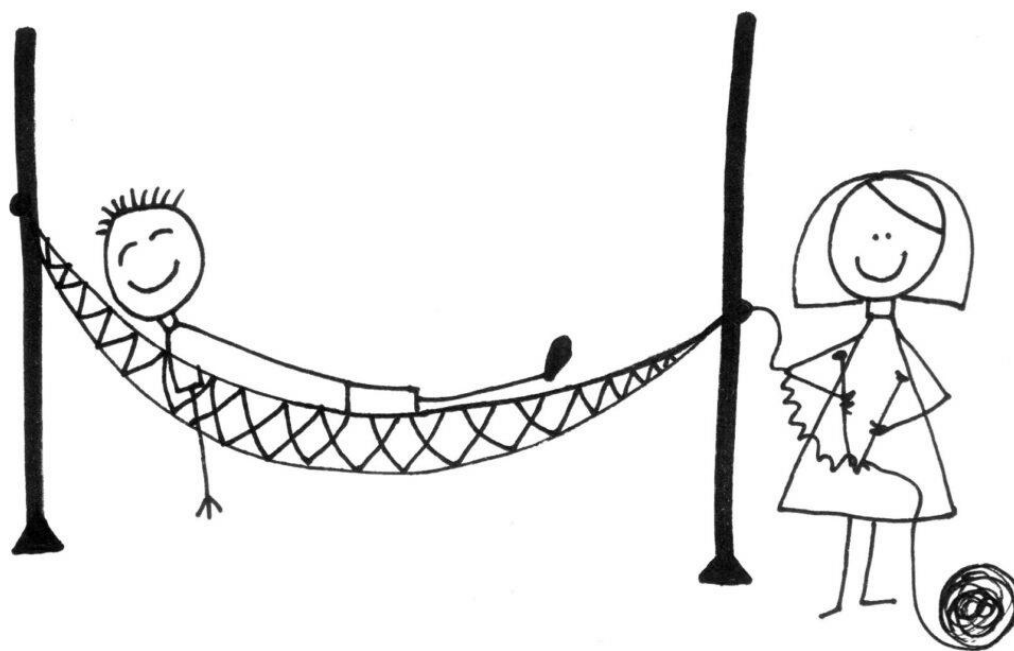


JINAK

PRŮVODCE

dobrou praxí spolupráce různých subjektů při řešení nepříznivé sociální situace člověka



Obsah

Obsah	2
Úvod	3
Co bylo naším cílem v projektu?	4
Jak jsme postupovali v rámci projektu?	4
Dobrá praxe zachycená v průběhu projektu	6
Jak vypadala naše spolupráce v zájmu řešení situace konkrétního člověka?	7
V čem doporučujeme pokračovat?	8
Společné principy vzájemné spolupráce	8
Doporučený průběh meziresortního setkávání.....	8
Závěr	11

Úvod

Proč jsme se rozhodli realizovat aktivitu zaměřenou na spolupráci různých stran, různých lidí?

V organizaci JINAK, z. ú. klademe důraz na hledání takových cest, které podpoří člověka se zdravotním znevýhodněním žít normální život jaký žijeme všichni z nás. Chceme podporovat procesy, které napomáhají v řešení nepříznivé sociální situace člověka. Chceme, aby se do podpory člověka zapojili všichni tak, jak to skutečně potřebuje a jak si přeje. Chceme, aby všichni zúčastnění znali svou roli a uměli využít svých dovedností, schopností a možností ve prospěch člověka.

Při spolupráci s pobytovými službami se však často setkáváme s tím, že není běžným standardem zapojovat do podpory lidí se zdravotním znevýhodněním další osoby nebo služby, které jsou v jejich životech podstatné. Věříme a praxe jednoznačně ukazuje, že meziresortní spolupráce je velmi potřebná. Vede k vyšší efektivitě poskytované podpory a tím v konečném důsledku i ke zvýšení kvality života podporovaného člověka.

Proč se nám to tedy stále nedaří? I na tuto otázku jsme hledali odpověď. Zaměřili jsme se však především na podporu 3 konkrétních lidí, kteří žijí v pobytové sociální službě v řešení jejich nepříznivé sociální situace. Zaměřili jsme se na podporu pracovníků, kteří tyto lidi podporují, v tom, aby přizývali ke spolupráci i další osoby. Podpořili jsme 3 taková setkání zaměřená na podporu těchto 3 lidí. Každého setkání se zúčastnili 2 mentoři, kteří se zaměřili na podporu propojení spolupráce všech důležitých lidí a stran v životě každého podpořeného člověka.

Po celou dobu jsme se snažili zachytit všechny důležité momenty, které by mohly být přenositelné i do podpory dalších lidí. A nyní se je pokusíme předat dále.

Tento materiál vznikl v rámci projektu "Spolupráce a možnosti podpory v rozhodování jako cesta k normálnímu životu JINAK" financovaného Moravskoslezským krajem v rámci dotačního Programu realizace specifických aktivit Moravskoslezského krajského plánu vyrovnávání příležitostí pro občany se zdravotním postižením na rok 2022.

Děkujeme organizacím a jejich pracovníkům, kteří se s námi s chutí pustili do práce 😊

- ***NaNovo, příspěvková organizace***
- ***Fontána, příspěvková organizace***

Ostrava, prosinec 2022

Zpracovatel: JINAK, z. ú. - Mgr. Jana Musálková, Mgr. Petra Trefná Skácelová

Co bylo naším cílem v projektu?

Poskytnout podporu vybraným organizacím zajišťujícím sociální službu domova pro osoby se zdravotním postižením nebo chráněného bydlení při navazování kontaktů se zástupci dalších pomocných profesí či běžných služeb, mezi něž mohou patřit nemocnice, ambulantní lékaři, opatrovníci, vzdělávací zařízení, zaměstnavatelé či ostatní služby sociální péče a prevence.

Cílem bylo podpořit 2 poskytovatele pobytových sociálních služeb formou mentoringu v procesu síťování u podpory 3 konkrétních lidí (obyvatel těchto služeb). Současně při tomto procesu **hledat v praxi fungující prvky spolupráce** a možnosti jejich zobecnění pro nastavení systémových principů.

Jak jsme postupovali v rámci projektu?

Poté, kdy bylo jasné, že máme parťáky, kteří s námi do toho půjdou – NaNovo, příspěvková organizace a Fontána, příspěvková organizace, pustili jsme se do realizace podpory v meziresortní spolupráci u 3 lidí.

Byla zrealizována 3 setkání, která se zaměřovala na podporu konkrétního člověka. Obsah a struktura těchto setkání vypadali takto:

- **1. setkání**

Sešli se lidé, kteří v danou chvíli podporovali vybraného člověka (primární okruh podpory). Na tomto setkání pracovníci představili životní situaci člověka. Navázala pak společná práce ke zmapování potřeb v jeho jednotlivých oblastech života. Společnou diskusí byly probrány možné cesty jejich naplnění a byli hledáni další lidé nebo strany, které se jevíly jako vhodné k zapojení do podpory člověka. Velmi přirozeně tímto zpřehledněním důležitých lidí nebo stran v životě člověka došlo k zobrazení jednotlivých oblastí v jeho životě (zdraví, vzdělávání, péče o domácnost aj.) tedy toho, jak v daném tématu člověk naplno “žije”.

Následně na to byly v týmu nastaveny kompetence, tj. kdo a za co, případně do kdy je zodpovědný. Výstupem setkání bylo oslovení dalších lidí nebo představitelů jiných subjektů do zapojení se a spolupráce ve prospěch tohoto člověka.

- **2. setkání**

Zúčastnil se původní tým spolu s dalšími oslovenými lidmi, kteří jsou důležití v životě člověka. Např. opatrovník, rodinný příslušník, pracovníci návazné sociální služby – denní stacionář, sociálně terapeutická dílna, sociální rehabilitace, lékař atd. Zde si účastníci předali informace a výstupy z prvního setkání, vyladili se v přístupech a strategiích a obohatili se o vzájemné zkušenosti ze spolupráce s člověkem. Při zpřehlednění jednotlivých oblastí života a hledání cest, jak člověka podpořit, tak aby naplno žil a využíval příležitostí, které mu jeho stav a situace umožňuje, si jednotliví přítomní rozdělili role, upřesnili své kompetence a vydefinovaly

se konkrétní kroky podpory daného člověka. V závěru byly k těmto úkolům také stanoveny termíny pro uskutečnění nastavených kroků apod.

S odstupem lze uvést, že se tak zvaně vytvořil aktualizovaný plán podpory člověka ve všech oblastech života doplněný o další spolupracující subjekty.

Následně probíhala **fáze implementace** – tzn. byly naplňovány dohodnuté kroky ve vztahu k řešení nepříznivé sociální situace vybraného člověka. Fáze implementace tvořila čas mezi druhým a třetím setkáním a byla v jednotlivých zařízeních různě dlouhá.

• 3. setkání

Toto setkání celý proces uzavřelo. Společně jsme vyhodnotili spolupráci, způsoby podpory a efekt zaměření se ve prospěch daného člověka i vědomé cílení podpory danému člověku. Vyhodnotili jsme, jak se naplánovaná podpora dařila v jednotlivých oblastech, jak moc užitečné bylo zapojení dalších spolupracujících lidí a subjektů, a zda jsou nějaké užitečné výstupy a prvky spolupráce, které se v praxi osvědčily. U postupů, které se ukázaly jako neefektivní, byla navržena revize.

Všechna setkání připravovali a průběhem provázeli 2 mentoři z organizace JINAK, z. ú. Ti jednotlivá setkání facilitovali, podporovali průběh schůzek a zpracovávali výstupy.

Ani jednoho setkání se nezúčastnil přímo člověk, kterého se podpora týkala. V průběhu projektu jsme však s pracovníky tuto možnost na každém setkání diskutovali a hledali ideální způsob, jak člověka zapojit.

Tato skutečnost, tj. že se samotný člověk jednání nezúčastnil, byla dána především tím, že byl projekt primárně postaven jako “učící se proces” a základem jeho myšlenky byla podpora pracovníků v jejich kompetencích a dovednostech. Nyní již na základě reflexe lze uvést, že převážil takový přínos spolupráce mentorů s týmy, v němž pracovníci využili:

- podpory mentorů pro rozhodnutí k oslovení a zapojení dalších důležitých osob do péče nebo podpory zapojeného člověka.
- provázení v přijetí své zodpovědnosti za řešení situace zapojeného člověka.
- posilování týmových rozhodnutí a týmové kooperace, která byla klíčová pro řešení celkové situace člověka.

Dobrá praxe zachycená v průběhu projektu

- Do setkání se podařilo přizvat důležité osoby v životech lidí z řad zaměstnanců pobytové služby i mimo ni – zdravotní sestra, aktivizační pracovníci, sestra, opatrovník, zástupci návazných služeb – sociálně terapeutická dílna, denní stacionář, sociální rehabilitace.
- Tyto zapojené osoby převzaly také svou aktivní roli vůči podpořenému člověku v jeho životě. Nezůstaly v roli pozorovatelů a “tichých hráčů”, ale uvědomily si a přijaly svou důležitost pro něj.
- Sociální pracovnice vynaložila značné úsilí, aby se podařilo zajistit přítomnost ošetřujícího psychiatra na společném setkání, ač se ho nakonec nezúčastnil. Tato snaha a potřeba týmu byla následně diskutována za přítomnosti opatrovnice, která sama pochopila důležitost a potřebnost intervence a zapojení ošetřujícího psychiatra do společné podpory. Výstupem druhého setkání tak byla domluva na společné návštěvě psychiatra s paní, pracovnice CHB a opatrovnice.
- Přítomnost opatrovnice na společném setkání k situaci její sestry přinesla efekt propojení dvou světů! Tj. světa před tím, původně “domácího” a světa nyní, tj. “bydlení”.
- Opatrovnice při poznání souvislostí v péči o sestru a pochopení strategie a snahy pracovníků vyjádřila velké poděkování a velký vděk za dosavadní péči a zájem v řešení náročné situace.
- Zúčastnění lidé se aktivně a s chutí pustili do realizace dohodnutých kroků směřujících k podpoře důležitých oblastí v životě jednotlivých lidí.
- Klíčová pracovnice informovala klientku o skutečnosti, že probíhají společné schůzky, kde si “povídáme” o možnostech její podpory. Před třetím setkáním klíčová pracovnice dala již paní do jejího týdenního kalendáře značku, že se jednání opět uskutečňuje.
- Všichni zúčastnění byli otevření a naslouchali zkušenostem ostatních, inspirovali se vzájemně a tuto skutečnost sami vnímali jako „učící se“.
- Pracovníci popisovali, že projekt jim poskytl “odvahu” oslovit a zahrnout další důležité osoby nebo představitele jiných zařízení/služeb do péče a podpory daného člověka.
- Pracovníci si uvědomili “sílu” týmu, když je hodnotově vyladěn a stejně napojen v při spolupráci ve prospěch jednoho člověka. “Ztratilo se tunelové vidění”, kdy každý pracuje na svém úkolu. Naopak se dostavil pocit obohacení a odlehčení, že společně zvládneme více a čas je využit ve prospěch člověka efektivněji.
- Pracovníci popsali, že nyní je spolupráce jako práce na mozaice. Nesmí nikdo vypadnout, všichni jsou důležití a kdokoliv - už by jen v té souhře chyběl, aby spokojenost člověka (podpořeného člověka) v jeho životě byla větší nebo největší.
- Společná chuť do týmové práce odrážela osobní zájem jednotlivých osob, pracovníků, kteří projektem s námi ve prospěch řešení situace člověka prošli. Aneb “vše je o lidech” 😊

Jak vypadala naše spolupráce v zájmu řešení situace konkrétního člověka?

Každá organizace zaslala vstupní informace o člověku, které vypadaly např. takto:

Slečna ☺

Profil slečny. Jedná se o mladou slečnu (19 let) se středně těžkým mentální postižením a s poruchami chování, která je v naší službě od 4/2022. Slečna přichází z dětského domova a má silnou citovou vazbu na svou matku. Ta žije v Příboru a je s ní v telefonickém i osobním kontaktu.

Popis obtížné situace slečny. Vzhledem k tomu, že slečna vyrůstala od raného dětství v dětském domově a nyní přešla do chráněného bydlení, hledáme pro ni další možnosti a příležitosti, které by ji pomohly se více osamostatnit a dospět. Zároveň je pro nás klíčové, aby se slečna naučila zvládnout své občasné problémové chování.

Očekávání od zapojení slečny do projektu – žádoucí stav

Slečna bude mít fungující síť služeb, které bude moci využít k tomu, aby mohla jednou bydlet samostatně v bytě s podporou.

Následně proběhla jednotlivá setkání v týmu podporujících lidí. U slečny byly vymezeny základní oblasti, které jsou důležité pro její život:

- Vztahová rovina – vědomé budování a naplňování vztahů
- Sociální rovina – přijetí role ženy
- Volnočasová rovina – smysluplné trávení času dle přání a zájmů slečny, účast na akcích ve městě, oceňování se na denní bázi, využívání smysluplných mobilních aplikací (podpora pohybu nebo případně podpory zdravé životosprávy apod.) vyplývajících z významu mobilu pro slečnu, domapování zájmů slečny (např. malování, výroba ozdob-náušnic aj.)

Ve spolupráci s pobytovou sociální službou (chráněné bydlení), návaznými službami (sociální rehabilitace, sociálně terapeutická dílna) se následně domluvily konkrétní kroky pro realizaci konkrétních způsobů podpory, které by mohly vést k naplnění jednotlivých důležitých rovin v životě slečny.

Na třetím společném setkání pracovníci reflektovali mnoho úspěchů, které se jim společně podařily. Šlo o tato vyjádření:

- Slečna ☺ je komunikativní, otevřená, vnímavá. Máme jen samá pozitiva, když se na ní díváme nyní. Dobře si pamatuje vše, co se jí týká (kdy a kam s kým například jde, co se má zajistit, co má udělat), naučila se (a učí se stále) myslet sama za sebe. Nyní od nás chce jen ujištění v situacích.
- Jako by se od nás pracovníků odvázala. Začala si svůj čas organizovat i mimo pracovníky, dokáže čas trávit u sebe sama na pokoji.
- Podařilo se získat nové informace týkající se vztahů slečny s rodinou, ale také s kamarádkou z dětského domova.

- Slečna se chystá na první setkání Sebeobhájců.
- Slečna navštívila kadeřnici, pedikúru. Má nově upravené nehty jako žena.
- Cítí se spokojená, když je upravená jako žena, chce mít dlouhé vlasy.
- Slečna si zakoupila plavky, ve kterých se cítí dobře a pravidelně dochází na bazén s podporou sociální rehabilitace.
- Má stále nějakou aktivitu 😊

V čem doporučujeme pokračovat?

Během realizace projektu jsme zaznamenávali vše, co se osvědčilo nebo se ukázalo, že bylo účinné. Tyto výstupy níže představujeme.

Společné principy vzájemné spolupráce

- týmy, které meziresortní spolupráci iniciují jsou motivované, zabývají se kvalitou a mají zájem především o zvýšení kvality života lidí, kterým poskytují sociální službu.
- všichni zúčastnění mají chuť do společné práce, jsou jednotní a ctí pospolitost/propojenost v pro řešení situace člověka.
- zaměstnanci jsou v přístupu k člověku hodnotově vyladěni.
- zaměstnanci jsou zaměřeni na řešení situace člověka, dokáží se podívat na svou práci v souvislostech a nadhledu, tzv. nežehrají na situaci, ve které se člověk nachází.
- do společné spolupráce je zapojen člověk, kterého se podpora týká. Způsob zapojení člověka odráží jeho individualitu.

Doporučený průběh meziresortního setkávání

- Každé setkání facilitují 2 externí průvodci (mentoři) – drží strukturu setkávání, dávají podporu členům týmu, přináší pohled zvenčí.
- Zapojujeme člověka, kterého se schůzky týkají. Způsob zapojení může být odlišný dle jeho individuálních potřeb a vždy může vypadat jinak, např.:
 - Člověk se účastní minimálně prvního setkání, kdy se mapují jeho potřeby v jednotlivých oblastech jeho života a zjišťují se jeho očekávání od řešení situace. Např. setkání probíhá v přirozeném prostředí člověka, účastní se menší počet lidí, např. klíčový pracovník, sociální pracovník, 1 mentor. Může se jednat pouze o výsek z celkového prvního setkání.
 - Další setkávání probíhá v jeho přirozeném prostředí, kde se bude cítit dobře, uvolněně a bezpečně.
 - Setkání proběhne v jiném prostoru, ale člověk má možnost odsednout od stolu, popojít, ale také zůstat součástí týmu.
 - Setkání je vedeno v podobě, která je člověku srozumitelná, alespoň po tu dobu, kdy je člověk přímo přítomen (způsob komunikace odpovídá jemu obvyklému nastavenému způsobu – např. obrázky, fotky, psaný text atd. – toto je zjištěno na prvním setkání).

- Pokud se člověk nechce zapojit nebo pracovníci vnímají větší rizika při zapojení člověka přímo než přínosy, je nezbytné člověka informovat o skutečnosti, že probíhají jednání v jeho prospěch.
- Doporučený počet setkání zaměřených na meziresortní spolupráci ve prospěch člověka je 1 – 4 setkání, v časovém rozmezí rok a půl.

První setkání

Vychází z:

- *životního příběhu člověka.*
- *detailního zmapování potřeb a zjištění očekávání člověka v jeho aktuální situaci.* Na základě zmapovaných potřeb dojde k roztřídění potřeb do jednotlivých oblastí života, například zdraví, vztahy, práce, bydlení aj.
- *silných stránek člověka a pozitivního obrazu-popisu,* který zaměstnanci zprostředkují.
- ujasnění si týmového, případně rolového očekávání od této multi-týmové spolupráce ve prospěch člověka.

Ve zpracovaném přehledu potřeb přiřazených do jednotlivých oblastí života se následně v týmu diskutuje zodpovědnost v jejich naplnění (př. osoba nebo prostředí) a nastavuje se termín jejich plnění.

V závěru prvního setkání jsou hledány osoby, které jsou pro podporovaného člověka důležité nejen vztahově, ale i rolově (například psychiatr, opatrovník, dobrovolník, někdo z rodiny).

Principy prvního setkání:

- **Bezpečí,** a to jednak posilněno tím, že se setkání realizuje v prostředí služby, která spolupráci v zájmu řešení situace člověka vyvolává a jednak tím, že se tohoto setkání účastní jen nejbližší podpůrný tým člověka.
- **Kompetence** uvnitř týmu. V bezpečném prostředí zaměstnanci pracují s tím, co je také jejich silnou stránkou a co se jim naopak nedaří nebo vnímají jako jejich limit, který formuje stávající poskytování služby člověku, například organizační nastavení, nejasné kompetence v týmu, nedostatek času na “klíčovou roli” u člověka aj.

Délka setkání je na základě zkušenosti doporučena na minimálně 3 hodiny. Dle celkové situace člověka a velikosti primárního týmu pečujících osob, doporučujeme 2 x 2 hodiny, nebo 1 x 3 až 4 hodiny pro první setkání.

Druhé setkání

- Je realizováno po cca 2 měsících, zásadní je účast další důležitých lidí v životě člověka. Klíčová osoba (sociální pracovník nebo klíčový pracovník) představí náměty z předchozího setkání a shrne dosavadní kroky v podpoře člověka.

- Společně je čas věnován potřebám člověka a možnostem jejich naplnění za podpory všech přítomných. V průběhu diskuse dochází k ujasnění si rolí každého přítomného, hledání způsobů spolupráce (transparentní přenos informací, případně sdílení důležitých zkušeností za průběhu, nastavení frekvence setkání aj.).

Fáze realizace kroků, tzv. implementace dohodných kroků.

Třetí setkání

- Je realizováno po 9 až 14 měsících druhého setkání, aby byl dostatek času na realizaci dohodnutých kroků.
- V tomto setkání doporučujeme se zaměřit nejen na současné, aktuální zpřehlednění dosažený kroků v podpoře člověka identifikované jako “pokrok, změna, vývoj”, ale také jako nastavení vize toho, kde se člověk s takto nastavenou podporou může “ocitnout”, dostat, dospět s podporou tak nastavené sítě podpory cíleně vedené v jeho zájmu. Toto uvědomění je vnímáno jako společné potvrzení si toho, kam jsme došli a toho, kam chceme společně ještě dojít. Jedná se zároveň o hodnotové ladění týmu a strategické rozvržení práce a sil.

Tento popsaný způsob práce je zaměřený na řešení nepříznivé sociální situace člověka se zapojením celé sítě vztahů, lidí, služeb, která se kolem něj nachází s plným využitím kompetencí, schopností a dovedností všech.

Závěr

Tento způsob práce ve prospěch člověka je možné uplatnit v řešení jeho situace jak v úvodu, tak i v průběhu spolupráce.

Do projektu pracovníci zapojili jak lidi, kteří do služby teprve vstoupili, ale také lidi, kteří ve službě žili dlouhodobě a setkání měla směřovat k revizi, iniciaci a přenastavení kompetencí v týmech tak, aby podpora a péče byla poskytována účelněji, cíleněji a ve větším zvědomění potřeb klientů a potřeb podporujících zaměstnanců. V rámci této spolupráce se také zobrazovaly vnitřní procesy a organizační specifika i nároky prostředí a podmínek, kde je služba člověku poskytována.

Tento způsob práce celého týmu tak hýbe nejen procesy směřujícími vůči člověku samotnému, ale též procesy personálními a organizačními.

Z reflexí týmu lze v obecném závěru uvést, že setkávání zaměřená na síťování osob z podpůrných zdrojů (jak formálních, tak i neformálních) mělo velký dopad na spokojenost v životě člověka. Ta se významně zvýšila u dvou podpořených osob tímto projektem. Pracovníci v závěrečné reflexi uvedli konkrétní proměny, které přineslo cílené a vědomé naplňování potřeb napříč všemi oblastmi života (seberealizace, zdraví, vztahy, péče o domácnost aj.).