

RADKA z.s. - Sociální centrum RADKA

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Platnost od 1. 2. 2018

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. - **Standardy kvality sociálních služeb**

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám;

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

V Kadani dne 1.2.2018

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

Vnitřní pravidla pro plánování poskytování SAS pro rodiny s dětmi v organizaci RADKA vycházejí z metodik jednotlivých aktivit v rámci SAS: Šikulka, Všechnálek, Terénní sociální práce, Poradenství a zprostředkování. V každé aktivitě působí jen pracovníci SAS. Pro každého uživatele je ustanoven jeden klíčový pracovník, který s uživatelem plánuje průběh poskytování sociální služby a zohledňuje při tom jeho osobní cíle a možnosti.

Také je pravidelně využíváno konzultací s vedoucí Sociálního centra, konzultací supervizora, konzultací s metodikem služby SAS, popř. dalších organizací a institucí.

Klíčový pracovník je zaměstnancem poskytovatele dané sociální služby, který je určen jednomu uživateli právě pro individuální plánování. Každý uživatel SAS má svého klíčového pracovníka, ale při jednáních s uživatelem zpravidla jednájí dva pracovníci, kteří jsou schopní se v případě nepřítomnosti jednoho z nich vzájemně zastoupit. Klíčového pracovníka si uživatel nevybírá, ale je mu přidělen. Tento pracovník by měl svého uživatele znát nejlépe a uživatel by k němu měl mít důvěru. V případě, že se klíčovému pracovníkovi a uživateli nebude dařit vzájemná spolupráce včetně společného plánování a komunikace, je možné klíčového pracovníka vyměnit.

Klíčový pracovník odpovídá za:

- Spolupráci s uživatelem, jeho motivace a tím uživatelovo maximální zapojení do řešení jeho nepříznivé situace
- Vytvoření individuálního plánu
- Případné zapojení ostatních pracovníků a odborníků do vytváření Individuálního plánu (dále jen „IP“)
- Realizaci IP (společně s uživatelem)
- Naplňování IP (společně s uživatelem)
- Aktualizaci IP
- Průběžnou komunikaci s uživatelem / popř. dalšími subjekty, které se podílejí na řešení uživatelovi situace
- Vyhodnocování IP
- Vedení administrativy k průběhu poskytování služby uživateli
- Předávání důležitých informací o uživateli ostatním pracovníkům

Individuální plánování (dále jen IP) se prolíná službou od jejího počátku až do konce. S uživatelem (a jeho rodinou) začíná pracovník/ce SAS plánovat průběh poskytování služby již před sepsáním dohody (za počátek individuálního plánování je považováno vyplnění vstupního dotazníku – kde je uveden vstupní osobní cíl uživatele). IP je sestaven v okamžiku uzavření Dohody o poskytování služby (ústní či písemné). IP je součástí dokumentace uživatele.

Sestavení IP má dvě formy. Buď je zapsán do formuláře Individuální plán (zpravidla u písemné Dohody o poskytování služby), nebo podrobně popsán v záznamu z konzultací (zpravidla u ústní Dohody o poskytování služby). Obě podoby jsou součástí složky uživatele. V případě, že uživatel má stanoven vstupní osobní cíl tak, že může být rozdělen na jednotlivé dílčí cíle (u písemné i ústní dohody), pak je IP zpravidla sepsán do formuláře.

Individuální plán (formulář)

Již při jednání se zájemcem o službu se snaží pracovník/ce SAS zjistit jeho potřeby, přání a cíle, které konkrétně společně definují právě při sestavování individuálního plánu. Základní metodou při sestavování osobního cíle uživatele (rodiny s dětmi) je rozhovor. Osobní cíl musí být vždy v souladu s cíly sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Prvním osobním cílem je téměř vždy (pokud není definován jinak) vstupní osobní cíl uživatele, se kterým přichází do služby. Osobní cíl musí být S-M-A-R-T (tzn. Specifický + Měřitelný + Akceptovatelný pro uživatele i službu + Reálný + Terminovaný).

Pro dosažení osobního cíle s uživatelem klíčový pracovník naplňuje dílčí cíle a jednotlivé kroky vedoucí k jeho naplnění. Termín naplnění je vždy individuální (nezáleží na délce dohody – termín naplnění může být kratší než je délka dohody; nicméně stále platí pravidlo, že po celou dobu platnosti dohody probíhá individuální plánování).

Pracovník každý IP spolu s uživatelem průběžně hodnotí (např. po dosažení kroku, dílčího cíle). Uživatele do průběžného hodnocení maximálně zapojuje, čímž získává zpětnou vazbu o tom, zda je uživatel s průběhem poskytování služby spokojen a zda dochází k naplňování jeho osobního cíle. Samotné hodnocení probíhá formou rozhovoru uživatele (rodiny s dětmi) s pracovníkem. Pokud cíle nejsou naplňovány, snaží se klíčový pracovník spolu s uživatelem přehodnotit buď stanovený cíl, nebo plánovaný postup. Intervaly průběžného vyhodnocování jsou individuální dle závažnosti problému. Nejzazší doba průběžného hodnocení u dlouhodobých osobních cílů, kdy se s uživatelem scházíme několikrát v měsíci, je po 2 měsících spolupráce. V případě, že s uživatelem máme dohodnutou dlouhodobou spolupráci, kdy se s ním scházíme jednou za měsíc, děláme průběžné hodnocení s uživatelem nejpozději po 3 měsících spolupráce.

Závěrečné zhodnocení individuálního plánu provádí klíčový pracovník vždy po dosažení osobního cíle uživatele (rodiny s dětmi). V ideálním případě (pokud je to možné) jej provádí společně s uživatelem. Pokud se pracovník s uživatelem na první schůzce, kdy stanovovali cíl spolupráce dohodli, že pokud už se uživatel na další schůzku nedostaví, znamená to, že svého cíle dosáhnul a naši službu již v dané chvíli nepotřebuje. Je o tomto jednání podrobný zápis do tiskopisu Záznamy z konzultací. Pracovník většinou hodnotí splnění individuálního plánu sám v případě, že se uživatel již nedostavil na domluvenou schůzku, odstěhoval se neznámo kam, nelze jej kontaktovat (nezvedá telefon, není k zastížení na uvedené adrese).

Pracovník průběžná i závěrečná hodnocení zapisuje do individuálního plánu uživatele.

Individuální plán obsahuje:

- identifikační údaje o uživateli (rodině)
- aktuální osobní cíl / cíle uživatele = společné cíle, stanovené na základě koordinace potřeb, přání, schopností a možností rodiny dítěte
- dílčí cíle a jednotlivé kroky a prostředky k dosažení cílů (náplň činnosti, frekvence a místo schůzek, způsob kontaktu a vzájemného informování, zapojení dalších osob či institucí)
- termíny dosažení osobního cíle i cílů dílčích
- rizika, která mohou ohrozit uživatele při plnění jednotlivých kroků / cíle samotného (pokud je to relevantní)
- záznamy o průběžném hodnocení IP
- záznam o závěrečném vyhodnocení IP
- datum a podpis klíčového pracovníka

Individuální plán (formou záznamu)

K tomuto způsobu zpracování individuálního plánu přistupuje klíčový pracovník zpravidla v případě krátkodobé nebo jednorázové spolupráce s uživatelem SAS, která vzniká na základě uzavření písemné nebo ústní Dohody o

poskytování služby. S uživatelem společně vydefinuje osobní cíl, a stanoví postup, jak ho dosáhnout – tzn. I ze záznamu musí být patrné, jaký cíl byl stanoven, jednotlivé kroky k naplnění, termíny a osoby podílející se na plnění cíle, příp.rizika pro uživatele a způsob, jakým poznáme, že je cíl naplněn. S uživatelem je možné se předem (během první schůzky) dohodnout, že pokud už se na další schůzku nedostaví, znamená to, že svého cíle dosáhnul a naši službu již v dané chvíli nepotřebuje. Pracovník o celém jednání provede podrobný zápis do tiskopisu Záznamy z konzultací. O naplňování jednotlivých kroků je vždy s uživatelem hovořeno při každém dalším domluveném kontaktu.

Základní metodou při sestavování osobního cíle uživatele (rodiny s dětmi) je rozhovor. Osobní cíl musí být vždy v souladu s cíly sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a musí být S-M-A-R-T.

Jeden uživatel může mít více individuálních plánů najednou i v průběhu poskytované služby. Některé mohou být aktivní současně, záleží na schopnostech uživatele. Záleží na pracovníkovi služby, jaký zápis individuálního plánu zvolí (IP formou záznamu, IP v samostatném formuláři s jedním jasným cílem nebo v samostatném formuláři kde je hlavní cíl rozdělen do dílčích cílů). Pracovník při volení zápisu IP opět bere v potaz individuální schopnosti jednotlivých uživatelů, tak aby pro ně byly jednotlivé kroky potřebné k plnění srozumitelné.

Všechny IP by měly být konzultovány na společných IP poradách, které se konají pravidelně minimálně 1x do měsíce s pověřeným pracovníkem (většinou vedoucí služby / metodik) anebo s daným pracovníkem individuálně (po skype, mailu, osobně). Zápis z IP porady pořizuje pracovník, který poradu vede; zápis vytiskne a založí jej do vymezené složky v kanceláři SCR a také jej rozešle emailem všem pracovníkům SCR

Pravidla vedení rozhovoru

Pracovník/ce SAS:

- uživatel by se měl při rozhovoru cítit bezpečně
- mluví vždy zřetelně, pomalu, tváří v tvář, udržuje oční kontakt
- nepoužívá cizí nebo složité výrazy
- dbá, aby rozhovor nebyl rušen,
- využívá aktivního naslouchání
- uživateli vždy dává možnosti výběru
- přesvědčuje se, zda mu uživatel porozuměl
- nedává najevo netrpělivost (dopředu vymezí maximální čas setkání)
- uživatele nikdy nepoučuje

b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;

Plánování průběhu služby probíhá společně s uživatelem s ohledem na jeho osobní cíle a možnosti formou individuálního plánování a volných či řízených rozhovorů zaznamenaných písemně. Poskytovatel při prvním kontaktu se zájemcem zjišťuje přání a představy uživatele o průběhu služby. Informace pro individuální plánování mohou získat klíčoví pracovníci již během první osobní schůzky se zájemcem o službu (více viz SQSS 3).

S každým zájemcem o SAS pro rodiny s dětmi jedná pracovník/-ce SAS individuálně, s ohledem na schopnost zájemce porozumět obsahu sdělení a podle postupů a zásad vydefinovaných ve standardu číslo 3 a podrobně popsaných v metodikách jednotlivých aktivit.

Stěžejním zdrojem získání informací o konkrétních požadavcích a očekáváních či obavách zájemce i o jeho cílech, které je možné realizovat prostřednictvím SAS pro rodiny s dětmi, jsou rozhovory vedené se zájemcem o službu a individuální plány, které sestavují klíčoví pracovníci společně s uživatelem. Cílem je naplnit očekávání a osobní cíle uživatelů. Vychází se vždy ze zájmu a potřeb rodiny i dětí zapojených do aktivit.

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;

Klíčový pracovník v organizaci RADKA. z.s. společně s uživatelem SAS pro rodiny s dětmi průběžně hodnotí, zda je naplňován jeho osobní cíl – tzn., že při každém kontaktu s klíčovým pracovníkem dochází k průběžnému hodnocení jednotlivých kroků naplňování IP. V rámci služby probíhá průběžné hodnocení osobním rozhovorem s uživatelem, telefonickým rozhovorem nebo prostřednictvím elektronických služeb (email) – pracovník/ce uživatele pravidelně kontaktuje, aby zjistil/a jeho spokojenost x nespokojenost s tím, jak se daří jeho osobní cíle za pomoci / podpory služby dosáhnout či nikoli.

Každý plán klíčový pracovník spolu s uživatelem průběžně hodnotí (např. po dosažení dílčího cíle). Uživatele do průběžného hodnocení maximálně zapojuje, čímž získává zpětnou vazbu o tom, zda je uživatel se službou spokojen a zda dochází k naplnění jeho osobního cíle. Samotné hodnocení probíhá formou rozhovoru (příp. tel. rozhovoru) uživatele (rodiny s dětmi) s pracovníkem. Pokud cíle nejsou naplňovány, snaží se pracovník s uživatelem přehodnotit buď stanovený cíl, nebo plánovaný postup. Záznamy o průběžném hodnocení jednotlivých kroků jsou prováděny v termínech, které jsou stanoveny již při sestavování IP – nejzazší doba průběžného hodnocení u dlouhodobých osobních cílů je 2 měsíce.

Závěrečné zhodnocení individuálního plánu je prováděno vždy po dosažení osobního cíle uživatele (rodiny s dětmi). V ideálním případě jej provádí pracovník společně s uživatelem. S uživatelem je možné se předem (během první schůzky) dohodnout, že pokud už se na další schůzku nedostaví, znamená to, že svého cíle dosáhnul a naši službu již v dané chvíli nepotřebuje. V tomto případě pracovník o celém jednání provede podrobný zápis do tiskopisu Záznamy z konzultací, kde uvede, že pokud se uživatel již nedostaví, tak podle domluvy s uživatelem je vše v pořádku, tzn. dosáhl svého cíle.

Průběžná i závěrečná hodnocení zapisuje pracovník do individuálního plánu uživatele / záznamů z konzultací. Průběžná hodnocení obsahují informace zda se jednotlivé kroky plní x neplní x plní částečně. Za jednotlivá označení zpravidla pracovník uvede doplňující informace např.: proč se daný krok neplní, proč se plní jen částečně, že došlo ke změně kroků k dosažení cíle, že došlo k prodloužení jednotlivých kroků, atd. Závěrečné hodnocení obsahují informace: jak plnění jednotlivých kroků k dosažení cíle „vidí“ uživatel, jak klíčový pracovník, jestli byl cíl splněn či nikoliv. Pokud cíl splněn nebyl, tak proč. Jestli chce daný cíl prodloužit či nikoliv.

d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;

Všechny aktivity v rámci SAS pro rodiny s dětmi jsou koordinovány pracovníkem/-cí SAS, kteří/ré mají ve své pracovní náplni plánování a průběžné/závěrečné hodnocení služby s uživatelem. Všichni pracovníci/ce úzce spolupracují s vedoucí služby / metodikem služby, vedoucí Sociálního centra. Dále mohou konzultovat průběh služby se supervizorem služby na případové supervizi.

Pro všechny uživatele je stanoven klíčový pracovník, tedy osoba, na kterou se mohou v průběhu poskytování služby obracet a se kterou vytváří individuální plán.

Pro všechny aktivity SAS je klíčovým pracovníkem buď sociální pracovník, nebo pracovník v sociálních službách (který pracuje pod dohledem sociálního pracovníka).

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám;

Průběh poskytování sociální služby jednotlivým rodinám je projednáván v rámci Individuálních porad, které probíhají dle potřeby zpravidla 1x měsíčně. Předmětem těchto porad je předávání informací o uživateli (o realizaci a plnění jejich osobních cílů apod.), které je nutné pro případ nepředvídané nepřítomnosti klíčového pracovníka. Těchto porad se účastní všichni pracovníci SAS pro rodiny s dětmi a písemný záznam o jejich průběhu provádí vedoucí SAS.

DŮKAZY O DOHLEDÁNÍ:

- Rozhovory s uživateli
- Formulář Individuální plán, Záznamy z konzultací
- Formulář Individuální plán – jeden cíl
- Formulář Individuální plán – dílčí cíle
- Rukověť pracovníka SCR
- Zápisy z individuálních porad - k nahlédnutí
- Zápisy ze supervizí - k nahlédnutí

LEGENDA PRÁCE NA STANDARDU č. 5

Datum	Osoby	Místo
1.7.2009	Bc.Olga Šoltésová	RADKA o.s.
10.-11.1.2013	Bc.Olga Šoltésová + Kamila Pekárová, DiS. + Mgr.D. Francová (Soc.agentura o.s.)	Ústí nad Labem - školení
17.1.2013	Bc.Olga Šoltésová + Kamila Pekárová, DiS.	RADKA o.s. - konzultace
28.1.2013	OŠ, KaP, PN, PK	RADKA o.s. – porada týmu SCR
30.7.2013	KaP, PN, PK	RADKA o.s. – porada týmu SCR
10.10.2013	Kap, AK	RADKA o.s. – porada týmu SCR
28.4.2014	Ak+OŠ	RADKA - porada
13.5.2014	tým SAS	RADKA – porada týmu SCR
5.10.2017	Lucie Dvořáková	
20.10.2017	Olga šoltésová	
5.1.2018	Týmová porada SCR	Týmová porada

Tento SQSS:

Vypracovala: Bc. Lucie Dvořáková, DiS.

podpis:.....

Schválila: Bc.Olga Šoltésová, vedoucí Sociálního centra a statutární zástupce organizace

podpis:.....

Datum vydání: 1.2.2018 (platí od data svého vydání)

Zrušení, změny a aktualizuje / realizuje: tým SAS

podpis:.....

- je vydáno písemně i elektronicky

-členové týmu SAS SQSS přečetli a souhlasí s jeho obsahem – toto stvrzují podpisem na podpisové listině

Jméno	Datum	Podpis

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN

Jméno uživatele sociální služby:	Datum narození:
Datum vyhotovení plánu:	
Čeho chci dosáhnout (jaký je můj cíl):	
Jak poznám, že jsem toho dosáhl/a:	
Na co je třeba dát si pozor:	
Co udělám pro snížení rizika:	
Rizikový plán:	

		Do kdy má být splněn:
		Splněno dne:
Jednotlivé kroky:	Kdo mi s tím pomůže:	Do kdy má být splněno:
Krok 1:		
Krok 2:		
Krok 3:		
Krok 4:		
Realizace a průběžné hodnocení:		

Jméno a podpis klíčového pracovníka:
Závěrečné zhodnocení individuálního plánu:

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN

Jméno uživatele sociální služby:	Datum narození:
Datum vyhotovení plánu:	
Čeho chci dosáhnout (jaký je můj cíl):	
Jak poznám, že jsem toho dosáhl/a:	
Na co je třeba dát si pozor:	
Co udělám pro snížení rizika:	
Rizikový plán:	

Co potřebuji k dosažení cíle (dílčí cíl):		Do kdy má být splněn:
		Splněno dne:
Jednotlivé kroky:	Kdo mi s tím pomůže:	Do kdy má být splněno:
Krok 1:		
Krok 2:		
Krok 3:		
Krok 4:		
Krok 5:		
Krok 6:		
Realizace a průběžné hodnocení:		

Příloha C – formulář INDIVIDUÁLNÍ PLÁN – dílčí cíle

Co potřebuji k dosažení cíle (díleční cíl):		Do kdy má být splněn:
		Splněno dne:
Jednotlivé kroky:	Kdo mi s tím pomůže:	Do kdy má být splněno:
Krok 1:		
Krok 2:		
Krok 3:		
Krok 4:		
Krok 5:		
Krok 6:		
Realizace a průběžné hodnocení:		

Jméno a podpis klíčového pracovníka:

Závěrečné zhodnocení individuálního plánu: