



**Metodický pokyn pro individuální plánování sociální služby
Nizkoprahové denní centrum**

	Datum	Jméno	Podpis
Zpracoval	2.5.2024	Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik	
Kontroloval, odsouhlasil	9.5.2024	Bc. Michaela Nesvačilová, DiS., vedoucí NDC a N Mgr. Renata Malichová, vedoucí úseků a kvality služeb	 Mgr. Renata Malichová, MSc. vedoucí úseků a kvality služeb
Schválil		Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS	 Mgr. Barbora Vacková ředitelka
Přílohy	Příloha Šablona individuálního plánu		
	Nové, plně aktualizované znění		
Kontrola/aktualizace	1 x za rok nebo podle potřeby		
Platnost od	15.5.2024		

Provedené aktualizace

Datum platnosti aktualizace	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Kontroloval, odsouhlasil datum/razítko s jmenovkou/podpis	Schválil ředitel CSZS datum/razítko s jmenovkou/podpis

I. Úvodní ustanovení a působnost

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 tohoto metodického pokynu pro individuální sociální služby je stanovit pravidla, kterými se řídí individuálního plánování služby, 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: Nízkoprahové denní centrum a Noclehárna, Čs. armády 407, 261 01 Příbram IV.

II. Vymezení základních pojmů

Pro účely tohoto metodického pokynu se rozumí:

- a) Službou – Nízkoprahové denní centrum, (dále NDC) a Noclehárna
- b) Poskytovatelem – Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (dále CSZS).
- c) Cílovou skupinou osob – Osoby bez přístřeší, osoby v krizi a osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženi, osoby starší 18ti let
- d) Klientem - osoba v nepříznivé sociální situaci patřící do cílové skupiny osob, která službu využívá na základě ústní dohody.
- e) Individuální plánování služby (dále IPS) – proces dojednávání toho, jakým způsobem a s jakým zaměřením bude konkrétní podpora klientovi poskytována.
- f) Individuální plán (dále IP) – písemný záznam procesu IPS.
- g) Osobní cíl = cíl spolupráce - tedy to, co vychází z potřeb a přání klienta a na čem se s klientem společně domluvíme;

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;
- IP jsou důvěrné dokumenty a zachází se s nimi v souladu s pravidly pro ochranu osobních údajů a vedení dokumentace.
- Vzhledem k charakteru a poslání NDC a N, kdy je služba poskytována krátkodobě nebo jde o jednorázové zakázky nebo klient nechce využít svého práva na písemně zpracovaný IP, lze akceptovat, že pracovník pouze provádí záznamy o průběhu služby 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 spoluvytvářet individuální plán 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;
- 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.

V případě, že klient má soudem omezenou svéprávnost v rozsahu zahrnujícím také činnosti v rámci procesu individuálního plánování, je účastníkem také stanovený opatrovník, přičemž **stále platí povinnost poskytovatele individuálně plánovat a hodnotit společně s klientem**. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti totiž nezabavuje klienta práva samostatně právně jednat v běžných záležitostech každodenního života.

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

- Spolupracuje na realizaci IP společně se sociálním pracovníkem - s kolegy a dalšími osobami, které se na naplňování IP svěřeného klienta podílejí;
- Průběžně a systematicky získává, zpracovává a předává související informace dotčeným osobám; Odpovídá za předávání informací ostatním spolupracovníkům o průběhu poskytování sociální služby danému klientovi, provádění záznamů do osobní dokumentace klienta, denních záznamů, aj.
- Odpovídá za zpracování a předání potřebných podkladů pro zpracování a vyhodnocení IP;
- Upozorňuje na aktuální změny v potřebách a situaci klienta.

3. **Vedoucí pracovník (VP) a sociální pracovník**

- VP je zároveň **sociálním pracovníkem**, který je v rámci své odbornosti odpovědný za správné zpracování IP, jeho vyhodnocení a aktualizaci. Ve spolupráci s KP a dalšími pracovníky NDC koordinuje a zabezpečuje realizaci IP a dokumentace o průběhu služby. V závislosti na výstupech plánování požaduje součinnost kolegů, příp. dalších osob, kteří se na poskytování služeb podílí.

Jako vedoucí pracovník zároveň

- Přiděluje klientovi klíčového pracovníka a rozhoduje o jeho změně;
- 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;
- 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. **Další osoby, které nejsou pracovníky služby**

S jejich účastí klient **musí vždy souhlasit**. Zpravidla to bývají blízké osoby klienta, mohou to být také sociální pracovníci spolupracujících služeb či veřejné správy, tlumočníci, kurátoři, soudem ustanovený podpůrce a další osoby, které mohou být v rámci procesu užiteční.

V. Průběh IPS a tvorba IP

Plánování průběhu sociální služby musí vycházet z osobních cílů, potřeb a schopností klienta a za jeho účasti. Zároveň musí vycházet z druhu a poslání sociální služby (stanoveno veřejným závazkem služby (standard č. 1) a vede k **reálnému poskytování individualizované sociální služby každému klientovi**.

Individuální plánování lze rozdělit do těchto fází:

1. **sjednávání** (během jednání se zájemcem, uzavírání ústní smlouvy) a zmapování situace a potřeb klienta, stanovení cíle/cílů)
2. **realizace** plánu, získávání, sdílení a zaznamenávání informací
3. **hodnocení** (průběhu poskytování sociální služby, naplňování osobních cílů a cílů spolupráce)
4. **aktualizace** (cílů, rozsahu a průběhu poskytování sociální služby)

U jednorázově nebo krátkodobě poskytovaných sociálních služeb se neprovádí aktualizace, všechny fáze individuálního plánování mohou v těchto případech proběhnout v rámci jednoho setkání, jednoho kontaktu s klientem.

U dlouhodobých složitějších zakázek je individuální plánování realizováno jako neustále se opakující proces, kdy se poslední tři fáze neustále opakují po celou dobu poskytování služby.

Forma IP - individuálního plánu (tj. písemného záznamu IPS) se odvíjí zejména od charakteru služby, toho co klient chce a potřebuje a toho, co služba prostřednictvím základních činností může poskytnout. Tam, kde toho klienti chtějí málo např. chci se jen osprchovat, ohřát, přespat, v rámci konkrétní situace uzavíráme dohodu, naplánujeme průběh a vyhodnotíme.

Obecný 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.

Vždy nelze přání a potřeby klient obsáhnout v jednom konkrétním cíli. Práce s klientem se pak 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 samostatnosti. Někteří klienti mohou mít vnitřní prostředky pro dosažení svého cíle a potřebují 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 možností 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 zaznamená. Klient a pracovník se tak mohou orientovat 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 zaznamená do evidence práce s klientem v počítačovém programu, přičemž pomocné záznamy jsou vedeny v listinné podobě. Záznam obsahuje krátký popis zakázky klienta, jak a kdy byla vyřešena a stručné zhodnocení.

Dlouhodobou kontinuálně probíhající službu pracovník zaznamenává do IP (viz. příloha), jeho kopii nebo popis domluvených kroků nabídne 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.

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

Události, které se staly v NDC popisuje denní služba ve společném hlášení, které obsahuje: datum zápisu, kdo slouží, činnosti s klientem - sem se průběžně zaznamenává práce s klientem, telefonické vzkazy, provozně technická sdělení, tak aby byly potřebné informace k předány a k dispozici pracovníkovi nastupujícímu na další službu.

Při noční službě se zapisují veškeré důležité informace o průběhu služby a o klientech, které je třeba předat denní službě, pokud jde o klienta, který využívá obě služby. Předává se oproti podpisu stav pokladny a inventář N. Dále se jmenovitě zapisují klienti využívající služeb Noclehárny.

Pravidelné provozní porady – zpravidla 1x týdně probíhají provozní porady, kterých se zúčastňují pracovníci přítomní na službě. Z porad je pořizován zápis, který je zakládán do šanonu „Zápisy z porad“ a ukládá se kanceláři NDC a N. Pracovníci, kteří nebyli přítomni na poradě jsou s tímto zápisem proti podpisu seznámeni.

Knihy klientů NDC a N – obsahují záznamy o přítomnosti klientů, které obsahují jméno (pokud je uvedeno) klienta, čas intervence, druh intervence, poskytnuté základní činnosti služby + podpis pracovníka.

K dokumentům na informacím, kde lze zjistit přehled o klientech a průběhu sociální služby, mají přístup vedoucí, všichni pracovníci v sociálních službách.

Všechny dokumenty a informace jsou důvěrné, a podléhají bezpečnostním opatřením poskytovatele blíže stanovených Směrnicí pro nakládání s osobními údaji a Metodickým pokynem pro vedení dokumentace.

VII. Pravidla pro přiřazení, zastupování a změnu KP

O přidělení klíčového pracovníka klientovi rozhoduje vedoucí služby, a to již ve fázi při jednání se zájemcem. Pokud to umožňují technické a provozní podmínky, je to tatáž osoba, která prováděla jednání se zájemcem (projednání služby a uzavření ústní dohody).

Vzhledem k charakteru obou služeb, kdy mají pracovníci nerovnoměrně rozvrženou pracovní dobu, se klíčoví pracovníci vzájemně zastupují. K tomuto řešení se přistupuje v případě, kdy je třeba řešit s klientem okamžité uspokojení jeho potřeb, při krátkodobé zakázce a není možné, aby klient čekal na svého KP. Klientovi se sdělí, kdo je event. zástupce.

V případě, že ze strany klienta nebo pracovníka vzejde požadavek na změnu klíčového pracovníka, rozhoduje vedoucí služby, zda se změna uskuteční, a to podle následujícího postupu:

- 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 dále 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 složky – evidence práce s klientem.

VIII. Kompetence pracovníků v procesu IPS

V rozsahu své působnosti odpovídají za řádný průběh procesu IPS, za vedení příslušné dokumentace a v praxi uplatňují tento soubor znalostí a dovedností:

Sociální pracovník:

- Ovládá metodu, techniky a dovednosti v oblasti IPS - zná postup, umí zpracovat IP, srozumitelně zaznamenávat výstupy plánování v PC programu i písemně a vyhodnocovat plnění IP;
- 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.);

KP – tzv. Klíčák - Pracovník v sociálních službách:

- Umí komunikovat s klientem, vést rozhovor, získávat informace o potřebách klienta, získat jeho důvěru a motivovat klienta k řešení situace;
- Umí komunikovat s kolegy a ví jak a komu předávat informace související s plánováním a poskytováním služby;
- Umí získávat, shromažďovat a zaznamenávat informace o průběhu a plnění IP;

Poskytovatel KP zajišťuje podporu v získávání a prohlubování těchto speciálních znalostí a dovedností formou dalšího vzdělávání příp. zaškolením pracovníka pod vedením zkušenějšího kolegy a tyto znalosti a dovednosti ověřuje.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Tento metodický pokyn je závazný pro všechny pracovníky střediska NDC a N, kteří zajišťují nebo se podílejí na individuálním plánování služby, za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí střediska, který příslušné pracovníky s dokumentem prokazatelně seznámí.
2. Pokyn včetně všech jeho příloh je v tištěné podobě uložený u vedoucího NDC a N, v elektronické podobě je dokument dostupný všem pracovníkům služby a vedení CSZS na webových stránkách www.centrumpribram.cz v zaměstnanecké sekci NDC a N. Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucím NDC a N.
3. Kontrolu dodržování a zavedení do praxe služby provádí z pozice poskytovatele vedoucí úseků a kvality služeb ve spolupráci s metodikem.



INDIVIDUÁLNÍ PLÁN

Jméno a příjmení klienta:	Poskytování služby zahájeno:
Klíčový pracovník:	Datum sestavení IP:
Cíl spolupráce:	

Díličí cíle s uvedením termínu plnění: ¹⁾

Jednotlivé kroky vedoucí ke splnění cíle s uvedením termínu plnění: ²⁾

Datum domluvené další schůzky:

Podpis klienta:

Podpis pracovníka:

Hodnocení (průběžné): ³⁾

Datum:

Podpis klienta:

Podpis klíčového pracovníka:

Podpis sociálního pracovníka:

¹⁾ cíle se označují číselně od 1 vzestupně,

²⁾ jednotlivé kroky se znač např. cíl 1 , kroky a), b) ..., cíl 2 , kroky a), b).....

³⁾ Hodnotí se, zda stanovené cíle byly splněn, nebo byl splněn částečně, nebo nebyl splněn. Pokud některé cíle byly splněny částečně, cíl spolu s nesplněnými kroky zůstává do dalšího období, překloupí se do dalšího plánu, je-li cíl splněný nebo nereálný, stanoví se nové cíle a kroky

Závěrečné zhodnocení průběhu služby:

Zaškrtnout odpovídající variantu a doplnit komentářem:

1. Klientovi/rodině se prostřednictvím služby povedlo změnit svoji situaci k lepšímu uvést co a jak se povedlo

2. Sociální situaci klienta/rodiny se povedlo alespoň stabilizovat - uvést, co bylo/nebylo vyřešeno a jaké byly překážky tomu bránily

3. Situaci klienta/rodiny se nepodařilo vyřešit ani stabilizovat – uvést důvody

Zhodnocení provedl:

dne:

Podpis klíčového pracovníka:

Podpis klienta:

Podpis sociálního pracovníka

