vše potřebné – kdo, co, kdy, kde, jak,
- **„odcházím“**.

Co mohou udělat pracovníci v průběhu plánování přechodu?

- **věřit člověku, že to zvládne 😊**,
- podporovat ho v tom, v čem podporu potřebuje,
- spolupracovat s rodinou, s kamarády, blízkými a s opatrovníkem člověka (využívat neformální zdroje podpory člověka),
- spolupracovat s novou sociální službou (návaznou službou), kam člověk odchází,
- mapovat prostředí (komunitu), do kterého člověk odchází,
- být citlivý k situaci a k osobě člověka (např. neslibovat mu to, co nelze zrealizovat okamžitě – nepřipravovat člověka na odchod příliš brzy atd.),
- vzdělávat se, učit se novým způsobům práce.

43

Potřeby a očekávání člověka jsou určující pro plánování přechodu a je potřeba je respektovat ve všech souvislostech

- **příprava klienta** („návčik běžného života v bytě“ – praní, vaření, úklid) – v průběhu mapování potřeb jsme zjistili, v čem potřebuje klient podporu. Tuto podporu mu poskytujeme také v průběhu plánování přechodu. Dle zkušeností se ukazuje jako dobré postupně připravovat klienta na běžný život – např. návčik nakupování, vaření, využívání spotřebičů, praní atd. Zároveň se však také ukázalo, že tyto zkušenosti často nejsou přenositelné do nového prostředí, ve kterém člověk potřebuje také podporu (např. pračka je jiná než ta, kterou měl v původní službě),
- **návštěva nové služby (stáže klientů)** – klienti (a někdy také pracovníci) nemají představu, kam by mohli odejít a jak nová služba vypadá. Návštěva nových služeb se ukázala jako velice motivující,
- **seznámení s okolím nové služby** (procházka, zjištění, kde je obchod, kadeřník atd.) – v případě, že víme, kam klient odchází (např. se pouze čeká na uvolnění kapacity, vybudování nového chráněného bydlení atd.) je možné klienta postupně seznamovat s okolím nové služby. Je potřeba přistupovat k seznámení s okolím

velice citlivě, abychom zamezili zklamání klienta, v případě, že se přechod bude oddalovat,

- **promítání filmů o nové službě** – existují různé dokumenty, které mohou být motivací nejen pro klienty, ale také pro pracovníky,
- **setkávání s lidmi**, kteří již žijí v jiných sociálních službách (v chráněném bydlení nebo ve vlastním bytě) nebo mají zkušenosti s přechodem.

Co může být obtížné

- člověk se obává změny,
- opatrovník nesouhlasí se změnou,
- pracovník není přesvědčený o pozitivním dopadu změny,
- komunita není připravena přijmout člověka s postižením,
- služba, odkud člověk odchází, a služba, kam přechází, nemají nastavena pravidla efektivní a pozitivní spolupráce,
- absence dostupných služeb, které člověk potřebuje, aby mohl odejít.

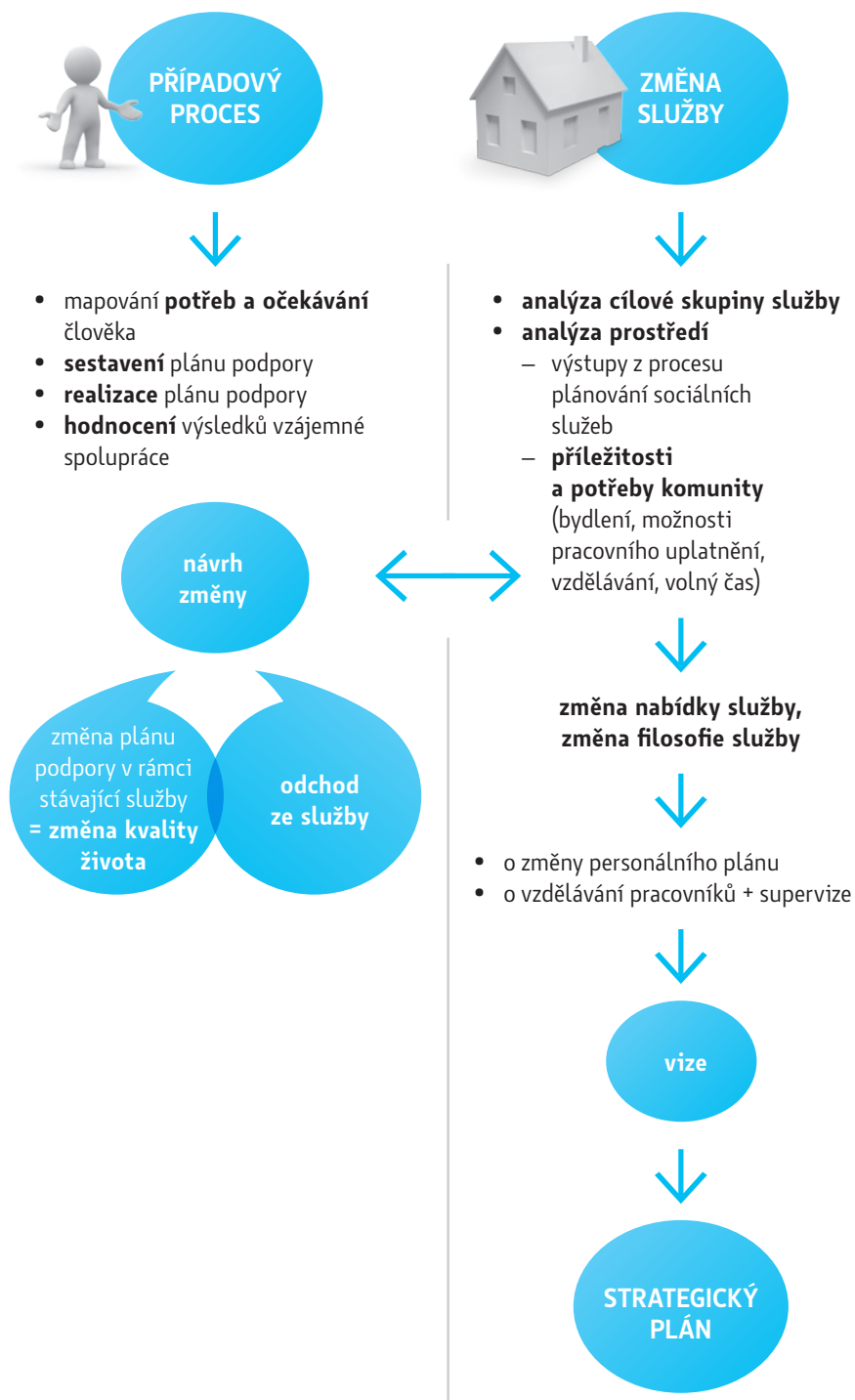
4. Propojení procesu případové práce se změnami v zařízení – Závěr

Výstupem z procesu případové práce s jednotlivými lidmi užívajícími službu je fakt, že všichni tito **lidé dostávají podporu, kterou skutečně potřebují**, a spolupráce vede k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Pokud nastane situace, že potřeby a přání klienta již není možné uspokojit prostřednictvím podpory stávající služby, ze služby odchází (viz levá část obrázku uvedeného níže).

Dalším podstatným přínosem realizace kvalitního procesu případové práce je skutečnost, že jsme schopni **výstupy z plánů podpory využít při strategickém plánování dalšího rozvoje služby**. Jak?

Pokud při analýze plánů podpory klientů, popřípadě z požadavků zájemců o službu, zjistíme, že se jejich potřeby liší od cílů, které máme ve službě ve vztahu ke klientům stanoveny, přichází impuls k zamyšlení nad tím, jestli tuto skutečnost neodrazit v dalším směřování služby. Může jít o rozšíření či zúžení cílové skupiny, nebo registraci dalšího druhu služby, který v komunitě chybí apod. Do našeho rozhodování o dalším směřování služby, kterou poskytujeme, vstupuje celá řada faktorů, jako je prostředí, v němž službu poskytujeme, výstupy procesu plánování sociálních služeb v obci/regionu, zdroje, kterými disponuje komunita apod. Případné změny následně formulujeme do vize, která je součástí strategického plánu organizace (viz pravá část obrázku uvedeného níže). Uplatněním této dobré praxe tak mj. poskytovatel naplňuje požadavek standardu č. 15, který mu ukládá hodnotit, zda služba odpovídá potřebám lidí, s nimiž spolupracuje.

Obrázek č. 5: Změny v životě lidí a služby



5. Použité zkratky

IP	individuální plánování
AAK	alternativní a augmentativní komunikace
OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dětí

6. Použitá literatura a zdroje

Inovace systému kvality sociálních služeb, revize SQ případový proces – pracovní materiál. Materiál vytvořený v rámci realizace individuálního projektu Ministerstva práce a sociálních věcí.

Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (včetně transformace pobytových sociálních služeb). Moravskoslezský kraj, 2008.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce.* Praha: Portál, 2008.

Metodika přípravné a realizační fáze přechodu uživatelů sociálních služeb. Instand, Institut pro podporu vzdělávání a rozvoj kvality ve veřejných službách, Praha, 2011.

Metodika strategického plánování v procesu transformace pobytových sociálních služeb. Instand, Institut pro podporu vzdělávání a rozvoj kvality ve veřejných službách, Praha, 2012.

Manuál transformace ústavů. Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, Praha, 2013.

PÖRTNER, M. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči.* Praha: Portál, 2009.

SOBEK, J. a kol. *Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením.* Praha: Portus, 2007.

Souhrnná zpráva o procesu transformace v Moravskoslezském kraji. Moravskoslezský kraj, 2013.

Vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, v platném znění.

Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění.

www.kvalitavpraxi.cz

www.mpsv.cz

www.wikipedia.org

PŘÍLOHA

V ČEM POTŘEBUJI PODPORU

Moje jméno a věk:

Jméno pracovníka, který mi pomáhal:

Kde jsem Záznam vyplňoval, jak jsem se cítil apod.:

Datum:

I. Jak vyjadřuji pohodu x nepohodu

	Jak poznáte, že mám hlad nebo žízeň, je mi zima, horko, něco mě bolí nebo potřebuji změnit polohu těla	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Umím říct, když mám hlad, žízeň, je mi zima nebo horko, něco mě bolí nebo potřebuji změnit polohu těla	
2.	Když to neumím říct, jak dám najevo, že:	
	- Mám hlad	
	- Mám žízeň	
	- Je mi zima	
	- Je mi horko	
	- Něco mě bolí	
	- Potřebuji změnit polohu těla nebo nejsem jinak v pohodě	
	- Jiné?	
	Pracovník by rád doplnil ¹	

¹ Pracovník doplní, pokud cítí potřebu, o svůj úhel pohledu.

II. Oblast jídla a pití

	Jídlo a pití – jak si vybírám, co budu jíst	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Jídlo a pití si vždy vybírám sám	
2.	Při výběru jídla a pití potřebuji podporu někoho dalšího (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

	Jídlo a pití – jak si připravuji jídlo a pití	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Jídlo a pití si připravuji sám	
2.	Při přípravě jídla a pití potřebuji podporu někoho dalšího (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

	Jídlo a pití – jak se najím a napiju	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Jím a piju sám – bez pomoci někoho dalšího	
2.	Jím a piju s podporou někoho dalšího (jakou?)	
	K jídlu nebo pití využívám tyto pomůcky	
	Pracovník by rád doplnil	

III. Oblast péče o sebe

	Mytí těla	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Umyji se sám (včetně čištění zubů), nepotřebuji při mytí žádnou podporu	
2.	Při mytí potřebuji podporu (jakou?) Pracovník by rád doplnil	
	Vím, kdy je důležité se umýt?	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Sám si rozhoduji, kdy se umyji, a nepotřebuji to připomínat	
2.	Potřebuji podporu při rozhodování, kdy se umýt (jakou?) K mytí potřebuji tyto pomůcky (nebo podmínky – například upravená koupelna pro přístup na vozíku) Pracovník by rád doplnil	
	Jak jsou uspokojovány mé sexuální potřeby?	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Při uspokojování mých sexuálních potřeb nepotřebuji podporu	
2.	Při uspokojování mých sexuálních potřeb potřebuji podporu (jakou? – např. bezpečné prostředí, soukromí, pomůcky či potřeby aj.) Pracovník by rád doplnil	

	Jak chodím na záchod	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Při vykonávání potřeby nepotřebuji podporu nikoho dalšího	
2.	Při vykonávání potřeby potřebuji podporu někoho dalšího (jakou?)	
	Při vykonávání potřeby využívám tyto pomůcky	
	Pracovník by rád doplnil	

	Jak si vybírám, co si obléknu a obuju	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Vybírám si oblečení a obutí úplně sám	
2.	Při výběru oblečení a bot potřebuju podporu někoho dalšího (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

	Jak se oblékám a obouvám	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Obleknu a obuju se úplně sám	
2.	Při oblékání a svlékání potřebuji podporu někoho dalšího (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

IV. Oblast pohybu

	Jak se pohybuji	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Pohybuji se sám, s pohybem nepotřebuji žádnou pomoc	
2.	Jakým způsobem se pohybuji	
3.	S pohybem potřebuji pomoc:	
a)	doma	
b)	venku	
c)	při pohybu po schodech	
d)	při usedání, vstávání	
e)	jakým způsobem беру věci do ruky	
f)	Jiné?	
	Při pohybu využívám pomůcky (např. vozík, kočár)	
	Pro pohyb potřebuji, aby nikde nebyly překážky (schody, prahy, přístup do koupelny a na záchod apod.)	
	Pracovník by rád doplnil	

V. Oblast zdraví

	Péče o zdraví	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Poznám, kdy jsem nemocný, a vím, co mám v takovém případě udělat, na koho se obrátit	
2.	Při péči o své zdraví potřebuji pomoc někoho dalšího (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

	Jakou potřebuji podporu při péči o sebe v noci	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	V noci nepotřebuji žádnou podporu	
2.	V noci potřebuji podporu (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

	Zajištění lékařské péče (nevyplyňují lidé mladší 18 let)	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	K lékaři chodím sám – nepotřebuji žádnou podporu	
2.	Při kontaktu s lékaři potřebuji podporu někoho dalšího (např. při objednávání, při komunikaci s lékařem, při dodržování léčby)	
	Pracovník by rád doplnil	

	Jak užívám léky	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Léky užívám sám	
2.	Při užívání léků potřebuji podporu (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

VI. Oblast komunikace

	Jak se domluví s ostatními lidmi	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	S ostatními se domluví sám, nepotřebuji žádnou podporu	
2.	Abych se mohl domluvit s ostatními, potřebuji k tomu pomůcky (co mi pomáhá – fotky, obrázky, symboly, znaková řeč, Makaton, mám svou komunikační knihu a jiné) nebo se vyjadřuji jinak – např. křikem, pláčem, změnou polohy těla či potřebuji podporu dalšího člověka, který ví, jak je možné se mnou domluvit apod.	
	Jak dávám najevo, když s něčím souhlasím nebo nesouhlasím	
	Používám mobilní telefon (ano x ne)	
	Pracovník by rád doplnil	

	Jak rozumím tomu, co se říká nebo je napsáno	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Rozumím, když mluvím s ostatními lidmi	
2.	Rozumím tomu, co mi ostatní říkají, ale dělám mi těžkosti se s ostatními domluvit (například když jsem ve škole, v autobuse, v obchodě, v práci)	
3.	Ne vždy rozumím všemu, co mi ostatní říkají; potřebuji, aby mi to někdo vysvětlil	
4.	K tomu, abych porozuměl, potřebuji, aby se používaly prostředky, s nimiž jsem zvyklý se domlouvat (piktogramy, obrázky, gesta a podobně)	
5.	Zdá se, že ani s podporou nerozumím, když mi někdo něco říká	
6.	Umím číst	
7.	Umím psát	
8.	Rozumím tomu, co je napsáno:	
	sám – nepotřebuji pomoc	
	když mi někdo trochu pomůže, rozumím tomu, co je napsáno	
	tomu, co je napsáno, vůbec nerozumím ani s pomocí někoho dalšího	
	Pracovník by rád doplnil	

VII. Oblast orientace v prostředí

Orientace – doma		Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Doma se orientuji sám, bez pomoci někoho dalšího	
2.	Doma potřebuji podporu při orientaci (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

Orientace – venku		Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Mimo domov – venku – se orientuji sám, bez pomoci někoho dalšího	
2.	Venku potřebuji podporu při orientaci (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

Orientace v čase		Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Umím poznat, jaký je den v týdnu, jestli je ráno, poledne nebo večer, poznám, kolik je hodin – bez pomoci někoho dalšího	
2.	Potřebuji podporu při orientaci v čase (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

VII. Oblast péče o domácnost a hospodaření s penězi

	Hospodaření s penězi	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Se svými penězi si hospodařím zcela samostatně	
2.	Při hospodaření s penězi potřebuji podporu (jakou?) u dětí např. hospodaření s kapesným u dospělých s penězi, pro mou osobní potřebu (např. vymezená částka na týden, měsíc, se kterou si hospodařím sám bez podpory) při hospodaření s majetkem při hospodaření s běžnými výdaji (nájem, strava, energie apod.) při placení hotově nebo kartou aj. Pracovník by rád doplnil	

	Nakupování	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Běžné nákupy si obstarávám sám a nepotřebuji podporu někoho dalšího	
2.	Při nakupování potřebuji podporu někoho dalšího (například při sestavování seznamu toho, co chci koupit, při výběru z různých druhů výrobků, při placení nákupu) Pracovník by rád doplnil	

	Starost o domácnost (běžný úklid pokoje, bytu, včetně sociálního zařízení apod.)	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	O domácnost pečují sám, například zvládám běžný úklid v domácnosti	
2.	Při péči o domácnost potřebuji podporu (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

	Péče o osobní věci (např. oblečení, osobní doklady)	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	O své osobní věci se starám sám	
2.	Při péči o své osobní věci potřebuji podporu (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

	Používání elektrospotřebičů	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Používám běžné domácí spotřebiče, jako je například vařič, varná konvice, pračka, žehlička, vysavač nebo mikrovlnná trouba sám	
2.	Při používání spotřebičů potřebuji podporu (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

IX. Oblast organizování dne

	Jak trávím volný čas	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Jak budu trávit svůj volný čas, koníčky a zájmy si plánuji sám a nepotřebuji v tomto žádnou podporu někoho dalšího	
2.	Pro naplánování volného času potřebuji podporu (jakou?) Pracovník by rád doplnil	

	Vzdělávání, pracovní aktivity	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Při vzdělávání či pracovních aktivitách nepotřebuji podporu někoho dalšího	
2.	Při vzdělávání nebo pracovních aktivitách potřebuji podporu někoho dalšího (jakou?) Pracovník by rád doplnil	

	Cestování	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Dokážu sám cestovat městskou hromadnou dopravou a nepotřebuji při tom podporu	
2.	Při cestování potřebuji podporu někoho dalšího (jakou?) Pracovník by rád doplnil	

	Vyřizování běžných záležitostí na úřadech (nevypĺňují lidé mladší 15 let)	Vysvětlení, v čem potřebují podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Své záležitosti na úřadech si vyřizují sám	
2.	Při vyřizování běžných záležitostí na úřadech potřebují podporu (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

X. Oblast využívání veřejných služeb

	Jak využívám veřejné služby (kadeřník, knihovna, kino, bazén, lékař a jiné)	Vysvětlení, v čem potřebují podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Veřejné služby využívám samostatně	
2.	Při využívání veřejných služeb potřebuji podporu (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

XI. Oblast rozhodování o sobě, pravidla a rizika

	Rozhodování o běžných věcech	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	O každodenních záležitostech si rozhoduji sám (například, jak bude vypadat můj den, co budu dělat, vařit, kde strávím odpoledne a podobně)	
2.	Potřebuji podporu při rozhodování v každodenních záležitostech (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

	Obhájení svých práv	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Umím si obhájit svá vlastní práva (např. umím si prosadit, co chci, co si přeji nebo umím zabránit tomu, co nechci) a nepotřebuji k tomu žádnou podporu	
2.	K obhájení svých práv potřebuji podporu (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

	Pravidla a povinnosti	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Vím, že mám určité povinnosti a že musím v mém životě dodržovat určitá pravidla – nepotřebuji v tomto žádnou podporu	
2.	Při dodržování pravidel a naplňování povinností potřebuji podporu (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	
	Bezpečí a rizika doma a v domácnosti (možnost vzniku požáru, nebezpečí dotýkat se drátů, kterými vede elektřina, ostré nože a podobně)	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Zvládám běžná rizika v domácnosti	
2.	S rozpoznáním rizik v domácnosti potřebuji podporu (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	
	Bezpečí a rizika venku (jedná se třeba o opatrnost při přecházení ulice, obezřetnost vůči cizím lidem, kteří mě osloví a podobně)	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Venku a v kontaktu s druhými lidmi se umím chovat bezpečně, rozpoznám riziko a věděl bych, jak se zachovat	
2.	Při rozpoznání a řešení rizikových situací venku potřebuji podporu (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

	Zvládnání osobní nepohody a rizikového chování	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Poznám, když nejsem v pohodě, a umím si v těchto situacích sám poradit	
2.	Při zvládnání rizikového chování a osobní nepohody potřebuji podporu (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

XII. Oblast mezilidských vztahů

	Kontakt s rodinou a přáteli	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Abych se viděl s rodinou a přáteli, k tomu nepotřebuji podporu někoho dalšího	
2.	Abych se viděl s rodinou a přáteli, potřebuji k tomu podporu někoho dalšího (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

	Vztahy s dalšími lidmi	Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)
1.	Nepotřebuji podporu při navazování a udržení vztahů s dalšími lidmi, umím navazovat vztahy zcela sám	
2.	Pro navázání a udržení vztahů s dalšími lidmi potřebuji podporu někoho dalšího (jakou?)	
	Pracovník by rád doplnil	

S kým sdílím svůj pokoj		Vysvětlení, v čem potřebuji podporu (aby informacím rozuměl i člověk, který mě dobře nezná)

DALŠÍ INFORMACE K MOŽNÉMU DOPLNĚNÍ

Níže uvedené otázky je vhodné vyplnit jen u těch lidí, u nichž **předpokládáte, že tyto informace budou užitečné** – např. pro zpracování profilu. Využitelné jsou zejména u **MALÝCH DĚTÍ** nebo **U STARŠÍCH DĚTÍ A DOSPĚLÝCH S VYŠŠÍ MÍROU POTŘEBY PODPORY**. Tyto profilové informace vyplňuje pracovník a vyplňuje jen ty oblasti, které jsou pro člověka, jehož potřeby mapuje, podstatné.

Pocit bezpečí a jistoty	
Mám vytvářeno vazbu na člověka mimo zařízení (kdo to je a jak se vazba projevuje)	
Mám vytvářeno vazbu na člověka v zařízení (kdo to je a jak se vazba projevuje)	
Na fyzický kontakt reaguji nejčastěji takto	
Když jsem sám, chovám se nejčastěji takto	
Když jsem ve společnosti vrstevníků, chovám se takto	
Když jsem ve společnosti dospělých, chovám se takto	
Když si hraji s dětmi, chovám se takto	
Když si hraji s dospělým, chovám se takto	
Vyhledávám/nevyhledávám mladší děti	
Mám vazbu na místo, k předmětu (plyšová hračka, deka aj.)	

Sebepojetí, uvědomění si sebe sama	
Když slyším své jméno, reaguji takto	
Když se vidím v zrcadle, reaguji takto	
Když se vidím na fotografii, reaguji takto	
Když vidím matku, otce, sourozence – reaguji takto	
Mám/nemám fotografii své rodiny	
Vnímám/nevnímám své osobní předměty, jako že jsou mé	
Pracuji/nepracuji se mnou pracovníci formou příběhu	
Jak si uvědomuji a chráním svou intimitu	
Jak jsem veden k ochraně intimity	
Mám/nemám možnost se setkávat s vrstevníky opačného pohlaví	

Láska a vztahy	
Jaké mám vztahy s rodinou	
Mám/nemám sourozence	
Mám/nemám sourozence v zařízení	
Jak často se vidím s rodinou	
Domů jezdím/nejzdím	
Jak daleko je to ze zařízení k mé rodině (domů)	
Brání/nebrání rodina tomu, abychom se viděli	
Jezdím/nejezdím k hostitelům	
Kdo mě ještě navštěvuje, s kým jsem v kontaktu	
Mám přátele	
– v zařízení	
– mimo zařízení	

