



**Metodický pokyn pro individuální plánování služby
Terénní programy**

	Datum	Jméno	Podpis
Zpracoval	28.11.2022	Bc. Jana Klímová, metodik tým pracovníků terénních programů	
Schválil	28.11.2022	Mgr. Tomáš Cipra, DiS. pověřený řízením CSZS	Mgr. Tomáš Cipra, DiS.
Platnost od	1.12.2022		ředitel
Přílohy	Příloha č. 1. Šablona IP Příloha č. 3 Tvorba, průběh a hodnocení individuálního plánu		
Revize /Aktualizace	1x ročně nebo podle podmínek a potřeb služby		

Provedené aktualizace

Datum	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Schválil ředitel CSZS podpis
05.09.2023	Mgr. Barbora Vacková ředitelka	změna statutárního zástupce	Mgr. Barbora Vacková ředitelka

I. Úvodní ustanovení

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 88 stanovuje poskytovatelům sociálních služeb povinnost „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 za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované služby, nebo za účasti jejich zástupců“. Účelem Metodického pokynu pro individuální sociální služby terénní programy (dále jen Pokynu), je stanovit pravidla, kterými se řídí individuálního plánování služby (její druh), tvorba, průběh a hodnocení písemně zpracovaného individuálního plánu, systém získávání a předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu sociální služby. Pokyn zároveň stanovuje, kdo se na individuálním plánování podílí, odpovědnosti, pravomoci a kompetence těchto osob v procesu individuálního plánování. Pokyn je součástí naplnění těchto kritérií standardu kvality č. 5 podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- a) Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel postupuje;
- b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;
- c) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;
- e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby.

Působnost: Středisko terénních služeb, sociální služba Terénní programy, Čs. armády 5, Příbram IV.

II. Vymezení základních pojmů

Pro účely tohoto Pokynu se rozumí:

- a) Službou – Terénní programy (dále TP)
- b) Poskytovatelem – Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (dále CSZS).
- c) Klientem - osoba v nepříznivé sociální situaci (patřící do cílové skupiny osob), která k jejímu aktivnímu řešení službu využívá na základě písemné nebo ústní Smlouvy.
- d) Individuální plánování služby (dále IPS) – proces dojednávání toho, jakým způsobem a s jakým zaměřením bude konkrétní podpora klientovi poskytována.
- e) Individuální plán (dále IP) – písemný záznam procesu IPS.
- f) Osobní cíl = cíl spolupráce - tedy to, co vychází z potřeb a přání klienta a na čem se s klientem společně domluvíme;
- g) Klíčový pracovník (dále KP) - sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách, který je s klientem v pravidelném kontaktu, zná jeho situaci a potřeby, má jeho důvěru a společně plánují a hodnotí průběh služby

III. Některé základní zásady IPS

- Plánuje se průběh poskytování služby, který vede k naplnění osobních cílů klienta a k řešení jeho nepříznivé sociální situace;
- Klient je v procesu IPS partnerem, nikoli objektem péče – je třeba zvolit správnou míru podpory, neděláme za klienta věci, které dokáže zvládnout sám nebo s naší podporou. Snažíme se zlepšit nebo alespoň udržet samostatnost a nezávislost klienta na službě;
- Nejsme jediní, kdo může pomoci, při plánování IPS v maximální možné míře podporuje klienta ve využívání dalších dostupných veřejných služeb;
- Při plánovací schůzce musí být zajištěno soukromí, bezpečný a vhodný prostor pro rozhovor a záznam výstupů schůzky;
- Schůzky za účelem IPS se domlouvají předem a směřují do času a termínů, které se nekryjí s jinými dopředu danými běžnými povinnostmi KP, ani důležitými povinnostmi či aktivitami klienta;
- Pokud je služba poskytnuta krátkodobě, případně u jednorázových kontaktů TP lze akceptovat, že IPS nemá formu písemně zpracovaného IP, a že pracovník pouze provede záznam do evidence práce s klienty.

IV. Účastníci IPS, jejich odpovědnosti a pravomoci

1) Klient – jeho kompetence a práva ve vztahu k IPS

- Dokáže popsat nebo vyjádřit svoji nepříznivou životní situaci, své potřeby, posoudit, zda nabízené služby odpovídají jeho potřebám, rozhodovat se na základě sdělených informací a chápe, proč se v jeho konkrétním případě průběh služby plánuje;
- Má ze zákona právo na osobní plán služby a právo (nikoli povinnost) spoluvytvářet plán poskytování služby;
- Má právo znát dokumenty s tím související, může nahlížet do osobní složky a má právo na písemné vyhotovení plánu i jeho aktualizací;
- Může označit další osoby, které by se měly nebo mohly na plánování podílet a požadovat jejich účast (pokud s tím tyto osoby souhlasí);
- Může vznášet připomínky k plánovacímu procesu a poskytovaným službám;
- Má právo si zvolit v rámci plánování z více variant postupů;
- Může žádat o změnu klíčového pracovníka.

2) Klíčový pracovník (KP) – v ideálním případě vede rovněž jednání se zájemcem, zná potřeby klienta, jeho situaci, klient k němu má důvěru – je průvodcem klienta službou.

- Je odpovědný za zpracování, vedení, vyhodnocování, aktualizaci a revizi IP, monitoruje jeho aktuálnost;
- Koordinuje a zabezpečuje realizaci IP ve spolupráci s kolegy a dalšími osobami, které se na naplňování IP podílejí;
- Průběžně a systematicky získává, zpracovává a předává související informace dotčeným osobám; Odpovídá za předávání informací ostatním spolupracovníkům v systému získávání a předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby;
- Upozorňuje na změny a potřebu aktualizace IP, může iniciovat schůzku týmu;

- V závislosti na výstupech plánování požaduje součinnost kolegů, příp. dalších osob, kteří se na poskytování služeb podílí.

3) Vedoucí pracovník (VP) – vedoucí služby nebo střediska

- Přiděluje klientovi klíčového pracovníka a rozhoduje o jeho změně;
- Řídí a vede pracovníky tak, aby byl proces IPS uplatňován v praxi, podílí se na monitorování a vyhodnocování tohoto postupu;
- Odpovídá za koordinaci systému předávání informací mezi zaměstnanci (porady, denní záznamy, úkoly atd.);
- Kontroluje dodržování postupů a dílčích výstupů IPS v praxi, kontroluje zaměstnance a vyžaduje poskytování služeb v souladu s platným IP;
- Kontroluje a zodpovídá za řádné vedení IP a dokumentace o průběhu služby;
- Upozorňuje vyšší vedení na nedostatky v provozu, které nelze z jeho úrovně řešit a dává návrhy na možná řešení.

4) Další pracovníci zařízení – jde o další pracovníky služby, kteří se přímo podílí na poskytování toho, co bylo dohodnuto v IP

- Znájí aktuální IP klienta a v souladu s IP při své práci postupují;
- Mohou dávat podněty, jak zlepšit práci s klientem;
- Znájí způsob vedení dokumentace a systém předávání informací ve službě, mají povinnost dokumentovat svoji činnost tak, aby zajistili informovanost KP.

5) Blízká osoba klienta – ten, koho klient označí nebo ten koho KP přizve k IPS z důvodu podpory klienta, např. při výběru služby, při obtížích v komunikaci. Tato osoba se na plánování podílí vždy v součinnosti s klientem, nikdy ho nezastupuje – tj. nejedná za něj bez jeho vědomí nebo v jeho nepřítomnosti. Pravomoci blízké osobě dává klient a určuje rozsah zmocnění.

6) Další odborník – např. právník, OSPOD, jiné sociální služby, které podporují klienta v oblastech, které nejsou v nabídce služeb TP. Tato osoba se na IPS podílí vždy v součinnosti s klientem a za účelem optimální koordinace postupů. V oblasti IPS tato osoba nerozhoduje o tom, co a jak se bude dělat, pouze doporučuje vhodné postupy – na rozdíl od svého odborného působení. Pokud má na klienta nějaké požadavky, řeší je s klientem přímo a nepřenáší odpovědnost na pracovníky služby, ani je v tomto nemůže úkolovat!

7) Zákonný zástupce – zpravidla opatrovník, zastupuje klienta v záležitostech určených soudem, který zná situaci klienta a své povinnosti ze zákona. Pravomoci zákonného zástupce jsou vymezeny rozhodnutím soudu.

V. Průběh IPS a tvorba IP

Obecně má IPS tyto fáze:

Navázání kontaktu

Mapování situace klienta

Stanovení cíle nebo formulování zakázky

Plánování

Realizace plánu

Vyhodnocení výsledků

Jde o cyklus, který se opakuje.

Plánování průběhu sociální služby musí vycházet z osobních **cílů, potřeb a schopností klienta a za jeho účasti. Zároveň musí vycházet z druhu a poslání služby**. Posláním sociální služby TP je aktivní vyhledávání a kontaktování osob ohrožených sociálním vyloučením v jejich přirozeném prostředí - v lokalitách na území města Příbram. Poskytovat cílenou individuální pomoc směřující ke zlepšení sociální

situace těchto osob jejich zapojením do využívání místně dostupných služeb a dalších zdrojů pomoci, podporovat, motivovat, aktivizovat klienty ke změně dosavadního způsobu života.

Postup při IPS

Potřeby a cíle stanovuje klient s podporou pracovníka prostřednictvím položeného rozhovoru, který často začíná formulací problému, tj. toho, co je nežádoucí a vyžaduje změnu a směřuje k popisu cílového stavu, žádoucí změny či řešení. V praxi lze získat informace o potřebách klientů k mapování situace získat např. rozhovorem, studiem dokumentů a také prostřednictvím spolupracující služby či instituce.

Vzhledem k charakteru služby, která se poskytuje klientům s mnoha problémy, nelze vždy jejich potřeby a přání obsáhnout v jednom konkrétním cíli. Práce s klientem se proto často musí rozdělit na jednotlivé zakázky, které sledují naplnění jednotlivých cílů. Každý cíl tedy stanovuje popis žádoucího stavu a popis toho, co je třeba vykonat k jeho naplnění. Rozdělování úkolů se odvíjí od kompetencí klienta a pracovník má při tom na paměti význam vlastní aktivity klienta, rozvoj jeho soběstačnosti. Mnoho klientů může mít dostatek vnitřních prostředků pro dosažení svého cíle a potřebuje pouze podporu, zplnomocnění, jiní klienti naopak potřebují výpomoc dovednostmi a znalostmi pracovníka. Zhodnocení schopností a dovedností klienta je nezbytné pro zvolení správné míry podpory pracovníka na úkolech.

Kritéria dobře zformulovaného cíle:

- Měl by být pro klienta významný, aby měl zájem na jeho dosažení pracovat;
- Měl by být malý a konkrétní – velký dlouhodobý cíl je třeba rozdělit na drobné kroky, kterých lze brzy dosáhnout a měly by být stanoveny zcela konkrétně např. „zajdu na ÚP a požádám o příspěvek na živobytí“;
- Měl by směřovat k tomu, co klient chce, nikoliv k tomu, co nechce – měl by být pozitivně formulovaný např. „chci si postupně splatit dluhy na nájmu“ – nikoli „nechci mít dluhy“;
- Měl by být reálně dosažitelný v možnostech klienta a zúčastněných osob, aby byla skutečná šance na jeho naplnění a nestal se jen příležitostí ke selhání;
- Měl by být časově ohraničený – tedy mělo by být stanoveno, kdy bude splněn;
- Cíl by měl být vždy spojen s aktivitou klienta přiměřeně jeho možnostem a schopnostem. Cíl, který nevyžaduje úsilí, neumožňuje klientovi zvýšit vlastní sebehodnocení.

Poté, co jsou stanoveny cíle spolupráce, klient s pracovníkem společně plánují postup a kroky, které je třeba učinit k jejich dosažení, rozhodují se, kdo bude za jednotlivé úkoly zodpovědný, v jakých termínech a jaké dostupné zdroje může klient využít. Pracovník jednotlivé naplánované kroky zaznamenává. Klient a pracovník se tak mohou zorientovat v tom, co je třeba udělat a nakolik se jednotlivé kroky daří naplňovat.

U krátkodobých či jednorázových zakázek proběhne plánování v několika větách a pracovník je zaznamenává do evidence práce s klientem v počítačovém programu Azylák, přičemž pomocné záznamy jsou vedeny v terénním deníku a přenášeny do elektronického záznamu. Záznam obsahuje krátký popis zakázky klienta, jak a kdy byla vyřešena a stručné zhodnocení.

Dlouhodobou kontinuálně probíhající službu pracovník zaznamenává do IP (viz. příloha č. 1), jeho kopii nebo popis domluvených kroků předá klientovi v písemné podobě.

Ve fázi realizace IP dochází k vlastnímu poskytování služby a k průběžnému vyhodnocování dosavadního postupu a dílčích výsledků, případně k revizi a změnám IP. V průběhu času se může zakázka proměňovat např. změnou okolností nebo se ukáže, že zvolený cíl je nereálný. Pracovník se v průběhu spolupráce s klientem ujišťuje, zda to, co spolu dělají, odpovídá jeho potřebám.

Při ukončování spolupráce je třeba zhodnotit její průběh a výsledky. Dělá se to proto, aby se nejen zhodnotilo, zda a do jaké míry se podařilo cíl naplnit a také proto, aby klient porozuměl, díky čemu dosáhl změny a jak může to, co se naučil použít, pokud se problém v budoucnosti objeví znovu.

Podrobnější popis tvorby a průběhu IP jsou popsány v příloze č. 2 této metodiky.

VI. Systém získávání a předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování služby

Základní informace o klientech potřebných k řádnému průběhu poskytování sociální služby si předávají pracovníci služby TP vždy ráno před zahájením práce. Informace, umožňující přehled o průběhu sociální služby jednotlivých klientů jsou pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách služby TP přístupné v elektronické podobě v systému „Azylák“. Záznamy, poznámky, které si provádějí pracovníci ze svých postřehů v průběhu práce s klientem - jedná se o pomocné materiály s citlivými údaji, které ostatní pracovníci ke své práci nepotřebují si vede konkrétní pracovník a jako jediný k nim má přístup.

V případě nepřítomnosti jednotlivých klíčových pracovníků je určenému zastupujícímu pracovníkovi předána potřebná dokumentace ke konkrétním klientům.

Pravidelně 1x měsíčně nebo dle aktuální potřeby je pořádána pracovní porada pracovníků STS, ze které je prováděn zápis, který je uchováván ve složce „Zápisy z porad“.

VII. Pravidla pro přiřazení, zastupování a změnu KP

O přidělení klíčového pracovníka klientovi rozhoduje vedoucí služby je dobré, aby klient věděl již ve fázi jednání se zájemcem, kdo bude jeho KP, ideální je, když je to tatáž osoba, se kterou od začátku jedná. Zároveň lze stanovit i zástupce KP. Pak klientovi sdělit, kdo jeho pracovníka zastupuje.

V případě, že ze strany klienta nebo pracovníka vzejde požadavek na změnu klíčového pracovníka, rozhoduje vedoucí STS, zda se změna uskuteční, postupuje se následovně:

- Pracovník nebo klient podá vedoucímu písemnou žádost o změnu, kterou zdůvodní (pokud klient nemůže nebo neumí sám žádost podat, může žádost podat osoba, kterou klient určí nebo se provede záznam jeho ústní žádosti);
- Vedoucí projedná vždy s pracovníkem a klientem závažnost a oprávněnost důvodu uvedeného v žádosti a rozhodne o tom, zda ke změně dojde či ne. Zpravidla by se mělo vyhovět při střetu zájmů, zjistí-li se závažnější pochybení na straně pracovníka;
- Pokud není někdo z účastníků spokojen s rozhodnutím vedoucího služby, může podat stížnost a dál se postupuje podle vnitřního předpisu pro podávání stížností;
- O změně klíčového pracovníka se provádí záznam do IP – tam, kde není písemně zpracován, poznamená se do osobní dokumentace klienta.

VIII. Kompetence KP

Pracovníci, kteří jsou KP odpovídají za řádný průběh procesu IPS, za vedení příslušné dokumentace a v praxi uplatňují tento soubor znalostí a dovedností:

- Ovládá techniky a metody sociální práce a dovednosti v oblasti IPS.
- Umí komunikovat s klientem, vést rozhovor, motivovat klienta k řešení jeho situace, podporovat jeho samostatné myšlení a rozhodování; srozumitelně vysvětlit všechny podmínky služby, významné skutečnosti a náležitosti;
- Umí komunikovat s dalšími zainteresovanými stranami (blízké osoby klienta, další odborníci, služby, úřady atd.);
- Umí komunikovat s kolegy a ví, jak a komu předávat informace související s plánováním a poskytováním služby;
- Umí získávat, shromažďovat a vyhodnocovat informace o průběhu a plnění IP;
- Ovládá metodu IPS – zná postup, umí zpracovat IP, srozumitelně zaznamenávat výstupy plánování v PC programu i písemně a vyhodnocovat plnění IP.

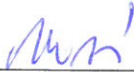
poskytovatel zajišťuje podporu v získávání a prohlubování těchto speciálních znalostí a dovedností formou dalšího vzdělávání na základě individuálních potřeb pracovníka a tyto znalosti a dovednosti ověřuje.

VII. Závěrečná ustanovení

- 1) Tento Pokyn je závazný pro všechny pracovníky TP, za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí služby, která prokazatelně pracovníky služby s dokumentem seznámí.
- 2) Pokyn včetně všech jeho příloha je dostupný všem pracovníkům služby na pracovišti TP v tištěné a elektronické podobě, dalším zaměstnancům CSZS pak způsobem stanoveným informačním systémem organizace.

Tímto potvrzuji, že jsem byl(a) seznámen(a) se zněním Metodického pokynu pro individuální plánování služby od 1.12.2022

Středisko terénních služeb – služba terénní programy

Datum	Jméno, příjmení pracovníka	Podpis
30.11.2022	MIKOLAJA NĚMECOVÁ	
30.11.2022	IRIS KUBÍKOVÁ	
30.11.2022	IVANA PĚNKOVÁ	



INDIVIDUÁLNÍ PLÁN IP

Č:

Datum uzavření plánu	
Datum ukončení plánu	

KLIENT

Příjmení_Jméno	Datum narození	Adresa

CÍLE

Téma	Popis	Kroky k dosažení	Termín

VYHODNOCENÍ

Celkové zhodnocení jednotlivých cílů, komentář pracovníka CZSZ:

Celkové zhodnocení, komentář klienta:

Datum	
-------	--

Jméno a příjmení	pozice	podpis
	Sociální pracovník, klíčový pracovník, CZSZ	
	klient	



Příloha č. 2

Tvorba, průběh a hodnocení individuálního plánu

1) Sběr informací a mapování potřeb

K tomu, aby mohl pracovník IP sestavit, potřebuje znát situaci, potřeby a přání klienta. Ty jsou zjišťovány od počátečního kontaktu s klientem v procesu jednání se zájemcem a následně uzavírání smlouvy (dohody) o poskytnutí sociální služby.

Možné metody sběru informací:

- Osobní rozhovor;
- Dotazník – údaje uvedené v žádosti;
- Studium dokumentů – listinné doklady dokumentující situaci klienta;
- Pozorování – postřehy např. vzhled, chování, zvyky klienta, postřehy o chodu domácnosti, stylu výchovy dětí a péče o ně, např. adaptační pobyt v AD, sociální šetření atd.

Samotnému sestavení IP předchází **mapování potřeb** klienta, které vychází z výše uvedených metod sběru informací, metod sociální práce a zaměřuje se na zejména na problémové oblasti v životě klienta, které je možné prostřednictvím služby řešit. Těmi oblastmi mohou být například:

- ztráta bydlení;
- ztráta zaměstnání;
- nepříznivá finanční situace a špatné hospodaření s penězi, zadluženost;
- neřešené zdravotní problémy;
- narušené nebo chybějící sociální vazby s rodinou a širším okolím; atd.

Mapování potřeb se provádí vždy za účasti klienta zpravidla formou osobního rozhovoru. KP shrne a zapíše současný stav, tak jak vyplynul z mapování potřeb. Shromážděné informace slouží jako východisko k formulaci cíle/cílů a sestavení IP.

KP si s klientem dohodne den, čas a místo schůzky (vždy by mělo být zajištěno nerušené prostředí, je možno se s klientem setkat i mimo kancelář v jeho prostředí). Seznámí se s dokumenty klienta, jeho historií, utřídí si informace, doporučuje se příprava otázek k rozhovoru.

Před zahájením samotného zpracování IP pracovník s klientem **dojedná pravidla**, kterými se bude tvorba, průběh a hodnocení IP řídit, informuje klienta zejména:

- O smyslu a účelu individuálního plánování, o roli a povinnostech klienta v tomto procesu;
- Že se budou pravidelně setkávat a jak často (stanovit přiměřenou dobu podle toho, jak to má služba nastaveno) a že je nezbytně nutné, aby se těchto schůzek klient účastnil;
- O tom, že individuální plán budete vyhodnocovat nejméně jednou za; a jak to bude probíhat;
- O jeho právu měnit osobní cíle v případě, že nejsou realizovatelné;
- O možnosti přizvání další osoby;
- O tom, že z jednotlivých setkání budou prováděny záznamy a že do IP má právo nahlížet;

2) Stanovení cílů a způsobu jejich realizace

Stanovení cílů

Cíle, kterých má být prostřednictvím služby dosaženo stanovují společně KP a klient na základě stavu, který vyplynul z mapování potřeb. Zpravidla se jedná o průsečík vyjádřených přání a potřeb klienta

s možnostmi služby. Klient za pomoci KP postupně formuluje cíle, které si určil. Cíle by měly být v souladu s posláním a druhem služby a zároveň:

- pro klienta důležité;
- smysluplné, tedy přispívat k řešení situace;
- jasné a konkrétně stanovené;
- reálné a dosažitelné v rámci možností klienta a služby;
- časově ohraničené;
- měřitelné – aby je bylo možné vyhodnotit.

Klient by si měl za podpory pracovníka cíl a postupy jeho dosažení stanovit sám. Pokud klient žádný cíl nemá nebo má jen cíl formální, sociální pracovník motivuje klienta k aktivitě. Účinné je kladení otázek např. „Čím se v poslední době nejvíc zabýváte?“, „Co je pro Vás důležité?“, atd.

Doporučuje se zpracovávat IP v bodech, používat ucelené myšlenky (nikoli celé věty), používat jednoduchý běžný jazyk, nedělat se dlouhé seznamy položek, položky, které spolu mají něco společného je lépe seskupit do oddělených bloků. Tam, kde jsou tři a více věci pohromadě, udělá se shrnující název a položky jsou odráženy pod ním.

Stanovení způsobu naplnění cílů

Jsou-li formulovány cíle, kterých má být dosaženo, je potřeba rozfázovat jednotlivé osobní cíle na dílčí kroky a následně dát dohromady zdroje (vnější a vnitřní podmínky klienta), které k jejich naplnění mohou být využity. Jde o vnitřní možnosti klienta – tj. co může udělat sám, co zvládne s pomocí a co ani s pomocí nezvládne. S ohledem na možnosti klienta se stanoví také míra podpory. Zásadou je využití co největší míry soběstačnosti klienta.

Ke stanovení vnitřních zdrojů klienta je dobré si připravit pomůcky v podobě seznamu dovedností, které jsou nezbytné k dosažení cíle. Zde vycházet rovněž z výstupu mapování zdrojů a potřeb uživatele a také pozorování, jak se běžné věci klientovi daří či nedaří zvládat.

Stanovení měřitelného kritéria dosažení osobního cíle

Za kritérium se považuje důkaz naplnění osobního cíle včetně jednotlivých dílčích kroků. Je východiskem pro hodnocení osobního cíle. Co bude požadováno jako důkaz splnění KP klientovi předem sdělí a zaznamená.

Stanovení termínu plnění cíle

Termín se vztahuje ke stanovenému osobnímu cíli, podle druhu a podmínek služby, např.

Dlouhodobý cíl – 3 až 6 měsíců (např. najít si bydlení, práci)

Střednědobý cíl – 1 až 3 měsíce

Krátkodobý cíl – týden až 1 měsíc

Ke každému dílčímu kroku (způsobu naplnění osobního cíle) je třeba napsat termín plnění.

Příklad stanovení cílů a způsobu jejich realizace (konkrétní oblasti řešené problematiky jsou zde typické pro klienty Azylového domu, princip stanovení cílů a hodnocení lze použít pro další služby sociální prevence a odborné sociální poradenství)

Rozvedená nezaměstnaná klientka si chce zajistit práci a bydlení. Má tedy 2 dlouhodobé cíle:

Cíl 1 – Seženu si práci do.....

Cíl 2 – Zajistím si bydlení do

KP klientku vede k tomu, aby se zamyslela nad tím, co bude muset pro uskutečnění cílů udělat. Výsledkem je stanovení jednotlivých dílčích kroků a také toho, kdo je udělá (s ohledem na stanovení správné míry podpory) a do kdy. Domluví se také na tom, co bude důkazem splnění cíle, příp. jednotlivých kroků, vedoucích k jeho splnění:

Cíl 1:

Krok: Připravím si životopis do pomůže s tím určený pracovník; důkaz: zpracovaný životopis.

Krok: Poptám se po známých, každý den budu sledovat inzerci v novinách, na internetu, vývěsku na ÚP – budu to dělat sama, průběžně, důkaz: každý den si zaznamenám, jaké jsou nabídky, kde jsem se byla zeptat.

Cíl 2:

Krok: Každý měsíc si ušetřím Kč (na počáteční náklady spojené s novým bydlením)- sama průběžně, důkaz: uložené peníze.

Krok: Budu sledovat veřejné vývěsky se sociálními byty, také inzerci v novinách, na internetu – důkaz: průběžně si budu zaznamenávat, kde jsem se ptala a s jakým výsledkem.

KP cíle a kroky plnění zaznamená do IP, jedno vyhotovení předá klientce a dohodnou si termín další schůzky. Při plnění jednotlivých kroků IP mohou být nápomocni nejen KP, ale i ostatní pracovníci služby dle svých kompetencí a náplně práce, rovněž také další spolupracující služby.

Na další sjednané schůzce KP s klientkou nejdříve zhodnotí, jak se dařilo plnění jednotlivých kroků. Průběžné hodnocení zaznamenává podle míry splnění jednotlivých kroků.

Cíl 1:

Krok: Sepsání životopisu – splněno, krok se z plánu vyřadí

Krok: Hledání pracovního místa – podle záznamů, které si klienta vedla, se dosud doptávala na pracovní místo u pěti zaměstnavatelů, zatím bez výsledku. KP ocení její snahu, povzbudí ji v pokračování, krok v plánu zůstává – KP zapíše průběžně plněno.

Cíl 2:

Krok: Ušetření finanční částky se matce nepovedlo, peníze utratila za něco jiného – nesplněno.

Krok: Sledování nabídky bydlení – nabídku nesledovala, protože na jiné bydlení teď nemá peníze – nesplněno.

Z hodnocení vyplynulo několik překážek, které brání jednotlivé kroky naplnit. Odstraňování těchto překážek, se může stát novými kroky, které mohou vést k řešení. V tomto případě to může být např. pomoc klientce v hospodaření s domácím rozpočtem. Klient si může v průběhu služby určit i další cíle, které vyplynou z aktuální situace. Možné je také IP přehodnotit, pokud jsou cíle nereálné. Smyslem průběžného hodnocení je včas najít překážky splnění cíle. Ty mohou být na straně klienta – např. nízká motivace, nezáměr něco měnit. Mohou být také na straně KP, např. nevhodné tempo práce, nesprávná míra podpory. Bariérou mohou být také vnější podmínky např. vysoká nezaměstnanost v regionu, nedostupnost udržitelného bydlení atd.

Cyklus individuálního plánování se v průběhu služby stále opakuje - mapování potřeb - stanovení cílů - realizace - hodnocení výsledků.

KP se s klientem pravidelně setkává. Na konci každého setkání si domluví termín další schůzky. Četnost schůzek se řídí potřebami klienta, druhem služby a její dobrou praxí. Z každého setkání se vyhotoví písemný záznam, který podepisuje KP a klient, jedno vyhotovení se předává klientovi, aby měl přehled o tom, co bylo dojednáno a co je jeho úkolem do příštího setkání.

Na realizaci IP se podílejí:

Klient - podle zmapovaných možností a schopností, vždy je uplatňována zásada klienta aktivizovat, upevňovat a rozvíjet jeho vlastní potenciál;

KP – koordinuje a plánuje průběh služby, motivuje a podporuje klienta; o realizaci si vede pomocné záznamy, které jsou součástí složky klienta, prostřednictvím systému předávání informací o průběhu služby tyto informace sdílí se zainteresovanými pracovníky služby;

Ostatní pracovníci služby – podporují klienta podle své pracovní pozice v činnostech vyplývajících z IP, kde klient pomoc potřebuje;

Ostatní služby, instituce, odborníci;

Přirozená sociální síť klienta.

Změny v IP

Klient i KP mohou při vzájemné spolupráci měnit obsah IP. Změna musí být odůvodněná a písemně zaznamenaná. Pokud se jedná o celkovou změnu IP, vyhodnotí se aktuální IP a запиše se, z jakého důvodu není IP vhodný a je zapotřebí ho změnit. Po vyhodnocení IP se sestaví nový IP klienta v souvislosti s jeho novými požadavky a jeho aktuální situací. Informace o neodůvodněných žádostech o změnu IP se zaznamenává. V případě, že jde o neodůvodněnou změnu v IP je i nadále hodnocen původní IP, s tím KP klienta seznámí.

Hodnocení IP

Hodnocení IP se provádí jednak **průběžně** na pravidelných schůzkách s klientem s cílem včas identifikovat překážky v naplnění cílů, také je zde prostor pro motivaci klienta (viz. Příklad stanovení cílů a způsobu jejich realizace).

Konečné hodnocení IP se provádí při ukončení poskytování služby. Při předčasném ukončení poskytování služby se IP vyhodnocuje s ohledem na dobu, po kterou probíhal.

Průběžné i konečné hodnocení IP probíhá jednak z hlediska klienta:

Za účasti klienta – hodnocení probíhá na základě stanovených kritérií nejméně jednou za formou rozhovoru. Hodnotí se, zda:

- a) cíl byl splněn – uvést, jak byl cíl splněn
- b) cíl byl částečně splněn - uvést, co bylo splněno a jaké byly překážky pro nesplnění cíle
- c) cíl nebyl splněn – uvést důvod nenaplnění cíle

Z hlediska pracovníků služby:

Hodnocení stanovených cílů provádí KP nebo vedoucí služby a zaznamenává se do počítačového programu Azylák, který umožňuje vyhodnocení míry naplnění cílů (vyjádřeno v procentech). Záznam hodnocení je součástí osobní složky klienta.

Součástí hodnocení je také reflexe procesu, tj. zda byly cíle dobře zformulovány, které vlivy hrály nejpodstatnější roli v jejich dosažení, které zdroje nebyly využity, jaké nastaly překážky, jak úspěšné bylo navázání kontaktu s uživatelem, zda byl dostatek času a přiměřené tempo práce a zda služba odpovídá potřebám klienta.

Přehodnocení IP

Pokud klient není spokojen s tím, jak byl IP vyhodnocen, má právo požádat o jeho přehodnocení. O tom, zda se klientovi vyhoví, rozhoduje vedoucí služby po té, co vyslechne klientovy důvody, které jej k požádání o přehodnocení IP vedly a důležité okolnosti průběhu poskytování služby. Potom celou situaci za přítomnosti KP s uživatelem přešetří.

Přehodnocení IP může být konzultováno v týmu, se supervizorem, může být přítomen být pracovník OSPOD, kurátor, případně jiný odborník.

Výstupem může být např.:

Uživatel cíl nesplnil, protože byl nereálný, což KP pominul.

Uživatel cíl nesplnil, protože s KP nespolečnil.

Nahlížení do IP

Klient má právo nahlížet do svého IP. Do IP nezletilých dětí nebo nesvéprávných osob může nahlížet pouze jejich zákonný zástupce. Všichni klienti jsou o tom poučeni při zahájení IPS poučení.

Použité zkratky:

KP – klíčový pracovník

IPS – individuální plánování služby

IP – písemně zpracovaný individuální plán

OSPOD – orgán sociálně právní ochrany dětí

Sem lze psát písmem Arial ve velikosti 10 b.